

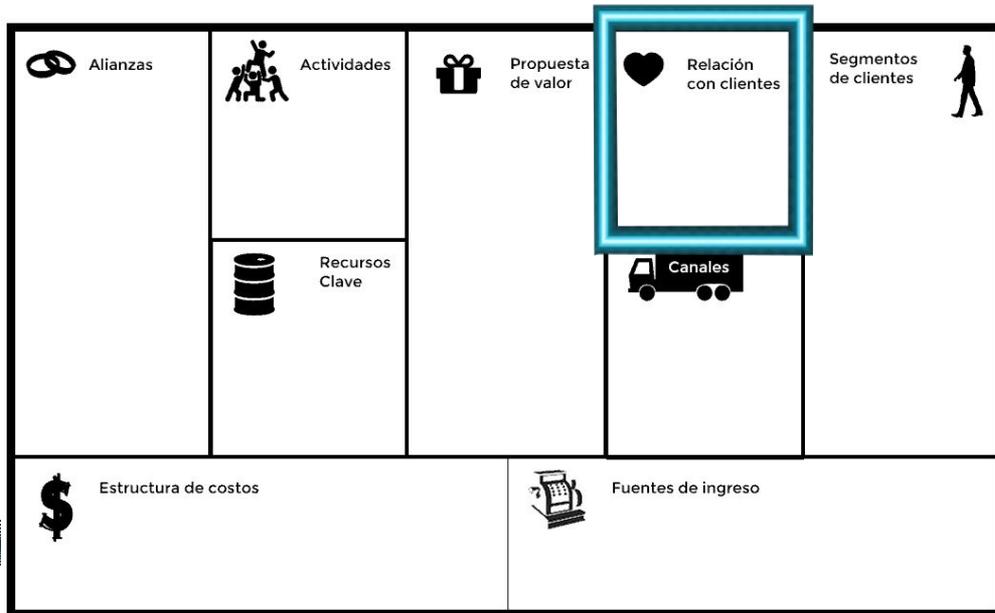


Relación con clientes

JOEL ÁLVAREZ
ALBERTO ALONSO
DAVID PELAZ
VIORÉL STANCU

Relación con clientes

Se trata de identificar el tipo de relación que se pretende construir con los segmentos de clientes, la participación que tendrán en la propuesta de valor y la coherencia de esta relación con la comunicación y el posicionamiento de la marca.



Relaciones con clientes



Los clientes pueden contactar con asistentes desde nuestra página web a través de un correo electrónico y presencialmente en un punto de servicio, que en este caso, es nuestro almacén.

Los clientes con nuestro autoservicio, solo necesitan que lleguen al almacén presencialmente, mirar por su cuenta, o en el catálogo, también se puede llamar al cajero, buscar lo que se quiere, comprarlo e irse.

Los compradores a través de nuestra página web pueden hacer pedidos, sin tener que contactar con ningún trabajador, ya que la propia página le indica cómo hacerlo.

En la página web, hay un apartado donde los usuarios pueden expresar sus inquietudes sobre el servicio que ofrecemos y los productos que vendemos, de esta manera la comunidad nos ayuda a mejorar en aspectos que desconocemos que les puedan resultar inconvenientes.

