

6. RELACIONES CON CLIENTES

La relación cliente - La Terreta estará basada en la asistencia personal en tienda o mediante foros en redes sociales o página web, dependiendo de lo que el cliente escoja.

El pedido de los kits puede hacerse vía página web, mediante la aplicación o llamando por teléfono al local de la empresa en el horario laboral.

En el caso de la recogida del producto en la tienda física, el cliente tendrá contacto con personal cualificado con conocimientos culinarios, al que podrá, de manera gratuita, formular cualquier duda que pueda tener acerca del producto.

También se ofrecerá un QR para escanear y proporcionar una reseña en la web de la empresa.



Por otra parte, en el servicio de transporte a domicilio, existe la posibilidad de comunicarse con los profesionales mediante un Q & A (foro de la empresa de Questions and Answers), incluido en la página web, mediante el cual se solucionará cualquier pregunta sobre el producto adquirido. Además, los usuarios podrán recibir respuestas de otros clientes, creando una comunidad que ayude a la fidelización del comprador, proporcionando confianza y seguridad en la marca.



Tras la compra, el cliente contará con un foro de opinión individual para cada producto adquirido, en el que compartir y valorar su experiencia con otros clientes y con la empresa, para orientar a futuros clientes y a la empresa a mejorar sus servicios.

Además, la posibilidad de hacerse socio de la comunidad web, proporciona descuentos y ventajas exclusivas a los clientes, favoreciendo así la fidelización del cliente mediante incentivos.