

6

Relaciones con los clientes

Las relaciones con los clientes son todas estrategias que le permiten definir cómo adquirir, retener y expandir su base de clientes.

Para nosotras es esencial comunicarnos correctamente con nuestros clientes y estar pendiente de ellos. Ellos son nuestro eje central, por lo que saber definir la relación que vamos a tener con el segmento de clientes, es fundamental para el éxito de nuestra empresa. Ya que nuestros clientes desean una atención buena e inmediata, la relación con ellos es cercana. Hay distintos tipos de relación con el cliente, en nuestro caso serán los siguientes:

- La relación de asistencia personal es la interacción entre representantes y clientes. Puede ser físico, cuando es presencial, o de forma remota, cuando sucede por teléfono o correo electrónico, siempre que no estén automatizados. En nuestro caso utilizamos el número de teléfono y correo electrónico que permite la comunicación entre clientes y las personas responsables de la empresa.



- La relación de autoservicio en una relación de autoservicio, la empresa no tiene una relación directa con el cliente, pero proporciona los recursos necesarios para que busque ayuda a su propio ritmo. Los centros de ayuda, los chats y los foros comunitarios son algunas soluciones de autoservicio que pueden ayudar a brindar un buen servicio al cliente. Nuestra empresa hace uso de una aplicación y web en las que ellos podrán acceder a los perfiles de las niñeras de manera autónoma, es decir sin la necesidad de contactar con nosotros. Al igual que los estudiantes, ya que se podrán registrar en la aplicación sin la ayuda de nadie.