



6. RELACIÓN CON LOS CLIENTES

6.1. TIPOS DE RELACIÓN CON LOS CLIENTES

- **Servicios automatizados:** Estará a disposición de nuestros clientes realizar gestiones de forma fácil y rápida, como pueden ser comprar los productos de nuestro catálogo o hacer reservas previas a la salida de productos novedosos.
- **Autoservicio:** El cliente podrá realizar cambios o devoluciones a través de nuestra página cuando le sea necesario. En un apartado específico donde explicará paso a paso como hacerlo.
- **Asistencia personal:** Ofreceremos un teléfono de contacto y correo electrónico para resolver problemas de gran importancia, como por ejemplo: alergias, intoxicaciones o defectos en el producto, etc. Será atendido a través de una persona física por vía telefónica y telemática. Se contratará una empresa externa que se dedique específicamente a la atención al cliente.

6.2. FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES

- **Programas de puntos o recompensas:** Dispondremos de beneficios acumulativos dependientes del importe de las compras realizadas, que serán canjeables por descuentos (a mayor gasto de compra, mayor acumulación de puntos).
- **Promociones personalizadas:** Ofreceremos un descuento del 5% aplicable al carro de compra en la fecha de cumpleaños del cliente.
- **Atención postventa:** Nos aseguraremos de enviar recordatorios automatizados a nuestros clientes suscritos al envío recurrente para la renovación de productos/servicios.

6.3. CO-CREACIÓN Y PARTICIPACIÓN DEL CLIENTE

- **Diseño de productos personalizados:** Los clientes podrán votar a través de encuestas de instagram, el futuro diseño de productos. Y podrán aportar ideas a través de las redes sociales.
- **Creación de nuevos formatos y características de productos:** Solicitaremos feedback continuo de nuestros clientes sobre productos y necesidades no cubiertas para ajustar y desarrollar nuevos formatos, como opciones para dientes sensibles o personas con necesidades específicas.
- **Recompensas y reconocimiento por ideas innovadoras:** Los clientes cuyas ideas sean seleccionadas recibirán beneficios exclusivos, como descuentos, productos gratuitos o menciones, fomentando su participación activa y compromiso con la marca.
- **Comunicación abierta y transparente:** Mantendremos comunicación constante con nuestros clientes a través de redes sociales, newsletters y encuestas, para responder rápidamente a sus necesidades y ajustar productos según sus sugerencias.

6.4. ATENCIÓN A DIFERENTES NECESIDADES

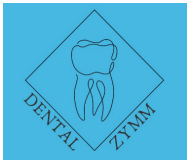
Se tratará de un **mercado masivo**, al tratarse de una venta de productos a nivel bucodental, abordaremos **todo tipo de clientes**.

Destacando que, para los **clientes infantiles**, ofreceremos productos con características especiales, como por ejemplo sabores agradables, colores llamativos y personajes infantiles.

Para las personas de **edad adulta**, habrá mucha variedad, captando todo tipo de estilos, desde lo convencional a lo más moderno. Y para clientes con **necesidades especiales**, brindaremos productos adaptados a su destreza motora y cognitiva.

6.5. FEEDBACK Y MEJORA CONTINUA

- **Encuestas de satisfacción:** Realizaremos encuestas periódicas para evaluar la experiencia de los clientes, por ejemplo, al finalizar llamadas de atención al cliente o una vez realizada la venta de productos para así obtener ideas sobre posibles mejoras.



DENTAL Z.Y.M.M



- **Reseñas y valoraciones:** Tendremos un apartado en la página web o redes sociales para que los clientes dejen sus reseñas, de manera que sirvan como guía a otros clientes sobre la calidad y satisfacción de productos y servicios utilizados.
- **Comunicación abierta:** Mantendremos un canal de comunicación, mediante correo electrónico, para recibir y responder a las inquietudes o sugerencias de los clientes.