

RELACIÓN CON LOS CLIENTES

En este apartado, comentaremos cómo pretendemos que sea nuestra relación con los clientes, cómo los captamos o conseguimos que sean fieles.

Debido a que trabajamos en una plataforma digital y gran parte de sus clientes serán jóvenes, pretendemos que la gente nos conozca con publicidad en redes sociales, donde podrán ver las ventajas que les ofrecemos.

Pero no basta solo con que nos conozcan, necesitamos que los clientes permanezcan afiliados a la plataforma, por lo que ofreceremos descuentos a todas aquellas personas suscritas a la hora de hacer las charlas cercanas a ellos, de interés general.

Nos comunicaremos de diferentes maneras con nuestros clientes:

- Como ya hemos dicho, es una plataforma digital, por lo que nuestra relación con los consumidores fundamentalmente será a distancia; no significa que no sea personal, sino que estará enfocado en lo más solicitado por la gente, lo que la mayoría pregunta... y contaremos con una pestaña de recomendaciones en la que los clientes podrán ver recursos a su gusto, lo que hará que quieran seguir en la app.
- Hablar en persona con ellos en las charlas ofrecidas, las cuales están presentadas por especialistas por lo que podrán ser respondidas todas las preguntas con criterio.
- Contaremos con un pequeño departamento de atención al cliente, por el que los clientes nos podrán contactar por teléfono o correo electrónico. Así, conseguiremos ayudar a los clientes y resolver todas las preguntas posibles.
- Comunicarnos de manera personalizada usando los comentarios de los videos. Así, podemos ver lo que les gusta o no y sobre qué temas existen más preguntas, para poder resolverlas en los siguientes videos tanto de manera directa como indirecta.