

Relación con los clientes.

Hemos estudiado empresas que consideramos que tienen un perfil de clientes parecidos al nuestro, entonces nuestra intención es tener una buena relación con nuestros clientes, ya que es un tipo de negocio que se basa en la confianza. Es por esa razón que nos comprometemos a crear dos modelos de contrato uno para conductores, en el cual se asegura la entrega del paquete sin ningún inconveniente, y otro para los que desean recogerlos, en el que se comprometen a venir ellos mismos a por el pedido ejecutado.

También ofreceremos un servicio automatizado con nuestra propia web, para que sepan quiénes somos y qué hacemos, para que puedan registrarse como conductor o usuario y también, para que consulten sus dudas sobre la entrega de su paquete. Para mejorar la relación con los clientes vamos a incluir también una zona de comentarios, donde invitaremos a los consumidores a que cuenten cómo ha sido su entrega o si tienen alguna queja o sugerencia sobre ella, creando así un valor para otros clientes sobre su experiencia.

Además, esta app está especialmente hecha para poder facilitar la comunicación entre los usuarios y notificar próximos viajes y envíos, sería así como un “autoservicio” donde nosotros no mantendremos una relación directa con ellos pero les proporcionaremos todos los medios necesarios para que realicen sus operaciones.

A parte, también hemos pensado poner una oficina, donde los clientes puedan ir a consultar sus dudas o expresar sus quejas sobre algún aspecto del envío y donde serán atendidos por un representante del servicio de atención al cliente, creando así una relación más íntima y profunda. Creemos que el mejor lugar para situar esta oficina es en Bilbao, ya que en esta ciudad será donde seguramente más envíos habrá.

Visitando algunas páginas web de alquiler de oficinas/empresas, hemos encontrado una que se acopla a nuestras necesidades. Esta oficina está situada a las afueras de Bilbao y cuesta 89€/mes. Al alquilar esta oficina se nos permite utilizar tanto las salas comunes, como las salas de juntas, y la oficina tiene el tamaño perfecto para nuestro negocio.

A medida que nuestra empresa prospere estamos barajando la opción de poner nuevas sucursales en distintas ciudades españolas, como Madrid.

Nuestro mayor deseo es que la mayor cantidad posible de usuarios y conductores estén satisfechos con el resultado de los envíos y decidan repetir o incluso hacerse clientes habituales. Es por eso que para mantener su fidelidad hemos tratado de explicar todo de la forma más simple posible. y también estamos pensando en la posibilidad de ofrecer

algún tipo de beneficio a aquellos usuarios que utilicen nuestros servicios de forma activa y regular, como algún tipo de descuento en ciertos productos.