



# Sin Rastro



## RELACIONES CON LOS CLIENTES

La empresa Sin Rastro **atraerá, mantendrá y hará crecer a sus clientes** mediante descuentos, promociones, sorteos, en fechas concretas y especiales como en navidades darán un pequeño regalo junto con la compra y para los clientes que estén fidelizados en la fecha de su cumpleaños se les hará un descuento del 15%.

Sin Rastro cuenta con **asistencia personal**, ya que en la post-venta existe la posibilidad de que el cliente se ponga en contacto con un trabajador para atender dudas, resolver problemas, presentar reclamaciones, etc. Hay conversaciones y adaptaciones a necesidades específicas dependiendo del cliente. La persona que realiza la asistencia personal transmite cercanía, empatía y comprensión.

En este servicio se da una relación de **autoservicio** ya que el cliente puede resolver sus dudas consultando la sección en la web de preguntas frecuentes, y si en esta sección no consiguiera encontrar la respuesta a la pregunta que tiene, la empresa pone a su disposición un número y correo electrónico de atención al cliente al que podrá acudir en un amplio horario para conseguir una asistencia personal.

La empresa Sin Rastro tiene un apartado de co-creación donde los clientes pueden compartir con la empresa sus necesidades, ideas y sugerencias, así como colaborar en la creación de nuevos productos.



# *Sin Rastro*



Las propuestas enviadas por los clientes serán analizadas por la empresa y, si resultan viables, podrán llevarse a cabo. Para participar en este espacio de co-creación, el cliente debe formar parte de la comunidad de Sin Rastro. Esta opción estará disponible en la web únicamente para los usuarios que estén registrados y hayan realizado al menos una compra superior a 30 €. Los consumidores menos fidelizados también tienen la opción de poder colaborar mediante encuestas en canales de difusión tanto en Whatsapp como en Instagram, ahí la empresa enviará algunas encuestas para que puedan votar a lo que más les guste o lo que prefieran para llevar a cabo relativo a una idea, sugerencia o necesidad.