



Relaciones con los clientes

En AERIS tenemos muy claro quién nos compra: gente ocupada, viajeros de negocios y profesionales que valoran su tiempo por encima de todo. Por eso, nuestra forma de relacionarnos con ellos no puede ser lenta ni burocrática. El objetivo de este apartado es definir cómo vamos a conseguir que el cliente no solo compre el pack de 3 perchas, sino que confíe en nosotros cuando tenga un problema y nos recomiende a sus compañeros de trabajo.

Asistencia Personalizada

- Gestión de Incidencias (Política de "Sustitución Rápida"): Sabemos que si el aparato falla en medio de un viaje, es una faena. Por eso, no vamos a pedirle al cliente que nos envíe la percha rota, la analicemos y luego decidamos. Nuestra política es simple: si falla, enviamos una unidad nueva de inmediato a través de DHL y luego ya nos encargaremos de recoger la defectuosa. Entendemos que el cliente necesita su herramienta de trabajo lista y confiamos en él.
- Soporte Premium Unificado (Gorgias): Hemos eliminado las esperas telefónicas. Ofrecemos un canal de atención directa a través de WhatsApp Business y chat en vivo en la web. Para gestionar esto con la rapidez que exige un viajero de negocios, utilizamos la tecnología de Gorgias (nuestro socio tecnológico clave), que centraliza en una sola pantalla los mensajes que llegan por WhatsApp, correo, e incluso las dudas de clientes que nos escriben desde Amazon. Esto nos permite responder "al instante" sin que el cliente tenga que repetir su número de pedido tres veces.



Autoservicio y Contenido de Valor

- Guía de Cuidado de Prendas (QR): En el packaging del producto y en la propia percha incluimos códigos QR. Al escanearlos, no te llevan a un manual aburrido en PDF, sino a vídeos cortos de 30 segundos que van al grano: "Cómo planchar lino sin quemarlo" o "Trucos para camisas de seda". Es contenido útil que enseña a usar AERIS cuidando la ropa.
- Sección de FAQ Dinámica: En nuestra web, hemos creado una base de conocimientos con las preguntas reales que nos hace la gente. No son las típicas preguntas de relleno, sino soluciones a problemas del día a día: "¿Puedo usar agua del grifo del hotel?", "¿Pasa el control de seguridad del aeropuerto?", "¿Cuánto dura la batería si plancho tres camisas seguidas?"



Fidelización y Retención

Vender el pack de 99,99€ es solo el principio. Queremos crear una sensación de pertenencia para que ese cliente repita o regale AERIS a sus socios.

- Garantía Extendida "AERIS Care": Ofrecemos un trato sencillo: si registras tu producto en nuestra web, te regalamos un año extra de garantía. Para el cliente es tranquilidad gratis, y para nosotros es oro, porque conseguimos su email y sus datos para poder enviarle novedades o ofertas en el futuro sin depender de la publicidad de pago.



Desarrollo basado en el cliente

Testimonios y Casos de Éxito: Fomentaremos que los usuarios compartan su experiencia en redes sociales (LinkedIn e Instagram). No hay mejor publicidad que ver a un consultor real mostrando cómo su camisa quedó perfecta en un hotel de Londres. Usaremos esas historias reales para dar credibilidad a la marca y convencer a los nuevos clientes que aún dudan.