

A collaborative workspace with a wooden table covered in papers, sticky notes, and design tools. A hand is pointing at a document. The scene is brightly lit, suggesting a modern office or creative studio environment. The papers on the table include a color palette, a document with a circular diagram, and various other documents with text and images. Numerous colorful sticky notes (pink, yellow, green) are scattered across the papers. In the background, there are office supplies like a white mug, a desk lamp, and a printer. The overall atmosphere is one of active collaboration and creative problem-solving.

# Relación con los clientes

## Relación con los clientes

La gestión de relaciones con el cliente se trata de brindar atención antes, durante y después de que realizan una compra. Las relaciones con los clientes son variadas y categorizadas de diferentes maneras.

**Personal:** Mediante comunicación directa, como puede ser por teléfono o cara a cara.

**A distancia:** En este caso, se trata de una comunicación indirecta, ya sea a través de e-mail, mensajería o correo ordinario.

**Individualizada:** Nos esforzaremos en ofrecer un servicio particular y exclusivo a cada uno de los clientes.

**Colectiva:** Se organizan foros, talleres o charlas donde se da voz y respuesta a una comunidad formada por un grupo de clientes.

**Automatizada:** Mediante el uso de softwares e inteligencia artificial, se emula la atención directa al cliente.

**A través de terceros:** Puede darse cuando tu propuesta de valor alcance un segmento de clientes concreto por servicios externos a la empresa, como pueden ser los asistentes de venta para pólizas de seguros.

**Por autoservicio:** Tu propuesta de valor está formulada de tal manera que son los propios clientes los que se atienden a sí mismos.



## CICLOS DE LA RELACIÓN CON EL CLIENTE



## Ejemplos de relación con los clientes

PEPSI

<https://www.youtube.com/watch?v=RUnFnBhRzGc>

SPANIAR

<https://www.youtube.com/watch?v=bb2umTLEnNg>

Snickers

[https://www.youtube.com/watch?v=bWN\\_l0kLyu0](https://www.youtube.com/watch?v=bWN_l0kLyu0)

Coca Cola

<https://www.youtube.com/watch?v=HUvh7M1yxkM>

Ejemplos videos de relación con los clientes



**Spanair**

