

4. RELACIÓN CON EL CLIENTE

4.1. Detallar qué acciones se llevarán a cabo para que el cliente se mantenga ligado a nuestra propuesta

El tipo de relación que vamos a establecer con nuestro segmento de mercado va a ser:

- **Asistencia personal dedicada:**
Lo haremos a través de nuestros representantes que asesorarán a nuestros posibles clientes en sus propios establecimientos. La ventaja es que les podremos informar mejor y ayudarles en el proceso de compra
- **Relación automatizada:**
Se establecerá a través de nuestra tienda online, pero ofreciendo siempre información personalizada. La principal ventaja de esta relación es que el cliente no tiene que desplazarse para adquirir el producto.
- **Co-creación:**
Haremos encuestas a los diferentes establecimientos y asociaciones, tendremos un buzón en nuestra página para que los clientes nos dejen comentarios, sugerencias, opiniones, etc. De esta forma tendremos una información muy valiosa que nos ayudará a mejorar nuestro bastón y atender mejor las necesidades de los clientes.

4.2. Establecer como pretendemos integrar al cliente en nuestro modelo de negocio (por ejemplo, creando suscripciones, asociaciones, etc)

Para conseguir nuevos clientes y mantener en el tiempo nuestra relación con ellos, llevaremos a cabo una serie de acciones:

- Se realizará un descuento del 10% al comprar a través de nuestra página web.
- Para los 50 primeros clientes que compren el bastón a través de nuestra página web, se realizará además un 20% de descuento
- El bastón tendrá una garantía de 5 años
- Tendrán a su disposición un teléfono para que puedan obtener información y resolver cualquier duda.
- Al comprar el bastón, la descarga de la aplicación para el móvil será gratuita

Para integrar a los establecimientos y asociaciones de ciegos en nuestro modelo de negocio realizaremos otra serie de acciones:

- Se realizará un descuento del 5% por compras por volumen.
- Se les proporcionará información y asesoramiento sobre el funcionamiento del producto.