

RELACIONES CON LOS CLIENTES

RELACIÓN A LARGO PLAZO

Nuestra empresa busca comerciar con nuestros clientes no de manera puntual, sino de manera prolongada para así cumplir nuestro objetivo de limpiar el aire en las ciudades. Por ejemplo con nuestro cliente principal, el gobierno, nos gustaría mantener este tipo de relación durante lo máximo posible para poder generar el máximo beneficio mientras transformamos las ciudades en espacios más limpios.

Además también buscamos una relación a largo plazo con nuestros proveedores. Para ellos es beneficioso porque siempre tendrán un cliente estable y regular que les proporcionará ingresos pasivos, y a nosotros nos es útil porque tendremos disposición de recursos y de calidad de forma habitual, una transacción sin riesgos para ambas partes.

El mantenimiento de las placas es un coste y servicio adicional.

RELACIÓN POSTVENTA

Dado que nuestro producto hace uso de técnicas novedosas y poco usadas hasta ahora, es normal encontrar fallos de funcionamiento. De hecho, el fitoplancton es un organismo sensible que puede morir o reducir su número drásticamente si no es mantenido en buenas condiciones. Es por eso que queremos ofrecer un servicio de mantenimiento y reparación postventa que, además de ayudar al cliente, nos ofrece una mayor posibilidad para mantener una relación comercial a largo plazo.

El cliente contará con una garantía de 2 semanas para verificar el buen funcionamiento del producto, además de que tendrán acceso a un manual de instalación y funcionamiento (fallos por mala instalación o desuso no entran en la garantía).

El mantenimiento es un gasto y servicio rutinario y adicional.

CO-CREACIÓN

Una co-creación es un tipo de relación donde el cliente ofrece feedback y sugerencias a la empresa para futuros proyectos y productos. Aunque nuestra empresa se ceñirá mayoritariamente a la producción de placas estándares, existe la posibilidad de un servicio especializado para diseñar elementos haciendo uso de nuestra tecnología, adaptadas a las nuevas necesidades o sugerencias (si son viables y posibles) del cliente.

Integramos este servicio mediante encuestas a los clientes, para que puedan expresar ideas o nuevos escenarios. Sin embargo, para evitar propuestas inviables o irracionales, todo lo relacionado con los materiales de la placa, además de su funcionamiento biológico queda fuera de recomendación por parte de los clientes.