



RELACIÓN CON LOS CLIENTES

bloque 6

HERRAMIENTAS

La clave para lograr el buen funcionamiento de un negocio es mantener **una buena relación con el cliente**, por ello, Simul hace todo lo posible para acercarse a sus consumidores, y así facilitarles el uso de la aplicación. Existen varios tipos de relaciones con los clientes que pueden darse al mismo tiempo entre una empresa y un segmento de mercado, entre ellos:



COMUNIDAD



ASISTENCIA personal



AUTOSERVICIO



SERVICIOS automatizado



CO-CREACIÓN



ASISTENCIA PERSONAL



Este tipo de relación consiste en la interacción entre proveedor y consumidor a la hora proveer ayuda. Se realiza comúnmente a través de la tecnología.

Nuestra empresa dispondrá de algunas personas, las cuales estarán encargadas de resolver cualquier duda que pueda ocasionar el uso de la aplicación. También deberán revisar frecuentemente el funcionamiento de la página web, para poder identificar y eliminar de inmediato algún comentario hiriente, ya que los filtros de los que dispondremos y las denuncias no siempre serán suficientes, y al fin y al cabo la seguridad es el pilar de nuestra aplicación. Además, en el caso de recomendaciones de podcasts y libros, estas personas las archivarán en una carpeta específica para que profesionales puedan decidir si dichas sugerencias son correctas o no.



Además de esta, también existe la asistencia personal dedicada, la cual es una relación específica de dos individuos, es decir, de empresario a cliente y se suele dar a largo plazo, creando así un vínculo entre ambos.



Simul no dispondrá de este tipo de relación con sus clientes, pues esto significa un gran compromiso hacia el cliente y, dado el gran número de usuarios de los que dispondremos, sería difícil mantener satisfecho a cada uno de ellos. Por ello, en vez de defraudar a nuestros consumidores, preferimos mantener una buena pero corta relación con ellos; es decir, resolveremos sus dudas y aceptaremos sus sugerencias de manera educada y amable, pero sin crear ningún tipo de vínculo especial.

AUTOSERVICIO



En este caso, la compañía debe proporcionar toda la información y medios necesarios para que sus consumidores tengan la posibilidad de solucionar sus propios problemas.

En nuestra aplicación, hay un apartado denominado **“ayuda”**, en el que se publicará la información suficiente sobre el funcionamiento de la aplicación.

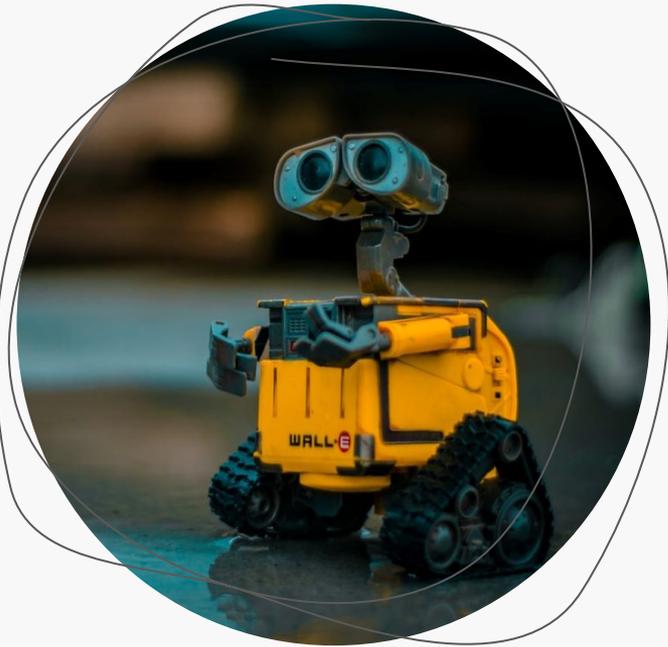


De este modo, todas las dudas de nuestros consumidores podrán ser resueltas por ellos mismos.

Por ello, hemos optado por la asistencia personal mediante el chat, como hemos mencionado anteriormente.



SERVICIOS AUTOMATIZADOS



Este servicio intenta imitar la relación directa con el cliente mediante un mecanismo automatizado. Generalmente, se utilizan medios informáticos

Nosotros no dispondremos de esta opción, pues es una manera poco correcta, dado que hemos prometido a los clientes un lugar cercano, empático y acogedor en el que compartir sentimientos, algo que las máquinas no podrían ofrecer.



COMUNIDADES



Está claro que Simul es una comunidad, pues los usuarios suben sus logros y comentan en los de otros, creando así una relación recíproca entre ellos. Esta relación no es muy cercana, pero se sigue considerando una comunidad.

Además, también habrá gente llevando la pulsera, y eso sí que permitirá crear vínculos más especiales entre usuarios y permitirá que se apoyen mutuamente, siempre y cuando no introduzcan consejos o opiniones.



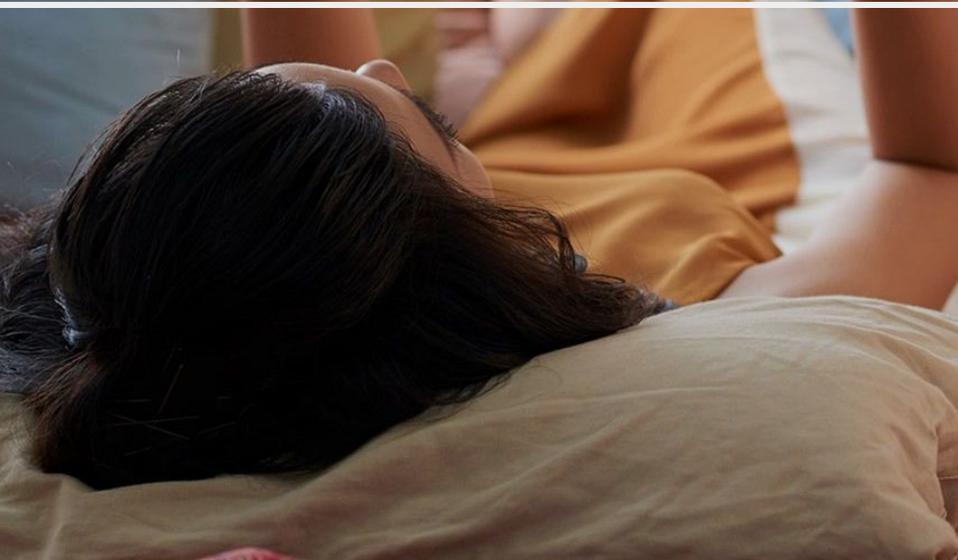
CO-CREACIÓN



La co-creación implica que los clientes participen de forma activa y creativa en la propuesta de valor.



Tal y cómo lo vemos, este método de relación con los clientes es la manera perfecta de crear una zona **segura y motivadora** para los clientes, es decir: si permitimos a los usuarios **proponer ideas, se sentirán más involucrados en la causa y hará que más gente se quiera unir.**



En este caso, nosotros les permitimos recomendar libros, películas y podcast relacionados con la salud mental, los cuales serán estudiados antes de añadirlos a la lista de recomendaciones de la aplicación, en el chat privado que tenemos (donde también pueden preguntar dudas o denunciar algún problema que estén teniendo). También tendrán la posibilidad de dar su opinión sobre los diversos recursos de entretenimiento que ofrecemos (ej. libros), y de esa forma sabremos que les interesa más a nuestros clientes.