

## RELACIONES CON LOS CLIENTES:

Nuestro objetivo es que **AUZO-LAGUN** acabe desarrollando un servicio tan universal como el taxi, que los usuarios clientes asocien automáticamente su necesidad con nuestra empresa. Para ello, consideramos que nuestra base de crecimiento principal debe ser el boca a boca. Un cliente que ha utilizado alguno de nuestros servicios y lo cuenta con agradecimiento y satisfacción.

Mantenerlos es la clave, que repitan su uso, porque los clientes son limitados a las personas que viven en el barrio. No se puede fallar en la prestación del servicio. Incluso si un cliente no queda contento con el servicio, es primordial que haga uso de el otra vez, incluso de manera gratuita, para eliminar esa mala experiencia y vuelva a confiar en nosotros.

El crecimiento más importante debe ser por el número de servicios contratados más que por aumentar el número de clientes, ya que, como hemos dicho, nuestros clientes son las personas que viven en el barrio.

La tarea de **AUZO-LAGUN** es que aunque el número de colaboradores-trabajadores sea alto, la empresa es una para el cliente.

Nuestro grupo pretende consolidar una relación personal y de confianza, y un trato personal y directo con cada uno de nuestros clientes, fomentando el sentimiento de seguridad y apoyo, el cual queremos que nuestros clientes perciban respecto a nosotros.

La relación con nuestros clientes es esencial para poder llevar a cabo nuestro proyecto con éxito, debido a que trabajamos por y para nuestros clientes y que el objetivo de nuestro trabajo es ofrecerles tiempo y ayudas personales, que el barrio sienta que estamos para ayudarles a tener una vida tranquila y feliz, que nos preocupamos por ellos y que haremos todo lo que esté en nuestra mano para hacerles una vida más amena y sin estrés.

En este proyecto, probablemente sean los clientes la principal fuente de innovación para crear nuevos servicios. Ya que serán ellos con sus experiencias en el día a día los que van a encontrar situaciones en las que **AUZO-LAGUN** puede aportar sus servicios.

En este sentido, el seguimiento de la post venta será una de las áreas más importantes del día a día, de nuestra empresa.