



6. Relación con los clientes

Para construir y mantener relaciones sólidas y a largo plazo con nuestros clientes, implementaremos un enfoque centrado en la personalización, la transparencia, la comunicación constante y el compromiso con la calidad. A continuación, detallamos los métodos de interacción y las estrategias clave que llevaremos a cabo.

Métodos de Interacción

Atención al Cliente Personalizada

Ofrecemos múltiples canales de comunicación incluyendo teléfono, correo electrónico, chat en vivo y redes sociales como Facebook, Instagram, Twitter y WhatsApp Business. Estos canales no solo serán un medio para atender consultas, sino también una plataforma para que los clientes conozcan nuevos proyectos, promociones y modelos

Garantizamos una respuesta rápida y efectiva en menos de 24 horas independientemente del canal utilizado

Nuestro equipo de atención al cliente recibirá formación continua en técnicas de comunicación empática, resolución proactiva de problemas y conocimiento profundo de nuestros productos y servicios



Transparencia y Comunicación Abierta

Mantendremos a nuestros clientes informados mediante boletines informativos por correo electrónico, publicaciones en redes sociales sobre productos, servicios y valores corporativos y notificaciones personalizadas en plataformas digitales

Resolveremos cualquier inquietud con sinceridad explicando claramente nuestras políticas y acciones

Feedback Constante

Enviaremos encuestas periódicas para evaluar la experiencia del cliente y recoger sugerencias de mejora

Facilitaremos espacios donde los clientes puedan compartir comentarios como foros en nuestras redes sociales o en nuestro sitio web

Desarrollaremos una aplicación móvil o plataforma web que permita a los clientes gestionar sus cuentas, realizar compras y acceder a guías, tutoriales y FAQs

Incorporaremos un sistema CRM (Gestión de Relaciones con Clientes) para organizar y optimizar nuestras interacciones con los clientes



Programas de Recompensas

Los clientes frecuentes recibirán descuentos exclusivos basados en su historial de compras y lealtad

Enviaremos obsequios especiales o cupones en fechas importantes como cumpleaños o aniversarios como clientes

Compromiso con la Calidad

Nos comprometemos a entregar productos y servicios que superen las expectativas de los clientes y cumplan con altos estándares de calidad

Proporcionaremos garantías claras y un proceso de devolución ágil y sin complicaciones