

Relaciones con los clientes

Las relaciones que tenemos con nuestros clientes son parte esencial en nuestra empresa, ya que determinan en parte la calidad de nuestro servicio. Casi en su totalidad la relación será automatizada por medio de nuestra app, nuestro producto. Una parte muy importante es el medio por el cual los restaurantes comienzan como nuevos usuarios de la plataforma. Una vez que estos encuentran nuestra página web podrán deshacerse de dudas o inquietudes por medio de nuestro número de atención al cliente disponiendo de la información necesaria sobre la empresa. Una vez que ya están interesados en unirse, deberán enviarnos una solicitud por medio de la página web junto con el primer pago y sus datos. Una vez recibimos la información se fabrica el material necesario que será enviado al local (restaurante), estos son, el código QR, todas las pegatinas o cartas que el cliente pida, en las que se verá el código QR perteneciente al restaurante y lo más importante un manual de instrucciones junto un link que lo direccionará a un tutorial o guía para seguir los siguientes pasos:

- Una foto de cada plato: este tendrá también sus reglas, deberá tener un tamaño, calidad y un encuadre como requisito mínimo por el cual se podrá comenzar a diseñar la carta digital.
- Toda la información que necesitamos en cada plato
- La guía de diseño del perfil del restaurante y cómo crear la carta digital.
- Por último tendrá el resto de la información: cómo cobrar, cómo gestionarla, etc, básicamente el funcionamiento de la app.

La guía será necesaria, pero de todas formas sería un sistema muy básico e intuitivo, fácil de gestionar y divertido.

Aunque somos conscientes de que no todos querrán diseñar y gestionar su perfil, así como sacar las fotos, por lo que dispondremos de personal autorizado (fotógrafos y diseñadores con experiencia), que acudirán personalmente al restaurante y se encargará de tomar los fotos de los platos e introducirlos a la app, así como explicar al dueño su funcionamiento con más detalle. Este servicio es muy importante y útil, pero claro, tendrá un coste extra. Todos los restaurantes tendrán las llamadas gratuitas a nuestros centros de callcenter.

Ahora bien, los clientes de los restaurantes también podrán llamar a nuestras oficinas, sobre todo para informarse sobre nuestra sección de Gastrónomos.

Los usuarios de la app podrán dejar su opinión y sus comentarios sobre la app desde la misma plataforma por la que descargan nuestra aplicación, sea por ejemplo Google Play o el Apple store. También se mantiene viva la comunicación desde la misma app, ya que habrá una sección de opiniones en donde los gastrónomos (quienes pagan el servicio) podrán dejar sus recomendaciones y abrir debates o dejar su top de restaurantes en la zona.