

PUNTO 6. RELACIÓN CON LOS CLIENTES

Nuestra empresa ofrece una asistencia personal para el cliente objetivo que son las clínicas dentales con un programa de resolución de dudas vía chat con una IA personalizada y se le proporciona también un teléfono para crear una mejor relación y solución del problema a su disposición.

En cada aniversario de la compra de Scanlydent, enviaremos a los clientes los productos o actualizaciones del equipo que saquemos año tras año.

Productos que entrarían en dichos regalos:

- boquillas del escáner
- fundas de formas o dibujos para odontopediatría
- actualizaciones de software
- nuevos paquetes de la aplicación que incluyan otros valores a mostrar

Bonos o recompensas

Se proporcionará una fidelización a las clínicas de un bono de descuento de la última cuota del mes o una devolución de 900€ por la recomendación a otras clínicas.

Co - creación y participación del cliente

La co - creación de contenido se basará en el feedback que nos den las clínicas dentales sobre el funcionamiento y mecánica de Scanlydent.

El feedback será las opiniones del canal de venta cuando hagan la compra del producto, de cómo funciona el asistente virtual si tienen algún problema con el escáner, de cómo funciona el escáner cuando se haga medio año de la compra de Scanlydent.

Todas las opiniones que nos den nos darán el feedback para mejorar los apartados dichos anteriormente.

Atención a diferentes necesidades

Nuestros clientes son las clínicas, entonces la adaptación que hay de cara a profesionales ya del sector es mínima, solo adaptación al uso del escáner que podrán tener a mano siempre ya que el escáner incluye un manual de uso y QR a vídeos explicativos.

Uso de Scanlydent:

- un técnico acudirá para la instalación y enseñanza de su uso
- cuando se haga medio año de la compra, una encuesta rápida al correo de la clínica.

Asistente virtual:

- cada vez que se resuelva la duda o el problema, se mostrará una ventana con estrellas igual que las encuestas obligatorias para acabar la atención virtual.

Feedback y mejora continua:

- Encuestas de satisfacción:

Recogeremos el feedback de los clientes a través del canal de compra, realizando una valoración con estrellas del 1 al 5 obligatorio para poder avanzar.

El resultado de las encuestas será clave para mejorar todos los canales que tiene el cliente de acceder a nuestra plataforma virtual ya sea para compra, para asistencia o valorar el escáner.