



## RELACIONES CON LOS CLIENTES

Para **CliniBox**, empresa dedicada a la entrega y recogida de kits para la recolección de muestras a domicilio, la relación con los clientes es un pilar fundamental para garantizar un servicio confiable, eficiente y centrado en sus necesidades.

Relaciones con nuestros clientes en **página web**:

- Experiencia personalizada a través de paneles de usuarios donde hay recordatorios automáticos, preguntas frecuentes y un chatbot.
- Se pueden ver los perfiles del equipo, con quien hay además llamadas agendables, además de testimonios reales de otros usuarios.
- Se puede realizar el seguimiento del producto, contamos con videos del proceso paso a paso y mostramos el listado de certificaciones y seguridad que poseemos.
- Hay encuestas de satisfacción post-servicio y espacio de comunidad donde los clientes pueden establecer conexión unos con otros para intercambiar opiniones y experiencias.
- Hay un selector guiado de kits, un calendario inteligente y un área de ayuda según la fase del proceso en la que está el cliente.
- También contamos con suscripciones mensuales y un blog de contenido útil y salud preventiva.

Relaciones con los clientes en **Instagram**:

- Publicamos reels de cómo realizar las recogidas paso a paso y de información sobre los test que ofrecemos, además de infografías animadas y otros contenidos.
- Mostramos testimonios de clientes, entrevistas con el equipo, vídeos de “detrás de cámaras”, preguntas de seguidores en las historias, encuestas interactivas, etc.

Como parte fundamental de nuestra relación con los clientes, incorporamos la cocreación. En **CliniBox**, no nos limitamos a desarrollar y entregar kits, hemos hecho a nuestros clientes parte activa de nuestro desarrollo. Escuchamos sus necesidades, sus dificultades y sus sugerencias para ofrecer un servicio que se adapte constantemente a sus necesidades. Esto nos permite mejorar continuamente nuestros kits y procesos, garantizando que cada paso, desde la extracción hasta la recogida, sea intuitivo, eficaz y se adapte a la vida real de las personas.