



Las relaciones con los clientes constituyen un elemento fundamental para el éxito del proyecto, ya que permiten generar confianza en el público y asegurar la satisfacción a largo plazo. En este proyecto, la interacción con el cliente se fundamenta en establecer un vínculo cercano y responsable que priorice la protección de la vida y la seguridad vial.

La empresa opera mediante un sistema de atención centralizada. En primer lugar, el cliente contacta con la empresa a través del número de teléfono (atendido por IA) o de la página web. Una vez recibida la llamada o la solicitud, la empresa analiza la ubicación del cliente y le indica el taller más cercano para la instalación del sistema de seguridad. De este modo, la empresa actúa como coordinadora del proceso, garantizando que el producto sea instalado en un taller especializado. Este modelo permite ofrecer al cliente un servicio rápido, fiable y próximo.

La relación con el cliente es bidireccional y se sustenta en un intercambio constante. No solo se ofrecen productos y servicios, sino que también se escucha a los clientes, tomando en consideración sus opiniones y necesidades. El cliente influye en las decisiones y contribuye a adaptar las soluciones para lograr así una experiencia más personalizada y efectiva.

Para saber la valoración de los clientes, se enviará una encuesta de satisfacción sobre el proceso de compra realizado a través del teléfono o la web, así como sobre la experiencia con la instalación en el taller. Los comentarios recibidos se analizarán minuciosamente para detectar posibles incidencias de las que la empresa no tuviera constancia y, de este modo, implementar mejoras. Finalmente, se informará al cliente sobre los cambios y optimizaciones realizadas gracias a sus aportaciones.

Así, se forja una relación de confianza en la que ambas partes contribuyen positivamente al producto y a la empresa. El diálogo abierto resulta clave para crecer conjuntamente y alcanzar resultados eficientes a largo plazo.