

## RELACIÓN CON LOS CLIENTES

---

Trabajaremos con empresas de publicidad darnos a conocer a través de las Redes Sociales y a través de sitios web. Para retener a los clientes abonados, tendremos un apartado en el que por cada pago a través de nuestra aplicación se le añadirá a una cartera privada de la aplicación, en la que a través de la 'moneda' oficial de ECOTICKETS, los clientes podrán acumularlas y conseguir descuentos cuando lleguen a un número de ECOMONEDAS. Cuando iniciemos nuestro proyecto, anunciaremos nuestra aplicación en sectores más amplios, ya que nuestro objetivo es convertir al mayor número posible de clientes potenciales en clientes reales; a medida que nuestra aplicación se haya instalado en varias empresas, nos centraremos en ampliar nuestros clientes por medio de promociones y anuncios a través de otras páginas webs y de las empresas que contraten nuestro servicio.

### *NUESTRA RELACIÓN CON LOS CLIENTES*

Nos relacionaremos con los clientes individuales a través de la aplicación o a través de nuestro servicio de atención al cliente; además los clientes individuales podrán acercarse a nuestra oficina, localizada en Palencia, en la que les atenderemos personalmente. Las empresas podrán contactar con nosotros a través de nuestro departamento de atención al cliente, por teléfono o correo electrónico. En caso de cualquier fallo o avería nuestro técnico acudirá al local de la empresa a solucionarlo lo antes posible. Es decir, nuestra relación con los clientes será automatizada.

### *TIPO DE RELACIÓN ENTRE LA EMPRESA Y LOS CLIENTES*

La relación con los clientes será diferenciada según tratemos con personas individuales o empresas diferenciadas entre los clientes individuales y las empresas que contraten nuestro servicio. Por ello tendremos tres tipos de relaciones con ellos:

- **Asistencia personal:** A través de nuestra tienda física, los clientes y empresas podrán acceder a un servicio personal, para resolver cualquier duda o problema con respecto a la aplicación.
- **Servicios automatizados:** Por medio de la aplicación, los clientes tendrán un perfil privado en el que se les ofrecerá un servicio personal relacionado con sus últimas búsquedas.
- **Co-creación:** Dentro de la aplicación, los clientes tendrán acceso a un tablón de anuncios, en el cual podrán aportar comentarios sobre sus últimas compras y opiniones. Además, las empresas que compartan nuestro servicio podrán anunciar descuentos y promociones de sus productos.