

Relaciones con los clientes

Estrategias para atraer a los clientes

- **Campañas publicitarias:** Una estrategia esencial para atraer a más clientes son las campañas publicitarias en redes sociales como Facebook, Instagram y TikTok; dirigidas a personas con movilidad reducida, audiencias interesadas en tecnología, bienestar y asistencia. También brindaremos anuncios en plataformas más específicas para personas mayores y cuidadores (canales de televisión). Además, nuestro equipo realizará videos que muestran cómo SmartPet transforma la vida de las personas.
- **Eventos:** Nosotros organizaremos presentaciones en tiendas físicas como MediaMarkt y Best Buy, donde dejaremos que los clientes puedan interactuar con las mascotas robots y conocer sus beneficios. Para hacernos conocer aún más participaremos en ferias tecnológicas, de salud y bienestar para llegar al público que queremos.
- **Colaboraciones:** Trabajaremos con influencers y creadores de contenido relacionados con tecnología y cuidado personal. Por otro lado, tendremos alianzas con hospitales, residencias y clínicas de rehabilitación, para mostrar la utilidad de SmartPet.



Acciones para mantener a los clientes

- **Servicio de soporte:** Crearemos un centro de atención al cliente 24/7 con agentes especializados para resolver problemas técnicos que ofrezcan orientación, incluiremos tutoriales y guías accesibles desde la aplicación SmartPet para todos los clientes.
- **Programas de fidelización:** Implementaremos un sistema de puntos que los clientes puedan acumular con cada compra, estos puntos podrán canjearse por accesorios, servicios premium o descuentos en futuras compras. También, enviaremos promociones exclusivas para clientes que compran usualmente, como actualizaciones gratuitas o acceso anticipado a nuevos productos.
- **Actualizaciones del sistema:** Nos comprometemos a que todos los clientes reciban mejoras en el software básico de SmartPet sin ningún costo adicional, manteniendo nuestro producto actualizado.



Incentivar el crecimiento de la relación

- **Suscripciones premium:** SmartPet incluirá planes de pago mensual que incluyen características avanzadas como personalización del SmartPet, conexión con dispositivos del hogar. Además, tendremos descuentos especiales para quienes contraten suscripciones anuales.



- **Accesorios:** Introduciremos accesorios que amplíen las funcionalidades del producto, como por ejemplo estaciones de carga inalámbrica y personalizaciones estéticas.

Tipo de relación adecuada

- **Asistencia personal:** Una de las interacciones más importantes es que proporcionaremos atención directa mediante agentes de soporte técnico y representantes de servicio al cliente.
- **Autoservicio:** Facilitaremos herramientas como una base de conocimientos en línea, videos tutoriales y resolución de problemas automatizada.
- **Servicios automatizados:** Una relación aparte que integraremos son sistemas de inteligencia artificial para responder rápidamente a consultas comunes y proporcionar asistencia básica.
- **Comunidades:** También crearemos un foro en línea donde los clientes puedan compartir experiencias y vivencias con SmartPet, podrán recibir consejos de otros usuarios y participar en desafíos interactivos

Integración del cliente en el modelo de negocio

- **Suscripciones personalizables:** Para integrar al cliente en el modelo de negocio ofreceremos planes flexibles adaptados a las necesidades específicas de cada usuario.
- **Canales de comunicación abierta:** También los clientes podrán enviar su opinión (feedback) directamente desde la aplicación, lo que permitirá ajustes y mejoras constantes.

¿Por qué elegimos cada estrategia?

Elegimos cada estrategia con la intención de que cada necesidad del cliente sea atendida de manera fácil y accesible. Con las campañas publicitarias dirigidas y las colaboraciones estratégicas posicionamos a SmartPet en mercados clave. Por otro lado, los servicios de soporte y las actualizaciones gratuitas fomentan la confianza y la lealtad del cliente. Nosotros ofreceremos suscripciones premium y accesorios lo cual proporciona un flujo constante de ingresos y añaden valor al producto. Finalmente, los espacios de opinión refuerzan la comunidad y promueven la interacción con la marca.

