

RELACIONES CON CLIENTES

La relación que tenemos con nuestros clientes es mediante terceros, ya que la propuesta de valor se ofrece mediante servicios externos del negocio y otras empresas (como las farmacias y hospitales que proporcionarán nuestro producto al destinatario de su uso).

Nuestro vínculo con los clientes es transaccional, ya que nuestras relaciones son ocasionales. El consumidor puede abandonar la relación en cualquier momento, debido a que no existe ninguna limitación que lo detenga.

Respecto al ciclo de la relación con nuestros clientes, en la adquisición contaremos con nuestra propia publicidad y la ayuda de las farmacias, hospitales y empresas colaboradoras para que la información acertada llegue a los posibles clientes. Para lograr la retención de nuestra clientela, tendremos un trato adecuado e individualizado, y sin un excesivo tiempo de espera.

Por último, para mejorar nuestras ganancias, trataremos de que el cliente perciba nuestra intención cordial, intuitiva y cercana para que sean fieles a nuestra empresa.