



Relaciones con los clientes

Groomgo pretende buscar unos clientes siempre **satisfechos** una vez finalizado el uso de nuestros productos. Creemos que nuestros aparatos no pueden generar descontento, ya que el resultado obtenido, siempre será el elegido por el cliente, sin capacidad de error, pero podemos entender que el cliente no esperaba que el resultado le quedaría así.

En general, es imposible que todos los clientes estén satisfechos, pero para solucionar esto, contamos con una **atención al cliente** de profesionales, encargados de consultar las valoraciones tras el uso de los productos, que los clientes pueden colgar en la web o aplicación, tanto positivas como negativas, que nuestros trabajadores nos pasarán para ver en qué aspectos podemos mejorar.



Con esto nos referimos a que siempre estamos abiertos a sugerencias constructivas, debido a que siempre puede ocurrir algo que ralentice, dificulte o incluso que impida nuestro óptimo funcionamiento .

Además, relacionado con el apartado de Canales, aprovechamos para añadir que, o bien mediante **correo electrónico**, o bien mediante **redes sociales**, estamos siempre activos para responder cualquier cuestión o valoración de los clientes e intentaremos responder en el menor tiempo posible



En adición, para obtener unos **informes independientes**, bianualmente se realizará una **auditoría externa de calidad ISO**. De este modo, obtendremos análisis objetivos sobre las relaciones establecidas entre empresa-cliente, y la calidad del servicio, a fin de mejorar los aspectos peor valorados, con un incremento de la inversión humana y económica.

Por último, remarcar que cada vez que un cliente utilice uno de nuestros productos, tendrá la opción o posibilidad de realizar una **encuesta de satisfacción**, relacionada con el envío y la calidad del producto y su resultado. Si es la primera vez que lo utiliza, recomendamos realizar estas encuestas, ya que nos benefician para saber la opinión de nuestros clientes tras su primer uso. Si el cliente no es la primera vez que alquila uno de nuestros productos, también podrá hacer estas encuestas, por si hay algo en lo que hemos mejorado o empeorado tras usos anteriores.



En resumen, siempre priorizamos la **opinión del cliente**, ya que para nosotros es lo que nos mantiene en pie y nos ayuda a progresar y seguir hacia adelante. Por ello, valoramos siempre su opinión e intentamos mejorar gracias a las valoraciones o críticas que publican.