

RELACION CON CLIENTES

Es esencial que definamos con claridad el tipo de relación que deseamos que nuestra empresa establezca con nuestros clientes. El tipo de relación que mantendremos está definido en función de la segmentación de mercado que hemos realizado. En este apartado especificaremos como vamos a atraer usuarios potenciales y también como conservar a los habituales. Una de las claves para la gestión de la relación con el cliente es conocer detalladamente las especificaciones de los segmentos previamente establecidos.

Tipos de relación con los clientes:

La relación con los clientes en el Modelo Canvas se centra, principalmente, en responder al tipo de relación que vamos a tener teniendo en cuenta cuál es nuestra propuesta de valor personal:

- Al tratarse de una aplicación online nuestra relación será a **distancia**: En este caso, se trata de una comunicación indirecta, ya sea a través de e-mail, mensajería o correo ordinario.
- **Individualizada**: Tratamos de ofrecer una solución particular y exclusiva a cada uno de los clientes.
- **Colectiva**: Organizar y participar en actividades benéficas para los animales abandonados en Asturias en colaboración con asociaciones y entidades (eventos para donaciones, eventos solidarios para recaudar fondos, encuentros solidarios a favor de animales sin hogar, etc). Podemos organizar y participar en foros, talleres o charlas donde se da voz y respuesta a una comunidad formada por un grupo de clientes. Con estas iniciativas podemos darnos a conocer (salir en los medios) y establecer una relación más cercana con nuestros usuarios, así como captar otros clientes potenciales que descarguen y se registren en nuestra App.
- **Eventos en Ayuntamientos** (entidades que gestionan las protectoras, albergues) para que conozcan ASTUR PET y como la plataforma pretende ayudar a las personas que tengan animales de compañía tratando de llegar a todas las necesidades personales, sociales y económicas.
- **Redes Sociales** que nos permitirán tratar con los clientes, y con potenciales clientes, evaluando el impacto de nuestra App con la finalidad de mejorar y adaptarnos.