

RELACIONES

Consideramos que es esencial que definamos con claridad que tipo de relación deseamos que nuestra empresa establezca con nuestros clientes.

Esta puede variar desde una relación de tipo personal, en que haya una mayor interacción con el cliente, hasta una relación automatizada sirviéndose de aplicaciones web.

Existen varios tipos de relaciones con los clientes que se pueden llegar a dar entre una empresa y un segmento de mercado:

- Asistencia personal.
- Asistencia personal dedicada.
- Autoservicio.
- Servicios automatizados.
- Comunidades.
- co-creación

Nosotros consideramos que una relación más adecuada sería más de tipo personal, ya que hay una mayor cercanía con el cliente, específicamente una relación de **asistencia personal**, esto quiere decir

que nuestros clientes pueden comunicarse con algún representante de nuestra tienda que le pueden ayudar durante la compra o post compra de alguno de nuestros productos.



También tenemos **servicios automatizados** ya que contamos con una página web para que nuestros clientes se puedan proveer de nuestros servicios sin necesidad de presentarse presencialmente en nuestras localizaciones.

Nosotros consideramos que uno de los puntos más fuertes que tiene nuestra empresa es el servicio post venta, ya que ofrecemos:

Soporte técnico especializado. Proporcionamos una asistencia técnica especializada para resolver problemas o responder preguntas relacionadas con la instalación, uso o mantenimiento de los ladrillos de plástico.

Garantía. Ofrecemos una garantía de larga duración, demostrando así la confianza en la durabilidad y la calidad de nuestro producto.

Programa de fidelización. Tenemos un programa en el que recompensamos a nuestros clientes luego de sumar una determinada cantidad de puntos realizando compras, ofreciéndoles desde ofertas hasta regalos.

Comunicación clara y transparente. Algo en lo que destacamos mucho es en la responsabilidad de informar a nuestros clientes sobre cualquier inconveniente que haya, ya sea un retraso en las entregas, entre otras.

Seguimiento personalizado. Tenemos implementado un sistema de seguimiento personalizado para recoger comentarios y evaluar la satisfacción del cliente, ya que consideramos una de las cosas más importantes.