

6. ACTIVIDADES CLAVE

Reparación técnica: Realizar las reparaciones necesarias de las diferentes partes del hardware (pantallas, baterías, carcasa, etc.) de los distintos dispositivos (móviles, tablets, ordenadores) utilizando las herramientas adecuadas que estarán a disposición de los usuarios en nuestra tienda.

Garantía de servicios: Ofreceremos garantías de dos años el máximo pero igual cabe la posibilidad de que anunciemos que 2 años de garantía pasa a 3 años de garantía, lo haremos posible en un futuro para que los clientes tengan mucha confianza y seguridad satisfactoria

Diagnóstico de fallas: Evaluaremos nuestros métodos de reparación (y las piezas) para mejorar la eficacia que se pueda obtener y no tardar tanto al reparar

Gestión de inventario: controlaremos y gestionaremos cada día las piezas y herramientas necesarias para la reparación de objetos que nos presenten los usuarios.

Marketing y promoción: Implementaremos estrategias de marketing para atraer clientes. Crearemos un perfil de nuestra empresa en todas las redes sociales que a día de hoy más se utilizan (instagram, X, etc.) y realizaremos pequeñas campañas publicitarias (buzoneo, repartir propaganda a la salida de las estaciones de metro, etc.) Como, en redes sociales y publicidad local

Relaciones con proveedores y clientes.: Lo más importante es tener relaciones positivas sólidas con los proveedores, también implementaremos estrategias de marketing para atraer a todos los clientes (como en las redes sociales y publicidad local) que todavía no tengan su tienda de confianza.

Atención al cliente: Proporcionaremos un servicio exclusivo además de buena calidad a nuestros clientes, respondiendo a dudas y resolviendo problemas que les surjan en el momento.

Seguimiento post-servicio: Realizar un seguimiento con los clientes después de la reparación para asegurar de que nuestros clientes estén satisfechos. Para los más jóvenes realizaremos unas encuestas que mandaremos por mail para saber su nivel de satisfacción. Como sabemos que las personas de tercera edad no tienen tanta destreza con las nuevas

tecnologías les llamaremos individualmente por teléfono y así podrán contarnos su experiencia.

Estrategias de precios: Crearemos una tabla de precios de los servicios de reparación que tengamos, que estará a disposición de los clientes, tanto en la web, como en las redes sociales y también estará en la tienda de forma visible y transparente.

Promociones y descuentos: Implementaremos promociones temporales en cada reparación cada mes o semana, para atraer nuevos clientes y aumentar ventas. También los clientes habituales tendrán un bono donde obtendrán descuentos mayores que otros clientes, como descuentos en las compras online de nuestra web o alguna reparación pequeña gratis (cambiar la pantalla protectora).

Facturación y cobro: Estableceremos un sistema eficiente y rápido de facturación y cobro para asegurar un flujo de ingresos constante.

Técnicos polivalentes: Para las personas que necesiten de ayuda profesional tendrán a su disposición nuestros trabajadores para que les aconsejen como repararlo.

Voluntariado o prácticas: Colaboraremos con institutos de formación profesional para que estudiantes vengan a hacer sus prácticas y puedan ayudar y aprender en reparaciones sencillas.

Atención al cliente adaptada: Nuestra empresa dispondrá de profesionales que ayuden a comprender todo a personas de todas las edades. Al ser una empresa tecnológica, se prestará especial atención a las personas de la tercera edad, aunque tendrían que tener algún conocimiento previo. Para poder mejorar en este aspecto, es importante saber el nivel de satisfacción de nuestros clientes. Para ello, si es la primera vez que utilizan un servicio, para que valoren nuestro trabajo, les enviaremos un formulario de satisfacción mediante correo electrónico. En el caso de la tercera edad, si no disponen de habilidad con el mail, les haremos llegar el formulario a su domicilio mediante carta postal. Posteriormente, podrán enviarlo por correo postal a nuestra tienda o entregarlo en persona.

Colaboración con comunidades locales: Otro método para promocionarse sería crear alianzas con otras tiendas, como por ejemplo, Phone House. Esto consistiría en un acuerdo, en el cual, la tienda de móviles nos mandaría clientes (mediante recomendación) que necesitan reparar sus productos y a esa tienda, al decir que vienen de parte de ellos, se les

proporcionará un porcentaje de los ingresos obtenidos con esa reparación. Así logrando que una empresa conocida nos recomiende a sus clientes y teniendo más ventas.

Reutilizar piezas, recuperar componentes de dispositivos irreparables para usarlas como repuesto en otros arreglos en un futuro.

Sistema de sellos: Utilizaremos también un sistema de sellos, por cada tres reparaciones una será gratis, así se beneficiaran tanto ellos como nosotros, los clientes conseguirán una reparación gratis y nosotros conseguiremos fidelización.