

RELACIÓN CON LOS CLIENTES

IES Alejandría
Valeria Castro Ortega
Sofia Nieto de la Cruz
María Peñato Vélez

Asociaciones Clave



Actividades Clave



Propuesta de Valor



Relaciones Con clientes



Segmentos De Clientes



Recursos Clave



Canales



Estructura Costes

Fuentes de Ingresos



Growing

RELACIÓN CON LOS CLIENTES



Describe el **tipo de vínculo** que la empresa establece con cada segmento. Puede ser **personal, automatizado, de autoservicio, comunitario o de co-creación**.

Alpha Survival mantiene una relación personalizada y comunitaria basada en asesoría experta y acompañamiento continuo.

RELACIÓN CON LOS CLIENTES

Introducción

Nuestra relación con el cliente se basará en:

- 1) **Seguimiento de experto en seguridad.**
- 2) **Seguimiento postventa** (renovaciones y formación).
- 3) **Comunidad Alpha Survival** (foros, eventos, newsletter).

RELACIÓN CON LOS CLIENTES

1. Seguimiento de experto en seguridad

Ejemplos concretos:

- **Evaluación personalizada de riesgos:** Un asesor de Alpha Survival visita el hogar del cliente, al menos una vez al año, para revisar vulnerabilidades (accesos, protocolos, equipamiento, etc.) y propone un plan de mejora.
- **Recomendaciones adaptadas:** Según el perfil del cliente (por ejemplo, un hogar), se le sugiere equipamiento y formación específica: defensa personal, supervivencia urbana, seguridad en entornos rurales, etc.
- **Consultas continuas:** El cliente puede acceder a una línea directa o chat con expertos certificados para resolver dudas sobre productos o escenarios de emergencia.

RELACIÓN CON LOS CLIENTES

2. Seguimiento postventa (renovaciones y formación)



Ejemplos concretos:

- **Recordatorios automáticos:** Alpha Survival envía notificaciones cuando un producto de seguridad (como un botiquín o un filtro de agua) necesita renovación o recarga.
- **Formaciones periódicas:** Tras una compra importante (como un kit de supervivencia profesional), el cliente recibe invitaciones a talleres online o presenciales para aprender su uso.
- **Actualización de competencias:** Los clientes pueden acceder a cursos anuales de actualización en primeros auxilios, defensa o supervivencia en diferentes entornos.

3. Comunidad Alpha Survival (foros, eventos...)

Ejemplos concretos:

- **Foro privado (grupo de telegram):** Un espacio digital donde los miembros comparten experiencias, consejos y reseñas de equipamiento.
- **Eventos presenciales y online:** Jornadas de entrenamiento, simulacros de emergencia o convivencias de supervivencia donde se refuerza el sentido de comunidad.
- **Newsletter mensual:** Contenido exclusivo con consejos de expertos, análisis de productos, historias reales de supervivencia y convocatorias a actividades.

RELACIÓN CON LOS CLIENTES