



CITERE S.A.
C/Ramón Areces 30
Gijón

RELACIONES CON LOS CLIENTES

Una vez que el producto está definido es importante estudiar el modo en el que se va a llegar hasta el cliente.

En este punto, se van a explicar los distintos métodos elegidos para mantener al cliente ligado al servicio y cómo integrarlo en él.

La principal forma de relación empresa-cliente será mediante un servicio automatizado, en el cual será el cliente quien interactúe con nuestro punto de recarga, siguiendo los sencillos pasos que se ofrecen a través del software implantado en cada uno de nuestros servidores. Dicho software guiará al cliente visualizando cada paso con pictogramas a color y breve texto explicativo en cada paso.

El abono del servicio se podrá realizar mediante tarjeta bancaria, efectivo o la tarjeta de recarga "Green Card" que la empresa ofrece.

La "Green Card" se podrá recargar en los propios puntos de carga de vehículos, en la web o app. Es una tarjeta con unas características atractivas para los clientes y que ofrece a la empresa una garantía de fidelización, ya que con ella se introducirán descuentos directos en recargas tras efectuar una cantidad fijada de éstas, y promociones periódicas que irán variando según mantengamos relaciones con unas empresas u otras. Contará además con una puntuación en función del gasto de cada cliente que se podrá canjear por packs de experiencias anualmente. Dependiendo del uso que el cliente realice de su vehículo también tendrá a su disposición la opción de abonar el servicio mediante una tarifa plana que interesará en el caso de que el kilometraje mensual sea elevado, proporcionando a la empresa clientes asegurados durante todo el mes.

Se dispondrá de una página web y una app gratuita, desde las cuales se publicita el servicio para los clientes futuros y actuales. Incluirán el acceso a miembros a través de su perfil privado.

Un punto clave del servicio y que nos diferencia de la competencia es la posibilidad de saber qué puntos están libres en tiempo real y la opción de reservarlos inmediatamente o en unas fechas y horas fijadas a interés de cada cliente.

El usuario tendrá a su disposición un servicio de atención al cliente vía chat a través de la web, app o WhatsApp, en un horario establecido, o por llamada telefónica las 24 horas.



CITERE S.A.
C/Ramón Areces 30
Gijón



Pantalla de inicio de la Web y App