



# **MOCACHIMBA**

**LOS CONTRERAS**

**FORMADO POR: GAELE FERNANDEZ ANDRES, MATEO RENEDO TUBIA, MARTIN GURRUCHAGA DELGADO, JAVIER PADILLA PEREZ, NICOLAS VIVES CASTILLA Y MATEO PRIETO MUÑOZ**

## **Relaciones con los clientes**

La relación con los clientes de la MOCACHIMBA se basa en la confianza, la cercanía y la atención constante, buscando crear vínculos duraderos que fomenten la fidelización y la recomendación del producto. La empresa se enfoca en proporcionar un servicio de atención al cliente ágil y eficiente, resolviendo dudas, ofreciendo soporte en caso de incidencias y asesorando sobre el uso correcto y cuidado de la mochila y la cachimba. Escuchar la opinión de los clientes es un elemento clave para mejorar continuamente el producto, recogiendo sugerencias, comentarios y críticas que permitan adaptar la mochila a las necesidades reales de los usuarios. A través de encuestas, redes sociales, correo electrónico y plataformas de interacción directa, la empresa obtiene información valiosa sobre la experiencia del cliente y puede implementar mejoras o innovaciones. Se fomenta la fidelización mediante programas especiales, ofertas exclusivas, descuentos por compras recurrentes o incentivos para clientes que recomienden la MOCACHIMBA a familiares y amigos, generando un efecto de promoción boca a boca. La comunicación constante con los clientes también incluye la difusión de contenido educativo y entretenimiento relacionado con la cachimba, mostrando nuevas formas de uso, mantenimiento del producto y recomendaciones de accesorios. Esta interacción cercana no solo fortalece la percepción positiva de la marca, sino que también aumenta el compromiso y la satisfacción del cliente. La relación con los clientes se entiende como una alianza de confianza, donde la empresa se preocupa por la experiencia completa del usuario, desde la compra hasta el uso diario, asegurando que la MOCACHIMBA cumpla con sus expectativas. Además, la atención postventa es un componente esencial, brindando garantías, soluciones a problemas y seguimiento en caso de reemplazo o reparación de piezas, fortaleciendo la credibilidad y reputación de la marca. Al establecer relaciones sólidas, la empresa no solo asegura ventas repetidas, sino que también crea una comunidad de clientes satisfechos que contribuyen al crecimiento y visibilidad del producto a través de recomendaciones y comentarios positivos.