

IFOR-TRASH

Relaciones con los clientes

La relación con los clientes es esencial en el funcionamiento de una empresa, ya que será la manera en la que les proporcionemos la información y les atraeremos o convenceremos de por qué nuestra idea es relevante.

El tipo de relación puede ser de tipo personal, lo que se conoce como el cara a cara o automatizada, sirviéndonos de aplicaciones web o contestadores automáticos. Existen varios tipos de relaciones con el cliente: asistencia personal, asistencia personal dedicada, autoservicio, servicio automatizado, comunidades y co-creación.

En nuestro caso, contaremos con un servicio de mantenimiento de los contenedores que se realizará cada 6 meses, en Basauri. De esta manera, mantendremos ligado el ayuntamiento a nuestra idea de negocio. Este servicio consistirá en una serie de revisiones prácticas en las que supervisaremos el estado de los contenedores tanto por el exterior como en el interior, otorgando al final, una valoración general de cómo se encuentran los contenedores de basura y si necesitan algún tipo de arreglo. De esta manera, si hubiera cualquier problema lo podremos solucionar de la misma , y así podremos mantener los contenedores de basura en el mejor estado posible de cara a la población. A su vez, si cualquiera de los contenedores tuviera algún problema, o las propias cintas transportadoras, nuestra empresa cuenta con un servicio de reparaciones.

Además, dispondremos de una página web que otorgará información a todo aquel que esté interesado en el funcionamiento de nuestro producto. Teniendo en cuenta que no tendremos una tienda física para atender personalmente al individuo, añadiremos un apartado en nuestra página web exclusivo para la atención al cliente, en la que las personas interesadas puedan preguntar y aclarar las dudas correspondientes. Asimismo, serán contestados por el mismo medio, con el fin de que los demás usuarios puedan ver tanto las preguntas como las respuestas, teniendo en cuenta que es posible que se repitan muchas preguntas.

Por último, respecto a los descuentos mencionados anteriormente, los clientes o personas que hayan reciclado en nuestros contenedores, serán recompensados con un código QR que aparecerá en la pantalla táctil de dicho contenedor. Al código se le deberá sacar una foto para luego ser escaneado en el mercado correspondiente, otorgando así, diversos descuentos en productos ecológicos. Los descuentos variarán según la cantidad que se haya reciclado con anterioridad, premiando a los usuarios que más reciclen.



Como predecimos que habrá personas que no dispondrán de un teléfono móvil para sacarle foto al código, dicho descuento se podrá reclamar en forma de ticket con el fin de que todos los ciudadanos puedan acceder a esta ventaja en igualdad de condiciones.

Cabe destacar que los clientes dispondrán de un teléfono móvil para atender cuestiones más personales o más repentinas, como el estado crítico del cubo mismo o el mal funcionamiento de los sistemas eléctricos.

