



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.