

Relaciones con los clientes

- **Plan de atención al cliente**

- o **Teléfono de atención al cliente:** Línea directa disponible en horario comercial.
- o **Correo electrónico:** Un email específico para soporte, como atencioncliente@terramarket.com, para consultas más detalladas.
- o **Centro de ayuda en la web:** Una sección con preguntas frecuentes, tutoriales y guías prácticas para resolver las dudas más comunes sin necesidad de contacto directo.
- o **Punto de recogida:** Se podrán resolver dudas y dar soporte en el punto físico de recogida.

- **Gestión de reclamaciones y sugerencias**

- o **Registro y seguimiento:** Todas las reclamaciones y sugerencias quedarán registradas en un sistema CRM (Gestión de Relación con Clientes) para un seguimiento detallado.
- o **Proceso de devoluciones:**
 - ♣ Los clientes podrán solicitar devoluciones de productos defectuosos o que no cumplan con lo esperado a través de un formulario online.
 - ♣ El equipo de terraMarket verificará las condiciones del producto con los comerciantes antes de procesar el reembolso o reposición.
- o **Canales para sugerencias:** Habilitaremos un buzón de sugerencias online y físico en los puntos de recogida, para recoger ideas y opiniones sobre cómo mejorar nuestro servicio.

- **Servicio post-venta**

- o **Asesoramiento personalizado:** Ofreceremos recomendaciones sobre productos frescos, recetas y consejos de conservación a través de nuestro blog y redes sociales.
- o **Encuestas post-recogida:** Se realizarán encuestas breves después de haberse recogido el pedido para medir la satisfacción del cliente en diferentes campos, como la calidad del producto, la experiencia en el punto de recogida y la facilidad de uso de la plataforma. Esto nos permitirá identificar áreas de mejora.

- **Estrategias de fidelización**

- o **Programa de puntos:** Los clientes acumularán puntos con cada compra, canjeables por descuentos, envíos gratuitos o regalos exclusivos.
- o **Comunidad terraMarket:** Crearemos una comunidad digital donde los clientes puedan compartir consejos y experiencias. Incentivaremos la interacción con sorteos y regalos sorpresa.