



keyphone

DIEGO CEÑA  
DIEGO IZQUIERDO  
CARLOS GARCÍA

# RELACIONES CON LOS CLIENTES

En nuestra empresa se establecerá un contacto directo con nuestros clientes, también será posible contactar vía telefónica, a través de nuestra página web mediante el apartado “Contacto” vía mail, por WhatsApp o por nuestras redes sociales, Facebook, Twitter y YouTube.



Cualquier tipo de contacto que establezcamos con los clientes será evaluado por ellos mismos con unas pequeñas encuestas llamadas NPS (es una herramienta que propone medir la lealtad de los clientes de una empresa basándose en las recomendaciones).

El Net Promoter Score se basa en una sola pregunta: «¿Es probable que recomiende el producto o servicio a un familiar o amigo?». Para ello se les pide calificar en una escala de 0 a 10, donde 0 es «Muy improbable» y 10 es «Definitivamente lo recomendaría». Según los resultados, los clientes se clasifican en promotores, pasivos y detractores:

- Los que responden asignando 9 o 10 puntos: promotores
- Los que asignan 7 u 8 puntos: pasivos
- Los que otorgan 6 puntos o menos: detractores

Para obtener un resultado se restan los detractores a los promotores y se consigue un porcentaje, de manera de medir la calidad del servicio. El índice NPS puede ser tan bajo como -100 (todo el mundo es un detractor) o tan alto como 100 (todo el mundo es un promotor). Un NPS superior a 0 se percibe como bueno y un NPS de 50 es excelente.



Para captar nuevos clientes y que se asignen como promotores hemos desarrollado diferentes estrategias como:

- Ofreceremos en el lanzamiento del proyecto un 50% de descuento en el precio original para los primeros 200 clientes que lo compren.
- Haremos un 5% de descuento para el sector empresas.
- En diferentes campañas durante el año haremos descuentos como por ejemplo el 'Black Friday', en navidad e incluso en alguna campaña que desarrollaremos nosotros durante el transcurso de ventas.
- Colocación de un manual con varios idiomas.



- Garantizamos la utilidad del dispositivo de modo que, si el cliente no queda satisfecho durante el primer mes, obtendrá el reembolso íntegro del producto.
- Realizaremos sorteos a través de nuestras redes sociales.

También entablaremos relaciones con las diferentes asociaciones que nos permitirá tener un gran reconocimiento a nivel nacional:



- **ANCITE:** (Asociación Nacional de Ciberseguridad y Pericia Tecnológica)
- **OSI:** (Oficina de Seguridad Internauta)
- **ANSI:** (Asociación Nacional para la Seguridad de la Información)
- **INCIBE:** (Instituto Nacional de Ciberseguridad)