

## RELACIONES CON LOS CLIENTES

Cuando los clientes decidan realizar la **compra** todo el proceso estará **automatizado**, es decir, desde **el momento en que el cliente solicita un producto hasta el pago de éste**, el comprador tendrá que seleccionar el producto y añadirlo a la cesta virtual, ya que, en el **registro previo de la aplicación ya habrán sido rellenados todos los datos necesarios para la compra y los métodos de pago pretendidos**. Procediendo al **cargo del importe solo después de que el cliente compruebe que todos los artículos son los deseados** y confirme el pedido. Nuestra aplicación será de **autoservicio**, aunque también **existirá un apartado de asistencia personalizada**, donde los clientes podrán **contactar con un operario dentro del horario comercial** que se encargará de **gestionar debidamente los problemas** que puedan surgir, **fuera de este horario podrá dejar registrado en la aplicación lo ocurrido y el motivo** por el cuál desea entrar en contacto con nosotros, para que cuando inicien las operaciones sea **atendido con prioridad**.

Para **fidelizar a los clientes haremos uso de descuentos especiales** de tiempo limitado por cada compra. También habrá un apartado donde **los clientes podrán aprovechar las prendas que ya no usan, que consideran obsoletas o que le dan muy poco uso para donarlas a la tienda. En compensación de diversos descuentos, suscripciones u otros servicios**. En relación con las donaciones dividiremos todas las prendas que recibamos en 2 grados de calidad:

1º. Las **prendas que se reciban de las donaciones en mejor calidad se colocarán en la aplicación con un precio de reventa mucho más asequible** para cualquier bolsillo. **A cambio de un incremento considerable en los descuentos de las futuras compras** del cliente que realice la donación. **El grado de desgaste será el factor principal para cuantificar el porcentaje de descuento concedido**, dependiendo del grado de calidad se le entregará un descuento u otro al cliente. **Recibiendo descuentos solo si la prenda que entregan se encuentra dentro del primer nivel de calidad**.

2º. Las prendas con mayor grado de uso o con alguna imperfección que imposibilite la venta y que consideremos que no pueden ser revendidas serán donadas a asociaciones caritativas o a ONGs que decidan colaborar con nuestra acción social para una distribución equitativa de las donaciones. Como contrapartida buscaremos que el gobierno nos proporcione subvenciones que nos ayuden a expandir esta acción social. Lo que contribuirá indirectamente en la financiación de la APP.

Por otro lado, para fidelizar más a los clientes se implantarán niveles por los que los clientes irán avanzando a medida que vaya aumentando el volumen de compras y donaciones en nuestra aplicación. Recibiendo recompensas por mantener ese volumen de compras durante un tiempo determinado. Recompensas tales como, devoluciones gratuitas en el caso de que el producto este en perfecto estado y con la etiqueta correspondiente, descuentos al comprar varios productos simultáneamente, promociones 2x1 o segunda prenda a mitad de precio para los niveles más altos.