

Un proyecto con sello FACESA

MobiliCyL

23 de Enero del 2023



Un proyecto desarrollado por:

- Alejandro Márquez Cabezas
- Jorge Ferrero Baz
- Carlos Corral Cuenca
- Eduardo Iñigo Iñigo.

Colegio Nuestra Señora de Lourdes



Relaciones con los clientes

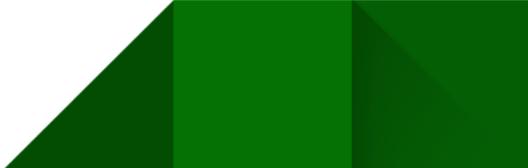
Concedores de que el trato con el cliente ha de ser la principal preocupación por parte de la empresa, desde FACESA queremos **asegurar una cobertura integral de atención al cliente en todos los ámbitos**, haciendo que la experiencia con la APP de MobiliCyL sea lo más satisfactoria posible. Por ello incorporamos ciertos elementos a nuestra actividad que intentan hacer más fácil el uso de nuestro servicio.

La APP está minuciosamente diseñada para ser lo más intuitiva posible. De formato minimalista, todos los servicios disponibles están a la vista del usuario nada más ingresar a la aplicación. El listado de comercios, así como sus productos, están visibles sin complicaciones con sus respectivos precios.

La realización del pedido es también **muy simple**. Por medio del registro de usuario de la aplicación, se debe insertar la dirección del domicilio habitual con su código postal. Los datos del enviante aparecerán también claramente identificados en la interfaz con información útil como un número de contacto y su dirección. La APP también dispondrá de un **mapa interactivo** donde aparecerán todos los comercios en su ubicación habitual.

Por mediación del mapa interactivo el cliente podrá realizar una **monitorización en tiempo real de su pedido**, ver los plazos de entrega o incluso seleccionar la franja de hora de envío que quiere que llegue. Asimismo cambiar la dirección de pedido resultará muy sencillo ya que se podrá hacer antes de realizar la compra en el menú central.

Si hubiese algún inconveniente con el envío, **MobiliCyL garantiza un número de atención al cliente operativo desde las 9:00-14:00 horas**, evitando el uso de asistentes de voz y primando la atención humana, asegurando un plazo de espera irrisorio en cuanto llame a atención al cliente. A su vez se dispondrá de un **correo electrónico de contacto directo** con el soporte de MobiliCyL que operará las **24 horas del día**.





A sabiendas de la situación socioeconómica de la población vallisoletana, se tiene muy en cuenta en el sistema de precios de envío y suscripción el poder adquisitivo medio de todos los integrantes del proceso de compra-venta. Por lo tanto, MobiliCyL **opera por medio de suscripciones y cuotas de gastos de envío.**

Para todas las empresas que deseen adherirse a nuestro servicio, se le cobrará una **cuota mensual** de uso del 20€ así como una comisión del 10% del coste total del producto enviado, que a su vez es revisable a todas las empresas que necesiten una comisión inferior en virtud de sus necesidades, pudiendo llegar a alcanzar una comisión suelo del 6%.

Por su parte, para los clientes el **registro en la aplicación es totalmente gratuito.** Sin embargo se tienen dos variantes en función del uso recurrente de la aplicación. La suscripción no es obligatoria para poder realizar un pedido, por ello los usuarios menos recurrentes podrán recibir cualquier envío que soliciten pagando una cuantía adicional de **1,99€ en lo referente a gastos de envío.** Para aquellos que sí estén interesados en realizar más de tres pedidos mensuales, MobiliCyL ofrece la opción de una suscripción por **4,99€ al mes, con envíos ilimitados.**

Descubre la APP de
MobiliCyL

i Intuitiva y funcional

🎧 Soporte post-venta 24H

Envíos Ilimitados por
tan solo 4,99€/mes