

## RELACIONES CON LOS CLIENTES

Las relaciones con los clientes que puedan utilizar nuestro proyecto de empresa son esenciales para el funcionamiento de la misma.

Queremos construir una relación basada en la lealtad y confianza a largo plazo, requiriendo así, una comunicación sana y constante. Para ello, en nuestra empresa, debemos construir mecanismos de comunicación que permitan conocer la opinión de sus consumidores lo antes posible para poder mejorar su experiencia, y además llevar un seguimiento de nuestro productor, permitiéndonos mantener la eficiencia y calidad de nuestra plataforma.

Mantener a nuestros consumidores felices nos puede resultar la forma más efectiva de captar nuevos clientes, lo que se conoce como el efecto positivo de la economía del 'promotor', ya que los consumidores de nuestra aplicación móvil se sienten valorados y cuidados y no dudarán en recomendar nuestra marca. Así, la cohesión del servicio a nuestros clientes con los productos y experiencias que reciben, puede verse reflejado en el crecimiento de nuestra plataforma.

Cuando los clientes tienen un problema con un producto o servicio de nuestra aplicación, podrán atender sus dudas, quejas o recomendaciones a través de un sistema de servicio al cliente, con trabajadores especializados que se encargarán de resolver cualquier situación. Este servicio, presentará grandes innovaciones, en donde nos adaptaremos a la modernización digital de hoy en día, donde se permitirá contactar de manera inmediata e innovadora a nuestros servidores, desde el uso de las redes sociales, correo electrónico, red telefónica, o se brinda la posibilidad de llamar al teléfono móvil personal del director, demostrando así, nuestra búsqueda de una verdadera relación y experiencia con los clientes.

Dado que en la actualidad nuestros consumidores están más informados y tienen mayor acceso a respuestas en Internet, es fundamental otorgarles todas las herramientas para que se comuniquen con el cliente al mismo nivel y logren una interacción más humana, a través de servicios digitales.