



RELACIONES CON LOS CLIENTES:

La relación de nuestra empresa con nuestros clientes, se va a ejecutar de diferentes maneras.

Por un lado, atraemos nuevos clientes, con promociones iniciales al ser nuevos usuarios, campañas de publicidad en redes sociales, como anuncios en Instagram, Facebook y Tik Tok dirigidos a familias con hijos pequeños, colaborar con centros infantiles o colegios para que recomienden BABYBOOM a los padres, y la creación de publicaciones o vídeos en redes sociales o blogs con tips/consejos de crianza, avenencia laboral-familiar o actividades para niños, lo que atraerá a los padres.

Pero, ¿cómo mantendremos a nuestros clientes? Con asistencia personal y automatizada, a través del chat en la app y la web para resolver aquellas incidencias, problemas o dudas de la app. Además de las encuestas de satisfacción, es decir, pedir a los clientes que evalúen al cuidador y al servicio general o viceversa para mejorar la app cada día. Asimismo, la opinión y las experiencias de nuestros clientes es vital para nosotros por lo que crearemos una comunidad de clientes, donde los usuarios puedan intercambiar experiencias y resolver dudas.

Y, ¿cómo haremos crecer a los clientes?

En primer lugar, ofreciéndoles servicios adicionales, es decir, planes de suscripción, premium con ventajas exclusivas (prioridad en las reservas, cuidadores más cualificados...). En segundo lugar crearemos campañas temáticas, con ofertas especiales para los usuarios activos, invitar a los clientes a participar en webinars o eventos organizados por BABYBOOM, sobre temas de interés para las familias, como, por ejemplo, conciliación laboral-familiar, cuidado y bienestar infantil, etc.

También vamos a enviar boletines mensuales con novedades, descuentos y actualizaciones de la plataforma, como notificaciones push personalizadas, enviar avisos a los clientes con recordatorios de eventos o descuentos por tiempo limitado (Black Friday, el día del Padre o en el día de la Madre)

Nuestra relación con los clientes es directa, mediante chat en la app, llamada o correos electrónicos para resolver incidencias. Además de los servicios automatizados: Reservas automáticas en la app, pago online y generación de facturas de forma automática. El autoservicio, los clientes pueden buscar, comprar y contratar cuidadores directamente en la plataforma. Después, la comunidad entre nuestros usuarios, la creación de un espacio de interacción para los clientes y la cocreación, los clientes pueden contribuir con valoraciones, comentarios y sugerencias para mejorar el servicio.