

Relación con los Clientes

El tipo de relación que esperamos establecer con nuestros clientes se basa principalmente en la asistencia personal online y los servicios automatizados. Tendremos una página web y canales de contacto (correo electrónico, chat o formulario) donde los clientes podrán hacer preguntas o pedir ayuda sobre el uso del candado. Además, contaremos con manuales digitales y físicos, vídeos explicativos y una sección de preguntas frecuentes que permitirá resolver los problemas más comunes de forma rápida, fomentando así el autoservicio. De esta manera, el cliente tiene la libertad de gestionar su experiencia con el producto, pero con la seguridad de poder comunicarse con nosotros si lo necesita.

1. Como vamos a atraer nuevos clientes

- Redes sociales (TikTok y YouTube) mostrando vídeos reales del funcionamiento del candado (lectura de huella y alarma al forzarlo).
- Pedir opiniones y reseñas en la página web de otros usuarios para generar confianza .
- Colaboraciones con tiendas de patinetes, bicis y gimnasios que recomienden el producto en sus tiendas.

2. ¿Cómo mantendremos la relación con el cliente?

La relación con los clientes la basaremos en el equilibrio entre servicios automáticos para resolver las dudas que se creen y asistencia personal con IA cuando el cliente realmente lo necesite.

Vamos a ofrecer autoservicio, proporcionando en nuestra web, YouTube y tik Tom guías claras, vídeos y preguntas frecuentes para que el cliente pueda aprender a usar el candado de forma sencilla por sí mismo.

Además, contaremos con un servicio automatizado mediante IA en nuestra página web que dará respuestas rápidas para dudas comunes sin necesidad de esperar.

Sin embargo, cuando el cliente necesite ayuda más específica (por ejemplo, problemas técnicos o configuración), ofreceremos asistencia personal, atendiendo individualmente a través de mensajes o llamadas para resolver esos casos más específicos.

3. ¿Cómo nos vamos a fidelizar con los clientes?

Para mantener al cliente a largo plazo, vamos a ofrecer garantías en caso de que se rompa el producto y un soporte accesible y sin complicaciones. Además, incluiremos beneficios como descuentos por recomendar el producto a otras personas. También mantendremos la relación viva con actualizaciones de uso, consejos de seguridad y, si en el futuro añadimos aplicación, mejoras que el cliente podrá recibir sin coste adicional.