

StartInnova 6: Relación con los clientes.

En ToyXToy, gestionamos nuestra relación con los clientes con el objetivo de establecer una conexión cercana y personalizada, fomentando la fidelidad y el compromiso a largo plazo. Nuestra estrategia se basa en una comunicación efectiva, modalidades de interacción adaptadas y una mejora continua de nuestros servicios, siempre enfocándonos en las necesidades específicas de cada segmento de usuarios

Ofrecemos un enfoque integral que combina diferentes tipos de asistencia para garantizar una experiencia óptima. La asistencia personal está pensada para familias y docentes que buscan orientación directa, permitiéndoles resolver dudas sobre la selección de juguetes o el funcionamiento de la plataforma a través de llamadas, correos electrónicos o chats en vivo. Por su parte, la asistencia personalizada dedicada se centra en atender casos más específicos, como instituciones educativas que requieren asesoramiento para integrar materiales en sus planes de estudio, o familias con necesidades concretas, ofreciendo soluciones hechas a medida por profesionales especializados.

Además, contamos con servicios automatizados que permiten gestionar reservas, pagos y consultas rápidas directamente desde la plataforma, lo que hace que procesos como programar la recogida o devolución de materiales sean sencillos y eficientes. Para quienes prefieren mayor autonomía, disponemos de un sistema de autoservicio intuitivo, donde los usuarios pueden gestionar sus cuentas, buscar productos y realizar transacciones sin necesidad de asistencia humana. Estas modalidades se complementan entre sí para ofrecer una atención flexible, adaptada a las preferencias y necesidades de cada cliente.

Nuestra estrategia de fidelización también se adapta a los diferentes perfiles de usuarios. Para las familias, ofrecemos descuentos exclusivos en momentos clave, como el inicio del curso escolar o eventos familiares, además de bonificaciones personalizadas por alquileres recurrentes. Por ejemplo, aquellas que alquilan juguetes de manera mensual acumulan puntos que pueden canjear por descuentos o productos gratuitos. En el caso de los docentes y escuelas, diseñamos programas de lealtad enfocados en su uso frecuente de la plataforma, como paquetes exclusivos que fomentan el intercambio de materiales educativos, y les mantenemos informados sobre nuevos productos que puedan enriquecer sus métodos de enseñanza.

StartInnova 6: Relación con los clientes.

La comunicación constante con nuestros clientes es esencial, y la llevamos a cabo mediante boletines informativos y redes sociales, donde no solo compartimos promociones, sino también recomendaciones, actualizaciones y contenidos educativos. Además, valoramos enormemente la participación activa de los usuarios. Por eso, hemos creado comunidades online, como foros y grupos en redes sociales, donde familias y docentes pueden intercambiar experiencias, ideas y sugerencias. Por ejemplo, los docentes tienen la posibilidad de compartir guías didácticas que complementen los materiales disponibles, mientras que las familias pueden proponer nuevos productos para incluir en el catálogo. El feedback que recogemos de estas interacciones se analiza cuidadosamente y se traduce en mejoras específicas, como la ampliación de la oferta de juguetes para niños mayores de 10 años si así lo solicitan.

Para garantizar que nuestras recomendaciones sean relevantes, personalizamos la experiencia según el perfil del usuario. Por ejemplo, a una familia con niños pequeños se le sugieren juguetes orientados al desarrollo motor, mientras que a un docente de educación primaria se le proponen materiales que fomenten habilidades cognitivas. Asimismo, contamos con monitores capacitados que supervisan eventos escolares o actividades familiares, asegurando un uso seguro y educativo de nuestros materiales.

La mejora continua es un pilar fundamental de nuestra estrategia. Recopilamos información a través de encuestas periódicas enviadas tras cada interacción importante, reseñas y valoraciones en nuestra web y redes sociales, así como canales de comunicación abiertos como chat en vivo y correo electrónico. Este feedback nos permite implementar mejoras concretas, como optimizar el proceso de devolución si los usuarios lo encuentran complicado.

En ToyXToy, combinamos distintos tipos de relación, estrategias de fidelización, co-creación y personalización del servicio para atender de manera integral las necesidades de familias y docentes. Al gestionar activamente el feedback y mantener una mejora constante, buscamos ofrecer una experiencia excepcional que refuerce nuestro compromiso con la educación, la sostenibilidad y el desarrollo infantil.