

- Relaciones con los clientes

En **HelpYou**, las relaciones con los clientes son clave para atraer nuevos usuarios, mantener su lealtad y fomentar su crecimiento. Debido a la diversidad de los clientes de la empresa, que van desde personas mayores con movilidad reducida hasta personas activas que necesitan ayuda con productos grandes o pesados, es esencial ofrecer una variedad de modelos de relación adaptados a las necesidades específicas de cada grupo.

Tipos de Relación con los Clientes

1. Asistencia Personalizada (para personas mayores o con movilidad reducida)

- **Descripción:** Dado que muchas personas mayores o con movilidad reducida podrían no estar familiarizadas con la tecnología o tener dificultades con el uso de plataformas automáticas, ofrecer un servicio de atención al cliente personalizado y accesible es crucial.
- **Acciones:**
 - **Llamadas telefónicas** o atención en persona para ayudarles a realizar pedidos o resolver problemas.
 - **Asistencia directa:** Envío de un representante o conductor que ofrezca ayuda personal para completar la entrega, incluyendo carga y descarga de productos.
 - **Capacitación básica:** Ofrecer asistencia para enseñarles a usar la aplicación o el sistema en línea, si optan por hacerlo digitalmente.
- **Objetivo:** Fomentar la confianza y asegurar que los clientes se sientan cómodos usando el servicio, creando una relación más cercana.

2. Autoservicio (para clientes más independientes o activos)

- **Descripción:** Para los clientes más jóvenes o activos, que no tienen dificultades para moverse y pueden utilizar la tecnología, se puede ofrecer una opción de autoservicio, donde el cliente puede gestionar el pedido y la entrega por sí mismo a través de una plataforma digital.
- **Acciones:**
 - **Aplicación móvil o página web:** Ofrecer una plataforma fácil de usar donde los clientes puedan ingresar su dirección, seleccionar el tipo de producto a entregar, y elegir horarios de entrega.
 - **Pago automatizado:** Los pagos se realizan de manera automática a través de la web, sin necesidad de interacción directa con un representante.
- **Objetivo:** Ofrecer una experiencia rápida y eficiente para aquellos clientes que prefieren gestionar todo el proceso sin contacto directo, mientras mantienen la flexibilidad para modificar o cancelar el servicio cuando lo deseen.

3. Asistencia Personal Dedicada (para clientes recurrentes o necesidades más específicas)

- **Descripción:** Para aquellos clientes que necesiten un servicio más personalizado o que utilicen el servicio de manera recurrente, **HelpYou** puede asignar un asistente personal o un gestor de cuentas.
- **Acciones:**
 - **Gestión de entregas recurrentes:** Crear planes personalizados para entregas frecuentes, con un punto de contacto directo para gestionar horarios y preferencias de entrega.
 - **Soporte proactivo:** Llamadas periódicas o mensajes para preguntar sobre la satisfacción del cliente, resolver dudas y adaptar los servicios a sus necesidades cambiantes.
- **Objetivo:** Crear una relación continua y de confianza con clientes que necesitan un soporte constante y personalizado, lo que fomenta la lealtad a largo plazo.

4. **Servicios Automatizados (para mejorar la eficiencia y escala del negocio)**

- **Descripción:** Utilizar la automatización para gestionar aspectos clave de la relación con el cliente, especialmente para aquellos que no requieren asistencia constante. Esto puede incluir confirmaciones de pedidos, actualizaciones de seguimiento y atención básica.
- **Acciones:**
 - **Sistema de seguimiento automatizado:** El cliente recibe notificaciones automáticas sobre el estado de su entrega (confirmación de pedido, salida para entrega, llegada estimada).
 - **Inteligencia artificial:** Utilizar chatbots en la web o la app para responder preguntas frecuentes, gestionar cambios de dirección o resolver problemas simples sin necesidad de intervención humana.
- **Objetivo:** Mejorar la eficiencia operativa y reducir los costos asociados a la atención personalizada, mientras se proporciona una experiencia fluida y autónoma para el cliente.

5. **Mejora del servicio y fortalecer la relación**

- **Descripción:** Involucrar a los clientes en la mejora de los servicios a través de su retroalimentación y sugerencias. Esto no solo ayuda a mejorar el servicio, sino que también fortalece el vínculo emocional con la marca.
- **Acciones:**
 - **Encuestas y feedback:** Enviar encuestas o crear un sistema de retroalimentación donde los clientes puedan sugerir mejoras o expresar sus opiniones sobre el servicio recibido.
 - **Pruebas de nuevos servicios:** Ofrecer a los clientes recurrentes la oportunidad de probar nuevos servicios antes de su lanzamiento oficial, para que puedan dar su opinión y sentirse parte del proceso de innovación.
- **Objetivo:** Crear un sentido de pertenencia entre los clientes, al hacerlos sentir que su opinión es valiosa y tiene un impacto directo en la mejora del servicio.

6. **Comunidades (para fidelizar clientes y generar recomendaciones)**

- **Descripción:** Crear una comunidad alrededor del servicio de **HelpYou**, donde los clientes puedan compartir experiencias y recomendaciones.
- **Acciones:**
 - **Foros o grupos de discusión:** Establecer plataformas donde los clientes puedan interactuar, compartir historias sobre el uso del servicio, dar consejos sobre cómo aprovecharlo al máximo y recomendarlo a otros.
 - **Eventos o encuentros virtuales:** Organizar eventos en línea para clientes frecuentes donde puedan conocer nuevas actualizaciones del servicio o recibir consejos sobre cómo hacer más fácil su experiencia de entrega.
- **Objetivo:** Fomentar una comunidad leal que no solo se sienta bien atendida, sino también parte de una red más grande de usuarios que confían en el servicio y se recomiendan mutuamente.

Estrategias para Atraer, Mantener y Hacer Crecer a los Clientes

1. Atraer Nuevos Clientes:

- **Publicidad dirigida:** Utilizar campañas de marketing digital segmentadas para llegar a las personas mayores, grupos de movilidad reducida y personas activas que puedan necesitar ayuda para transportar productos grandes.
- **Promociones iniciales:** Ofrecer descuentos o promociones de bienvenida para nuevos clientes que utilicen el servicio por primera vez, incentivándolos a probarlo.

2. Mantener a los Clientes:

- **Plan de fidelidad:** Crear programas de fidelización que ofrecen beneficios a los clientes frecuentes, como descuentos o servicios gratuitos después de un número determinado de entregas.
- **Soporte al cliente de calidad:** Mantener una comunicación constante, resolviendo dudas rápidamente y ofreciendo soluciones proactivas a cualquier inconveniente que surja.

3. Hacer crecer a los Clientes:

- **Planes de suscripción:** Ofrecer planes de suscripción que permitan a los clientes recibir entregas periódicas a precios reducidos, lo que fomenta una relación a largo plazo.