

## **RELACIONES CON LOS CLIENTES**

SmartBin establece las relaciones con sus clientes esencialmente a través de una APP móvil que facilita a los usuarios consultar estadísticas de reciclaje, recibir notificaciones sobre los compartimentos llenos y acceder a recordatorios o consejos personalizados. Aún así, la APP también permite ofrecer soporte directo en caso de tener dudas o si se producen incidencias técnicas.

Por otra parte, SmartBin también tiene presencia activa en redes sociales, donde comparte novedades, contenido formativo sobre el reciclaje y espacios interactivos de fidelización con la comunidad. El soporte técnico ofrece atención rápida durante la fase de instalación/configuración, el mantenimiento y la resolución de problemas, por lo que el usuario se siente acompañado en todo momento.

La marca también busca construir una comunidad de usuarios para favorecer la interacción y el aprendizaje entre usuarios e iremos trabajando hábitos sostenibles, ya sea a través de retos o actividades. Complementando lo anterior, la comunicación continua a través de correos electrónicos permite enviar actualizaciones, mejoras, guías de uso o posibilidad de comunidad. Por último, la relación con empresas y municipios se realiza a través de una relación más personalizada, con asesoría en sus necesidades, panel de gestión y relación con la empresa.