

## 7. RELACIONES CON LOS CLIENTES

Al ser una empresa de psicología profesional, deberemos dar una atención y relación muy cercana a nuestros clientes. Esto se consigue con llamadas, o videollamadas en cualquier momento, incluso si se necesita en persona. Las estrategias que se van a utilizar para adquirir, retener y expandir nuestros segmentos van a ser un marketing personalizado, permitiendo una consulta gratis, utilizando los canales mencionados anteriormente.

La empresa tiene como propuesta tener una relación muy cercana con los clientes, incluso si se necesita con visitas a la casa de las personas. También podremos tener una relación cercana al poder ser llamados por los clientes a cualquier hora del día, lo cual proporciona una confianza y seguridad que no se suele tener, al estar siempre disponibles para lo que necesiten.

A parte tendremos en cuenta estos siguientes puntos:

1. Ofrecer un servicio de alta calidad: nuestros clientes tendrán la calidad esperada, dándoles atención personalizada e individual y utilizar técnicas y enfoques terapéuticos comprobados.
2. En la empresa cada vez que tengamos un contacto con el cliente deberemos ser tanto amables como respetuosos.
3. Escuchar atentamente: nos pondremos a escuchar los problemas de los clientes, comprendiendo sus necesidades y preocupaciones.
4. Ofreceremos una comunicación clara y efectiva, asegurándonos de explicar claramente nuestros servicios y los procedimientos que vamos a utilizar para poder comprender cómo ayudarles.
5. Resolveremos los problemas de manera efectiva, tanto los propios problemas, siendo el motivo de una consulta, como las quejas.
6. Mantendremos la confidencialidad de nuestros clientes y su privacidad.
7. Responderemos de manera rápida, tratando de dar respuestas de una manera clara y efectiva a los problemas o necesidades de nuestros clientes.

