

6.-RELACIONES CON LOS CLIENTES.

Dentro de la empresa los tipos de relación que vamos a mantener con nuestros segmentos de mercado van a ser de diferentes tipos.

RELACION PERSONAL- TELEFÓNICA

En el local existirá la figura de una persona que es la que realiza la función de planchado además de recepcionar y gestionar la demanda del servicio de plancha y servicio a domicilio por lo que el contacto podrá darse vía personal o vía telefónica.

AUTOSERVICIO

La filosofía de autoservicio de lavandería, supondrá que no será necesaria la atención directa con las personas que acudan al local para hacer uso del servicio de lavandería y secadora ya que el sistema está diseñado para un autoservicio.

PLATAFORMA WEB

Para dar cobertura a todo el mundo y teniendo en cuenta que hoy en día, en el colectivo de la gente joven se comunica más por redes sociales, dispondremos de un número de whatsapp, así como también de una plataforma web donde además de informar de nuestros precios, servicios y horarios como número de contacto, disponemos de un servicio de buzón, para solicitar nuestro servicio tanto de recogida, lavandería, secadora y plancha, así como la distribución a domicilio.

ASISTENCIA PERSONAL DEDICADA

En este caso este tipo de relación la mantendríamos con residencias de ancianos, hoteles, pues el volumen de trabajo es superior, y nuestra relación con ellos sería más personalizada, teniendo en cuenta que los ingresos que obtendremos de tener de forma fija y permanente algún tipo de este segmento de valor, a nuestra empresa le supondría un mayor ingreso de beneficios.

Para evaluar cuál es el valor que nuestros clientes le dan a nuestro servicio haremos una pequeña encuesta de satisfacción para valorar los diferentes servicios prestados de lavandería, secadora, servicio a domicilio, horario, plancha, así como también del trato personalizado que reciben desde los diferentes canales por los cuales se ponen en contacto con nosotras.

Dentro de la plataforma habrá un apartado de COCREACION, en el cual ellos podrán indicar cuáles han sido sus experiencias con nosotras, así como también valorar servicios y atención prestada para recabar información muy válida que nos servirá de análisis y mejora de nuestra empresa.