

6to punto: Relaciones con los clientes:

1. Atención personalizada y asistencia en el uso:

- Descripción: Dado que el público objetivo de "TecnoVida" está compuesto principalmente por personas mayores o personas con problemas de socialización, ofrecer una atención personalizada será fundamental. Esto incluye un apoyo continuo tanto en el centro físico como a través de plataformas en línea.
- Cómo aseguramos la complacencia: o Asistencia directa: En el centro físico, los usuarios serán acompañados por personal capacitado que les guiará paso a paso durante el proceso de inmersión en la realidad virtual. Además, en línea, un equipo de soporte estará disponible para resolver dudas o problemas técnicos, de manera accesible y amigable. o Entrenamiento y tutoriales: Para los usuarios que no están familiarizados con la tecnología, ofreceremos sesiones introductorias personalizadas y tutoriales sencillos que les permitirán sentirse cómodos con el uso de la realidad virtual. o Seguimiento post-sesión: Después de cada experiencia virtual, se realizará un seguimiento para evaluar la satisfacción del cliente, identificar posibles áreas de mejora y asegurarse de que el usuario se haya sentido cómodo durante la experiencia.

2. Creación de una comunidad:

- Descripción: "TecnoVida" no solo busca ofrecer un servicio, sino crear una verdadera comunidad entre los usuarios. A través de las experiencias virtuales conjuntas, los usuarios tendrán la oportunidad de interactuar, compartir intereses y formar nuevas amistades.
- Cómo aseguramos la complacencia: o Fomento de interacciones sociales: La plataforma de realidad virtual estará diseñada para permitir que los usuarios puedan socializar y participar en actividades conjuntas, como juegos, ejercicios o actividades temáticas. Este tipo de experiencias ayuda a reducir el aislamiento social y fomenta la creación de vínculos entre los participantes. o Eventos virtuales temáticos y reuniones grupales: Organizaremos eventos especiales, como fiestas virtuales, charlas o actividades interactivas que les permitan interactuar y reforzar sus lazos dentro de la comunidad. También se podrán realizar actividades grupales a través de la plataforma, incentivando la participación y fortaleciendo la sensación de pertenencia.

3. Seguimiento de la experiencia del usuario:

- Descripción: Realizar un seguimiento continuo de la experiencia del usuario es esencial para mejorar el servicio y asegurar que los usuarios sigan

comprometidos. El seguimiento incluirá encuestas de satisfacción, entrevistas periódicas, y la recopilación de feedback constante.

- **Cómo aseguramos la complacencia:** o Encuestas y retroalimentación: Al final de cada sesión, se enviará una breve encuesta a los usuarios para conocer su nivel de satisfacción, identificar problemas técnicos, y conocer si las actividades les resultaron útiles o agradables. Este feedback se utilizará para mejorar y personalizar aún más las experiencias futuras. o Ajustes y personalización: A medida que recibamos retroalimentación de los usuarios, se podrán realizar ajustes en las experiencias virtuales, desde la modificación de las actividades hasta la mejora de la accesibilidad del sistema. Esto asegurará que el servicio esté siempre alineado con sus expectativas y necesidades.

4. Programas de fidelización y beneficios exclusivos:

- **Descripción:** Para fomentar la lealtad de los clientes, "TecnoVida" puede ofrecer programas de fidelización que recompensen a los usuarios frecuentes o a aquellos que recomienden el servicio a otros. Esto puede incluir descuentos en las tarifas de suscripción, acceso a actividades exclusivas o sesiones personalizadas.

- **Cómo aseguramos la complacencia:** o Bonificaciones y recompensas: Los usuarios que recomienden "TecnoVida" a amigos o familiares pueden recibir sesiones gratuitas o descuentos en futuras experiencias. También se pueden ofrecer promociones exclusivas para usuarios recurrentes, como experiencias personalizadas o acceso anticipado a nuevas actividades. o Reconocimiento personalizado: El equipo de "TecnoVida" reconocerá a los usuarios más activos o comprometidos dentro de la comunidad virtual, creando un ambiente de apoyo y gratitud que les hará sentirse valorados.

5. Comunicación transparente y empática:

- **Descripción:** La comunicación con los clientes debe ser clara, empática y accesible, especialmente al tratar con personas mayores o con problemas de socialización. Los usuarios deben sentirse cómodos preguntando cualquier cosa, sabiendo que recibirán una respuesta amable y útil.

- **Cómo aseguramos la complacencia:** o Canales de comunicación abiertos: Además del soporte técnico, se pondrá en marcha un canal de comunicación directo para que los usuarios puedan hacer preguntas sobre la plataforma o compartir inquietudes relacionadas con su bienestar emocional. Esto puede ser tanto en línea como en persona. o Empatía en la comunicación: El tono de la comunicación debe ser siempre respetuoso, amable y comprensivo. El personal

deberá estar capacitado para tratar con personas de diferentes niveles de familiaridad con la tecnología, garantizando que todos se sientan cómodos y seguros al usar el servicio.

6. Oferta de experiencias de valor para el usuario:

- Descripción: Las experiencias ofrecidas en "TecnoVida" deben ser valiosas, no solo en términos de entretenimiento, sino también para el bienestar emocional y social de los usuarios. Es importante que las actividades y eventos sean divertidos, enriquecedores y tengan un impacto positivo en su vida diaria.
- Cómo aseguramos la complacencia: o Actividades personalizadas según intereses: A través de entrevistas y la recopilación de datos sobre los intereses y aficiones de los usuarios, las experiencias se adaptarán a sus gustos, asegurando que cada usuario disfrute de las actividades y se sienta atendido de manera única. O Monitoreo del impacto emocional: Además de ofrecer actividades divertidas, se llevará a cabo un seguimiento del bienestar emocional de los usuarios, a través de encuestas o comentarios directos. Esto ayudará a ajustar las experiencias de forma continua para asegurarse de que tengan un impacto positivo en la calidad de vida del usuario.