

RELACIONES CON LOS CLIENTES:

Para Mattres Life es de gran importancia la relación con los clientes, esta empresa está enfocada en fidelizarlos y mantener una relación a largo plazo.

Categorías de relaciones con los clientes:

- **Asistencia personal:** Siendo esta la interacción directa del personal ya sea de la tienda o a través de los canales de comunicación con la clientela.
- **Asistencia personal exclusiva:** Es un representante que se dedica exclusivamente a un cliente determinado para resolver dudas de manera más personalizada y enfocada en el cliente.
- **Autoservicio:** no mantiene relación directa con el cliente, proporciona los medios para que se puedan servir ellos mismos, siendo este el caso de las compras online a través de la página web.
- **Comunidades:** comunidades de usuarios para profundizar la relación con los clientes o posibles clientes. Facilitamos así el contacto entre miembros mientras ellos ayudan también a la empresa a conocer mejor a nuestros clientes.
- **Creación colectiva:** Cada ciertos periodos de tiempo (3 meses aprox.) recurrimos a la colaboración con otras empresas similares para crear nuevos diseños y así captar más clientes.

Si la empresa tiene gran parte de la clientela fidelizada, que recomienda y refiere tanto el producto como la atención, es por ello que la empresa invierte tiempo y dinero en asesorar a los clientes de la mejor manera, generando un vínculo sólido y duradero.

Los objetivos en los que se enfoca son:

- Empatizar con el cliente, atendiendo sus problemas y necesidades.
- Asesorarlos de la mejor manera respecto al uso de un colchón y un buen dormir que permita descanso confortable.
- Fidelizarlos, logrando ser la tienda elegida al momento de comprar un colchón.

- Lograr una experiencia positiva, que consecuentemente implique referir la empresa.