

RELACIONES CON LOS CLIENTES:

Captación:

Para la captación de los clientes se harán anuncios en plataformas como YouTube (en vídeos que sean relacionados con nuestro contenido) y pops up en webs relacionadas con el tema como pueden ser Dzoom (fotografía), aprendercine.com (cine), bloguionistas u otras.

También mediante el boca a boca, que clientes que ya hemos captado al estar satisfechos con nuestro servicio se lo cuenten a las personas cercanas que también estén dentro del mundo audiovisual.

Habrán en la play store comentarios sobre nuestra app, así que otra manera de que finalmente se decidan a usar nuestros servicios es con la ayuda de experiencias de los usuarios que ya la usan.

Fidelización:

La fidelización de nuestros clientes será en base a que tengan una buena experiencia con el servicio:

- Que la app y web funcionen correctamente en todo momento, y en el caso de averías, solucionarlas lo antes posible.
- Estando siempre a la disposición de ellos a la hora de solucionar dudas, habrá "preguntas frecuentes" como ayuda para las dudas, pero si esto no sirve para las dudas de cualquier usuario se le responderán.
- Añadir un buzón de sugerencias de mejoras y tener en cuenta siempre su opinión.
- Atender rápidamente los problemas que tengan tanto con nuestro servicio como con los problemas que puedan tener con otros usuarios.
- Intentando tener una comunidad lo más agradable posible.
- Intentar siempre ofrecer la máxima calidad.

En caso de averías habrá un soporte técnico.

El buzón de sugerencias se encontrará en la propia web y app.

Cómo logramos integrar al cliente en la empresa:

- Buzón de sugerencias.
- Correos con cosas exclusivas.
- Creando una comunidad audiovisual.
- Ventajas a los usuarios según el tiempo que lleve en la web (contenido/material exclusivo a los 6 meses) o ventajas según el número de veces que entren en ella o horas que la usen.