



2: SEGMENTACIÓN DE MERCADO:

El proyecto de EPC está pensado principalmente para aquellas personas que tienen dificultades con la tecnología de hoy en día, habitualmente, personas de edad avanzada. A lo largo de la pandemia, este grupo de personas se ha visto mayormente afectado por la completa virtualización de nuestras acciones cotidianas. Por eso, nuestra empresa ofrece apoyo a este colectivo mediante nuestros servicios.

Tras haber estudiado a nuestro principal cliente, las **personas de avanzada edad**, hemos dado con varias características clave que nos llevan a centrar nuestra atención en cierto mercado. En primer lugar, buscamos a personas con bajos conocimientos en tecnología. En este grupo, además de las personas mayores, también se podrían encontrar aquellos grupos de otras edades que no daban importancia a la tecnología hasta que llegó la pandemia. En estos momentos, hay muchas personas que se sienten sobrepasadas con la situación en lo que al mundo del Internet respecta, y ahí entramos nosotras con la intención de **facilitarles su vida virtual**. Por ello, les ofrecemos nuestros servicios: cursos online o presenciales de cualquier tipo de dispositivo electrónico y atención tecnológica las 24 horas del día.

Por otro lado, nuestra empresa también va dirigida a los familiares de las personas con dificultades en los ámbitos de la tecnología. Mediante la promoción de nuestro producto por Internet y redes sociales, personas que sí dominan el mundo de la tecnología pero conocen a alguien que no (por ejemplo, un hijo cuyo padre está teniendo problemas con su ordenador), pueden recomendar hacer este curso, o incluso realizarlo y luego enseñarlo. De esta manera, los familiares adquirirán los conocimientos que luego serán transmitidos a sus mayores de la forma más específica posible.

Como hemos mencionado anteriormente, uno de los servicios que nuestra empresa ofrece es la atención al cliente 24 horas, que cubre al máximo las miles de dudas que nuestro cliente pueda tener. Entendemos que, sobre todo en el ámbito tecnológico, las personas de avanzada edad, necesitan más de nuestro apoyo para entender cómo funciona todo. Más allá de esto, creemos que nuestro cliente objetivo valorará nuestra **atención individualizada** y plena en ellos, y esto es algo que nosotras podemos ofrecer para incrementar su satisfacción con nuestro servicio. La finalidad de este proyecto es ponérselo fácil y ofrecerles toda nuestra atención y conocimientos cuando lo necesiten.

El otro servicio que proporcionamos a nuestros clientes son los cursos online o presenciales. Aunque en estas clases, los clientes no sean atendidos individualmente, sino como parte de un grupo, la adquisición de conocimiento es la misma. En nuestras clases iniciales, nuestros empleados enseñan los conceptos básicos de la tecnología y su utilidad hoy en día. Una vez entendida esta parte, los profesionales se centrarán más en las necesidades concretas de nuestros clientes. Durante las siguientes clases, los profesores estarán abiertos a proposiciones de los alumnos sobre inquietudes de manejo en aplicaciones o páginas webs que no se hayan estudiado anteriormente, para ayudarles a manejar las cosas que frecuentan y que nosotros no hemos tenido en cuenta. Nuestra meta es enseñar y aclarar cualquier duda que esté a nuestro alcance para poder facilitarles a nuestros clientes la entrada a este mundo virtual.

Al tratarse de la nueva tecnología, tenemos muchas formas de llevar a cabo nuestros servicios y conseguir nuestro objetivo. Nuestra empresa se centra en un **mercado de nichos**, ya que es un cliente específico con un principal problema, la tecnología. Sin embargo, estamos abiertos a cualquier proposición de nuevas formas innovadoras de enseñar si hubiese algún caso especial. Conocemos a nuestro cliente, y sabemos que este proyecto debe ser muy versátil para acondicionar las necesidades de cada uno. En este caso, la necesidad del cliente es aprender a usar la tecnología de hoy en día, y por eso nuestra prioridad es enseñárselo de la mejor y más sencilla manera posible.

