



RELACIÓN CON LOS CLIENTES

CUENTA+



CUENTA+

Paula Tomás, María Martínez, Shu-han Huang y Noa Laso



Relaciones con clientes

1. Tipos de relación con los clientes.....	2
a) Asistencia personal.....	2
b) Asistencia personal dedicada	2
c) Servicios automatizados	2
d) Autoservicio	2
2. Estrategias de fidelización	2
a) Descuentos y promociones	2
b.) Comunicación continua	3
3. Participación del cliente y co-creación.....	3
a) Co-creación de contenido.....	3
b) Creación de comunidades	3
c) Feedback continuo.....	3
4. Atención a diferentes necesidades	4
a) Personalización de servicios	4
b) Personal especializado.....	4
5. Feedback y mejora continua	Error! Bookmark not defined.



1. Tipos de relación con los clientes

Se basa en acompañamiento personalizado, ofreciendo ayuda durante sus operaciones bancarias, ayuda a través de nuestra propia aplicación para permitir gestionar sus finanzas.

a) Asistencia personal

Brindaremos servicios a nuestros clientes a través de múltiples canales (teléfono, WhatsApp y correo electrónico), y también pondremos a su disposición profesionales capacitados para resolver los problemas relacionados con la banca de manera más eficiente, permitiendo que los clientes tengan la confianza suficiente en nosotros.

b) Asistencia personal dedicada

También pondremos a disposición personal dedicado para atender a los clientes para garantizar un seguimiento continuo, además de contar con un chat en la aplicación para la resolución de las dudas que puedan tener los usuarios.

c) Servicios automatizados

Contamos con una plataforma tecnológica fácil de usar que cualquier persona puede operar (depósitos, transferencias, pagos, consultas de saldo, registro de transacciones, etc.) sin asistencia profesional y genera informes automáticamente.

d) Autoservicio

En la App contamos con un video guía introductorio para que las personas mayores puedan moverse de manera muy sencilla por la aplicación y puedan contactar con nosotros fácilmente.

Además en los talleres que realizamos también explicamos cómo funciona la aplicación y resolvemos todas las dudas que puedan surgir; si no fuera posible o no se quisiera asistir a los talleres en Cuenta+ contamos con un chat donde se pueden presentar dudas o inquietudes formando también una pequeña comunidad.

2. Estrategias de fidelización

Para fidelizar a las personas mayores con sus operaciones bancarias es importante ofrecer un trato cercano para que los clientes tengan una confianza con nuestro servicio, y puedan sentirse acompañados y poder resolverles las dudas teniendo respeto hacia los clientes.

a) Descuentos y promociones

Los clientes que permanezcan activos con nuestra empresa durante al menos 18 meses recibirán un 6% de descuento en las suscripciones mensuales. Este beneficio recompensa la fidelidad de nuestros mejores clientes.



Ofrecemos una promoción para grupos en los talleres, que consiste en: un descuento para grupos de 7 personas. El precio del taller es de 6 €, pero con el descuento del 10%, cada persona paga 5,40 €. Así, el grupo completo solo paga 37,80 € en total.

b.) Comunicación continua

En Cuenta+ manteneos una comunicación continua con nuestros clientes para que siempre se sientan acompañados e informados. Enviamos newsletters, que son pequeños boletines por correo con consejos y novedades muy útiles especialmente pensado para las personas mayores. También les mandamos correos más breves y directos (mailings) que usamos para recordar los trámites importantes o avisar de cualquier cambio que pueda haber en la cuenta.

Además, en la aplicación contamos con un apartado que es un chat, donde los trabajadores se dedican a responder las dudas de los usuarios, ya sea de las personas mayores o de sus familiares/acompañantes, de forma rápida y cercana. Así conseguimos que tanto los mayores como los acompañantes sepan que estamos a su disposición en cualquier momento.

3. Participación del cliente y co-creación

a) Co-creación de contenido

Los clientes podrán dar ideas sobre el contenido de los talleres: temas de los que les gustaría informarse o que les explicarán, podrán expresar sus ideas en los propios talleres con la persona que este impartiendo el taller en ese momento.

b) Creación de comunidades

Habrà un chat en la aplicación en el cual los clientes podrán expresar sus dudas y tener una comunicación activa, de esta manera conseguiremos que exista también un vínculo entre los clientes y crear una comunidad.

c) Feedback continuo

En la APP cada dos semanas crearemos una encuesta de satisfacción diferente, centrándonos en mejorar día a día contando con la opinión de nuestros clientes.

A la hora de recoger feedback de nuestros talleres tendremos un buzón de quejas para obtener las opiniones de y críticas constructivas de los clientes.



4. Atención a diferentes necesidades

El segmento son las personas mayores de 65 años que buscan gestionar su dinero de forma sencilla y segura. Buscan servicios que les puedan ayudar a sus necesidades, que les permita realizar sus gestiones bancarias

a) Personalización de servicios

Atenderemos a las personas mayores de manera que tengan ayuda para realizar sus operaciones bancarias. Nuestra atención será personalizada para que en todo momento puedan completar sus trámites.

b) Personal especializado

Las personas que ayudarán a las personas mayores son profesionales que tienen el mismo grado de Administración y Gestión.