

RELACIONES CON CLIENTES

Nuestra relación con el cliente contará con un servicio automatizado a través de la aplicación para no limitar a nuestros clientes y ampliar el mercado. Además aumentará la comodidad de los compradores sin necesidad de acudir a tiendas físicas. Lo combinaremos junto a una asistencia personal a través de un chat dentro de la propia plataforma para atender las dudas, inquietudes y problemas de los clientes (fuera del horario 8:30-20:30 serán asistentes virtuales). También contaremos con una pequeña parte de autoservicio con un apartado de preguntas frecuentes que los usuarios podrán ojear siempre que necesiten. Del mismo modo, tendremos una relación de co-creación en la que los clientes podrán dejar sus valoraciones y propuestas de mejora después de cada compra. Todo lo anterior, se realizará para garantizar la comodidad del cliente y mantener a los usuarios activos.

Para mantener la fidelidad de nuestros usuarios emplearemos estrategias como constantes innovaciones, una narrativa transmedia que enganchará y creará un mundo entorno a nuestro producto y diversas recompensas por uso constante de la app (descuentos, productos destacados, etc).

Pretendemos integrar al cliente con un registro inicial gratuito (salvo que decida suscribirse para obtener distintos privilegios). Además incluiremos la posibilidad de seguir a aquellos perfiles que prefiera cada comprador para estar al tanto de sus ventas.