

## **Relaciones con los clientes**

En nuestro proyecto, no queremos simplemente vender un robot y olvidarnos. Queremos crear una relación de confianza con los colegios, que son nuestros principales clientes. Nuestra idea es mezclar el trato personal con herramientas digitales para que el robot se convierta en una pieza clave del día a día en clase.

### **¿Cómo vamos a darnos a conocer?**

- \* Ir directamente a la fuente: Hablar en persona con los directores y los encargados de educación especial de los centros.
- \* Que miren el proyecto: Lo llevamos a las aulas. Queremos que los profes vean en directo cómo el robot ayuda a que los alumnos con sordera estén 100% integrados.
- \* Movernos por la zona: Participar en ferias de tecnología y eventos de innovación educativa que se hagan por aquí.

### **¿Cómo vamos a cuidar a los centros?**

- \* Ayuda rápida: Si algo falla, nos comprometemos a dar una solución en menos de 48 horas. No podemos dejar a un alumno sin su herramienta de apoyo.
- \* Seguimiento real: Una vez al trimestre pasaremos por el cole para ver qué tal va todo y escuchar qué piensan los profes y alumnos.
- \* WhatsApp o chat directo: Un canal rápido para dudas rápidas, sin líos de correos lentos.

### **¿Cómo haremos que la relación crezca?**

- \* Talleres para profes: Darles formación extra para que le saquen todo el partido al robot.
- \* Mejoras constantes: Actualizar el software para que la transcripción sea cada vez más rápida y fácil de usar.
- \* Escalabilidad: Si el centro ve que funciona, ofrecer facilidades para que puedan tener más unidades en otras aulas.

## **Tipo de relación**

Nuestra relación será mixta:

- \* Personal: Estaremos ahí para ayudar y formar.
- \* Automatizada: El robot tendrá sus propios sistemas de actualización.
- \* Co-creación: Lo más importante. Contamos con los alumnos (como Arthur y Matxalen) la intérprete para que nos digan qué mejorar. El robot evoluciona gracias a ellos.

### Integración del cliente en el modelo

\* Colegios Embajadores: Los centros que más se impliquen podrán ser embajadores, probando antes que nadie las nuevas versiones y ayudando a otros colegios a empezar, a cambio de descuentos en el mantenimiento.

\* Feedback real: Arthur y Matxalen no son solo usuarios, son nuestros mejores asesores. Si ellos nos dicen que algo no va bien, lo cambiamos.

### Justificación de nuestras decisiones

Hemos elegido este modelo porque creemos que en educación no vale con vender un producto y ya está. Al ser un tema de inclusión, la confianza es lo primero. Combinar el trato humano con la tecnología asegura que el robot no se quede guardado en un armario, sino que sea útil de verdad. Además, involucrar a usuarios reales desde el principio hace que el proyecto sea mucho más auténtico y fiable para los directivos.