

## RELACIONES CON LOS CLIENTES

Uno de los principales objetivos dentro de la política de responsabilidad social de nuestra empresa será lograr la máxima satisfacción de los clientes con nuestro producto, tanto a nivel individual como a nivel social. Para ello les ofreceremos los siguientes servicios:

- **Opciones de venta:** cuando las ventas tengan un volumen determinado, o a través de asociaciones como las de celíacos, los pedidos podrán realizarse a través de la página web que permita recibir las órdenes de compra online y que podamos gestionarlas de un modo rápido y efectivo. En estos casos se les garantizará una **entrega del pedido entre 24h y 48h desde la recepción de la misma.**

**Servicios posventa de atención al cliente,** ante cualquier duda o reclamación del cliente sobre cualquier apartado de nuestro servicio, ofreciéndole una respuesta rápida y efectiva a través de nuestra página web, o cualquier otro canal de comunicación (correo electrónico, vía teléfono, fax, etc).

En la página web:

- Posibilidad de registrarse como usuario.
- Servicio personalizado de atención al cliente mediante un chat incorporado a la página web, correo electrónico y número de teléfono.
- Apartado de reseñas donde los usuarios puedan dejar sus valoraciones del producto y de la empresa, y de esta forma los nuevos usuarios podrán basarse en ellas para adquirir o no el producto.
- Apartado de reseñas donde los usuarios puedan dejar comentarios respecto a los restaurantes y alimentos que consideren adecuados para personas celíacas y ayudar así a otros usuarios.

- **Tarjetas de fidelización:** que ofrecen bonificaciones (descuentos, etc) al titular dependiendo del volumen o a las órdenes de compra que nos hayan efectuado.
- Nuestro **eslogan** "Tu seguridad en cada bocado" aparecerá tanto en nuestros paquetes, como en los establecimientos que lo comercialicen, además de en nuestra página online.
- **Co-creación:** los clientes podrán ponerse en contacto con nosotros mediante cualquier vía de comunicación y hacernos llegar sus recomendaciones para ayudarnos a mejorar nuestro producto. Se intentará considerar toda opinión del cliente sobre nuestro producto o prestación del servicio y así mejorarlo.

Además, **acudiremos a ferias de salud,** vendiendo nuestro producto en este tipo de eventos, donde podamos interactuar directamente con pacientes, cuidadores y profesionales de la salud.

