

## **4. RELACIÓN CON LOS CLIENTES.**

### ***4.1 Lealtad / Sistema de puntos***

Nos basamos en un medio de incentivación al cliente, mediante un sistema de puntos. En el cual cuantos más recados hagas más puntos conseguirás con esos puntos conseguidos tendrás la oportunidad de canjear diferentes recompensas que se irán actualizando con el tiempo para que no sea monótono. Recompensas tales como cupones descuento en los comercios que más haya visitado el cliente, también descuentos en nuevos comercios y lugares para incentivar así el descubrir nuevos lugares.

También podrán disponer de ventajas para nuevos clientes a la hora de entrar como nuevos usuarios, incentivando su entrada al negocio, facilitando su comienzo y motivando su estancia, mediante descuentos exclusivos y súper llamativos.

### ***4.2 Sistema Premium***

El premium es un sistema de pago mensual en el que ofrecemos ventajas extra a los clientes que más volcados están en la plataforma. El sistema premium ofrece ventajas tales como la ganancia del doble de puntos que con el sistema normal, conseguirás más descuentos que el cliente estándar, también podrás conseguir una búsqueda más rápida y efectiva, en la sección de búsqueda de recados, además de que se eliminarán por completo los pequeños anuncios que puedan aparecer de vez en cuando en la app y página web.

### ***4.3 Canales de comunicación***

Mediante las redes sociales lo que conseguimos es mantener un trato estrecho y cercano con el cliente, proporcionando un conducto de comunicación siempre activo para solventar cualquier problema, duda, sugerencia que el cliente tenga.

*¿Como lo haremos?*

Mediante las redes sociales, dando la opción de mandar un mensaje privado a la empresa, ya sea vía instagram, twitter, tiktok... Pero no solo están esas opciones ya que si se dirige a la página web verá un chat en línea, en el que podrá escribir sus inquietudes y un técnico de la empresa le responderá con la mayor brevedad posible.

### ***4.4 Soporte técnico***

Aquí reside la seguridad que se le brinda al cliente, cuando realiza un favor, le llega en mal estado, no le llega, tiene problemas con la aplicación/ página web o cualquier otro problema que le pueda surgir, en cualquiera de estos casos se le proporcionará un trato cercano y eficiente, mediante un número de teléfono para hablar con el técnico de servicio o mediante el chat en línea previamente comentado. Gracias a estas dos vías se solucionarán todos los problemas que el cliente pueda tener.