

VIREVO: RELACIONES CON LOS CLIENTES



En nuestra empresa combinamos tres tipos de relaciones con los clientes, contamos tanto con **autoservicio** como con un **servicio automatizado** con opción a una **asistencia personal** para cualquier problema que les surja a nuestros clientes ya estén suscritos o no en nuestra aplicación.

Autoservicio: Nos referimos a un modelo logrado a través de herramientas digitales en el que los clientes pueden acceder a servicios sin que se necesite una asistencia directa de un empleado. Con él se puede:

- Realizar reseñas propias y reservas de actividades.
- Consultar información.
- Gestionar sus cuentas y sus suscripciones.
- Acceder a servicios de atención al cliente.

Servicio automatizado: Utilizamos tecnología para llevar a cabo tareas sin ningún tipo de intervención humana directa. Este servicio incluye:

- Chatbots: estos proporcionan respuestas automáticas a preguntas frecuentes que se realicen en la aplicación.
- Sistema de atención telefónica: ofreciendo opciones a través de menús automáticos para dirigir a los clientes de la aplicación a la determinada información que estén buscando.
- Pagos automáticos: permiten a los clientes realizar las transacciones necesarias para suscribirse sin la necesidad de la ayuda de un representante.

Opción de asistencia personal: Por si fallase algún tipo de relación con los clientes de las nombradas anteriormente o ante la duda de usar uno de los dos servicios contamos con esta opción, donde, un representante directo de la empresa está disponible en todo momento para ayudar y atender a los clientes de manera directa, humana y más cercana hacia ellos.