

## Relación con los clientes

La relación con los clientes hace referencia al tipo de vínculo que la empresa quiere mantener con las personas que compran sus productos. Es muy importante definir esta relación de forma clara, ya que influye directamente en la confianza del cliente, en su satisfacción y en la posibilidad de que vuelva a comprar en el futuro.

En el caso de una empresa que vende gafas para personas con dislexia, la relación con el cliente debe ser cercana, clara y de apoyo, ya que se trata de un producto relacionado con el aprendizaje y el bienestar personal. Cada cliente tiene necesidades diferentes, por lo que es importante ofrecer una atención adaptada a cada caso.

Uno de los tipos de relación más importantes es la asistencia personal, en la que el cliente recibe atención directa por parte de un trabajador de la empresa, ya sea de forma presencial, por teléfono o por correo electrónico. Este tipo de relación permite resolver dudas, explicar el funcionamiento de las gafas y orientar al cliente en el proceso de compra.

También se puede ofrecer asistencia personal dedicada, especialmente para familias, centros educativos o profesionales que trabajan de forma habitual con la empresa. En este caso, el cliente tiene una persona de referencia que conoce su situación y le ofrece un seguimiento más continuo y personalizado.

Además, la empresa puede incluir opciones de autoservicio, como una página web clara y fácil de usar, donde los clientes puedan consultar información, ver modelos de gafas, precios o realizar pedidos sin necesidad de ayuda directa. Este tipo de relación es útil para clientes que prefieren gestionar todo por su cuenta.

Los servicios automatizados también forman parte de la relación con los clientes. Por ejemplo, el uso de correos automáticos para confirmar pedidos, enviar recordatorios de revisiones o proporcionar información básica sobre el uso de las gafas. Estos servicios facilitan la comunicación y ahorran tiempo tanto al cliente como a la empresa.

Otro aspecto importante es la creación de comunidades, como grupos en redes sociales o foros donde las familias y personas con dislexia puedan compartir experiencias, consejos y opiniones. Esto ayuda a crear un sentimiento de apoyo y pertenencia entre los clientes.

Por último, la empresa puede fomentar la co-creación, permitiendo que los clientes participen con sus opiniones y sugerencias para mejorar los productos o servicios. De esta

forma, los usuarios se sienten escuchados y valorados, y la empresa puede mejorar su oferta gracias a su experiencia real.