

6. **Relación con los clientes:** (En este apartado deberéis describir los tipos de relaciones que vuestra empresa u organización va a establecer con el segmento específico de mercado).

En nuestro proyecto, para relacionarnos con nuestros clientes, optaremos por una mezcla de asistencia personal, servicios automatizados y co-creación.

Principalmente, lo que pretendemos promover es un servicio automatizado en el que los clientes realicen la compra de nuestras neveras de forma online, sin tener que acudir a ningún establecimiento físico nuestro propio. Porque si adquieren nuestro producto en alguna tienda física asociada con nuestra empresa, en ese caso, sí que recibirán una atención y asistencia personal, ya que los dependientes y trabajadores de dichas tiendas les atenderían. Sin embargo, ésta no correrá a cargo de nuestra empresa, sino que será trabajo de la propia empresa con la que estamos asociados.

Además, también pretendemos ofrecer a nuestros clientes una asistencia personal por nuestra parte que se realice mediante llamadas telefónicas. Para ello, en nuestra página web y en el manual de instrucciones de las neveras encontrarán toda la información necesaria para poder contactar con nosotros y poder obtener más información sobre nuestra empresa y poder resolver cualquier duda o cuestión directamente con nosotros.

También, desde la página web, los consumidores serán invitados a dejar valoraciones y reseñas sobre nuestros productos. Información que valoraremos y utilizaremos para mejorar nuestro servicio y nuestros productos en todo lo posible, y que los clientes sigan apostando por nuestro proyecto. Además, desde nuestra empresa también ofrecemos a los clientes obtener un seguro de riesgos por si la nevera se estropea. Este seguro puede ser de dos tipos, completo (a todo riesgo), el cual es más caro, pero cubre todo tipo de daños y averías, o parcial (a todo riesgo con franquicia), el cual es más barato, pero a la hora de reparar el producto, el cliente debe pagar un pequeño porcentaje de la reparación. Este servicio de reparaciones que ofrecemos a nuestros clientes hará que estos, después de hacer su compra, sigan apostando por nuestra empresa y que nosotros sigamos obteniendo beneficios durante la postventa.