

## **6. RELACION CON EL CLIENTE**

### **6.1 Detallar qué acciones se llevara a cabo para que el cliente se mantenga ligado a nuestra propuesta**

La relación entre nuestra empresa y nuestros clientes tiene varias motivaciones como:

- Conseguir nuevos clientes
- Retener a los existentes
- Aumentar las ventas

El tipo de relación que vamos a tener con nuestro cliente va a consistir en una asistencia personal dedicada, ya que nuestro servicio pretende no sólo vender la cámara de video vigilancia para grabar, sino también vender unos accesorios camuflados , peluche, relojes... Para disimularlo en cualquier lugar. Para esto, el cliente tendrá nuestro asesoramiento.

Disponemos de una página Web con acceso sólo a los clientes que tienen unas claves que les hemos enviado previamente. A través de ella, además de poder hacer pedidos, tienen información de nuestro servicio, y pueden hacer consultas sin tener que desplazarse.

También vamos a incentivar la creación de una comunidad entre nuestros clientes, además de extender la red de potenciales clientes, se consigue una valiosa información sobre nuestros consumidores, como la edad, lugar de nacimiento, formación y residencia oficial, etc. Así podemos ir mejorando nuestro producto y adecuarlo mejor a sus necesidades.

Y por último invitaremos a nuestros clientes a crear valor junto a nuestra propia empresa dejando comentarios, sugerencias, para poder seguir mejorando.

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

Para poder mantener en el tiempo la relación con nuestros clientes, realizaremos una serie de acciones:

- Descuento del 25% para las familias de escasos recursos.
- Al contratar nuestros servicios, la descarga de la aplicación para el móvil será gratuita.
- Al informarse de nuestros servicios, bien a través de nuestra tienda o de asociaciones, tendrá acceso gratuito a la página web.
- Tendremos a disposición del cliente un catálogo online y nuestros folletos de publicidad.
- Tendremos disponible un servicio de abogado, por si la persona maltratada o los familiares desean denunciar dicho maltrato.