

# Relaciones con los clientes

---



**Sabor de  
Temporada**



# Relaciones con los clientes

Desde “Sabor de Temporada” queremos construir relaciones auténticas y sólidas con nuestros clientes. Al ser una empresa enfocada a un mercado reducido, el trato personalizado y la atención meticulosa son prioridades fundamentales.

Desde el primer contacto en pedidos en línea hasta la recepción de productos en el domicilio del cliente, nos esmeramos por ofrecer una experiencia integral. Además, con la presencia de un almacén físico, “Sabor de Temporada” no solo facilita el retiro de pedidos personalmente, sino que también brinda la oportunidad de un trato más directo y personal, fortaleciendo así los lazos con la comunidad y reafirmando su compromiso con la calidad y la atención al cliente.

## **Venta online**

Nuestra página web sirve como puerta de entrada para los clientes, ofreciendo una interfaz fácil de usar para realizar pedidos en línea. El proceso de compra online es simple: Los clientes pueden navegar, seleccionar sus cestas favoritas y realizar pedidos fácilmente.

En la página web figuran los teléfonos y correos electrónicos de atención al cliente. Estos medios están disponibles para atender dudas o reclamaciones que puedan surgir desde el momento de la compra online hasta que el producto llega a la puerta del cliente.

El servicio de compra a través de la página web será automatizado y de autoservicio, ya que cada cliente, de manera individual, se abastece de las cestas que estén disponibles y que le interesen.

## **Servicio a domicilio**

Aunque las entregas a domicilio se realizarán a través de una empresa de distribución ajena a “Sabor de Temporada”, queremos garantizar que este servicio funciona a la perfección.

Es por eso que informaremos a los clientes vía e-mail en cuanto el pedido abandone nuestro almacén.

El transporte, entrega y seguimiento de paquete será gestionado por la empresa de distribución, pero “Sabor de Temporada” escuchará y atenderá quejas, preguntas y reclamaciones sobre la calidad de los envíos.

Queremos asegurar que el servicio funciona perfectamente para garantizar la satisfacción de nuestros clientes.

### **Programa de fidelización**

Queremos implementar un programa de fidelización para recompensar la lealtad de nuestros clientes. Este programa consiste en ofrecer cestas rebajadas o descuentos en el envío a nuestros clientes más leales. Por ejemplo, grandes descuentos en cestas con productos con pronta caducidad o eventualmente incluir productos adicionales en las cestas.

Estos planes y ofertas se promocionarán a través de la web y a través de e-mails publicitarios a los que el usuario puede suscribirse.

La meta es incentivar a los clientes a elegir “Sabor de Temporada” repetidamente.

### **Atención al público**

El trato personal es un pilar imprescindible para sostener nuestras relaciones con los clientes.

Además de atención telefónica y por e-mail, ofrecemos atención personal en nuestro almacén. Los clientes pueden ahorrarse el precio del envío a domicilio recogiendo sus pedidos en nuestro local. Queremos garantizar un trato amable, cercano y transparente con nuestros clientes.