



6. RELACIONES CON LOS CLIENTES

Nuestra aplicación se caracteriza por la cercanía con el cliente. Antes de nada, cabe recalcar que nuestra aplicación se caracteriza por la rapidez al reservar mesa. Con el tema de la pandemia, con BilbaoBar es muy sencillo mirar a ver si hay huecos en los bares a los que el cliente quiera ir, lo que resulta muy cómodo a la persona que desee ir a tomar algo y no quiera gastar tampoco mucho tiempo.

El primer paso es dar la bienvenida a los clientes al iniciar la aplicación. Una vez dentro aparecen una serie de notificaciones que son recomendables aceptar. Al aceptarlas estarás al tanto de las noticias más importantes relacionadas a los bares de tu zona.

Debido a que la intención de nuestra aplicación es poder permitir realizar una reserva para una mesa en los distintos bares afiliados con la mayor rapidez posible los clientes de la aplicación tendrán diferentes maneras de encontrar su bar ideal en el menor tiempo posible. Por un lado habrá una sección de la aplicación con un mapa de la ciudad donde se mostrará la localización de todos los bares afiliados que estén disponibles. En caso de que el cliente clique el icono de un bar saldrá el menú necesario para que realicen la reserva en dicho bar. También contará con una sección donde se podrán introducir una serie de filtros para encontrar el bar que desea el cliente. Tras rellenar la información necesaria se mostrarán un número de bares acorde a lo que se busca, si se hace click en el bar deseado saldrá el menú para hacer la reserva en dicho bar. La aplicación también contará con un menú donde se hallaran los bares más de moda, los últimos frecuentados y los que presenten las mejores ofertas. Por otro lado también habrá una sección de ajustes donde el cliente podrá conocer las políticas de nuestra empresa y también contará con apartados que ayuden al cliente como el menú de ayuda. Por último de cara a la seguridad de la aplicación y teniendo en cuenta las leyes vigentes de la privacidad de datos la aplicación contará con un apartado donde los clientes podrán acceder a su información y a los ajustes de su cuenta.

Nuestra intención para que los dueños y trabajadores del bar no estén constantemente pendientes de marcar cuando la mesa de nuestra aplicación ha quedado libre cabe la posibilidad de que las propias máquinas registradoras de los bares al cobrar a los clientes cliquen un botón que notifique a BilbaoBar que la mesa ha quedado libre y así poder seguir el ciclo de reservas.

Los jueves está programado que les salte a los clientes un globo informativo en la pantalla principal de sus móviles recordándoles la llegada del fin de semana, ya que en este momento de la semana es en el prevemos más éxito en nuestra aplicación, debido a que las personas suelen tener más tiempo libre y es una buena opción para pasar un buen rato con los amigos. Y necesitarás reservar un espacio, Además de lo mencionado

anteriormente, es de mencionar el éxito que tienen los bares los fines de semana teniendo en cuenta las tradiciones de Bilbao.

Por otra parte, los locales asociados a nuestra aplicación tendrán a su alcance la posibilidad de notificar las ofertas disponibles día a día, es decir, pongámonos en la situación de que el “Bar XXX” tiene una oferta los martes de “pintxos” a 1€. Este bar tendrá la posibilidad de colocar en su perfil de la aplicación esta oferta, de esa manera, los usuarios que “clicken” en su perfil podrán observar esa promoción. Para colocar en su perfil estas ofertas los bares deberán contactar con nuestra empresa para llevar a cabo ese cambio. Una vez hecho a los clientes de la zona les aparecerá en la sección de “Recomendados”. Gracias a este sencillo proceso, nuestra aplicación ofrece un gran servicio a los clientes que la utilicen, y como hemos dicho antes, la rapidez con la que trabajamos es lo más importante.

Por otro lado, en el momento en el que los clientes finalicen su cuenta, tendrán la opción de valorar nuestra aplicación y los bares que ofertamos, ya que es de gran ayuda para el desarrollo de la aplicación. Las valoraciones de las que dispongan los bares estarán visibles para el resto de usuarios, así como los comentarios que estos dejen. Estas valoraciones estarán visibles en el cuadrado azul que se sitúa en la parte inferior izquierda de la pantalla.



Para conseguir una relación directa con el cliente, habrá un correo electrónico de contacto a disposición del cliente dentro de la aplicación, de tal manera que puede contactar con nosotros en caso de tener una cuestión que no podría solucionar con ningún bar. Este servicio se encuentra dentro de los ajustes de la app en la sección de “Ayuda”

