

SEGMENTOS DE CLIENTES

La segmentación de clientes es el proceso que permite a las empresas dividir a sus consumidores en categorías específicas, basadas en características que se extraen de su comportamiento como clientes, y la información que pueden obtener de sus preferencias y necesidades, de manera que permite a la empresa identificar y conocer quién es su cliente potencial y dirigir el servicio en base a esta información.

Nuestro producto está principalmente dirigido a los habitantes de Basauri y sus alrededores, a pesar de que cualquier persona tenga la posibilidad de hacer uso de este servicio. Por ejemplo, alguien que viva en un municipio cercano a Basauri, y que trabaje o estudie aquí, también puede beneficiarse de nuestros servicios. Nuestro proyecto podrá ser utilizado únicamente por personas que dispongan de una tarjeta de crédito o una cuenta bancaria, ya que además de ser los métodos de pago, también son una vía para cobrar amonestaciones en caso de que el cliente pierda o dañe el paraguas.

Pese a que nuestro servicio está destinado a un amplio público, uno de los clientes más importantes será aquella persona que pase largos periodos de tiempo en la calle, y le resulte incómodo y pesado cargar con un paraguas que es probable que olvide en cualquier momento.

Nuestro servicio no se enfoca necesariamente en un único rango de edad, cualquiera podrá utilizar nuestros paraguas, incluso los menores de edad, cuya cuenta se vinculará a la de un adulto que se responsabilice. Será necesario que los menores faciliten una autorización de sus padres o tutores legales.

Para aquellas personas que tengan dificultades con las nuevas tecnologías, así como las personas mayores que no manejen con facilidad un teléfono móvil y por tanto, necesiten ayuda para iniciar una sesión, podrán acudir a nuestra oficina de 9:00-13:00 o 15:00-19:00. El personal disponible les atenderá y ayudará a resolver sus dudas o problemas. Asimismo, facilitaremos un número de teléfono (944 282 885) para la atención al cliente que estará disponible las 24 horas del día.

Por otro lado, hemos tenido en consideración los extranjeros que puedan visitar Basauri, por eso, tanto la aplicación como la pantalla informativa instalada en el paraguero estará disponible en castellano, euskera e inglés. Estos tendrán la opción de acceder a nuestros paraguas registrándose de forma mensual y anulando su suscripción en el momento en el que consideren.



Cabe destacar que las familias que tengan dificultades económicas podrán utilizar nuestros paraguas debido a que el coste es de 3€ mensuales o 30€ anuales, que es bastante asequible.

Los paragueros serán también accesibles para personas con movilidad reducida, ya que estarán a una altura alcanzable para personas en silla de ruedas. Para los invidentes será posible utilizar un mando, que funcionará del mismo modo que los mandos de los semáforos. En caso de disponer de este, no será necesario adquirir otro, ya que se podrá vincular a nuestros paragueros. Bastará con pulsar el botón del mando para que la pantalla electrónica les dé unas instrucciones para acercar la tarjeta (que se les habrá entregado previamente) al sensor. Además, alrededor de nuestros paragueros pondremos unos pavimentos podotáctiles similares a los que rodean los semáforos para que las personas invidentes identifiquen que hay un obstáculo en el camino.

En definitiva, y teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, nuestros clientes objetivos son los habitantes de Basauri y zonas colindantes, principalmente porque son a los que más les interesa o beneficia. Para que nuestro servicio no se vea limitado a un único rango de clientes, ofrecemos ciertas facilidades que nos ayuden a llegar a un mayor público.

