



4. RELACIONES CON LOS CLIENTES

Las relaciones que se establecen con los clientes son por un lado **asistencia personal**, ya que hay un apartado para contactar con la empresa directamente en caso de dudas o incidencias. Otra relación es el **autoservicio**, ya que con la propia app los usuarios pueden por sí mismos filtrar sus necesidades y observar las opciones que más se adecúan a su problema. El **servicio automatizado** es usado en el apartado dedicado a preguntas rápidas, donde un bot es capaz de responder a las preguntas más frecuentes mediante la localización de palabras clave. El **vínculo** que se establece con los clientes por parte de la empresa es tanto a largo plazo como transaccional:

- Largo plazo: las relaciones a largo plazo abarcan cuando el cliente cuenta con algún tipo de suscripción, como en caso de esta aplicación puede ser la opción premium. Esta relación es más difícil de romper para el cliente.
- Transaccional: en este caso los clientes solo hacen compras o uso del servicio de manera temporal, como en su versión con anuncios gratuitos. Esta es una reacción menos estable y en la que el cliente está menos atado al uso del producto.

Para atraer nuevos clientes a la aplicación, se ofrecen ofertas o descuentos por su primer uso o por invitar a otros usuarios a usar la aplicación. A medida que dichos usuarios hacen uso de la APP, pueden ir sumando puntos que luego permiten a estos hacer uso de ciertas ofertas exclusivas de los miembros que pagan la aplicación (quienes tienen más privilegios por dicho pago). También se les mandan



ofertas a los usuarios, cuanto más usen la aplicación mejores ofertas reciben. esta manera la empresa puede mantener a los clientes fidelizados.

A los usuarios de pago en fechas concretas como Navidad o San Valentín se les mandan ofertas especiales. Puesto que estas fechas son señaladas y la gente tiende más a salir a comer fuera se asume que más gente hace uso de la aplicación, por ello se hacen ofertas especiales durante esas fechas para captar clientes o fidelizar los ya existentes.