

# RELACIONES

## -Recursos con los que atraeremos, mantendremos y haremos crecer a los clientes:

Para establecer o mantener una buena relación con el cliente es esencial conocer sus gustos y objetivos para tener claro qué tipo de trato y relación tener con él.

El tipo de relación puede ser en persona o automatizada.

En el caso de nuestro proyecto, estaremos en contacto con el usuario cuando tenga que contratar la *barik*. En los demás casos, nuestro servicio puede ser online, aunque si el problema es de gravedad, se les pondrá en contacto con uno de nuestros supervisores.

Por ejemplo, una persona mayor es más probable que tenga dificultades a la hora de manejar todo lo relacionado con las nuevas tecnologías.

Estos supervisores serán 2 especialistas en ingeniería informática que en este caso tenemos a Mikel. Sin embargo debemos de encontrar otro especialista.

Por lo tanto, nuestra relación será de autoservicio ya que pueden obtener la tarjeta a través de las máquinas localizadas en las entradas de metro y tener la información en cualquier red social. Además, nuestros dos supervisores darán una asistencia personal online.

Pensamos que para conseguir que nuestros clientes estén más unidos a nosotros, podemos crear un grupo de telegram en el que estén tres de nuestros empleados (que seríamos Unai, Bruno e Iker) para resolver dudas o recibir quejas y críticas constructivas para así llevar a cabo un proceso de mejora en la empresa.

Las tarjetas se podrán personalizar de manera que el propio usuario de la Barik+ tenga unos modelos en la máquina para elegir o pagar 1€ de más y tener un diseñador gráfico para que lo personalice.

