



CANALES

CUENTA+



Cuenta+



CANALES

1. Canales de Comunicación	3
2. Canales de Atención al Cliente	3
3. Canales de Distribución	3
4. Canales de Venta	3
5. Recogida de Feedback	3
6. Promoción y Publicidad	4



CANALES CUENTA+

1. Canales de Comunicación

Promocionaremos nuestro servicio y nuestros talleres a través de redes sociales (Instagram, Facebook, TikTok) realizando videos promocionales y explicativos; este tipo de canal de comunicación irá dedicado a los familiares de personas mayores.

También enviaremos folletos a nuestros clientes directos colaborando con nuestros socios para asegurarnos que todo nuestro este al tanto de las novedades. Realizaremos campaña o offline dejando flyers de promoción en tiendas, edificios y supermercados

2. Canales de Atención al Cliente

Los clientes pueden contactarnos por teléfono o correo electrónico para obtener soluciones a sus problemas. También ofrecemos un chat grupal de WhatsApp para organizar sesiones de tutoría y mejorar la interacción y el intercambio de dudas entre clientes; creando una comunidad de clientes activa.

3. Canales de Distribución

Llevaremos nuestro servicio directamente a las personas mayores mediante nuestra aplicación, permitiéndoles acceder desde cualquier lugar y en cualquier momento. A través de esta podrán realizar todas sus operaciones bancarias de manera sencilla y recibir nuestra ayuda siempre que la necesiten.

Además del servicio a través de la aplicación, ofreceremos talleres para enseñar a las personas mayores a usar nuestra aplicación y que puedan utilizar sus cuentas bancarias de manera segura. En los talleres, las personas mayores podrán aprender a realizar liquidaciones, hacer transferencias y pagar servicios.

Los talleres también les enseñan la confianza, ayudándolos a familiarizarse con la App y a sentirse más cómodos usando la tecnología en su vida diaria.

4. Canales de Venta

Nuestros canales de venta estarán diseñados para llegar de manera fácil y directa a las personas mayores. La principal será nuestra aplicación móvil. Además, habrá ayuda de los talleres donde recibirán ayuda para cómo usar la app. De esta forma, aseguramos que todos los usuarios puedan acceder al servicio de manera sencilla, directa y confiable.

CUENTA +

5. Recogida de Feedback

Recopilamos opiniones de los clientes realizando encuestas basadas en la satisfacción o insatisfacción de los clientes, además las encuestas contarán con un apartado de opiniones que llegarán a nosotros, pudiendo ver que tenemos que mejorar y que cosas hay que potenciar.



CANALES CUENTA+

Realizaremos las encuestas mediante papel, para que sea más fácil llegar a gran parte de nuestro público objetivo. Las encuestas se encontrarán en los bancos con los que tenemos convenio y en los talleres; además en la APP también existe un apartado de valoración.

6. Promoción y Publicidad

Nuestro servicio se dará a conocer a través nuestros bancos asociados; ellos promocionaran nuestro servicio y nuestros talleres en ferias y/o eventos locales; también colaboraremos como mencionamos en socios clave, con el Ayuntamiento de Torrent que ofrecerá nuestros servicios a toda la población a la que va dedicada.

Otra manera de promocionarnos o vender nuestro servicio será a puerta fría dedicaremos una parte nuestro tiempo para realizar ventas de Cuenta+ a puerta fría, es decir, iremos puerta por puerta para vender nuestro servicio, también nos situaremos en punto clave como parques, y otros espacios en los que podamos encontrar a clientes de nuestro público objetivo; añadiendo la opción de repartir folletos en tiendas, supermercados, etc.

Contaremos con cuentas en las redes sociales como Instagram, TikTok y Facebook; irá dedicado a los familiares de las personas mayores, que podrán ver promociones y ser conocedores de nuestros descuentos.