



RELACIONES CON LOS CLIENTES

Debido a las características especiales del producto y del servicio, la relación tanto con el cliente, como con las empresas colaboradoras, ha de ser constante, fluida, efectiva y se espera a largo plazo.

Con este objetivo se debe tejer una red de comunicación que interrelacione a todos los participantes en el proceso de diseño de la app, desarrollo, puesta en marcha y prestación de servicio de suscripción a **ANIMAL SYSTEM**.

En este sentido, como se ha comentado anteriormente, existirá una página web corporativa en la que, además de informar al público en general sobre los servicios y la posibilidad de comprar el producto, se incluirá un espacio donde estarán las respuestas a preguntas que puedan surgir, ya que para realizar más preguntas estará la posibilidad del chat en la app.

El canal de comunicación que utilizaremos para presentar el producto a nuestro cliente objetivo será un canal directo donde los clientes pudiesen adquirir el producto de distintas formas, dependiendo de lo que ellos elijan. La compra online desde la página web se reservará para los clientes finales.

En cambio, las compras que se realicen desde las empresas minoristas para la distribución del producto serán desde un apartado específico de la web para empresas y mediante el correo electrónico.

Es cierto que si el cliente decide comprar en la página web, tendrá acceso a ventajas y descuentos, ya que periódicamente se lanzarán ofertas que resulten atractivas para los clientes, aplicando distintos porcentajes de descuento o envíos gratis tras una cantidad mínima de compra o una suscripción de ciertos meses seguidos, en los que el cliente nos haga ver su fidelidad a la hora de apostar en nuestro producto.





Así, de esta forma, existirá una comunicación pre-venta, mediante la página web y las redes sociales, incluso el mail por, también durante el proceso de venta, para cualquier consulta estaría el número de teléfono, y en la post-venta, se tendrá acceso al chat. En todo momento los clientes tendrán acceso a los consejos y blogs que se publicarán semanalmente con información relevante para dueños de mascotas.

Dentro del servicio post-venta también encontramos la garantía del producto que en este caso al ser un producto conectado con un servicio digital de 3 años.

EMPEREA ofrece un año extra de garantía a lo que obliga la ley, con lo cual la adquisición de cualquier producto como un comedero, bebedero, cámara, etc. tendrá una garantía de tres años post-venta.

EMPEREA se compromete a cumplir con la presencia de un técnico en menos de 4 días hábiles en caso de que falle algún sistema electrónico, como una cámara, sensor, micrófono, etc.

