

# **RELACIÓN CON CLIENTES**

## **Atención Personalizada y Multicanal**

- Soporte 24/7:  
Equipo dedicado para atender consultas y resolver problemas en cualquier momento, disponible a través de chat en la app, correo electrónico y línea telefónica.  
Uso de IA para responder preguntas frecuentes de forma inmediata.
- Interacción adaptada:  
Los usuarios reciben recomendaciones personalizadas basadas en su historial de uso, preferencias y ubicación geográfica.  
Los proveedores cuentan con asistencia técnica y comercial personalizada para optimizar su perfil y aumentar su visibilidad.

## **Construcción de Confianza**

- Sistema de calificaciones y reseñas:  
Los clientes califican y dejan comentarios sobre los servicios recibidos, y los proveedores también evalúan a los clientes, promoviendo una comunidad confiable y transparente.  
Las calificaciones más altas y consistentes destacan en los resultados de búsqueda, incentivando la excelencia en el servicio.
- Verificación de identidades:  
Todos los proveedores son verificados mediante procesos de validación de identidad y antecedentes, garantizando la seguridad de los usuarios.  
Implementación de sistemas de verificación visual y geográfica para mayor confianza.
- Resolución de disputas:  
FixMe actúa como mediador en casos de insatisfacción o conflictos entre clientes y proveedores, asegurando una solución justa y ágil.

## **Programas de Fidelización**

- Para Usuarios Finales:
  - Sistema de puntos: Los usuarios acumulan puntos con cada servicio contratado, canjeables por descuentos o servicios gratuitos.
  - Promociones personalizadas: Ofertas especiales y descuentos basados en el historial de uso.
  - Servicios VIP: Clientes recurrentes o con alta puntuación pueden acceder a beneficios exclusivos, como atención prioritaria o servicios con proveedores mejor valorados.
- Para Proveedores:
  - Bonificaciones por desempeño: Los proveedores con mejores calificaciones reciben incentivos como reducción de comisiones o mayor visibilidad en la plataforma.

- Acceso a formación: Cursos en línea y materiales educativos para mejorar habilidades técnicas y de atención al cliente.
- Premios y reconocimiento: Programas que destacan a los proveedores más activos o mejor valorados.

### **Comunicación Constante:**

- Notificaciones Push:  
Recordatorios de citas programadas, promociones personalizadas y actualizaciones relevantes para usuarios y proveedores.
- Email Marketing:  
Campañas segmentadas que ofrecen contenido relevante, como tips para el hogar, actualizaciones de servicios y descuentos exclusivos.
- Redes Sociales:  
Interacción directa con los usuarios, promoviendo la comunidad FixMe mediante campañas interactivas, tutoriales y concursos.
- Blog Educativo:  
Artículos y guías prácticas sobre temas relacionados con el hogar, sostenibilidad y tecnología, fortaleciendo la conexión con los usuarios.

### **Garantías y Seguridad:**

- Satisfacción garantizada:
  - Políticas de reembolso total o parcial en caso de que el servicio no cumpla con las expectativas.
  - Garantías en servicios críticos, como reparaciones de electrodomésticos, con opciones de seguimiento para asegurar la calidad.
- Seguro de cobertura:  
Protección para incidentes durante la ejecución del servicio, cubriendo daños materiales o problemas imprevistos.
- Pagos seguros:  
Todos los pagos se realizan a través de la app, con tecnologías de encriptación avanzadas para garantizar la seguridad de las transacciones.

### **Incentivos para el Crecimiento Orgánico:**

- Sistema de Referidos:  
Los usuarios que inviten a amigos reciben descuentos en sus próximos servicios, mientras que los nuevos usuarios también obtienen beneficios iniciales.
- Promoción para Proveedores:  
Incentivos para que los proveedores inviten a otros profesionales a unirse a la plataforma, aumentando así la oferta de servicios.

### **Uso de Tecnología para Fortalecer Relaciones:**

- IA y Machine Learning:  
Análisis de datos para personalizar las interacciones, predecir necesidades futuras y ofrecer recomendaciones proactivas.
- Geolocalización:  
Relación directa entre clientes y proveedores cercanos, promoviendo un servicio más rápido y sostenible.
- Paneles de gestión:  
Usuarios y proveedores tienen acceso a paneles intuitivos que les permiten gestionar citas, pagos y calificaciones con facilidad.