

RELACIONES CON LOS CLIENTES

El tipo de relación que deseamos con nuestros clientes combina un servicio automatizado con un servicio personal, en caso de que hubiera algún problema con el servicio.

El servicio automatizado sería a la hora en la que el cliente quiere comprar nuestro producto, ya que tendría que comprarlo por la página web de nuestra empresa y se lo llevaríamos nosotros. Después de esto, si el cliente tuviera algún problema con el servicio, tendría que llamarnos y se lo solucionaríamos desde nuestra propia empresa, pero si el problema estuviera en el funcionamiento del producto, se ocuparía la compañía BQ.

Para que el cliente se mantenga ligado a nuestro servicio, tendríamos que ofrecer una buena asistencia en caso de incidencias con el producto. Así recibiremos buenas respuestas de los alumnos y profesores y no se quejarían a su centro escolar, que al final nuestro propósito es que los centros escolares quieran obtener nuestros servicios porque piensen que es positivo para la educación que dan.

Además de esto, para integrar al cliente con nuestro servicio tenemos un director de marketing el cual captaría a los clientes para llegar a un acuerdo, de modo que el cliente, en este caso un centro escolar, firmará un contrato para obtener nuestro servicio y disponer de él a lo largo del año.