

Relaciones con los clientes

La relación principal se establece a través del propio producto: el asistente virtual Vesta. Esta es una forma de asistencia personalizada automatizada que se encarga de las tareas diarias de gestión de la ropa, liberando tiempo al usuario y generando lealtad a través de la comodidad continua.

Servicio premium y postventa. Dado que V-Closet es un electrodoméstico de alta tecnología, se requiere una relación deservicio de atención al cliente premium. Esto implica un soporte técnico accesible, rápido y eficaz para cualquier incidencia con el hardware o el software. Esta fiabilidad es crucial para justificar la inversión inicial del cliente.

Se debe fomentar una relación basada en la educación y la co-creación. V-Closet necesita educar activamente a los clientes sobre los beneficios del ahorro energético y la prolongación de la vida de su ropa. Esto se puede lograr creando una comunidad de usuarios donde se compartan consejos, se reciba feedback directo para la mejora continua del software y se generen embajadores de la marca que promuevan la sostenibilidad.

V-Closet implementará un “Programa de Referidos con Beneficios Mutuos” que incentivará a los clientes satisfechos a recomendar el armario ofreciendo recompensas de valor directo como descuentos en actualizaciones de software (Vesta), accesorios o crédito para servicios premium, convirtiéndolos en embajadores de marca. Paralelamente, se crearán “Círculos de Feedback Exclusivos” para los clientes más leales, invitándolos a participar en pruebas Beta de las nuevas funcionalidades de Vesta, lo cual les da un fuerte sentido de pertenencia y los transforma en influencers de confianza para la marca, asegurando que el desarrollo del producto esté guiado por las necesidades reales del usuario.