

RELACIONES

Las relaciones de nuestra empresa con el comprador son fundamentales para el éxito a largo plazo. Además tener también estrategias agresivas de captación puede aumentar la compra de productos y aumentar el número de ventas por cliente. Estas relaciones abarcan todo tipo de interacciones y comunicaciones que la empresa tiene con sus clientes a lo largo del ciclo de vida del producto o servicio. Una comunicación transparente y clara, junto con un servicio especializado al cliente son elementos cruciales para aumentar la confianza con ellos.

Existen varios tipos de relaciones ; asistencia personal, asistencia personal dedicada, autoservicio, servicios automatizados, comunidades y co-creación. A continuación vamos a explicar brevemente cada una de ellas y sus características y cual hemos decidido elegir en base a nuestro proyecto.

1. **Asistencia personal**: es aquella asistencia que implica una ayuda directa y personalizada a un cliente. Una persona responde preguntas, resuelve problemas, ofrece apoyo...
2. **Asistencia personal dedicada**: este tipo de asistencia tiene a un asistente personal o un equipo dedicado única y exclusivamente para la atención de uno o varios clientes. Tiene un mayor enfoque para poder construir una relación más estable con el cliente.
3. **Autoservicio** : aquella asistencia que ayuda a los clientes a resolver sus dudas o ofrecerles distintos tipos de herramientas sin la necesidad de tener contacto con un agente o personal.
4. **Servicios automatizados**: son aquellas tecnologías que responden por el agente a los clientes mediante sistemas de correo electrónico o de voz interactiva.
5. **Comunidades**: este tipo de comunicación es mucho más abierta, ya que es una especie de foto en la que se encuentran todos los clientes de esa empresa y se pueden resolver las dudas entre ellos mismos.
6. **Co-creación**: esta comunicación involucra a los clientes en el proceso de desarrollo de productos que están en la empresa (productos beta). De esta manera pueden participar y la empresa poder recoger un feedback directo y así saber qué servicios finales satisfacen más las necesidades del mercado.

Nosotros hemos elegido 2 los Servicios Automatizados y Asistencia Personal, por una lado los servicios automatizados ofrecen numerosas ventajas tanto para la empresa como para los clientes. Una de las grandes ventajas que esta tiene es la atención 24/7 y la disponibilidad completa hacia nuestros clientes. Además, garantizan respuestas inmediatas, consistentes y precisas, mejorando de esta manera la experiencia del cliente. Aunque sí que es verdad que no todas las dudas se pueden resolver de manera automática, sino que hay algunas más complejas que necesitaría una atención adecuada o una asistencia personal.