

# RELACIÓN CON LOS CLIENTES



**Objetivo:** establecer relaciones cercanas, de confianza con los clientes, basadas en la seguridad, la tecnología y la personalización del producto.

## 1. Asistencia personalizada

Atención directa antes y después de la compra para ayudar al cliente a elegir el casco más adecuado según el deporte (moto, MTB, snowboard, etc.) y el nivel de tecnología deseado.

Se busca fidelizar al cliente mediante actualizaciones de software (IA, GPS, seguridad), mantenimiento del casco y mejoras tecnológicas con el tiempo.

El cliente puede configurar su casco (diseño, funciones, accesorios) a través de una web o app, con apoyo de guías, tutoriales y chat de ayuda.

**2. Aplicación móvil propia para gestionar funciones del casco** (GPS, constantes vitales, IA, llamadas), recibir alertas, actualizaciones y soporte técnico.

Atención online chat en la web, correo electrónico y redes sociales para resolver dudas, incidencias y sugerencias.

Servicio postventa especializado.

Reparaciones, revisiones de sensores, sustitución de piezas y soporte técnico avanzado.

Un chat con para hacer preguntas en la aplicación



## 3. Fidelización y confianza

Comunidad de usuarios Aurum

Creación de una comunidad donde los clientes compartan rutas, experiencias y consejos de seguridad.



Programas de fidelización.

Descuentos en accesorios, actualizaciones o nuevos modelos para clientes habituales.

Seguridad y fiabilidad.

Relación basada en la confianza, ya que el producto protege la vida del usuario mediante tecnología avanzada y llamadas de emergencia automáticas.

## 4. Personalización como eje clave

Diseños personalizados el cliente participa activamente en el diseño del casco, creando una relación emocional con la marca.

Configuración tecnológica adaptada

Cada usuario decide qué funciones activar según sus necesidades. y relacion con el correo electrónico de cada persona para mandar las últimas actualizaciones y propaganda.