

RELACIONES CON CLIENTES

La relación de Lumix con los clientes se desarrollará siguiendo el siguiente flujo;

En primer lugar, la **asistencia personal directa al cliente** a través de nuestro email o teléfono para resolver dudas, incidencias o para asesorar, tanto antes como después de la compra ya que nuestro equipo busca el completo bienestar y satisfacción de nuestros clientes. En caso de las sesiones informativas, nuestro equipo irá hasta la empresa o colegio u ofrecerá un trato más personalizado a sus necesidades concretas.

Además, los profesionales de nuestro equipo evaluarán los formularios rellenados por nuestros consumidores.

En segundo lugar, crearemos una **comunidad en redes sociales** donde los clientes puedan compartir sus experiencias, opiniones y recomendaciones, así nuestra marca se hará más conocida.

Por último, **la integración del cliente** en el desarrollo de la empresa y la mejora del producto a través de nuestra encuesta, de manera que el cliente se sienta atendido y valorado teniendo en cuenta sus sugerencias, valoraciones y necesidades.

Para fidelizar a nuestros clientes de manera que no compren únicamente una caja, sino que haya una continuidad y se suscriba a nuestros productos/servicios, llevaremos a cabo las siguientes acciones:

- Atención post-venta de calidad en la que se realzan tres aspectos clave, entre ellos:
 - Una atención 24/7 vía telefónica, chat y correo electrónico
 - Envíos rápidos
 - Rembolsos rápidos
- Programas de fidelización o ventajas
 - Descuentos, promociones o beneficios exclusivos para clientes habituales.
- Comunicación continua
 - A través de nuestra comunidad de Instagram o TikTok. Crearemos un canal de difusión en Instagram donde informaremos de nuestras novedades, mejoras o nuevos servicios.

Nuestro objetivo es integrar al cliente en nuestro modelo de negocio mediante:

- Suscripciones
- Servicios adicionales o post-venta
- Recogida de opiniones y feedback



1. Ilustración creada con IA