

## RELACIONES CON LOS CLIENTES

La relación que la empresa va a tener con los clientes se centra en ser individualizada y profesional, de forma directa e indirecta.

En primer lugar, la comunicación directa se realizará con una comunicación personal, es decir, cara a cara o vía telefónica gracias a la persona encargada de comercializar el producto y asesorar al cliente. Además, se pretende que la relación sea de largo plazo, es decir, fidelizando a los clientes, creando un estrecho vínculo mediante el servicio integral personalizado y la página donde pueden obtener información y comunicarse con la empresa las 24 horas.

La primera fase, se centrará en captar clientes, que se conseguirá gracias a la comunicación que en un primer momento será unidireccional, ofreciendo información acerca del producto por los diferentes canales que se han mencionado con anterioridad. Posteriormente, una vez hecho el primer contacto, mediante programas como CRM, se guardará información de cada persona que se haya interesado por los servicios y se enviará un mensaje personalizado a cada uno.

En la segunda fase, las relaciones con los clientes seguirán siendo de captación de clientes y se añadirá la fidelización. Para mantener a los clientes, como se ha dicho, EMPY se centrará en el buen servicio y la comunicación personalizada ya que es una de las grandes propuestas de valor.

En la tercera fase, la de fidelización, se encuentran acciones como las revisiones periódicas, un apartado de mejoras en la página web, asesoramiento, contacto por teléfono o correo de manera periódica... que ayudará a EMPY a conocer el grado de satisfacción del cliente para poder adaptarse a sus necesidades.

De igual manera, se creará una asociación con el objetivo de que los clientes de la empresa interactúen entre sí. Igualmente, se podrá facilitar la comunicación entre socios, prestamistas, organismos y entidades colaboradoras...

---