



RELACIONES CON LOS CLIENTES

Debido a las características del producto y del servicio que se provee al cliente, la comunicación con el cliente ha de ser **constante, fluida y efectiva**.

La empresa tendrá una relación automatizada en caso de que se realice la compra mediante la página web, aunque en caso de ser necesario, se dispondrá de **asesoramiento** con un **asistente personal** a través del teléfono o correo electrónico que permite resolver dudas.

En caso de que se realice la compra del producto mediante la página web, el cliente tiene **información del producto**, de esta manera facilitando **catálogos impresos, visualización 3D de nuestros productos**, proceso de fabricación del acumulador.

En la propia página web, hay un apartado de **“Preguntas frecuentes”** donde se ha acumulado una serie de respuestas a preguntas que generalmente los clientes preguntarían, de esta manera resolviendo las dudas automáticamente y orientando al cliente hacia la idea principal.



En caso de tener una pregunta más específica o recibir cierto **feedback** más concreto, podrían comunicarse con la empresa mediante el número de teléfono dentro de las horas de disponibilidad ya informadas en la página web. En otros casos, habrá un apartado con un

T3DOM



mailbox en la propia página web donde podrán formular preguntas más específicas y se enviarán automáticamente a nuestro mail.

A la hora de la **venta del producto**, el cliente es informado del tiempo de servicio de mantenimiento y el coste del mismo.