

5/6. CANALES/ RELACIONES CON EL CLIENTE:

- Si hablamos de los **apostadores tradicionales**, lo que realmente quieren es algo rápido y sencillo, nada de complicaciones. Ellos llegan a la plataforma, buscan su apuesta y listo, todo rápido. Por eso, tanto la app como la página web tienen que ser fáciles de usar. Si es demasiado complicado, simplemente se van. Además, enviarles correos electrónicos con promociones o recordatorios de eventos es una buena forma de mantenerlos enganchados. Otro aspecto importante es el soporte al cliente. Aquí hay que pensar en un chat en vivo o incluso soporte por WhatsApp, por si les pasa algo, quieren resolverlo de inmediato. Y por último los bonos y promociones. Si les saltan notificaciones dentro de la app o ven banners con ofertas, seguro que los usuarios, se animan más a apostar seguido.

- Con los **entusiastas de las criptomonedas** la cosa es diferente. Este público está más metido en el mundo cripto y valora muchísimo el sentido de comunidad. Les encanta estar en grupos de Telegram, Discord o incluso en Reddit, donde pueden hablar con otros, compartir estrategias y sentirse parte de algo. También pasan mucho tiempo en Twitter o en foros especializados, así que hay que estar ahí para hablar su idioma. Algo que les atrae mucho son los boletines que expliquen cómo funciona la tecnología detrás de la plataforma o actualizaciones sobre criptomonedas que puedan usar para apostar. Y, ojo, que la integración con wallets como MetaMask es súper importante. Si no pueden usar sus wallets directamente, lo más probable es que pierdan interés rápido.

- Los **inversionistas financieros** son un grupo aparte, más serio, por decirlo de alguna forma. No están aquí solo para apostar por diversión, ellos buscan herramientas avanzadas, datos claros y control total para tomar decisiones estratégicas. Por eso, crear un panel personalizado con gráficos y análisis detallados puede ser lo que los convenza de quedarse. También prefieren un trato mucho más directo. Les gusta que alguien se tome el tiempo para hablar con ellos, ya sea en una reunión online o incluso por teléfono. Los correos electrónicos para este grupo tienen que ser premium, nada genérico. Les interesan informes detallados y

TRENDSBET → Alba Jiménez del Castillo, Gustavo Vallejo Rico, Alejandro Luis García, Anita Bindang Nguema Ayang.

análisis del mercado que les den una ventaja. Participar en eventos o conferencias de blockchain o fintech también es una forma efectiva de conectar con ellos y ganar su confianza.

- Ahora vamos a hablar sobre los **apostadores que se guían por análisis de datos**, serían como científicos de las apuestas. Estos necesitan acceso a información en tiempo real y herramientas que les permitan analizar tendencias a su manera, como una API personalizada o una plataforma web con acceso a datos sería ideal para ellos. Además, valoran mucho las alertas inmediatas, ya sea por SMS o notificaciones push, las cuales les avisan de cambios importantes en las tendencias. También les gustan los boletines llenos de gráficos y análisis detallados que puedan usar como base para sus decisiones. Aunque parezca extraño, a este grupo también se sienten atraídos por participar en comunidades online, como Reddit o Telegram, para compartir sus logros y aprender de otros usuarios.

- Por último, nos encontramos con los **usuarios nuevos o los que solo apuestan de vez en cuando**. Este grupo es más sencillo en cuanto a sus necesidades, pero igual son un grupo al que hay que demostrar mucho interés. Aquí la publicidad en redes sociales como Instagram, Facebook o TikTok funciona muy bien. Es importante que los mensajes sean claros y simples, explicando cómo usar la plataforma sin dar demasiados detalles técnicos. Los tutoriales en video también ayudan un montón. Videos cortos que les expliquen paso a paso cómo registrarse o cómo hacer su primera apuesta son ideales. También necesitan sentir que no están solos, así que el soporte al cliente tiene que ser cercano y fácil de acceder, ya sea por correo, chat en vivo o redes sociales. Los bonos de bienvenida son otra clave. Si les damos algo que puedan usar para probar la plataforma sin riesgos, se sentirán más cómodos y probablemente se queden.

TRENDSBET → Alba Jiménez del Castillo, Gustavo Vallejo Rico, Alejandro Luis García, Anita Bindang Nguema Ayang.