

## Relaciones con los clientes

Nuestra relación con los clientes va a ser de autoservicio ya que hoy en día el 67% de los clientes prefieren este tipo de servicios en vez de ser atendido por un agente de la empresa. Podemos ver esto ya que los clientes prefieren no perder tiempo en llamar a un call center o simplemente quieren tener respuestas rápidas y eficaces a sus problemas sin la necesidad de tener que preocuparse ellos por nada.

Este servicio tiene como finalidad que los clientes resuelvan sus problemas sin necesidades y problemas sin intermediarios permitiendo que los procesos sean más ágiles y los consumidores más autónomos.

También con una intimidad en la relación automatizada ya que nuestros clientes van a obtener la propuesta de valor de nuestro proyecto a través de una máquina, lo que nos supone un bajo contacto entre nuestro proyecto y nuestros clientes.

Y el vínculo establecido con nuestros clientes es transaccional ya que establecemos vínculos esporádicos con el cliente como es el caso de una compra puntual. Lo que establece una relación fácil de dejar o de romper por parte de tu cliente ya que no hay ninguna barrera de salida que le retenga.