



RELACIÓN CON LOS CLIENTES

- ¿Cómo vais atraer nuevos clientes, mantenerlos y hacerlos crecer?

Desde WANDA, el bienestar y la comodidad de nuestros clientes con el producto es nuestra prioridad. De esta manera, nuestro trato con ellos es cercano y familiar.

Gracias a nuestro sistema de atención al cliente, este último tiene la posibilidad de preguntar tanto antes de la adquisición como después de ella. En caso de que haya alguna duda sobre ya sea precio, uso del producto, garantías o más; se solucionarán a través del email de atención al cliente dispuesto en nuestra propia página web (). No solo podrán disponer del correo sino que también contamos con un número de teléfono para ya una vez realizada la compra, conocer sobre que cubre el seguro y que no.

Tenemos que diferenciar los **touch points** o puntos de contacto con el cliente. Estos puntos los diferenciaremos en varias secciones dependiendo del momento en el cual se encuentre nuestro cliente respecto a nuestra empresa y producto. Diferenciamos en las siguientes fases:

- Antes de la compra: Desarrollamos anuncios en línea o banner digital , anuncios en la parte superior e inferior de varias páginas web. También desarrollaremos la optimización para motores de búsqueda o SEO ya que es la mejor manera para obtener los resultados de las búsquedas, así obtendremos mayor visibilidad al cliente. Así de esta manera los clientes llegarán hasta nuestro sitio web y obtendrán un contacto agradable con nuestra empresa.
- Durante la compra: Nuestros clientes tendrán acceso a las reseñas de los demás clientes y las valoraciones del servicio que proporcionamos y del proyecto desarrollado. En nuestra propuesta la venta es digital por lo menos al principio del desarrollo de nuestra empresa, en nuestra página web podrá encontrar un punto de información con todo lo que tiene que saber nuestro cliente acerca de nuestro propósito y el sentido de nuestro producto. Con el paso del tiempo, nuestra empresa abrirá puntos estratégicos de venta en las ciudades más centrales como son Madrid y Barcelona donde nuestros trabajadores atenderán a nuestros clientes resolviendolos toda las dudas que les surjan y proporcionándoles todo tipo de información según le convenga al cliente.
- Después de la compra: Una vez adquirido nuestro producto por la persona demanda se le enviará un formulario de satisfacción respecto a la atención y sobre la funcionalidad de nuestro producto. De estos formularios haremos un estudio para así poder mejorar los errores cometidos.



Para entrar en relación con nuestros clientes; realizaremos una campaña de marketing para desarrollar nuestra idea de negocio y acercarnos al cliente de una manera más cercana. Estableceremos unos puntos claves para desarrollar esta idea.

- Tendremos que tener claros nuestros objetivos al realizar esta campaña. Nuestra prioridad es la satisfacción del cliente y obtener unos resultados satisfactorios con nuestra idea de negocio.
- Identificar las necesidades y los comportamientos de los clientes principales, para ello contamos con realizar previas pruebas de nuestro producto con ancianos, personas con discapacidades tanto físicas o psíquicas. Proporcionamos una cantidad de pulseras gratuitas sobretodo en residencias en las cuales realizamos un seguimiento de la funcionalidad de nuestro producto. Así nos acercamos a nuestro verdadero público y nuestros clientes potenciales.
- También así de esta manera tambien realizamos un estudio de la competencia la cual nos puede afectar a la hora de continuar con nuestro negocio

