

## RELACIONES CON LOS CLIENTES

La empresa va a utilizar diferentes **estrategias** para atraer clientela. Cuenta con un perfil en las diferentes **redes sociales**, como Instagram, TikTok, X, Facebook, entre otras, para así poder anunciar su servicio y el tipo de productos que pueden conseguir en la aplicación.

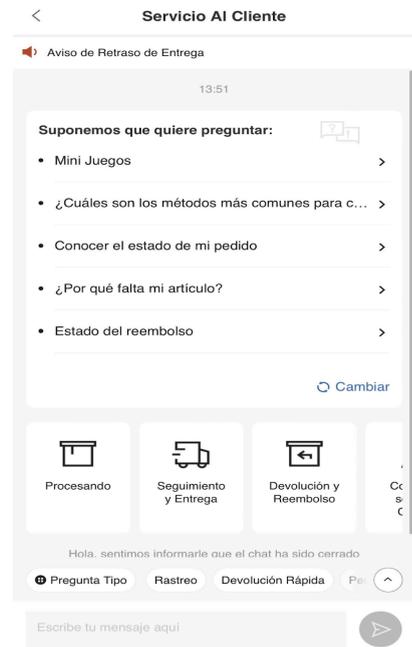
De esta forma obtiene publicidad y llega a una mayor cantidad de público, por ende **nuevos clientes**.

Cuenta con un chat automatizado para poder contestar mediante un bot a las preguntas más frecuentes. Se abre una pestaña con las preguntas más utilizadas y las respuestas.

Si esto no fuese suficiente, tienen un correo en el que pueden ponerse en contacto, con un periodo de respuesta de 2 a 3 días máximo.



Servicio al cliente



**Para que el cliente siga ligado a la aplicación se podrá guiar por diferentes métodos, entre ellos;**

- Un envío gratuito al año, en caso de utilizar un tercero, como por ejemplo correo para enviar el obsequio.
- Puntuaciones y valoraciones de perfil de cada usuario. Cada vez que una persona realice un intercambio se podrá puntuar la atención, el producto, servicio... Por lo tanto, se podrá guiar sobre la fiabilidad.
- Recompensas económicas al realizar intercambios.
- Opción de destacar los productos de los usuarios Premium para que así sus objetos de intercambio estén más visibles.

La empresa cuenta con puntos de contacto con el cliente entre los que destacan la percepción de aplicación, la evaluación post intercambio, el intercambio y la entrega.

- Una parte de los clientes registrados en la aplicación mensualmente serán seleccionados aleatoriamente para la realización de una encuesta, para conocer los fallos que puede dar la aplicación o añadir sugerencias de los propios clientes.
- Una vez realizado el intercambio a través de la aplicación se le mandará un mensaje por el chat, para que los intercambiadores nos valoren el proceso de intercambio y el producto intercambiado. En caso de haber surgido algún conflicto tomaremos nota. para poder solventar el problema.
- En caso de que el producto intercambiado se haya enviado y recogido por algún tercero, que sería correos ya que es el principal proveedor de la empresa. A las horas de haber sido firmada tanto la entrega como la recogida se le mandará una encuesta personalizada para comprobar el trato y el servicio recibido.

Para hacer **crecer** la clientela haremos ofertas en fechas especiales como el Black Friday, Rebajas, Navidades, Semana Santa...

Junto a diferentes campañas para llegar a más público. Estas ofertas serán de acumulación de puntos o envíos gratuitos para canjear en los intercambios.