

### **Relación con el cliente:**

En EcoBambú no solo vendemos bambú, sino que trabajamos mano a mano con constructoras y arquitectos. Como nuestro material se usa en estructuras, es clave que el cliente se sienta seguro y acompañado desde el primer contacto hasta el final de la obra.

La confianza la creamos ofreciendo materiales certificados y explicando de forma clara su origen, tratamiento y uso. Entregamos fichas técnicas sencillas para que el cliente tenga claro que el bambú cumple la normativa y es fiable. La lealtad se gana cumpliendo plazos, manteniendo siempre la misma calidad y respondiendo rápido si surge cualquier problema.

Cada cliente tendrá una persona de contacto fija, que se encargará de resolver dudas técnicas, coordinar pedidos y hacer seguimiento del proyecto. Antes de cada pedido hablaremos con el cliente para entender bien qué tipo de piezas necesita, y después comprobaremos que el material ha funcionado correctamente en obra. Además, enviamos un boletín mensual con mejoras del producto, ejemplos reales de proyectos y consejos prácticos, pensado para ayudar, no solo para vender.

Tras la venta ofrecemos soporte técnico, ayudando en dudas de instalación o uso del material. También pedimos la opinión del cliente mediante encuestas para mejorar. A las constructoras que trabajan con nosotros de forma habitual les ofrecemos descuentos por volumen de compra y mejores condiciones en proyectos futuros.

Para generar confianza desde el inicio, permitimos que los clientes vean y toquen el material antes de comprar, mediante muestras reales o visitas al taller. No usamos suscripciones ni compromisos forzados, sino relaciones a largo plazo, donde el cliente se queda por el trato cercano, la calidad del producto y la confianza creada.

