

RELACIONES CON LOS CLIENTES

En CLARITY, la relación con los clientes es uno de los aspectos más importantes del negocio. Busca establecer una **relación basada en la confianza, la cercanía y la comunicación largo plazo**. No solo se trata de vender la ventana, sino de asegurarse de que el cliente entienda a la perfección cómo funciona y cómo sacarle el máximo partido.

Desde el primer contacto, ofrece un **asesoramiento personalizado**. Es decir, cada cliente recibe información adaptada a sus necesidades y a las características de su vivienda o lugar de trabajo. Por ejemplo, si alguien vive en una zona muy ruidosa, se le explicará cómo el laberinto acústico de la ventana puede reducir los ruidos del exterior. Si la persona tiene alergias o vive en una ciudad con alta contaminación, se le explicará cómo los filtros de aire HEPA y de carbón activo purifican el aire que entra. Este asesoramiento ayuda a que el cliente entienda a la perfección el valor real del producto y pueda decidir qué opción se adapta mejor a su hogar o negocio. Durante la instalación de la ventana, garantiza un trato profesional y transparente en todo momento. Los instaladores también explican cómo colocar la ventana, cómo funciona cada sistema y qué cuidados requiere. Gracias a esto, los clientes sienten que cuentan con el apoyo de expertos que se preocupan por su satisfacción.

Pero la relación no termina después de la instalación. CLARITY mantiene un **servicio posventa sólido**, que incluye soporte técnico, mantenimiento y actualizaciones periódicas del software de la ventana y la app. Por ejemplo, si la aplicación necesita actualizarse para mejorar la medición de la calidad del aire, el equipo de CLARITY se asegura de que el cliente reciba estas mejoras de forma automática. Además, si surge cualquier problema, los clientes podrán contactar con el soporte técnico, que está preparado para resolver dudas de manera rápida y eficiente.

La aplicación móvil es un canal de comunicación directa con el cliente y juega un papel muy importante en la relación. A través de la app, los usuarios reciben **notificaciones, recomendaciones y avisos de mantenimiento**. La app avisará cuando sea necesario cambiar un filtro de aire o cuando la ventana necesita una limpieza. También permite que el usuario programe aperturas automáticas o cierre la ventana a distancia si empieza a llover. Esta interacción constante hace que el cliente se sienta acompañado y conectado con la marca, y no solo como comprador, sino como parte de la experiencia CLARITY.

La empresa busca **fidelizar a los clientes** a través de un trato cercano y amigable. Si varios clientes sugieren una nueva función para la app, el equipo de CLARITY considerará implementarla en futuras actualizaciones. Esto no solo mejora el producto, sino que hace que los clientes se sientan valorados y escuchados, fortaleciendo la relación a largo plazo.

En conclusión, la relación con los clientes de CLARITY se forma a través de varias etapas: desde la información y asesoramiento inicial, pasando por un proceso de instalación profesional, hasta un servicio posventa y comunicación continua a través de la app. Esto genera relaciones duraderas basadas en la confianza y la cercanía, lo que ayuda a que los clientes recomiendan el producto y se conviertan en usuarios fieles durante muchos años.

