

6. RELACIÓN CON LOS CLIENTES

A. Acciones con el cliente ligada a la propuesta de valor:

La relación entre los clientes y GOSHO estará fundamentada por la confianza, cercanía y la profesionalidad, ya que GOSHO estará íntegramente dirigido a acompañar al comercio local, en especial al comercio local textil, durante toda la fase de transición hacia el entorno digital. Una de las mayores diferencias con las plataformas globales automatizadas es nuestro enfoque de acompañar personalmente a los negocios ya mencionados, haciendo que se sientan más acompañando y siendo un servicio más humanizado. No buscamos ser simplemente un intermediario tecnológico, sino un socio estratégico que integra a los negocios de Vitoria-Gasteiz en un ecosistema de cooperación y solidaridad entre competidores.

Nuestro soporte será 24/7 y una atención personalizada, asegurando que la identidad y la esencia de las tiendas tradicionales no desaparezca.

A diferencia de otros servicios digitales donde el usuario debe gestionar todo por su cuenta, GOSHO evita dejar a los negocios a su suerte y se encarga de ello mediante:

- Supervisión por personas reales: Acompañando a los negocios y garantizando que detrás de cada movimiento de la empresa haya expertos reales ayudando a que todo esto sea posible.
- Trato face-to-face: Ofreciendo un seguimiento personal para que los dueños de los locales pierdan el miedo a la evolución tecnológica.

El servicio estará diseñado para cubrir las necesidades del comercio, especialmente en el sector textil mediante:

- Gestión de incidencias: Servicio con disponibilidad 24/7 para resolver cualquier duda o inconveniente que se presente.
- Asesoramiento digital: El equipo ayudará activamente a la creación y gestión del perfil digital.

B. Integración al cliente con el modelo de negocio:

Por otra parte se formará a los dueños o personas pero no del modo tradicional o mediante la entrega de un manual de instrucciones, sino con un programa para transformar al comerciante tradicional en un gestor eficiente. El primer contacto será crítico y GOSHO ofrece la asistencia cercana desde el inicio para intentar romper ese miedo inicial a la tecnología:

- Creación del perfil: El equipo de GOSHO ayuda personalmente a configurar su tienda en el MARKETPLACE, subiendo el logo, historia de la tienda y la ubicación del lugar.
- Cargar el inventario: En el sector textil se enseña a categorizar por: prendas, tallas y colores de forma sencilla e intuitiva en el panel de control.

Se realizarán sesiones prácticas sobre:

- Gestión de pedidos: En el que se enfocará en cómo recibir las notificaciones, confirmar ventas y gestionar el stock.
- Panel de control: Se enseñará a como poder utilizar y entender la interfaz de GOSHO de manera fácil e intuitiva.
- Atención al cliente: Formando en cómo responder dudas de los usuarios a través de la plataforma.

La relación con el cliente no termina cuando la tienda está online, es un acompañamiento y para asegurar que el cliente crezca se les formará en:

- Análisis de métricas simples: Mediante reuniones periódicas para explicar al comerciante qué productos son los más buscados y los que menos.
- Consejos de visual merchandising digital: Asesorando como mejorar las fotos de los escaparates digitales o qué palabras clave puede usar para que los habitantes de Vitoria-Gasteiz encuentren su tienda.

Con todo lo desarrollado con anterioridad se ganará seguridad, ya que la gente se siente parte del proceso de evolución de su negocio, con ese sentido de pertenencia y se reducirá la fricción al saber usar las herramientas digitales, habiendo menos incidencias técnicas y la relación será más fluida y profesional.

Todo esto se sustentará con un sistema de suscripciones de unos 150€ mensuales, con los que incluirá todas las actividades mencionadas y poder realizarlas en el tiempo y forma que se estipule por negocio.