

4. Relaciones con los clientes

La relación con los clientes será un eje central para garantizar la adopción, uso continuo y fidelización dentro de la aplicación. Debido a que el servicio integra tanto necesidades culinarias como hábitos de compra, es esencial generar una conexión basada en la confianza, la utilidad y la personalización.

A. ¿Cómo se atraerá a los clientes?

1. Lanzamiento estratégico y visibilidad digital

- Campañas en redes sociales centradas en mostrar la facilidad de planificar recetas y encontrar ingredientes.
- Colaboración con *food influencers*, chefs locales y creadores de contenido gastronómico.
- Contenido educativo: videos cortos explicando “cómo funciona”, recetas rápidas vinculadas a comercios del barrio, tips de sostenibilidad.

2. Alianzas con comercios locales

- Los propios establecimientos se convertirán en prescriptores al promover la app entre sus clientes.
- Incentivos para tiendas: aumento de visibilidad, estadísticas de demanda local, acceso a clientes jóvenes digitalizados.

3. Estrategias de captación dentro de la app

- Registro rápido.
- Primeras funcionalidades gratuitas para probar:
 - Guardar recetas
 - Buscar disponibilidad de ingredientes
 - Comparar tiendas cercanas
- Ofertas de bienvenida: descuentos en comercios adheridos, cupones por la primera receta planificada.

B. ¿Cómo se mantendrá a los clientes?

1. Personalización continua de la experiencia

La plataforma aprende del usuario: historial de recetas, productos utilizados, tiendas preferidas y patrones horarios. Con ello ofrece:

- Recomendar ingredientes o tiendas con mejor relación calidad-precio.

- Sugerencias de recetas basadas en temporada, dieta o compras anteriores.
- Rutas optimizadas para comprar en varias tiendas cercanas.

2. Comunicación transparente y cercana

- Notificaciones inteligentes:
 - Avisos de stock bajo en un producto habitual.
 - Ofertas de comercios favoritos.
 - Ingredientes frescos de temporada.
- Newsletter mensual con contenido de valor:
 - Recetas locales
 - Consejos de ahorro
 - Historias de comercios de barrio

3. Gamificación y recompensas

- Sistema de puntos por compras locales verificadas.
- Badges por hábitos sostenibles: comprar Km0, usar productos ecológicos, reducir desplazamientos.
- Retos mensuales: “Haz 5 recetas de temporada”, “Compra en 3 tiendas locales nuevas”.

4. Servicio al cliente multicanal

- Chat dentro de la app con respuestas rápidas.
- Sección de preguntas frecuentes y videotutoriales.
- Encuestas de satisfacción integradas para mejorar continuamente el servicio.