

4. RELACIÓN CON CLIENTES

Queremos tener la mejor relación con nuestros clientes, porque es el elemento más fundamental en nuestro proyecto, por el cual podremos brindar atención y resolver las dudas antes, durante y después de el uso de nuestro producto. Por eso mismo, planteamos varias opciones por las cuales podremos mantener una relación con el cliente, tanto directa como indirectamente.

- **Personal:** Es una comunicación directa, es decir se mantiene una relación personal con el cliente que puede ser cara a cara o por teléfono, por lo tanto habrá un número de atención al cliente que se podrá presentar mediante uno de nuestros canales.
- **A distancia:** En este caso, se trata de una comunicación indirecta, ya que hay un medio por el cual se llega a comunicar el mensaje, pudiendo ser el e-mail, mensajería o correo ordinario. Todos estos medios indirectos, se darán a conocer a través de los canales ya mencionados.
- **Colectiva:** Este tipo de relación será organizada en los ayuntamientos o foros más cercanos para cada comunidad/barrio de la ciudad, donde se darán charlas en las que se le dará voz y respuestas a clientes o posibles futuros clientes. También, se podrán organizar foros y talleres donde se podrá relacionar más nuestro cliente con el producto.
- **Automatizada:** Mediante el teléfono de atención al cliente, antes de contactar con unos de nuestros representantes, se dará la oportunidad de ser atendidos por un chatbot que les dará opciones de sus posibles dudas donde marcando el número indicado podrán recibir la respuesta o podrán elegir contactar directamente con alguien del personal.
- **A través de terceros:** Al tener la ayuda del ayuntamiento, también participará en la relación de clientes que al mismo modo que nosotros podrá responder las dudas mediante su página web o teléfono.

