

6. RELACIÓN CON LOS CLIENTES.

Pet&Go establece una relación **cercana, confiable y personalizada** con sus clientes basada en la confianza dada al transporte y el cuidado de sus mascotas; entendiendo que los propietarios confían en nuestra empresa. La relación se mantiene mediante estrategias de **promoción, fidelización y atención al cliente**, con el objetivo de atraer, retener y satisfacer a los usuarios. Se tendrá una comunicación constante y directa con los propietarios en todo el servicio.

Promoción:

- Publicidad en redes sociales (Instagram, Facebook, TikTok), adaptada al público objetivo y al presupuesto disponible.
- Promociones y bonos para clientes frecuentes, fomentando la contratación repetida.
- Descuentos y obsequios personalizados, como regalos en el cumpleaños de la mascota, fortaleciendo la fidelización.
- Relaciones públicas, mediante presencia en clínicas veterinarias, residencias caninas y eventos relacionados con mascotas, reforzando la imagen positiva de la marca.
- Venta directa, con contacto personal vía teléfono, WhatsApp y seguimiento en tiempo real del traslado, asegurando atención inmediata y cercana.
- Obsequios personalizados (regalos en el cumple de la mascota).

Atención al cliente:

- Confirmaciones de reservas y seguimiento del trayecto mediante la aplicación o WhatsApp, ofreciendo tranquilidad durante todo el servicio.
- Adaptación del servicio a las necesidades específicas de cada mascota y propietario, considerando tamaño, comportamiento y cuidados especiales.
- Gestión rápida y eficaz de incidencias, garantizando la satisfacción y confianza del cliente.
- Integración del cliente en la comunidad online de *Pet&Go*, con contenido educativo sobre bienestar animal, movilidad y cuidados de mascotas.

Tipo de relación:

- Personal y directa: contacto humano cercano y comunicación inmediata.
- Automatizada: confirmaciones, notificaciones y seguimiento mediante aplicaciones web o móviles.

Objetivo:

Atraer nuevos clientes, fidelizarlos y mantenerlos satisfechos, garantizando la repetición del

servicio, la confianza de los usuarios y un crecimiento sostenible del negocio, al mismo tiempo que se refuerza la reputación de la empresa y se crea un vínculo emocional con los propietarios y sus mascotas.

Bibliografía:

ChatGPT. (s. f.). *ChatGPT*. <https://chatgpt.com/>

García González, B. J., Tena Cornelles, D., Bernabeu García, M. E., López Pérez, C. (2025). *Itinerario personal para la empleabilidad II*. TuLibrodeFP.