



6. RELACIONES CON LOS CLIENTES

En nuestro caso nuestro perfil de cliente si es una persona física, aunque no de contacto directo. Buscamos mantener una relación indirecta con todas aquellas personas que hayan descargado nuestra aplicación. El rango de público que buscamos está determinado entre la edad de los 16 años hasta los 37 años ya que consideramos que es la edad más aproximada la cual la gente sale de sus casas a pesar de que nuestra aplicación puede ser usada por cualquiera que sobrepase esta edad.

Como estamos empezando y no tenemos los suficientes recursos y la suficiente certeza de que vaya a funcionar al completo empezaremos en nuestra ciudad que es Valladolid ya que dominamos mejor la información. Para esto hemos obtenido lo siguiente :

En Valladolid hay una población de 299.000 personas aproximadamente de las cuales 154.000 aproximadamente son las que se encuentran entre el rango de los 16 a los 37 años. Por ello hemos escogido estas edades ya que creemos que es un campo bastante amplio por donde movernos. Todas estas personas no son solo del centro sino que también de los pueblos de Valladolid.

Cómo aplicación digital no tendríamos relación directa con nuestros clientes sino estos con nuestra App. A pesar de no ser una relación directa de cliente a dueño de la aplicación, de una manera indirecta sí que sería un contacto un poco más estrecho ya que al fin y al cabo nosotras dirigimos la aplicación con lo cual todos los movimientos, datos o gestos de nuestros clientes nos llegan directamente a nosotras.

La relación es denominada automatizada. Contamos con servicios automatizados los cuales consisten en utilizar la tecnología para realizar tareas



que no constan de mucha influencia humana. Nuestros clientes recurren a nuestra App para realizar tareas, reservas o consultas sin necesidad de mantener contacto con un humano.

Una vez explicada bien esta parte la pregunta es cómo conseguiremos que nuestro cliente se mantenga fiel a nuestra aplicación y siga recurriendo a ella. Consideramos que es más sencillo de lo que parece ya que es todo gratuito y no hay nada más atractivo que algo útil y sin costes. Pero por si acaso esto no fuese suficiente para convencer a la gente tenemos una propuesta de motivación para que siga siendo utilizada:

Como bien hemos explicado nuestra App sirve para ver el aforo de los diversos lugares y establecimientos de tiempo libre en Valladolid. La manera más eficaz de mantener nuestros clientes con la aplicación descargada en sus teléfonos y que además interactúen con esta para ayudarse entre sí para comprobar el estado de los sitios es dar una bonificación por cada vez que lleguen a un establecimiento y publiquen su aforo, su tiempo de espera, su disponibilidad o su calidad. Si nuestros clientes al llegar apagan el móvil y no publicarán nada sobre el lugar nuestra aplicación sería inútil ya que no aportaría información. De esta manera motivamos a los usuarios a que cuando publiquen el estado de la discoteca, bar, restaurante, pub... acumulen puntos hasta llegar a una cantidad específica y ser recompensados con una consumición.

Es una manera dinámica de motivar, enganchar y contribuir con nuestros clientes para que sigamos creciendo y siendo un motivo útil para permanecer en el teléfono de nuestros usuarios.