

RELACIONES CON CLIENTES

No todos los segmentos de población son iguales en cuanto a intereses, por lo tanto, la forma de llegar hasta ellos varía en función al grupo al que pertenezcan. Para ello, vamos a desglosar cada uno de los tres segmentos que hemos propuesto anteriormente según el canal de comunicación por el cual vamos a interactuar con ellos, así como la frecuencia, el tipo y el objetivo.

Segmento 1: JÓVENES URBANOS

- **Canal de comunicación:** redes sociales(Instagram,TikTok,Spotify,Twitter)canal de difusión (whatsapp),anuncios en distintas apps acerca del servicio que vendemos.
- **Frecuencia de interacción:** semanalmente a través de redes sociales, podcast y a través del grupo de difusión.
- **Tipo de interacción:** información sobre la seguridad de la app, fotos, enlaces en las redes o por mensajería.
- **Objetivo:** obtener la descarga y la difusión por palabra a contactos cercanos.

Segmento 2: ADULTOS

- **Canal de comunicación:** redes sociales (Facebook,Instagram,Twitter)correo electrónico.
- **Frecuencia de interacción:** mensualmente a través del correo electrónico,y redes sociales.
- **Tipo de interacción:** información sobre el mantenimiento y seguridad de la aplicación.Consejos, promociones y descuentos
- **Objetivo:** ofrecer soluciones frente a los problemas cotidianos y fomentar la lealtad a la aplicación.

Segmento 3: ADULTOS-PENSIONISTAS

- **Canal de comunicación:** canal de difusión whatsapp,redes sociales(Facebook)
- **Frecuencia de interacción:** semanalmente,mensualmente
- **Tipo de interacción:** información sobre los problemas cotidianos en las personas adultas y pensionistas como encontrar trabajo,tener salud etc...herramientas para gestionar sus necesidades ,programas de recompensas ,crear una relación cercana con los clientes adultos para conseguir su fidelidad al servicio.
- **Objetivo:** facilitar la accesibilidad a la aplicación, fomentar confianza y seguridad, crear una situación de independencia por parte de las personas que utilicen la app.

Además, hemos planteado una serie de estrategias que implementaremos con el fin de retener y fidelizar a los usuarios:

- **Onboarding intuitivo:** asegurar que los nuevos usuarios comprenden rápidamente el funcionamiento de la app mediante un proceso de bienvenida claro. Esto les ayuda a familiarizarse y ver rápidamente los beneficios de usar la app.
- **Notificaciones relevantes y segmentadas:** recordatorios personalizados, alertas de ofertas y es importante evitar el spam, en cuanto a segmentación hay que asegurarse de que los mensajes lleguen a personas que los consideren útiles.
- **Programas de recompensas y gasificaciones:** programas que supongan la lealtad y el uso frecuente de la app. La gasificación también puede motivar a los usuarios a volver a usar la app.
- **Atención al cliente rápida y efectiva:** un soporte al cliente eficiente y accesible. Canales de soporte (chats en vivo, asistencia por correo) para que los usuarios puedan resolver sus dudas rápidamente.
- **Encuestas de satisfacción y seguimiento del feedback:** hacer encuestas a los usuarios y usar su feedback para hacer mejoras.
- **Crear una comunidad en torno a la app:** Incrementar la interacción entre los usuarios a través de foros, grupos de chat o redes sociales unidas a la app.
- **Ofertas personalizadas y promociones para atraer de nuevo a los clientes insatisfechos.**
- **Mejora continua de los productos y servicios para evitar insatisfacción futura**
- **Indicadores de rendimiento.**