

RELACIONES CON LOS CLIENTES

Para **atraer** nuevos usuarios a Accessmap, se desarrollarán campañas de concienciación sobre la importancia de la accesibilidad a través del marketing digital y la colaboración con personas influyentes y defensores de la accesibilidad, como personas influencers de Tik Tok, instagram, etc. También se fomentará el boca a boca a través de un programa de recompensas y referencias, y los usuarios podrán invitar a amigos y familiares a unirse a la aplicación.

Para **retener** a los clientes existentes, proporcionará un excelente servicio al cliente y soporte rápido y asequible. Además, se mantendrá una comunicación continua actualizando periódicamente la aplicación, mejorando su funcionalidad y adaptándose a las necesidades de los usuarios. Así mismo, se fomentará la retroalimentación para adaptar y mejorar la experiencia del usuario con la aplicación.

Para **aumentar** el número de clientes, se implementará un programa de recompensas para animar a los usuarios a participar activamente o utilizar la aplicación con frecuencia, como que los usuarios acumularán puntos usando la aplicación o haciendo cosas como crear rutas o informar obstáculos, que pueden canjearse por beneficios como meses gratis en la versión premium.

La versión premium ofrecerá características exclusivas que mejoran los servicios y la funcionalidad de la aplicación a medida que evoluciona; como eliminación de



anuncios, acceso a mapa sin conexión, notificaciones personalizadas y alertas. Por último, se promoverá la educación continua sobre accesibilidad a través de campañas y orientación para

aumentar el uso y la participación de las aplicaciones.

Esto **atraerá**, **retendrá** y hará **crecer** la base de usuarios a través de un enfoque personalizado a cada persona, la mejora continua de la aplicación como de la accesibilidad de las personas, la **asistencia personal dedicada** permite que la persona esté acompañada durante todo el tiempo.

La **relación** de Accessmap con sus clientes sigue principalmente un modelo de **Co-creación** y un modelo **comunitario**. La **Co-creación** es el modelo más apropiado porque los usuarios no sólo utilizan la aplicación sino que también contribuyen activamente en la aplicación informando sobre las barreras de accesibilidad, los establecimientos que quieran también pueden aportar en la aplicación. Esta colaboración permite la mejora continua de la base de datos y la experiencia de la aplicación, lo que refleja claramente el enfoque de Co- creación entre la empresa y sus usuarios.

Además, el modelo **comunitario** también es relevante cuando los usuarios colaboran para lograr un objetivo común: mejorar la accesibilidad para personas con movilidad reducida, diversidad funcional intelectual y diversidad funcional. Los usuarios de la aplicación podrán solicitar la verificación de una barrera a la accesibilidad que la aplicación no la tiene en el correspondiente mapa. Por lo tanto, Accessmap verificar la veracidad de la barrera solicitada, añadiendo al mapa y con la participación de los usuarios convirtiendo la aplicación mucho más completa.

Las relaciones con los clientes de Accessmap pueden proporcionar información valiosa que genere nuevas **fuentes de ingresos**. Al involucrar a los usuarios en la mejora de su aplicación, podría integrar un servicio donde los usuarios puedan Contratar servicios relacionados con la accesibilidad mediante la aplicación Accessmap. Las empresas relacionadas con la accesibilidad que ofrecen estos servicios podrían pagar una comisión a Accessmap por anunciar su servicio y por cada transacción realizada a través de la app. Además, trabajar con empresas para mejorar la accesibilidad dentro de la aplicación o habilitar anuncios patrocinados también puede generar ingresos adicionales, haciendo que la participación del usuario sea una fuente clave de monetización de la aplicación.

