

RELACIONES CON LOS CLIENTES

	<u>ÍNDEx:</u> 1.Captación de clientes 2.Retención de clientes 3.Fidelización de clientes
---	---

TIPO DE RELACIÓN CON EL CLIENTE

En **Borrow&Beyond**, generamos una relación cercana y personalizada con nuestros clientes, enfocándonos en una atención constante y en la sostenibilidad. Proporcionamos un servicio accesible y directo, asegurándonos de que cada cliente se sienta acompañado desde el principio hasta el final del proceso de alquiler. Nuestro objetivo es construir una comunidad que aprecie la reutilización de equipos y la reducción de residuos, al mismo tiempo que promovemos la educación ambiental. También valoramos las opiniones de nuestros clientes para mejorar continuamente nuestros servicios y adaptarnos a sus necesidades y sugerencias, creando así una relación dinámica y de confianza.

1. CAPTACIÓN DE CLIENTES

Para atraer a nuevos clientes, nos centramos en presentar nuestro concepto de renting de kits de manera atractiva (ya que la mayoría de nuestros clientes son jóvenes). Utilizamos publicidad en línea a través de redes sociales como Instagram y TikTok, donde compartimos imágenes y videos de personas usando nuestros productos, especialmente dirigidos a personas interesadas en deportes, fotografía o actividades al aire libre. También buscamos colaborar con influencers o blogueros que compartan nuestros valores de sostenibilidad, para que hablen de nuestros servicios y lleguen a un público más amplio. Además, ofrecemos promociones de bienvenida, como descuentos o días de prueba gratuitos, para que los nuevos clientes puedan experimentar nuestros kits sin ningún compromiso.

2. RETENCIÓN DE CLIENTES

Una vez que un cliente alquila un kit de **Borrow&Beyond**, nos esforzamos por mantener su satisfacción y lograr que regrese. Para ello, garantizamos una atención al cliente de calidad,

respondiendo de manera rápida a cualquier pregunta o inconveniente. Además, enviamos recordatorios personalizados sobre la fecha de devolución y sugerimos productos que podrían interesarle a partir de sus alquileres anteriores. También actualizamos nuestro catálogo de productos en nuestra web de forma regular, para que siempre haya algo nuevo que descubrir.

3. FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

Para fidelizar a nuestros clientes, hemos añadido un programa de recompensas, donde pueden acumular puntos con cada alquiler y canjearlos por descuentos o productos gratuitos. Además, nos esforzamos por hacer que nuestros clientes se sientan parte de nuestra comunidad sostenible, organizando pequeños eventos, como talleres y actividades, donde pueden participar y aprender más sobre los beneficios del renting y la sostenibilidad.