

SEGMENTACIÓN

La segmentación de clientes es un proceso clave para entender y atender las necesidades específicas de diferentes grupos de usuarios en una plataforma de hospedaje para mascotas.

En nuestra plataforma se debería indicar qué mascota recibirá el hospedaje, la frecuencia de uso, si son usuarios frecuentes, ocasionales o usuarios nuevos, los servicios que utilizan los usuarios, si es un alojamiento a largo plazo, si son servicios de paseo, de cuidado médico, etcétera.

La demografía del propietario también es muy importante en la segmentación, la edad que tiene el género, el estado civil, el nivel de ingresos, etcétera.

La ubicación geográfica del usuario, si normalmente los usuarios son de zonas urbanas o son de zonas rurales.

El comportamiento de compra: si los usuarios buscan descuentos y ofertas, o si los usuarios valoran la calidad del servicio independientemente del costo.

El grado de interacción que tiene el usuario: si los usuarios interactúan activamente en la Comunidad de la plataforma o si solo utiliza una plataforma para hacer las reservas.

Esta recopilación de datos hará mejorar nuestra prestación y la experiencia de nuestros y nuestras clientes.

En principio partimos de la idea que nuestros clientes de reserva de hospedaje serán personas que tienen mascotas, principalmente perros y gatos, que les gusta viajar, con o sin sus mascotas, por ocio o por trabajo. Aquellos que viajan con su mascota desean tener un hospedaje diferente para su mascota y así poder realizar actividades de ocio o de trabajo sin su mascota, pero está esta atendida. Aquellos que viajan sin su mascota, pero debe quedar debidamente atendida en centros de hospedaje especializados.

También las personas que realizan su reserva a través de nuestra plataforma que desean contratar un servicio de guardería habitual u ocasional por motivos de trabajo o de ocio.

Otras personas que pueden utilizar nuestra plataforma de reservas son los que desean un centro de rehabilitación y cuidado de sus mascotas por que están enfermos o periodo postoperatorio.

Nuestros clientes serán empresas con centros de hospedaje o de actividades y servicios para mascotas.

