

RELACIONES CON LOS CLIENTES

En nuestra empresa, creemos que construir vínculos significativos con los clientes es importante para tener éxito. Queremos que nuestros clientes no solo se sientan atendidos, sino también valorados.

Por ello, nos esforzamos por ofrecer un trato cercano y personalizado. Queremos que cada interacción con nosotros sea una experiencia positiva. Sabemos que cada cliente tiene necesidades únicas, y nos aseguramos de escucharles y entenderles para darles las soluciones que esperan.

ESTRATEGIAS PARA ATRAER Y MANTENER CLIENTES

1. **Asistencia Personal:** Es fundamental para atender las necesidades específicas de cada persona. Para ello, utilizamos:

- Distintos tipos de canales:** El correo electrónico, números de teléfono para atender consultas en tiempo real.

- Soluciones rápidas:** Enviar mensajes personalizados cuando el sistema detecte que un usuario tiene dificultades, por ejemplo, al intentar completar una donación.

- Contenido educativo:** Tutoriales, videos y recursos fáciles de entender para ayudar a los usuarios a usar nuestra plataforma.

- Disponibilidad 24/7:** Garantizar que los usuarios tengan una ayuda en cualquier momento, ya sea mediante atención humana o un asistente virtual basado en inteligencia artificial.

2. **Servicios Automatizados:** Notificaciones y recordatorios personalizados.

- Recordatorios de donaciones:** Enviar notificaciones en fechas importantes, como aniversarios de donación, recordatorios para contribuciones mensuales o campañas especiales.

- Alertas de impacto:** Informar a los usuarios sobre cómo se utilizan sus donaciones, mostrando resultados, historias de beneficiarios o avances de campañas.

- Seguimiento del progreso:** Mostrar al usuario métricas visuales de sus aportes, como el total donado o el porcentaje de un objetivo alcanzado gracias a su ayuda.

3. **Comunidades:** Creación de una comunidad de donantes dentro de la app.

-**Espacios de interacción:** Grupos en nuestra app donde puedes hablar con otros donantes, compartir experiencias y apoyarte.

-**Reconocimientos:** Destacamos las contribuciones más importantes en tablas y rankings

-**Eventos en línea y presenciales:** Organizar charlas, talleres o reuniones con personas importantes de la causa y quienes se han beneficiado de ella.

4. **Gamificación:** Incentivos y recompensas por donaciones

-**Sistema de puntos:** Diseñamos un programa donde los usuarios ganan puntos por donar, invitar a amigos o participar en campañas.

-**Insignias y niveles:** Reconocer a los donantes con insignias por alcanzar hitos específicos, como apoyar a una causa durante un año o ayudar a completar un objetivo grupal.

-**Retos individuales y grupales:** Proponemos metas personales o grupales para motivar.

-**Progresión visual:** Incluir barras de progreso, estadísticas personales y logros desbloqueables que muestren el impacto del usuario.

-**Recompensas simbólicas:** Dar premios físicos o digitales, como camisetas, menciones especiales, diplomas de agradecimiento.

Estas estrategias buscan no solo atraer clientes, sino convertirlos en embajadores de la causa, creando vínculos duraderos y fomentando una participación activa.