

6. RELACIONES CON LOS CLIENTES



El tipo de relación que tiene nuestra empresa con el cliente se basa en la asistencia personal. En nuestro caso está fundamentada en la atención personalizada del cliente con nuestros dependientes online, nuestro servicio de atención al cliente y nuestro servicio de reparación/mantenimiento de productos. Mediante estos servicios podremos mantener a nuestros clientes.

Asimismo, nuestros clientes gozarán de descuentos en posibles compras de lavadoras para sus segundas viviendas, y se les informará de nuevas actualizaciones en el software de nuestra lavadoras.

En concreto, en nuestro proceso de compra online, el cliente tendrá la opción de contactar mediante un chat con nuestros vendedores o de hacerlo de manera telefónica, mostrando así nuestro compromiso con los más mayores. Se le ofrecerá una asistencia personalizada ya que su lavadora tendrá un programa IRYS preinstalado en función de sus hábitos (lavadoras a la semana, personas en el hogar, alergias a detergentes, preferencias de lavados). Este programa será creado por el asistente que le atiende durante el proceso de compra.

El proceso de instalación se llevará a cabo en un día convenido por el cliente, y tras el montaje se le indicarán las funciones básicas del electrodoméstico y cómo manejarlo.