

Tipos de Relaciones con el Segmento de Mercado

Para nuestra aplicación dirigida a restaurantes gastronómicos y fine dining, las relaciones deben ser de alto valor, personalizadas y enfocadas en la asesoría, reflejando el nivel de servicio que nuestros propios clientes ofrecen a los suyos.

Estableceremos relaciones que promuevan la fidelización a largo plazo y la confianza profesional.

1. Asistencia Personalizada y Exclusiva

Dado que el valor de nuestra aplicación está en la gestión de un inventario crítico (la bodega), la relación no puede ser impersonal o automatizada.

Gestor de Cuentas Dedicado (Modelo Premium):

Cada cliente Premium (bodegas más grandes y complejas) tendrá un único punto de contacto dentro de nuestra empresa.

Este gestor se encargará de la instalación, la migración inicial de datos y la capacitación del personal (Sommelier y Staff de sala).

Objetivo: Asegurar que el restaurante obtiene el máximo ROI (Retorno de la Inversión) desde el primer día y minimizar el tiempo de inactividad.

Soporte de Emergencia (24/7):

El servicio de soporte debe estar disponible para resolver problemas críticos que surjan durante el servicio nocturno (ej. un problema de conexión con el TPV).

Objetivo: Transmitir la confianza de que su operación nunca se verá interrumpida por fallos de software.

2. Relación de Asesoramiento y Co-creación

Buscamos posicionarnos no solo como proveedores de software, sino como socios tecnológicos estratégicos en la gestión de su negocio de vinos.

Ciclos de Feedback Continuo:

Organizar reuniones trimestrales con Sommeliers clave para recopilar ideas, sugerencias y necesidades específicas.

Objetivo: Desarrollar nuevas funcionalidades basadas en las necesidades reales de la alta cocina (ej. gestión de subastas, control de condiciones de cava) antes que la competencia.

Recursos Educativos Proactivos:

Ofrecer seminarios web y tutoriales avanzados sobre cómo usar los informes de la aplicación para optimizar las compras y la rentabilidad.

Objetivo: Elevar las capacidades de gestión del cliente y asegurar que usa la aplicación a su máximo potencial.

3. ★ Relación de Self-Service (para niveles inferiores)

Para los clientes de menor tamaño (nivel Básico o Estándar), mantendremos un servicio de soporte eficiente pero más automatizado para optimizar nuestros costes.

Portal de Ayuda Online:

Creación de una base de conocimiento robusta con tutoriales, videos explicativos y FAQs (Preguntas Frecuentes) para que el cliente pueda resolver dudas comunes por sí mismo.

Objetivo: Ofrecer una solución rápida y eficiente sin requerir la intervención de personal de soporte para tareas rutinarias.

En resumen, la relación pasa de:

Transaccional (solo vendo el software)

A una relación de Asesoramiento y Confianza (te ayudo a gestionar y rentabilizar tu activo más valioso, tu bodega).