

## 0.8: Actividades clave

### DISEÑO DE PRODUCTOS

- En los planes más económicos:

En los productos de menor costo los diseños serán de toque más minimalista, la portada y contraportada estarán unidos con espiral y las tonalidades de las libretas serán de colores más otoñales. Las hojas serán blancas y con líneas en formato carta, cabe recalcar que la cantidad de hojas dependerá del tamaño que se haya comprado.



- En los personalizados

En los productos de mayor precio donde el cliente tenga libertad de su diseño, se podrá decidir en el diseño de la portada, contraportada, las hojas (color, diseño, grosor), tipo de tapa, formato del cuaderno (asimismo como prefiere que se cierre) y si se desea alguna decoración extra (como algún calendario, estampas o marca página). La cantidad de hojas dependerá del tamaño que se haya pedido en la libreta; A continuación, ejemplos de diseños:



Ejemplo de impresión en papel ecológico



### FUNCIONAMIENTO SERVICIO IMPRENTA

El servicio imprenta se puede realizar tanto como por encargo como en presencial, las especificaciones son las siguientes:

- Si el pedido es presencial, se imprimirá en ese mismo instante, en caso de ser varias hojas se dará un tiempo estimado que tardará el proceso y notificará mediante un mensaje en caso que el cliente haya dejado momentáneamente la tienda o un llamado de voz si se encuentra presente. De ser que no haya respuesta en 1 hora, se cobrará una multa en base a la proporción de hojas solicitadas.
- Si el pedido fue realizado por Internet, se debe especificar la fecha en la que se desea para que nosotros podamos tener la impresión lista con 2 días antelados de la fecha dada. Cuando el pedido esté listo, se le mandará un mensaje al cliente por la plataforma que nos ha contactado de que su pedido está listo para retirar de nuestro despacho; En caso de que el cliente no aparezca en un plazo de 5 días hábiles, se le dará una multa en proporción a la cantidad de hojas pedidas.

En ambas situaciones el cliente puede elegir por cual tipo de papel desea para la impresión.

## 0.8: Actividades clave

### FUNCIONAMIENTO DE RESTAURACIÓN CUADERNOS

Nuestro servicio para restaurar cuadernos debe ser solicitado con Internet, donde saldrá una fecha estimada que durará el proceso desde la entrega de la libreta a nuestro equipo hasta la finalización de la reparación. En la página web el cliente es libre de elegir si prefiere despacho en casa o retirar en nuestra tienda, en ambas situaciones se le notificará al cliente cuando se le irá a entregar o cuando debe retirar su pertenencia.



### SERVICIO AL CLIENTE

Si bien en Iquaderni nos esforzamos por brindar la mejor calidad posible, de ser que haya un error de elaboración en nuestros cuadernos o mala ejecución en nuestros servicios, proporcionaremos la siguiente atención al cliente y garantía:

Servicio al cliente: El servicio al cliente es un área de nuestra empresa que busca proporcionar la satisfacción y solución a los problemas de nuestro clientela. Para proporcionar una buena atención, haremos lo siguiente:

- Ofrecer comunicación personalizada para darle a entender qué nos dirigimos a su persona y que estamos interesados en sus necesidades.
- Escuchar activamente lo que le concierne y ofrecer soluciones al problema
- Prestar atención a los detalles para identificar en qué áreas se encuentra a gusto y en qué otras le decepciona.
- Interesarse en lo que nos dice nuestra clientela, es decir, ponernos desde su perspectiva y proporcionar un diálogo sincero con comunicación clara



## 0.8: Actividades clave

### GARANTÍA

Garantía: En caso de no haber cumplido las expectativas del cliente, ofreceremos el siguiente tipo de garantías:

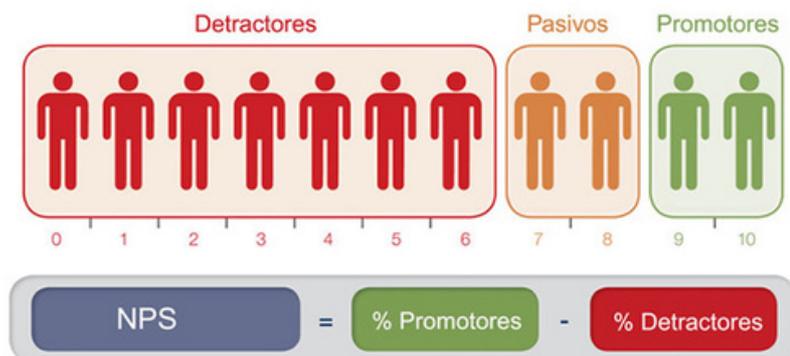
- Compensación a las necesidades de nuestro cliente afectado en caso de que no hayamos podido cumplir con lo que ofrecemos.
- Mejora continua en base las exigencias del mercado y las sugerencias de nuestro público para brindar mejor servicio y experiencia.
- En nuestro caso, nuestra garantía será de 360 días (1 años) y se podrá llevar un producto gratis.



### EXPERIENCIA DE NUESTROS CLIENTES

La experiencia de nuestros clientes consiste en la implementación de métricas que interpretan qué tan bien se han sentido con nuestro emprendimiento. Nosotros implementaremos la siguiente:

- NPS para saber cuánto porcentaje recomendaría nuestra marca. Esta evaluación la haríamos de manera trimestral para estar mejorando continuamente.



## 0.8: Actividades clave

# MARKETING

Para llamar la atención del cliente, utilizaremos las siguientes estrategias de marketing:

- Marketing educativo: Informaremos al cliente de porqué nuestro producto es mejor que la alternativa convencional, para ello desmentiremos mitos relacionados con el papel hecho a mano y haremos demostraciones de su flexibilidad.
- Marketing con enfoque branding: Esta estrategia consiste en crear situaciones con las que el cliente se sienta identificado y piense en nuestra marca como solución o mejor alternativa. Nosotros lo haremos por medio de videos estéticamente bonitos y memes que puedan identificar al comprador.

Ejemplos de marketing:

