

6.RELACIONES CON CLIENTES

Las relaciones con los clientes son clave para saber cómo movernos con ellos. Para nosotros estas relaciones van más allá de una simple venta. Nos importa mucho guiar a nuestros clientes, estar pendientes de su progreso y apoyarlos en todo lo que necesiten para mejorar su postura y su calidad de vida.

Buscamos conectar con la gente, ayudarles a usar bien el dispositivo y que se queden con nosotros. Para ello, combinamos el trato personal, servicios automáticos y herramientas que pueden usar ellos mismos. La meta es generar confianza. Crear una comunidad entre los clientes para trabajar mano a mano con ellos, así podemos agregar sus ideas de mejora en el producto. Así lo que ofrecemos es centrarnos en que estén bien, que sean innovadores y que se ajuste a cada uno.

Estas serían las relaciones importantes que tendríamos con nuestros clientes:

ASISTENCIA PERSONAL

Vamos a dar a los clientes una atención personal para ayudarlos a elegir el chaleco perfecto, enseñarles cómo usarlo bien, ajustarlo y mantenerlo. También resolveremos sus dudas sobre cómo funciona y el beneficio que tiene para la salud postural.

AUTOSERVICIO

Desde nuestra plataforma los clientes pueden gestionar el chaleco. Tendrán acceso a todos los tutoriales, informes y ajustes que necesiten. Podrán ver los datos del chaleco, monitorear y cambiar la configuración, esto lo pueden realizar sin la necesidad de que alguien de nuestro equipo le esté ayudando directamente.

SERVICIOS AUTOMATIZADOS

El chaleco lleva unos sistemas automáticos por dentro. Lo que hacen es mirar cómo el cliente está sentado o parado al momento, y si nota alguna diferencia con la postura, le avisa, dan consejos o incluso le corrigen un poco a través de unos sensores que tiene incluido. Aparte de las notificaciones que ya se envían a la aplicación del cliente. (Esta aplicación está dentro de la pantalla que viene incluida con el chaleco)

COMUNIDADES

Fomentaremos comunidades digitales donde los usuarios del chaleco comparten experiencias, avances, consejos de uso y motivación, creando así un espacio de apoyo entre ellos, que refuerza la adherencia al uso del dispositivo y la confianza en nuestro producto.

CO-CREACIÓN

Nuestros clientes son clave para que el chaleco sea cada día mejor. Nos cuentan qué tal les va usando el chaleco, responden nuestras encuestas y también participan en pruebas piloto. Así, con su experiencia, nos ayudan a pensar en nuevas cosas que podemos añadir, a pulir el diseño y, en general, a que usar el chaleco sea cada vez más fácil y agradable para ellos.