

07 RELACIONES CON LOS CLIENTES : (Imanol Melero)

Criterio 1: Seguimiento Personalizado

- **Comunicación cercana con el cliente:** Contacto constante a través de diversos canales, adaptado a las preferencias del cliente.
- **Seguimiento de satisfacción:** Se realizan encuestas y seguimientos post-compra para evaluar la satisfacción.

Criterio 2: Generar Confianza y Lealtad

- **Estrategias de fidelización:** Programas de puntos y descuentos exclusivos para mantener la lealtad a largo plazo.
- **Atención personalizada:** Ofrecimiento de descuentos y promociones adaptadas a las necesidades de cada cliente.

Criterio 3: Servicio Postventa

- **Atención postventa:** Soporte y resolución de dudas después de la compra.
- **Canales de retroalimentación:** Encuestas y canales abiertos para mejorar la experiencia del cliente.

Criterio 4: Personalización

- **Adaptación a las necesidades del cliente:** Productos y servicios personalizables según preferencias.
- **Opciones personalizadas:** Amplia gama de opciones para ajustarse a los gustos del cliente.

Criterio 5: Innovación

- **Actualización en tendencias:** Monitorización continua del mercado para adaptarse a las nuevas demandas.
- **Soluciones innovadoras:** Nuevas propuestas y productos que cumplen con las expectativas del cliente.

