

# QUIÉN

- **Relaciones con clientes**

A través de la página web de cine como Cinesa, nuestros clientes podrán disfrutar del servicio que les ofrecemos. Al empezar a ofrecerlo se abrirá un periodo de prueba o demostración que podrán disfrutar los clientes de Cinesa con la Cinesacard.

Interactuaremos con los clientes a través de una sección de ayuda al usuario que añadiremos a nuestro apartado dentro de la página. En dicho apartado los usuarios podrán ponerse en contacto con nosotros en caso de necesidad. Para mejorar la relación con los clientes también añadiremos un teléfono de atención al cliente en el caso de que se tengan dudas o problemas con el servicio.

Nuestros clientes esperarán una relación con nosotros de familiaridad y comodidad a través de la página web, a pesar de no ser una relación física.

- **Segmentos de clientes**

Nuestro servicio estará dirigido a todos los públicos pero solo se podrá acceder con una edad mínima de 18 años. Dividiremos los tipos de clientes en tres apartados: juvenil, adulto y mayor de 65; estos segmentos no podrán ser reagrupados ya que cada uno tiene unas características y descuentos o promociones adaptadas al grupo en el que se encuentran.

Gracias a nuestro servicio el número de clientes habituales se podrá doblar, al poder ver la película en la sala como desde casa sin ocupar un asiento físico y, al mismo tiempo.

El tipo de cliente que sería más rentable serían los jóvenes ya que normalmente son los que mejor manejan las tecnologías, aunque el resto de clientes también estarán atentos a las promociones.

Nos valorarán en mayor medida la facilidad, comodidad y la calidad de nuestro servicio; además de rebajas en el precio gracias a las promociones.

- **Canales**

Nuestra empresa utilizaría canales privados y propios para llegar hasta nuestros clientes: los primeros, para el acceso de los clientes (página web de otros cines) y los propios para la consulta (atención al cliente); con esto estaríamos cumpliendo nuestro objetivo.

Para mejorar nuestros canales primero tendríamos ver la repercusión que tendría nuestro servicio, ya que no sabemos el alcance que tendrá el proyecto.

Uno de nuestros principales objetivos son: integrar nuestro canal con la rutina de nuestros clientes, al poder ver la película en el mismo momento que es proyectada en el cine, no se desperdicia el tiempo en la llegada, compra de entradas o de otros artículos.

Sólo hay que acceder a la página y comprarla minutos antes de que empiece, teniendo en cuenta que el número de visiones online debe ser igual al número de butacas que hay en la sala. La página web asociada a otros cines es eficaz.