

RELACIONES CON LOS CLIENTES:

La relación con el cliente Canvas define cómo vas a atraer, preservar e incrementar tu cartera de clientes. Para lograr efectivas relaciones con los clientes Canvas debes conocer al detalle las especificaciones de los distintos segmentos de clientes y cómo se ven atraídos por tu propuesta de valor.

Lo más esencial para poder hacer que nuestro proyecto “**Memory Life**” funcione es tener una buena relación con los clientes. Para poder hacer que nuestra comunicación con ellos funcione, adaptaremos nuestra aplicación hacia cliente a quien se la vamos a vender, en este caso, personas con problemas de demencia en la memoria, por lo que les debemos proporcionar toda la información necesaria para poder solucionar sus problemas.

Además, para ayudar a que nuestros compradores tengan una mayor confianza en nosotros, nuestra aplicación también incluye un apartado en donde pueden compartirnos sus quejas, las cuales nos llegarán a través del email.

Por tanto, cuando veamos una queja de nuestros clientes, lo primero que haremos será intentar solucionar ese problema y poder aprender de nuestros errores. Nuestro producto también proporciona una guía paso a paso con las instrucciones que deben seguir todos nuestros clientes para que el uso de la aplicación sea mucho más sencillo para todos ellos.

Tener una buena relación con los clientes se basa en ser: Cordial, Profesional, Intuitiva, Cómoda para el cliente, Acogedora, Clara y sin complicaciones, Gratuita, Democrática, Cercana

Existen distintos tipos relación con los clientes:

- **Directa:** mantienes un trato personal con el cliente, sea cara a cara o vía telefónica.
- **Indirecta:** en la comunicación a distancia se usan medios tecnológicos como la mensajería, los correos electrónicos o afines.
- **Individualizada:** es un servicio exclusivo y personalizado con el consumidor
- **Automatizada:** intenta imitar la relación directa con el cliente mediante un mecanismo automatizado. Generalmente se utilizan medios informáticos.
- **Colectiva:** ofrece atención a un grupo de consumidores o una comunidad, mediante charlas, talleres o seminarios
- **Autoservicio:** la propuesta de valor está creada para que los clientes se sirvan a sí mismos
- **Mediante terceros:** la propuesta de valor se ofrece mediante servicios externos del negocio y otras empresas. Un ejemplo serían los asistentes de ventas para un curso de idiomas

- **Co-creación:** los clientes participan de forma activa y creativa en la propuesta de valor