Relaciones con los clientes

Casco de esquí con visión para ventisca y sensor de alerta trasera

Tipo de relación que queremos

Como el casco es un producto tecnológico de seguridad y de un precio medio-alto, el cliente necesita **confianza** antes de comprar y **apoyo** después. Buscamos una relación cercana, que empiece con información y pruebas, y siga con atención personalizada y comunidad.

Relación según el segmento

Segmento	Tipo de relación	Cómo la desarrollamos
Esquiadores frecuentes	Asistencia personal y comunidad	Atención por web y correo, comunidad en redes con consejos y experiencias de uso, y descuentos para clientes que repiten.
Familias	Asistencia personal	Asesoramiento para elegir el casco, guía de uso seguro y garantía clara para tranquilidad de los padres.
Esquiadores de montaña y freeriders	Comunidad y co-creación	Grupo de usuarios expertos que prueban el casco y dan opinión para mejorar el producto.
Profesionales y escuelas	Asistencia dedicada	Un contacto directo para pedidos, condiciones por volumen y soporte técnico.

Acciones concretas

Momento	Acción
Antes de comprar	Demostraciones y vídeos de uso, pruebas en estaciones y tiendas, y respuestas rápidas a las dudas.
En la compra	Compra sencilla online o en tienda, con información clara sobre garantía y devoluciones.
Después de la compra	Manual y tutorial de uso, servicio técnico, garantía y reparación del sensor y la electrónica.
Fidelización	Comunidad en redes, encuestas de opinión, descuentos en accesorios y recomendación a amigos.

Objetivo de la relación

Captar clientes generando confianza, **fidelizarlos** con un buen servicio y **conseguir recomendaciones**, que en un deporte de grupo como el esquí son una de las mejores formas de venta.