

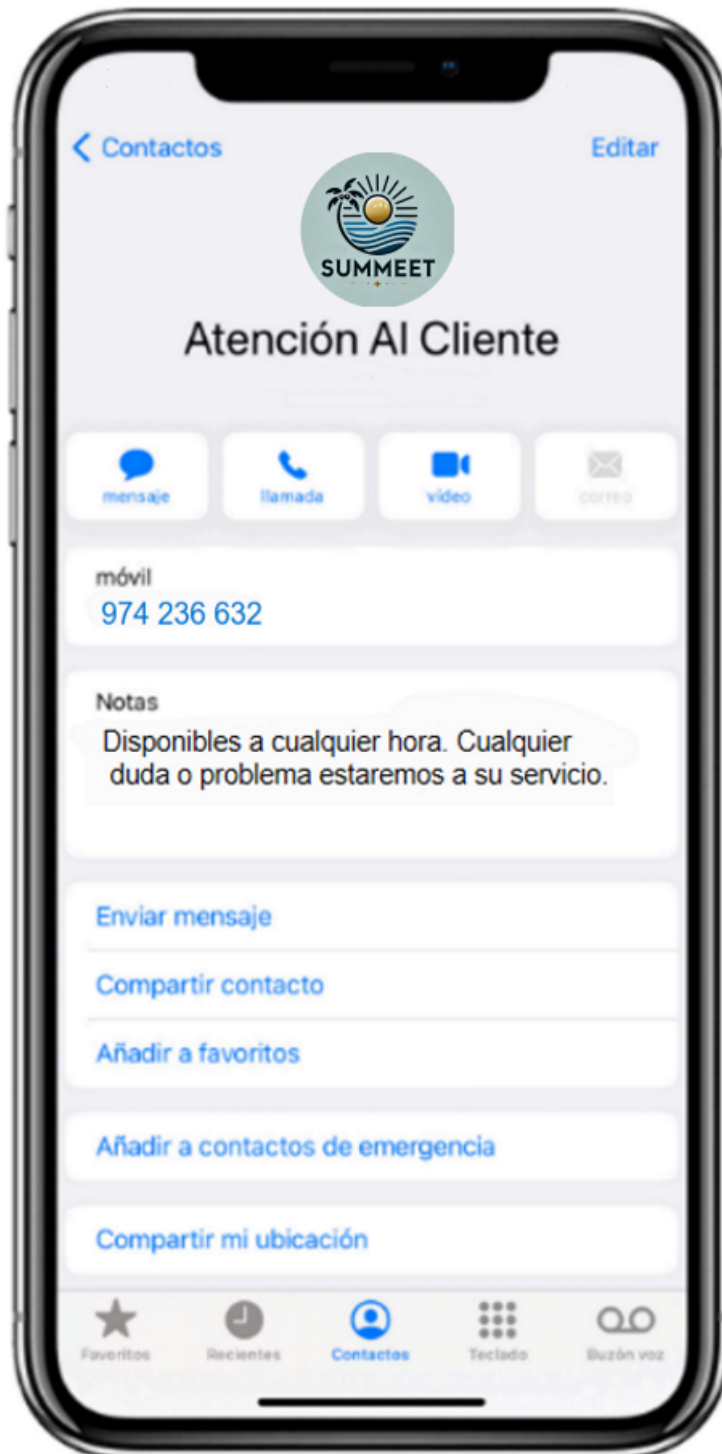
RELACIONES CON EL CLIENTE

A la hora de tener una empresa exitosa hay algunos apartados que consideramos cruciales para relacionarnos con nuestros clientes, como son: la captación de clientes, la atención a los mismos, así como el análisis de sus perfiles y retención de dicha clientela.

- Captación de clientes: resultan esenciales los spots publicitarios, tanto online como físicos, que nosotros consideramos aún más importantes. Por lo tanto, tenemos una gran inversión de nuestro capital centrado en

los anuncios, de esta manera se capta atención y la empresa crea una buena imagen, lo que va a hacer que personas se interesen en la app y captemos a clientes.

- Atención al cliente: para conseguir que los clientes sean fieles y tengan una buena experiencia a la hora de usar la app debemos prestar atención a los usuarios cuando tengan un problema. Por lo tanto, vamos a tener a varios comerciales que van a promocionar la empresa además de gestionar las consultas de los clientes. La atención personalizada al cliente puede ser un problema solventado por una máquina automática, pero hemos tomado la decisión de invertir tiempo y recursos humanos en la resolución de problemas, ya que una empresa que consista en que la gente se pueda encontrar físicamente y se relacione requiere una gestión muy



directa y comprometida, por lo que creemos que es fundamental invertir en ello. Además, tenemos un número de teléfono al que los usuarios podrán llamar para resolver sus dudas o expresar sus problemas con la app.

- **Análisis del perfil de los clientes:** una de las características de la empresa es favorecer que la gente establezca contacto con otra gente que comparta los mismos gustos. Por consiguiente, el análisis de los clientes es posiblemente el apartado más importante para seguir la filosofía de la empresa y que la gente se sienta cómoda con la gente que conoce, medio para fidelizar clientes y hacer que el análisis nos sirva como ayuda para mejorar la app en el futuro. También es importante para segmentar los perfiles de los clientes y tomar decisiones más acertadas basadas en datos contrastados.
- **Retención de clientes:** para captar clientes nuevos la retención de los clientes antiguos es también muy importante, ya que una buena gestión de la relación con los clientes va de la mano de la captación de los mismos. La reputación de la empresa es crucial y puede ser la diferencia entre el éxito y el fracaso, por lo tanto, tenemos una serie de estrategias para retener a los clientes y fidelizarlos. Consideramos que la retención de la clientela se vincula significativamente con la implementación de todos los demás factores expuestos.