

## RELACIONES CON LOS CLIENTES

La empresa va a **atraer** nuevos clientes a través de la web, con anuncios y mediante comerciales. Para mantener a los clientes más fieles, se les envía las ofertas que se hacen antes de que dichas ofertas sean accesibles en la web. Para atraer a clientes que ya han comprado, se harán diversas actualizaciones de la silla que se muestran a las empresas interesadas y se les dará pequeños códigos de descuento.

“LES ENGLOBALES” da diversos tipos de servicios. El **autoservicio** corresponde a la venta mediante la página web donde la persona tendrá accesibilidad a distintos productos de la empresa para comprarlos.

El **servicio automatizado** es responsabilidad del asistente virtual implantado en la web. Este nada más entrar a la web envía un mensaje que le aparece en una esquina al cliente. El usuario puede mandar críticas y/o dudas sobre el producto para obtener recomendaciones y/o soluciones.

La **asistencia personal** es la encargada de dar la atención al cliente a través del teléfono de la empresa mediante los locutores de la centralita.

Las comunidades deben llamar al teléfono adscrito en la página web que da información de atención al cliente. Este teléfono está a disposición del comprador para cualquier tipo de problema, duda o sugerencia en la cual es atendido por un/a teletrabajador/a.

El número de teléfono tendrá un horario de atención al cliente disponible de lunes a sábado. El teléfono será atendido de 08:00 a 15:00 y de 16:00 a 23:00.

En caso de quejas o problemas en la post venta el usuario tiene un plazo de 20 días hábiles (4 semanas) para hacérselo saber a la atención al cliente de Les Englobales, facilitando fotos y una llamada para explicar los problemas al personal.



La **asistencia personal dedicada** la realizan trabajadores, estos serán comerciales, que van empresa tras empresa ofreciendo la silla demostrando la valía de la silla. Deben de dar un catálogo que reúne distintas opciones de entrega (versión premium y estándar) y de personalizaciones para la silla.

Diversas comunidades con diversidad funcional, pueden colaborar en la **co-creación** de la silla aportando información de sus distintas necesidades. La información es aceptada mediante el asistente virtual que al inicio de las conversaciones da opciones distintas para los inicios de conversación, también pueden ayudar con encuestas que se realizan en la web.

Los englobales tienen una encuesta para **evaluar** tanto el **servicio que se da como la manera de entregar** (protegido etc) el producto. Para evaluar el servicio, se enviará un formulario al correo en el que se da a conocer su satisfacción al cliente en diversos apartados desde la salida del almacén hasta la llegada del producto.

La encuesta que realizan los clientes se utilizara para contribuir a la **co-creación**, en la que se dan soluciones de problemas y servicios **ayudando a colectivos específicos** a que puedan tener una personalización específica acorde a sus necesidades.