

RELACIONES CON LOS CLIENTES: LAIME.

Como hemos explicado en Segmentación de mercado, nuestros clientes son de dos tipos: uno principal, que son los supermercados a los cuales les ofrecemos servicio de aplicación; y otro secundario, los usuarios que son las personas que desean hacer una compra más rápida en los supermercados.

Las acciones de captación de clientes y usuarios las hemos expuesto en el apartado Canales. Aquí expondremos las acciones para mantenerlos e incrementarlos.



En el caso de los supermercados les brindaremos una relación estrecha y personal, con la que buscaremos que sigan confiando en los servicios de nuestra app. Para ello utilizaremos una asistencia personal dedicada. Esta se proporcionará a través de unos representantes propios de nuestra empresa pertenecientes al departamento comercial que permita establecer relaciones a largo plazo: cada comercial tendrá asignada una cartera de clientes a los que atenderá de modo permanente en lo posible, de modo que conocerá en profundidad las necesidades de cada uno y establecerá vínculos más estrechos gracias a la relación personal.

Con estas relaciones comerciales las cadenas de alimentación podrán sugerirnos cualquier mejora para que la aplicación sea actualizada y se ajuste más a lo que piden. También, les presentaremos futuras propuestas dentro de este proyecto y así tendremos una opinión más contrastada sobre si estas tendrán una buena utilidad en el futuro.

Los clientes de estos supermercados son nuestros usuarios, o sea, quienes utilizarán la aplicación. A ellos les ofreceremos sobre todo una relación automatizada de autoservicio, ya que les proporcionaremos los medios que necesiten para utilizar nuestro servicio dentro de la misma aplicación. Pero, por otro lado, los usuarios dispondrán de nuestra atención y podrán contactar con nosotros personalmente para resolverles cualquier duda o error de la aplicación a través de una asistencia personal donde se podrán comunicar con un empleado de Laime para que este les ayude. También podrán intervenir a través de un foro en nuestra web en el que habrá un apartado de dudas y sugerencias para estos clientes, creando así una comunidad. Los clientes podrán opinar y puntuar las nuevas actualizaciones y funcionalidades de la aplicación. Con su opinión podremos decidir sobre si estas deben revertirse o seguir en Buy-Bye.



Los errores que los clientes y usuarios nos notifiquen serán solucionados lo más pronto posible por nuestros técnicos de la aplicación. Además, las sugerencias que nos aporten serán tomadas en cuenta por la empresa para idear futuras funcionalidades dentro de Buy-bye. Además, gracias a la integración de los clientes en el desarrollo de la aplicación,

hará posible que sigan utilizando los servicios que proporcionamos en futuras compras, o sea, fidelizaremos a nuestros usuarios y clientes.



Los clientes compradores de datos, serán aquellos que nos compren los datos de nuestra aplicación para realizar encuestas y poder valorar la efectividad de Buy-Bye así como la rentabilidad de la misma en otros supermercados, para valorar así, si esta ayuda a mejorar las condiciones de vida de nuestros clientes.

Por último destacar que los clientes anunciantes, son los que quieran promocionar o anunciar sus productos o servicios en nuestra aplicación, y que realizarán un pago por el anuncio dependiendo del tamaño: si es vídeo será más caro, mientras que si simplemente aparece sobreimpreso en un lado de la pantalla será más barato.