

6º Relaciones con los clientes

Para IntelliG Clothing, las relaciones con los clientes son fundamentales para garantizar una experiencia satisfactoria y con lo que nuestro proyecto: mejorar la calidad de vida de las personas, especialmente aquellas con discapacidades. Estas relaciones se establecerán a través de diversos enfoques diseñados para la satisfacción del usuario.

El diseño de la página web anteriormente mencionada será lo más fácil de entender para el usuario, con funciones como las de un narrador para guiar a la gente con problemas de visión y un estilo minimalista lo más limpio posible hacia el público.

Dentro de nuestra propia página web habrá un foro donde se organizará una comunidad con los usuarios en la que las personas puedan compartir sus experiencias, consejos y recomendaciones sobre el uso de las prendas. Esto permitirá crear un sentido de pertenencia y confianza entre los usuarios, quienes podrán aprender unos de otros y sentirse apoyados. Estas comunidades no solo se podrán encontrar en la página web, si no que dentro de nuestro perfil de redes sociales, aparte de promocionar nuestras prendas, en los comentarios la gente podrá compartir su pensamiento, ideas o consejos.

Además, se ofrecerá soporte personalizado para atender las necesidades de cada cliente. quienes recibirán asistencia individual para comprender y configurar las funciones de sus prendas.

También se desarrollará una herramientas automatización, como una aplicación móvil que permitirá a los usuarios personalizar las funciones de las prendas según sus preferencias. Los clientes podrán ajustar parámetros como la intensidad de las vibraciones o los niveles de regulación de temperatura directamente desde su dispositivo móvil, ofreciendo mayor autonomía y comodidad.

Otra prioridad será la educación del cliente a través de recursos como tutoriales en vídeo, guías detalladas y demostraciones en vivo. Esto garantizará que los usuarios comprendan cómo integrar las prendas con

aplicaciones complementarias, como Google Maps, y saquen el máximo provecho de sus funcionalidades.

Un aspecto clave será el establecimiento de un servicio postventa. En caso de que una prenda no funcione correctamente o el cliente enfrente algún problema, se habilitarán canales y oficinas específicas para brindar soporte técnico y soluciones a los problemas. Esto incluirá reparaciones, reemplazos de productos defectuosos y atención rápida a consultas o reclamos. Las devoluciones se gestionarán a través de una entidad confiable, como Correos, permitiendo a los clientes enviar productos directamente a nuestra oficina.

Se implementarán estrategias para obtener retroalimentación continua de los usuarios. Esto incluye encuestas de satisfacción, formularios en línea y funcionalidades en la aplicación móvil para recibir comentarios de manera inmediata.

De esta manera, podremos identificar lo que estamos haciendo bien y reforzarlo, así como detectar áreas de oportunidad. En casos de insatisfacción, se tomarán medidas para mejorar.