



## 6: RELACIONES CON LOS CLIENTES:

Para nuestra empresa, la cual tiene una relación directa con los clientes, utilizaremos diferentes recursos para estar en relación con ellos: el **autoservicio** y la **asistencia personal**. Estas nos ayudarán a tener un contacto eficiente con nuestros clientes y a hacerles su participación en nuestros servicios más cómoda.

Nuestra estrategia se basa en **conseguir nuevos clientes** enfocándonos principalmente en ofrecer ofertas para atraer su atención. Invertiremos dinero en diferentes propuestas atractivas a primera vista con el fin de ampliar nuestra clientela. A continuación, cuando ya dispongamos de un número de clientes suficiente para sacar el negocio adelante, cambiaremos nuestro objetivo y nos centraremos en **retener a nuestros clientes** ya existentes y **aumentar las ventas** entre ellos. Con el paso del tiempo, teniendo en cuenta su esperada mejora en el ámbito tecnológico, les ofreceremos diferentes modelos de clases que se adapten a sus necesidades. Esto nos dará unos beneficios mayores además de ayudarnos a aumentar la satisfacción entre la clientela al adaptar nuestros servicios a sus necesidades. Para conseguir estos objetivos debemos trabajar y mejorar nuestra relación con los participantes de nuestros servicios. Para ello, hemos desarrollado diferentes recursos por los que relacionarnos con ellos.



Una de las características que definen a nuestro proyecto es la cercanía que queremos tener con nuestro cliente. Por ello, hemos optado por ofrecer un servicio de **asistencia personal** de 24h. Para llevar a cabo este servicio, tendremos a 2 informáticos durante el día que desarrollarán esta función. Para completar este servicio y poder estar disponibles durante las 24h, por la noche este papel lo llevarán a cabo unos robots programados por nuestra empresa. El trabajo, tanto de nuestros informáticos como de los robots, será proveer información sobre nuestro servicio a todo el que consulte la línea y lograr el mayor número posible de suscripciones. No obstante, esta línea también servirá

como recurso adicional para todas las personas que estén apuntadas a alguno de nuestros cursos, logrando así una asistencia personal no solo a futuros clientes sino que también a los ya existentes. Utilizando esta línea, podrán consultar todas las dudas tecnológicas que les surjan en casa y que no puedan esperar a ser aclaradas en clase. Además, también nos gustaría **seguir en contacto con nuestra clientela** incluso después de que hayan terminado nuestro curso. Por eso, ofreceremos este

servicio a antiguos clientes con una cuota de suscripción anual que se añadiría a nuestra fuente de ingresos.

Por otro lado, además de nuestro servicio de atención al cliente, también disponemos de una **página web** (<https://sites.google.com/colegiourdaneta.es/elderlypeoplescare/inicio>) mediante la cual se desarrollaría el **autoservicio** de nuestro cliente. En primer lugar, este sitio web nos presenta como empresa. Los clientes pueden encontrar información sobre quiénes somos y cómo funcionamos, además de otras formas de contactar con nosotros (twitter, instagram, gmail...). Otro apartado de la web creada explica con mayor profundidad nuestros servicios ofrecidos: nuestros cursos, sus funcionamientos, horarios, etc... Además explica cómo apuntarse a estos: por la propia página web, contactandonos por gmail, redes sociales o por teléfono. Por último, para inscribirse en los cursos mediante la página web, esta tiene un formulario a completar. En este formulario nuestros futuros clientes deben especificar a qué cursos desean inscribirse, en qué horarios y algún otro servicio o atención necesaria para llevar a cabo el curso. Si este formulario o la información de la página web crease algún tipo de duda, estaríamos encantados de resolverla mediante la asistencia personal proporcionada en las redes sociales, el servicio al cliente de 24h o simplemente acercándose a nuestro centro (Anselma de Salces Kalea, 13, 48007 Bilbo, Bizkaia).

Como ya hemos comentado anteriormente, también estamos presentes en las redes sociales. Los clientes nos pueden encontrar en **Twitter** (@epc\_technology) o **Instagram** (@epc.technology). Estos perfiles utilizados, en un principio, nos sirven para informar a nuestros clientes sobre nuevos servicios, ofertas o novedades. Sin embargo, no solo queremos utilizar las redes sociales para eso. Estamos completamente abiertos a recibir comentarios sobre mejoras u opiniones. Además, también queremos aprovechar este acercamiento al futuro cliente para aclarar cualquier duda que tenga a la hora de inscribirse en nuestros servicios. Pueden ponerse en contacto con nosotros para mostrar su interés por nuestros servicios escribiendo a los perfiles creados en las redes sociales.

Nuestra idea es mantener una relación lo más cercana posible con nuestros clientes. Por eso mediante todos los recursos expuestos no solo queremos proporcionar información, sino también conocer a nuestros clientes y sus opiniones sobre nuestros servicios para así, poder mejorarlos. Queremos que confíen en nosotros tanto como nosotros confiamos en ellos, y así poder recibir también críticas y recomendaciones por su parte. Creemos que con nuestro servicio 24h para resolver dudas; y con nuestra página web y redes sociales para proveer información, estaríamos cubriendo todas las necesidades de antiguos, actuales y futuros clientes de nuestra empresa.