

# 6-Relaciones con los clientes

En **ZureHozkailua** queremos tener una relación **cercana y de confianza** con nuestros clientes. Para nosotros, lo más importante no es solo vender una nevera inteligente, sino estar ahí para las personas cuando la necesitan. Queremos que los clientes sientan que no están solos si tienen un problema y que siempre pueden contar con nosotros.

Para **atraer nuevos clientes**, apostamos por un producto útil y moderno. Nuestras neveras inteligentes ayudan a organizar mejor la comida, avisan cuando un alimento se va a estropear y permiten ahorrar energía. Nos daremos a conocer sobre todo a través de redes sociales, una página web sencilla y recomendaciones de personas que ya usan nuestras neveras. Creemos que cuando alguien está contento con un producto, lo normal es que lo recomiende a amigos o familiares.

Para **mantener a los clientes**, el trato es fundamental. Si una persona tiene cualquier problema con su nevera, podrá contactar fácilmente con nosotros por chat, teléfono o correo electrónico. Siempre intentaremos responder rápido y de forma clara, sin tecnicismos complicados. Además, tendremos una aplicación donde la propia nevera avise si detecta un fallo y ofrezca soluciones básicas. También habrá vídeos y guías sencillas para que el cliente pueda resolver dudas por su cuenta si lo prefiere.

Queremos que la relación con el cliente sea continua, no solo el día de la compra. Por eso ofreceremos **servicios extra**, como mantenimiento, revisiones y actualizaciones del software de la nevera. Estos servicios podrán funcionar mediante una suscripción mensual o anual, lo que permite al cliente tener tranquilidad y saber que su nevera siempre estará en buen estado.

Además, nos gustaría que los clientes formen parte de **ZureHozkailua**. Crearemos una comunidad online donde puedan dar su opinión, compartir ideas y proponer mejoras. Escuchar a los usuarios nos ayudará a mejorar nuestras neveras y a crear nuevas funciones que realmente les sirvan.

En resumen, en **ZureHozkailua** queremos una relación sencilla, cercana y duradera con nuestros clientes: escucharles, ayudarles rápido cuando lo necesiten y crecer junto a ellos con el paso del tiempo