



## Relaciones

Pondremos a disposición de los clientes, la ayuda necesaria para resolver dudas o problemas que pudieran surgir con el producto. Nuestra relación con nuestros clientes está diferenciada en las distintas fases del proceso de compra venta.

### **Proceso venta, Servicio automatizado**

En la web <https://sites.google.com/colegiotrueba.net/portatupper/funcionamiento> se podrá comprar el producto sin ningún problema y habrá un asistente digital para cualquier duda que pudiera surgir. Esta conversación entre la empresa y el cliente se mantendrá a partir de mensajes, de todas formas si el problema es más urgente, hay un número de teléfono en la web al que se podrá contactar de 10:00 a 20:00, los clientes podrán consultar sus problemas o sus dudas con el producto. En la web también se podrá personalizar el producto.

### **Servicio personalizado**

Además de estos servicios en la web, habrá una tienda en Madrid, Barcelona y Bilbao en la que además de poder comprar allí el producto, podrán consultar con un asistente que estará allí atendiendo a los clientes que vayan. También, habrá allí una máquina que permite personalizar el “portatupper” e ir a recogerlo allí dos días después. Aunque se pida por la web también se puede recoger en tienda como hemos dicho dos días después.

### **Servicio personalizado**

Los 5 creadores del producto asistiremos a varias convenciones para presentar el producto en las que se podrá comprar el “portatupper” en exclusiva poco antes de su estreno. En estas convenciones, los compradores podrán interactuar con nosotros con el producto. Se explicará cómo funciona con claridad y la gente que asista a las convenciones tendrá la opción de una prueba gratuita.

### **Servicio Post Venta**

Durante un periodo de 30 días los clientes podrán devolver el producto si no están contentos con el servicio que proporciona nuestro producto. Además el producto tendrá una garantía de 9 meses, es decir, si el producto no funciona o se estropea les devolveremos el dinero o se lo cambiaremos por otro.