



---

# ACTIVIDADES CLAVE

---

Cuenta+



CURSO 2025-2026

CUENTA+

María Martínez, Paula Tomás, Shu-Han Huang y Noa Laso



## Contenido

1. Introducción .....	2
2. Producción del producto o servicio .....	2
3. Gestión de la plataforma o servicios online .....	2
4. Marketing y promoción.....	3
5. Mantenimiento y gestión del local o instalaciones.....	3
6. Relación con los clientes .....	3



## 1.Introducción

Las actividades clave de Cuenta+ son aquellas que permiten ofrecer un servicio eficaz y de calidad a las personas mayores. La principal actividad es el acompañamiento y la asistencia bancaria personalizada, ayudando a los clientes a realizar sus gestiones financieras y a utilizar la banca digital de forma sencilla y segura.

## 2. Producción del producto o servicio

En primer lugar, las actividades relacionadas con el servicio de Cuenta+ se basan en acompañar y ayudar a las personas mayores en su día a día con el banco. Les apoyamos en la gestión de sus cuentas, el pago de facturas y la realización de distintas operaciones, siempre con el objetivo de que el proceso sea más sencillo, cómodo y sin estrés. Para nosotros es muy importante que los clientes se sientan tranquilos, por eso aplicamos medidas de control y seguridad que garantizan un servicio fiable y de confianza. Además, creemos en la mejora continua, por lo que escuchamos activamente a nuestros clientes, organizamos talleres y encuentros presenciales y adaptamos nuestros servicios a sus necesidades, buscando siempre ofrecer una atención más cercana y útil.

## 3. Gestión de la plataforma o servicios online

Una de las actividades más importantes de Cuenta+ es la gestión de nuestra aplicación, ya que es el principal medio de contacto con nuestros clientes. A través de la app ofrecemos atención directa y cercana, resolviendo dudas y acompañando a las personas mayores siempre que lo necesiten. También contamos con un chat dentro de la aplicación, donde pueden hacer preguntas y sentirse apoyados, sabiendo que hay alguien al otro lado dispuesto a ayudarles.

Además, actualizamos la aplicación de forma periódica para informar sobre novedades, promociones y mejoras, y nos aseguramos de que funcione correctamente y sea fácil de usar. Nuestro objetivo es que la app no sea una barrera, sino una herramienta sencilla y segura que aporte tranquilidad y confianza a nuestros clientes.



## 4. Marketing y promoción

Las acciones de marketing y promoción son muy importantes para que las personas conozcan Cuenta+ y entiendan cómo podemos ayudarles. Utilizamos redes sociales como TikTok e Instagram para explicar nuestros servicios de forma clara y cercana, especialmente dirigidas a los familiares de las personas mayores, que muchas veces son quienes les ayudan y toman decisiones por ellos.

Además, junto a nuestros socios, repartimos folletos y newsletters informativas para llegar directamente a las personas mayores y a su entorno. Con estas acciones buscamos generar confianza, transmitir cercanía y hacer que Cuenta+ sea percibida como un servicio útil, accesible y pensado para mejorar el día a día de nuestros clientes.

## 5. Mantenimiento y gestión del local o instalaciones

Cuenta+ no dispone de un local físico propio, por lo que esta actividad se centra en la gestión de servicios sin instalaciones permanentes. La atención a las personas mayores se realiza principalmente de forma online, telefónica o en espacios cedidos por entidades colaboradoras como ayuntamientos, centros sociales o residencias. En Cuenta+ nos encargamos de que todo el material y equipamiento móvil (ordenadores, tablets, documentación y recursos digitales) esté en buen estado y disponible para su uso durante talleres o sesiones de apoyo. Además, se supervisan las actividades formativas y de atención personalizada que se realizan en estos espacios externos, asegurando que se desarrollen correctamente, con seguridad y adaptadas a las necesidades de las personas mayores.

## 6. Relación con los clientes

En nuestra aplicación, incluiremos encuestas para saber la satisfacción de cada uno de los clientes, así también como un buzón de sugerencias y reclamaciones donde las personas mayores o familiares puedan expresar sus opiniones sobre nuestro servicio.

Ofrecemos también ayuda a los clientes de forma presencial, ya que los acompañamos a las personas mayores durante la realización de sus gestiones financieras, explicándoles cada proceso de forma clara y sencilla y asegurándose de que se sientan seguros en el momento de realizar las operaciones.



La información obtenida nos permite revisar y utilizarla para mejorar nuestro servicio, para que las personas mayores se sientan seguros y sea adecuado a las necesidades de cada usuario.