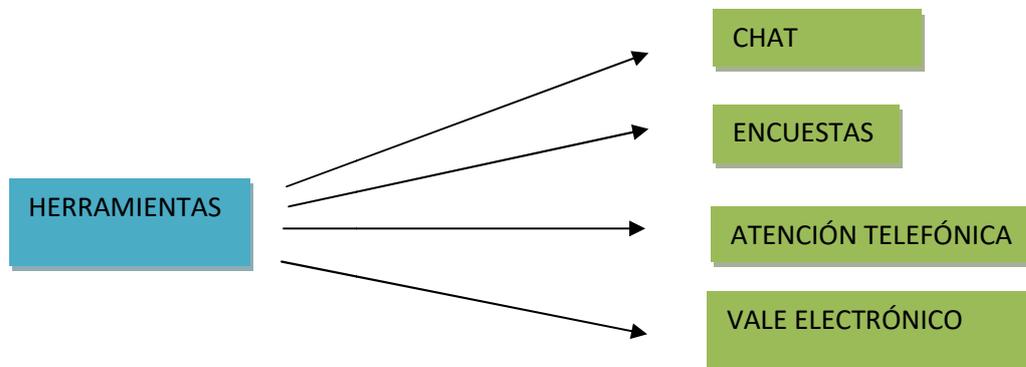




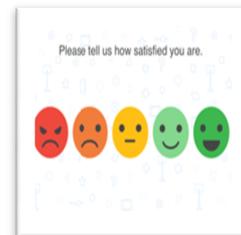
RELACIÓN CON LOS CLIENTES



Nuestra empresa no tiene lugar físico ya que es una aplicación por tanto las relaciones con los clientes es a través de medios telemáticos. Uno de nuestros objetivos es fidelizar a nuestros usuarios, una comunicación directa, estaremos al tanto de posibles fallos, y por tanto de continuas mejoras.

Las herramientas que utilizamos son:

- **Encuesta:** Para estar al tanto de cada servicio que reciben los usuarios, después de cada viaje se enviará una encuesta de satisfacción, en una notificación de nuestra aplicación. (Buscando la sencillez en estas encuestas, con la puntuación con caritas)
- **Atención telefónica 24 h.:** Para solucionar cualquier incidencia en cualquier momento, y tener una comunicación directa con nuestros clientes.
- **Chat:** Contamos con un chat en la propia aplicación con varios apartados, uno de ellos podrán conversar entre conductor y pasajero para poder concretar el trayecto y para demás situaciones como problemas, impedimentos etc; otro apartado será con la propia empresa en el que uno de nuestros compañeros será el encargado de la supervisión de ese chat en el cual todos los usuarios de nuestra aplicación podrán contactar con nosotros de manera inmediata para cualquier situación, ya sea por una reclamación, un problema de la aplicación, darnos feedback, etc. Es decir tendremos contacto directo con nuestros usuarios en todo momento.



- **Vale electrónico:** Se trata de una manera de registrar los viajes que realizan los usuarios en el cual se irán registrando cada uno de ellos recibiendo recompensas por cada 5 viajes realizados recibiendo descuentos en gasolineras, viajes gratuitos, regalos, etc. Esto se trata de una forma también de fidelizar a nuestros usuarios.

