

## ***RELACIÓN CON CLIENTES :***

La relación con los clientes es un apartado esencial, por ello tiene que estar muy bien analizado. El trato con los clientes es esencial para una buena repercusión como empresa. Para ello analizamos cómo interactuamos con ellos, qué tipo de relaciones esperan los clientes y cómo mejorar las relaciones. Nosotras hemos optado por aplicar una relación con los clientes estratégica e innovadora. Para nosotras es esencial una buena relación con los clientes, ya que no solo vendemos un contenedor, sino que una solución inteligente, tecnológica y sostenible que puede llegar a cambiar completamente el concepto de reciclar. Por eso necesitamos una relación continua, cercana y basada en la confianza adaptándose a las necesidades personales.

Principalmente buscamos formar relaciones a largo plazo para que el cliente no sea únicamente un comprador, sino que un usuario activo. Aparte de nuestro concepto principal también hemos aplicado otros tipos de relaciones.

-Queremos una **relación basada en el acompañamiento y la confianza** porque nuestro producto es un sistema automatizado de separación de residuos con tecnología digital y queremos un acompañamiento constante, especialmente en las primeras compras y fases del uso. Nuestro objetivo es que el cliente se sienta seguro y sin dudas cuando utilice nuestro producto, que entienda el funcionamiento y que vea y aprecie la diferencia entre nuestro contenedor frente a otros tradicionales. Creemos que esta relación genera confianza, algo esencial a la hora de introducir una innovación y más siendo tecnológica.

Con este acompañamiento nos permite a nosotras como empresa, adaptarnos a las necesidades específicas de cada cliente.

-Aparte nos parece esencial incluir una **relación de autoservicio tecnológico**, creemos que es un pilar fundamental y mejor si lo apoyamos en la inteligencia del mismo contenedor. Creemos que nuestro sistema tecnológico está muy bien adaptado para un autoservicio adecuado ya que permite diferentes cosas: como poder utilizar nuestro producto sin necesidad de tener conocimientos técnicos avanzados, poder recibir información clara y automática sobre su funcionamiento y también la consulta de datos básicos como el nivel de llenado del contenedor o el rendimiento del reciclaje.

De esta manera la relación del cliente con el producto es directa sin tener que depender constantemente de nosotras, la empresa. Pensamos que esto aumentará la comodidad, la eficiencia y la autonomía.

-Tras analizarlo hemos pensado que la **relación continua a través del mantenimiento y la mejor constante** es también esencial para que el cliente quede satisfecho con la compra. No queremos que la relación con el cliente termine cuando se realice la compra, sino que mantenerla con tiempo. Hemos añadido actualizaciones del sistema digital cada poco tiempo y la mejora del algoritmo de separación de residuos. Pensamos que esta relación continua refuerza no sólo recibir un producto sino que un servicio tecnológico en evolución duradera.

-Una **relación educativa y de concienciación** opinamos que otro aspecto importante en la relación con los clientes es el educativo. Aunque el contenedor separe los residuos por sí solo como empresa queremos promover una relación basada en la concienciación medioambiental. Está relación la hemos construido: ofreciendo información sobre el beneficio de nuestro producto, dando datos sobre la mejora en el reciclaje gracias al sistema inteligente que ofrecemos y por último mensajes que refuercen el compromiso de nuestra empresa hacia la sostenibilidad. Creemos que así el cliente se siente parte del proyecto con impacto social y medioambiental y no solo de una transacción comercial.

-Por último y para tener una relación con clientes perfecta desde nuestro punto de vista la **relación a largo plazo sería** esencial. Finalmente buscamos establecer relaciones estables y duraderas especialmente con clientes recurrentes como empresas y administraciones públicas. Para ello nos hemos basado en: hacer contratos de larga duración, proponer servicios continuos asociados al contenedor y una comunicación constante para detectar nuevas necesidades. Gracias a está relación a largo plazo, como empresa podemos mejorar el producto, asegurar ingresos estables y consolidarnos como una solución innovadora en el sector del reciclaje inteligente.

