

Relaciones con los clientes

Como el producto es una App para smartphone, es necesario que nuestra empresa pueda aportar un trato con el cliente por medio de correo electrónico, teléfono o consulta en foros.

Se podrá desarrollar un foro propio de la compañía, para que los usuarios que utilicen la App puedan acudir a él con dudas o sugerencias. En este foro podrán participar tanto clientes, gente interesada en la App, que todavía no sean usuarios, como trabajadores propios ocupados de la atención al cliente dedicados a moderar y colaborar con este servicio.

No se dispondrá de una sede física a la cual los usuarios de la App puedan acudir en busca de ayuda o asistencia técnica.

En casi la totalidad del producto, el cliente tendrá que realizar un autoservicio, ya que se ocupará totalmente del uso de la App.

Para que el cliente no se desvincule del producto, tendremos que implementar un programa de puntos, con promociones o descuentos para fomentar el uso diario de la App.

Con su cuenta de correo electrónico vinculada a la App, el cliente podrá tener un registro online con todas sus compras, promociones, oportunidades e historial de uso a tiempo real.