



GAZTE-DIARY

RELACIONES CON LOS CLIENTES

Para asegurar el éxito de la aplicación de Gazte-Diary, la estrategia se centrará primero en la **atracción** del cliente objetivo mediante publicidad; incentivando la invitación de amigos (dando beneficios al compartir la app) y utilizando campañas de video corto en redes sociales que resalte la capacidad de la app para resolver el caos de organizar planes.

La **retención** se logrará ofreciendo un valor recurrente a través de una experiencia de usuario como lo son los planes de salida 2 veces por semana, notificaciones inteligentes que impulsen la acción y un sistema de insignias y niveles que recompense a los organizadores más activos. Finalmente, el **crecimiento** se impulsará al ofrecer funcionalidades avanzadas para eventos más complejos

La primera trata del **autoservicio**, esta es una estrategia que se basa en *el uso de análisis de datos y la personalización* de cada cliente al llenar la encuesta inicial de sus gustos, pasatiempos, edad, horarios... Además de ello, la aplicación ofrece el *servicio de atención al cliente proactivo*, para anticiparse a las necesidades y a los problemas del cliente, mejorando la comunicación y la satisfacción.

La segunda trata de **comunidades**, una estrategia que fomenta la interacción entre los clientes y con la marca. Gazte-Diary centra esa relación en la colaboración y la ayuda mediante las *redes sociales* ya que son lugares donde los clientes pueden compartir experiencias, ofrecer comentarios y ayudarse mutuamente a resolver problemas. Los programas de *fidelización* de clientes recompensan a los clientes, un ejemplo de esto es, si ellos comparten el link con 5 contactos se les recompensará con un plan gratuito, gracias a esto la empresa logrará expandir su área y conseguir mas clientes .

Por lo dicho en el anterior párrafo, se puede concluir que es una relación mixta entre la automatizada y la tipo personal. Ya que tendrán la opción de tener la agenda por su propia cuenta, pero también pueden valerse de las opciones comunicativas que ofrece la empresa.

La **co-creación** se encarga de implicar a los clientes en el desarrollo de la aplicación, esta es una manera de interactuar con los clientes ya que los invita a ofrecer comentarios e ideas. Esto es muy relevante ya que esta empresa valora significativamente la innovación y la opinión de los clientes.