



---

# RELACIÓN CON LOS CLIENTES

---

CUENTA+



CUENTA+



## Relaciones con clientes

1.	Tipos de relación con los clientes.....	2
a)	Asistencia personal.....	2
b)	Asistencia personal dedicada .....	2
c)	Servicios automatizados .....	2
d)	Autoservicio .....	2
2.	Estrategias de fidelización.....	2
a)	Descuentos y promociones .....	2
b.)	Comunicación continua .....	3
3.	Participación del cliente y co-creación.....	3
a)	Co-creación de contenido.....	3
b)	Creación de comunidades .....	3
c)	Feedback continuo.....	3
4.	Atención a diferentes necesidades.....	4
a)	Personalización de servicios .....	4
b)	Personal especializado.....	4
5.	Feedback y mejora continua .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



## 1. Tipos de relación con los clientes

Se basa en acompañamiento personalizado, ofreciendo ayuda durante sus operaciones bancarias, ayuda a través de nuestra propia aplicación para permitir gestionar sus finanzas.

### a) Asistencia personal

Brindaremos servicios a nuestros clientes a través de múltiples canales (teléfono, WhatsApp y correo electrónico), y también pondremos a su disposición profesionales capacitados para resolver los problemas relacionados con la banca de manera más eficiente, permitiendo que los clientes tengan la confianza suficiente en nosotros.

### b) Asistencia personal dedicada

También pondremos a disposición personal dedicado para atender a los clientes para garantizar un seguimiento continuo, además de contar con un chat en la aplicación para la resolución de las dudas que puedan tener los usuarios.

### c) Servicios automatizados

Contamos con una plataforma tecnológica fácil de usar que cualquier persona puede operar (depósitos, transferencias, pagos, consultas de saldo, registro de transacciones, etc.) sin asistencia profesional y genera informes automáticamente.

### d) Autoservicio

En la App contamos con un video guía introductorio para que las personas mayores puedan moverse de manera muy sencilla por la aplicación y puedan contactar con nosotros fácilmente.

Además en los talleres que realizamos también explicamos cómo funciona la aplicación y resolvemos todas las dudas que puedan surgir; si no fuera posible o no se quisiera asistir a los talleres en Cuenta+ contamos con un chat donde se pueden presentar dudas o inquietudes formando también una pequeña comunidad.

## 2. Estrategias de fidelización

Para fidelizar a las personas mayores con sus operaciones bancarias es importante ofrecer un trato cercano para que los clientes tengan una confianza con nuestro servicio, y puedan sentirse acompañados y poder resolverles las dudas teniendo respeto hacia los clientes.

### a) Descuentos y promociones

Los clientes que permanezcan activos con nuestra empresa durante al menos 18 meses recibirán un 6% de descuento en las suscripciones mensuales. Este beneficio recompensa la fidelidad de nuestros mejores clientes.



# RELACIÓN CON LOS CLIENTES CUEN'

Ofrecemos una promoción para grupos en los talleres, que consiste en: un descuento para grupos de 7 personas. El precio del taller es de 6 €, pero con el descuento del 10%, cada persona paga 5,40 €. Así, el grupo completo solo paga 37,80 € en total.

## b.) Comunicación continua

En Cuenta+ manteneos una comunicación continua con nuestros clientes para que siempre se sientan acompañados e informados. Enviamos newsletters, que son pequeños boletines por correo con consejos y novedades muy útiles especialmente pensado para las personas mayores. También les mandamos correos más breves y directos (mailings) que usamos para recordar los trámites importantes o avisar de cualquier cambio que pueda haber en la cuenta.

Además, en la aplicación contamos con un apartado que es un chat, donde los trabajadores se dedican a responder las dudas de los usuarios, ya sea de las personas mayores o de sus familiares/acompañantes, de forma rápida y cercana. Así conseguimos que tanto los mayores como los acompañantes sepan que estamos a su disposición en cualquier momento.

## 3. Participación del cliente y co-creación

### a) Co-creación de contenido

Los clientes podrán dar ideas sobre el contenido de los talleres: temas de los que les gustaría informarse o que les explicarán, podrán expresar sus ideas en los propios talleres con la persona que este impartiendo el taller en ese momento.

### b) Creación de comunidades

Habrá un chat en la aplicación en el cual los clientes podrán expresar sus dudas y tener una comunicación activa, de esta manera conseguiremos que exista también un vínculo entre los clientes y crear una comunidad.

### c) Feedback continuo

En la APP cada dos semanas crearemos una encuesta de satisfacción diferente, centrándonos en mejorar día a día contando con la opinión de nuestros clientes.

A la hora de recoger feedback de nuestros talleres tendremos un buzón de quejas para obtener las opiniones de y críticas constructivas de los clientes.



#### 4. Atención a diferentes necesidades

El segmento son las personas mayores de 65 años que buscan gestionar su dinero de forma sencilla y segura. Buscan servicios que les puedan ayudar a sus necesidades, que les permita realizar sus gestiones bancarias.

##### a) Personalización de servicios

Atenderemos a las personas mayores de manera que tengan ayuda para realizar sus operaciones bancarias. Nuestra atención será personalizada para que en todo momento puedan completar sus trámites.

##### b) Personal especializado

Las personas que ayudarán a las personas mayores son profesionales que tienen el mismo grado de Administración y Gestión.