



SIGNATALK

6. RELACIONES CON LOS CLIENTES

Estrategia de relación con el cliente

La estrategia de relación con los clientes de SignaTalk se fundamenta en la combinación de tecnología avanzada y atención centrada en el usuario, con el objetivo de establecer vínculos duraderos, inclusivos y de alto valor añadido. Dicha estrategia está orientada tanto a la captación de nuevos clientes como a su fidelización y crecimiento a largo plazo, especialmente en un mercado sensible a la accesibilidad y la experiencia de uso.

Tipología de relación con el cliente

SignaTalk adopta un modelo híbrido de relación con el cliente que integra diferentes modalidades, en función de las necesidades del usuario y del contexto de uso del producto:

- **Autoservicio**
Los usuarios pueden adquirir el dispositivo y acceder a la aplicación de forma autónoma a través de plataformas digitales. La aplicación incorpora guías visuales, tutoriales accesibles y procesos de configuración intuitivos que permiten una utilización independiente del sistema.
- **Servicios automatizados**
La traducción de la lengua de signos a voz o texto se realiza mediante sistemas de inteligencia artificial que operan en tiempo real. Asimismo, el software recibe actualizaciones periódicas que mejoran su precisión, funcionalidad y adaptabilidad, sin intervención directa del usuario.
- **Asistencia personal**
Se ofrece atención al cliente a través de canales accesibles, como chat, correo electrónico y videollamadas, con posibilidad de soporte en lengua de signos. Este servicio permite resolver incidencias técnicas y facilitar la adopción del producto en sus primeras fases de uso.
- **Asistencia personal dedicada**
En el caso de instituciones educativas, sanitarias o empresariales, se proporciona un servicio de acompañamiento específico, que incluye asesoramiento, formación inicial y soporte continuo adaptado a entornos colectivos.
- **Comunidades de usuarios**
SignaTalk promueve la creación de comunidades digitales en las que los usuarios pueden intercambiar experiencias, recomendaciones y buenas prácticas, fomentando la interacción social y el sentimiento de pertenencia a la marca.
- **Co-creación**
Los usuarios participan activamente en el proceso de mejora del producto mediante la aportación de sugerencias, pruebas piloto y programas beta, lo que permite ajustar la tecnología a las necesidades reales de la comunidad sorda y con pérdida auditiva.

Acciones de fidelización y retención

Para garantizar la permanencia del cliente y reforzar su vinculación con la propuesta de valor, SignaTalk implementa las siguientes acciones:

- Acceso gratuito a las funciones premium de la aplicación durante los primeros doce meses.
- Actualizaciones continuas del sistema de inteligencia artificial que incrementan la calidad del servicio.
- Opciones de personalización y registro del historial de uso.
- Programas de fidelización basados en el uso continuado, recomendaciones y renovaciones.
- Comunicación periódica con el usuario a través de contenidos informativos y formativos accesibles.

Integración del cliente en el modelo de negocio

El cliente desempeña un papel activo dentro del modelo de negocio de SignaTalk. La incorporación de un sistema de suscripción para funciones avanzadas garantiza la sostenibilidad económica del proyecto y la mejora constante del producto. Asimismo, se establecen acuerdos con instituciones y asociaciones que facilitan la adopción de la tecnología en entornos educativos, laborales y sanitarios, promoviendo un impacto social amplio y sostenido.

Valor estratégico de la relación con el cliente

La gestión de la relación con los clientes constituye un elemento clave en la propuesta de valor de SignaTalk, ya que permite:

- Incrementar la satisfacción y confianza del usuario.
- Generar ingresos recurrentes a través de servicios asociados.
- Mejorar el producto mediante la retroalimentación continua.
- Fortalecer la reputación de la marca como solución tecnológica inclusiva y socialmente responsable.