



Relación con los clientes

Editorial Sorjin



Los clientes y Editorial Sorgin

Del mismo modo que la publicidad (explicada en los canales de comunicación), nuestra relación con los clientes pretende ser lo más cercana y transparente posible. Somos conscientes de que la seguridad es un factor de suma importancia a la hora de confiar en una empresa y, por consiguiente, de contratar sus servicios.



“Mentir”, distorsionar la realidad o prometer por encima de nuestras posibilidades es infructuoso, inútil y no haría más que perjudicarnos a futuro, por lo que no hay motivo para hacerlo; actualmente se valora muy positivamente la honestidad y la preocupación por los consumidores. Además todos nosotros hemos sido “timados” en algún momento y no ha sido nunca una experiencia gratificante, por ello nosotros tampoco

queremos que nuestros clientes tengan esas experiencias con Editorial Sorgin.

Como empresa damos una especial importancia a nuestra aplicación y a las redes sociales para fomentar la comunicación entre los usuarios. Siempre y cuando dicha comunicación de este basada en el respeto y la amabilidad.

Queremos estar siempre presente y mejorar constantemente, para ello queremos estar en constante comunicación con nuestros clientes. En pocas palabras, por medio de nuestra aplicación los clientes podrán resolver cualquier tipo de duda que tengan; ya sea a través de *preguntas frecuentes*, que se nos presentarían gracias a las preguntas iniciales de los propios usuarios, como a través de sus preguntas directas.

Así, desde un inicio ya comenzaría a consolidarse la confianza entre los clientes y nosotros. Desde esta misma aplicación es desde la cual podrán suscribirse, acceder a sus contenidos y resolver sus dudas. Un enlace en nuestras redes sociales, las cuales son también una herramienta sumamente eficaz para la comunicación, les guiará cómodamente a dicha aplicación, aumentando y simplificando aún más la accesibilidad.



A pesar de ser la relación cara a cara con el cliente, por razones obvias, es imposible. Nuestra intención es proporcionar una atención al cliente personalizada. Aún así, si la



cantidad de atención requerida es significativamente superior a nuestras capacidades nos veríamos obligados a establecer un servicio automatizado.

Dado el caso, no obstante, trataríamos de brindar un servicio automático lo más cercano posible. Además, buscaríamos la manera de escalar aquello más importante para la comunicación con nuestros clientes a nosotros mismos, manteniendo de este modo una comunicación más personalizada.

Buscamos una cómoda y sencilla relación con el cliente ya que, cuanto más fácil, más personas podrán opinar y ayudarnos a seguir mejorando. Este es otro de los aspectos que buscamos con nuestra relación con los clientes: el progreso.

Citando al psicólogo francés *Gustave Le Bon*: “*para progresar no basta actuar, hay que saber en qué sentido actuar.*” El sentido en el que actuar no puede conocerse solamente por nosotros, sino que son los propios clientes quienes, al dar su opinión, van creando el camino que luego nosotros debemos recorrer; sopesando e implementando sus buenos consejos.