

## **6) RELACIONES CON LOS CLIENTES**

La empresa Hydroride mantendrá diferentes tipos de relación con el cliente debido a los diferentes perfiles que vamos a tener. En el caso de los consumidores, la empresa tendrá una relación estrecha con ellos ya que lo que buscamos es la comodidad y confianza del cliente con nuestra empresa.

La relación con el cliente será una asistencia personal exclusiva; ya que cada cliente tendrá gustos y necesidades diferentes, de esta manera conseguiremos conocer más a nuestro cliente, sus gustos, necesidades a satisfacer y su poder adquisitivo; para, de esta manera, ajustarnos a cada una de esas características relevantes y que podamos cumplir con sus expectativas. Para que esta comunicación se lleve a cabo, nuestra empresa tiene la intención de crear una página web oficial en la que se podrá obtener gran parte de la información sobre nuestro producto; pero como esto se suele quedar corto, crearemos un correo electrónico, teléfono de contacto y redes sociales de la empresa para que el cliente pueda contactar fácilmente con nosotros.

Nuestro teléfono de contacto estará a disposición del cliente desde las 9:00 hasta las 14:30 y de 16:00 a 21:30 de la noche. Cuando el cliente llame será atendido por uno de nuestros asistentes, quienes le podrán dar información genérica y resolver las dudas que tenga el cliente; los asistentes, en caso de que el cliente esté interesado en la compra del producto, se le concederá una cita.

La cita podrá ser presencial, en caso de que se pueda, o por llamada, ya que así facilitaremos la disponibilidad y será más cómodo para el cliente. La cita siempre será atendida por un especialista, ambos mantendrán una conversación en la que se explicarán las características, precio, funcionamiento, atributos, garantía, montaje, etc... y todo en lo que el cliente dude. El cliente contará sus necesidades y deseos, de esta manera podremos satisfacer sus necesidades propias; le mandaremos toda la información necesaria, dependiendo de sus intereses y del producto que quiera.

Respecto a las empresas que deseen adquirir nuestro producto, mantendremos con ellas una relación cercana, de este modo nos ajustaremos conjuntamente con la empresa que desea trabajar con nosotros acerca de la elaboración de los nuevos vehículos de hidrógeno, siendo nosotros los que aporten los motores de hidrógeno.

Nuestro segundo tipo de cliente serían las empresas, al ser las compras de estas al por mayor y al ser un servicio / producto innovador la relación de Hydroride con el cliente será una relación personal dedicada ya que como proveedores debemos de establecer confianza con nuestro comprador. Independientemente de quien tenga la iniciativa de comunicarse primero con el otro, trataremos con la persona o grupo encargado lo que queremos y pretendemos obtener con el producto o servicio.

La empresa nos comunicará qué desea, si reconvertir el motor de x número de coches en un motor que funcione con hidrógeno, sacar una gama de coches que funcione con hidrógeno, realizar un encargo de motores o que nosotros les instalamos manualmente a la vez que con nuestra maquinaria el motor de hidrógeno en los coches, sino, estamos abiertos a cualquier otra opción. Todo ello dependerá de lo que la empresa interesada en establecer motores de hidrógeno desee y demande. Hydride y la empresa compradora tendrá un modo de comunicación fiable en el que la empresa nos comunicará sus ideas a futuro con nuestra empresa o las dudas que tenga sobre nuestro producto, coste, precio, garantía, proceso de producción, etc. ...

Por lo tanto, en cuanto a relación con clientes, ya sean personas o empresas, habrá una fluida comunicación a través de todo lo mencionado anteriormente.

Para mantener la fidelidad de nuestros clientes, iremos incorporando nuevos servicios y facilidades para que la experiencia de los consumidores sea cada vez mejor. Se intentará digitalizar todo lo que sea posible, para que el cliente pueda realizar trámites o consultar cómo está yendo el cambio de motor de su vehículo cómodamente desde casa. En cuanto a las empresas con las que trabajaremos, también se intentará usar la vía digital para contratos, trámites, cláusulas y todo lo que se requiera.

También hemos pensado en crear un servicio específico para implementar nuestros motores en los camiones, furgonetas y coches de las grandes empresas, que transporten mucho como Amazon, FedEx, UPS, Mærsk, etc.

Respecto a las Administraciones Públicas, contactaremos con ellos en reuniones con los que acordaremos financiación y ayuda para hacer un mejor uso de la administración de la empresa a cambio de numerosos puestos de trabajo en estas localidades además de un crecimiento de las empresas de hidrógeno como Hiperbáric que creará también puestos de trabajo además de aumentar su producción y así conseguir ser pioneros en este uso.

No solo nos relacionamos con los clientes y con empresas, sino que también mantendremos contacto con las Administraciones Públicas como los Gobiernos de las Comunidades Autónomas para acordar posibles ayudas económicas para rebajar los precios de nuestro producto, o para hacer más atractiva la idea de adquirir un coche de hidrógeno, como puede ser el caso de la subvención del Plan Moves III<sup>1</sup>, por el cual se les proporcionará del 2022 hasta el 2024 un total de 400.000.000€, con la posibilidad de ampliar esta subvención con una cantidad semejante, para aumentar los puntos de recarga.

Respecto a las grandes empresas de la automoción podríamos sacar una línea para implementar los motores a sus coches sin que lo tengan que hacer ellos.

---

<sup>1</sup> AYUDAS Y SUBVENCIONES

- <https://www.miteco.gob.es/es/ministerio/planes-estrategias/plan-estrategico-subvenciones-2022-2024/>
- <https://planderecuperacion.gob.es/como-acceder-a-los-fondos/convocatorias/BDNS/610787/primera-convocatoria-del-programa-de-ayudas-a-proyectos-pioneros-y-singulares-de-hidrogeno-renovable-programa-h2-pioneros-en-el-marco-del-plan-de-recuperacion-transformacion-y-resiliencia>