

RELACIONES CON LOS CLIENTES

	<u>ÍNDICE</u> 1. CAPTACIÓN DE CLIENTES. 2. RETENCIÓN DE CLIENTES. 3. FIDELIZACIÓN DE CLIENTES.
---	---

1. CAPTACIÓN DE CLIENTES:

DutyAid apuesta por las redes sociales como principal herramienta de captación para nuestros **clientes voluntarios**, ya que va destinado a un público joven y en la actualidad las redes sociales son el mayor expositor para una empresa. Contamos con Instagram, TikTok y Facebook y nos centraremos en crear contenido atractivo y muy visual para captar la atención de nuestro público, mediante anuncios, vídeos explicativos e interactivos y mensajes informativos.

También invertiremos en trabajar con una figura pública en redes sociales que comparta nuestros valores y se asemeje a lo que buscamos en los voluntarios para que cree contenido sobre nosotros. Con esto conseguiremos llegar a un público más específico y, al contar con una persona reconocida en redes, esta tendrá impacto en sus seguidores, con lo que influirá en ellos.

Y por último, valoramos organizar eventos para darnos a conocer y poder relacionarnos directamente con nuestro público objetivo. Estos eventos serán de carácter informativo, con la intención de que a las personas les quede clara nuestra actividad principal y lo que conlleva y aporta.

Por otro lado, para captar **clientes empresas**, nos centraremos en crear contenido específico para las empresas clientes y colaboradoras donde quede claro el impacto que conllevaría colaborar con nosotros, además de los beneficios que otorgarían a la imagen en cuanto a la RSC y sostenibilidad. Nos encargaremos de llevar la información de forma presencial para proyectar una imagen activa y comprometida.

Organizaremos eventos de networking, tanto virtuales como presenciales, para que las empresas puedan conocer mejor cómo funciona la app y podamos enseñarles cómo se gestionarían las donaciones y todo lo relacionado con las acciones de voluntariado, y cómo llevaríamos la publicidad en estas.

También, participaremos en ferias y conferencias, ya que tener una presencia activa en eventos importantes de negocios o RSC nos ayudará a captar a nuestro público objetivo.

2. RETENCIÓN DE CLIENTES:

Nos dirigiremos a nuestros voluntarios a través del **email**, ofreciéndoles información sobre los nuevos proyectos y los beneficios que estos pueden obtener al participar en los voluntariados. Además de que una vez registrados en la app, esta les hace un seguimiento sobre los puntos obtenidos.

Para las empresas esto es diferente, queremos generarles confianza, por ello, nos dedicaremos a realizar proyectos personalizados en base a lo que buscan, les realizaremos un informe detallado de la gestión transparente del dinero y les haremos llegar contenido sobre los proyectos realizados y el impacto que ha provocado, tanto en los jóvenes como en la sociedad.

En todo momento trataremos de establecer un vínculo entre las empresas y los voluntarios.

3. FIDELIZACIÓN DE CLIENTES:

Nuestra fuente principal de fidelización con los voluntarios son las recompensas, esas experiencias únicas que les otorgaremos a modo de agradecimiento por implicarse en los proyectos y con el objetivo de proyectar un nuevo camino en su forma de vida.

Nos aseguraremos también de destacar a los voluntarios en redes sociales, como en historias de impacto, menciones y publicaciones.

También pondremos en marcha eventos exclusivos para voluntarios donde tengan la posibilidad de conocer a otros voluntarios y compartir experiencias y así crear vínculos y fortalecerlos unidos con la causa.

En cuanto a empresas, ofreceríamos un sello o certificación de impacto social por colaborar con nosotros de forma continua. Además, la publicidad que desarrollaríamos no solo en redes sociales, sino también en los proyectos que realizamos. Con el fin de crear una buena imagen para las empresas y además para tener la oportunidad de obtener nuevas alianzas.

Por último, cabe mencionar que en DutyAid todos somos uno, tratamos de crear una relación más allá de lo comercial, una relación de impacto y confianza donde trabajemos todos juntos por un futuro mejor. Somos una familia y el objetivo es fomentar la solidaridad y el bienestar común.