



Relaciones con los clientes

Tras haber expuesto qué necesidad resolvemos, a qué segmento de clientes nos dirigimos, los principales socios y proveedores del proyecto, nuestras fuentes de ingresos y los canales elegidos, propondremos el tipo de relación con nuestros clientes.

Al tratarse de una app estableceremos una relación automatizada a través de nuestra plataforma. Concretamente, el tipo de relación que tendremos con nuestros clientes será: automatizada, porque tendremos en cuenta sus características para ofrecer y seleccionar información relativa a sus intereses (con información exhaustiva sobre los eventos que más les interesa según el tema preferido del usuario; filtrar zona geográfica, etc.); una comunidad, puesto que profundizaremos en las relaciones con nuestros clientes al facilitar un espacio de comunicación e interacción entre el consumidor del servicio y las empresas que anuncian sus eventos; y una co-creación, ya que recurriremos a la colaboración entre nuestros clientes para crear valor mediante la invitación a comentar sobre su experiencia del evento o compartir sus apreciaciones en nuestro foro. Los clientes constituirían el motor, la clave imprescindible de nuestra actividad, como consecuencia de la finalidad social ya mencionada.



De las relaciones con nuestros clientes nos proponemos conseguir su fidelidad y trabajar por mantener su confianza y fe en Culture-ed no apartándonos de la función por la que los clientes confiaron en nosotros; también pretendemos captar nuevos clientes, esto solo es posible mediante la búsqueda de la excelencia, y para ello hay que trabajar por conseguir que la experiencia del usuario sea impecable, esta idea la hemos afianzado con esta legendaria cita del empresario Walt Disney refiriéndose a los clientes: *“Hagas lo que hagas, hazlo tan bien para que vuelvan y además traigan a sus amigos”*; también pretendemos aumentar las empresas que se anuncian, como la cantidad de eventos que proponen, y eso solo es posible con un buen número de clientes que los demanden, lo cual deriva de nuevo en conseguir que la experiencia del usuario sea impecable.

“Mantente cerca de tus clientes. Tan cerca que seas tú el que les diga lo que necesitan mucho antes de que ellos se dan cuenta de que lo necesitan.” - Steve Jobs.