

PIEZA 3. RELACIÓN CON CLIENTES

Es importante establecer el tipo de relación que vamos a mantener con los clientes de nuestra aplicación. En nuestro caso, será una **relación directa a través de la aplicación (online)**. **Pensando en los principales problemas que pueden presentarse a los usuarios de la APP:**

- Errores técnicos en la navegación de la aplicación.
- Problemas/disputas con el profesional contratado y del profesional con el usuario particular (usuario que te ha valorado mal, como cambiar esa valoración).

¿Qué cauces de comunicación vamos a establecer para dar respuesta a esos problemas?:

- **Chat:** para comunicarse de forma rápida/inmediata. Esta opción está pensada para consultas o dudas puntuales y breves (limitación de caracteres).
- **Preguntas y respuestas frecuentes:** apartado recopilatorio con dudas que han sido consultadas con mayor frecuencia. Recopilación de preguntas y respuestas que solucionarán muchas de las dudas de nuestros clientes.
- **Envíanos tu consulta:** Al clicar en esta opción, se remitirá a nuestros clientes a un correo electrónico corporativo donde podrán plantear consultas más extensas (garantizando plazo de respuesta= 24-48 horas máximo).

¿Qué estrategias de fidelización vamos a utilizar con los usuarios de la App?:

- **Usuario particular:** consideramos que podemos fidelizarlo ofreciéndole y manteniendo esta APP práctica, sencilla, intuitiva. Además, de mantener los canales de comunicación mencionados para posibles dudas o inquietudes. Es fundamental darle una respuesta rápida.
- **Usuarios Profesionales:**
 - En un primer momento, el **alta/registro** será gratuito para profesionales.
 - Ofrecerles la posibilidad de figurar entre los primeros en los filtros de búsqueda de su sector “**destacado**”. **Ofrecerles un mes gratis de prueba.**
 - **Figurar entre los “mejor valorados” a partir de los puntos obtenidos en la valoración por los servicios prestados.**
- **Empresas grandes:**
 - **Cuotas baratas para anunciarse en nuestra App** (empresas de pavimentos, materiales construcción, mueblerías, papelerías, decoración, mueblerías, fabricantes de puertas y ventanas, de cocinas...). Además de darse de alta o registrarse para buscar profesionales en caso de necesitar subcontratar sus servicios también es una opción interesante anunciarse en nuestra APP para que los usuarios los conozcan. Por ejemplo, imaginemos que se anuncia una empresa de pavimentos, pues un particular que contrate una obra con un profesional para reformar su cocina quizás entre en el anuncio y compre a esta empresa los materiales.