



## RELACIONES CON LOS CLIENTES

El cliente es de las personas más importantes de nuestra empresa, debemos siempre darle lo mejor.

La "relación con el cliente" hace referencia al vínculo de comunicación que mantenemos con él, antes durante y después de la venta.

Es necesario considerar el dinero, tiempo y esfuerzo que pensamos destinar al tratar con el cliente.



### **Tipo de relación**

Directa: nuestros clientes contactan con nosotros directamente para conseguir nuestra propuesta de valor. Tendremos esta relación debido a que nuestra aplicación va enfocada a ayudar a las personas afectadas, por lo que tenemos que contactar directamente con ellos.

### **Vínculo establecido con los clientes**

Establecemos un tipo de vínculo a largo plazo con nuestros clientes creando una relación más difícil de dejar o de romper por parte de nuestro cliente, ya que al romper la relación dejaría de recibir los beneficios de nuestra propuesta de valor.



Nuestra aplicación se basa en establecer una relación con una duración de tiempo a largo plazo en el cual acompañamos al cliente a llevar mejor y superar su enfermedad.

Para mantener este trato con el cliente y que sea consolidada con nuestros clientes debemos conocer su situación, por eso realizamos preguntas ya que es importante comprender mejor sus necesidades, aclarar su solicitud es la mejor manera de garantizar que se cumplan sus necesidades. Es muy importante escucharles, cuando hablemos con un cliente nos aseguramos de comprenderle y mostrarle un apoyo. Esta táctica ayuda a los clientes a sentirse valorados y les proporciona una seguridad para no sentirse confundidos. Además de ayudar al personal a comprender las necesidades de cada cliente.



### **Intimidad de la relación**

Mantenemos una relación personal íntima, cuando nuestros clientes son atendidos por una persona concreta al adquirir la propuesta de valor de nuestro proyecto, nosotros establecemos contacto con nuestros clientes comenzando de una forma automatizada.

Pero no pasamos por desapercibido aquellas personas que necesitan ser atendidas personalmente. Como por ejemplo si se necesita de un psicólogo o contacto personal comenzaremos con un primer contacto automatizado y terminaremos obteniendo una intimidad personal con el cliente lo cual es lo más recomendable sobre todo para conseguir ayudar mejor a nuestros clientes.



## Ciclo de vida de la relación

En nuestro caso tendremos una relación con el cliente directo ya que ofrecemos un servicio de apoyo a los familiares más cercanos para saber cómo ayudar a sus seres queridos, la orientación y pautas a seguir para ayudar a mejorar un poco la situación antes del control de los especialistas, se puede seguir un control de dieta, también se tiene acceso a foros controlados (en el cual no pueden registrarse personas que incentiven a seguir esta enfermedad) en donde pueden tener ayuda y orientación de personas voluntarias que han pasado esta enfermedad y quieren apoyar, la familia también recibe orientación y pautas a seguir en caso de identificar problemas difíciles de gestionar por si solos.



Establecemos una relación a largo plazo para establecer un vínculo estrecho con el cliente.

La intimidad en la relación con el cliente sería automatizada ya que nuestros clientes alcanzan nuestra propuesta de valor a través de una máquina (una aplicación móvil) aunque también tendremos una sección personal ya que podrán concertar citas para nutricionistas, psicólogos...

En ciclo de vida de la relación, vamos a conseguir clientes que padezcan esta enfermedad, vamos a mantener nuestros clientes a través de boletines informativos y diciéndoles cómo pueden ayudar a gente que padece la enfermedad como ellos, obtener más clientes actuales a través de la contratación adicional de nutricionistas y psicólogos, obteniendo así más beneficios y ayudando más intensamente en temas concretos tan importantes como la nutrición o la psicología.

Gracias a nuestra comunicación a través de una aplicación móvil multiplataforma tenemos comunicación con clientes de todas las partes de España, con lo que obtenemos una comunicación instantánea aun estando a miles de kilómetros, tenemos a nuestros clientes cerca por si necesitan ayuda, tienen dudas o tienen algún tipo de problema ya sea con el servicio o con la aplicación para poder resolverla rápidamente.