

# RELACIONES CON CLIENTES

En nuestro proyecto, la relación con los clientes es fundamental porque no queremos que la app sea solo una herramienta que la gente descarga y olvida, sino un acompañamiento constante en su proceso de entrenamiento y bienestar. Desde el primer momento buscamos que el usuario sienta que está entrando en una comunidad cercana, moderna y accesible, donde siempre tiene apoyo, orientación y motivación. Nuestro objetivo es construir una relación basada en la confianza: el usuario confía en que la app le recomienda entrenamientos adecuados, en que respetamos su ritmo y en que estamos disponibles cuando necesita resolver dudas o afrontar dificultades.

La experiencia comienza desde el registro, donde tratamos de hacerlo sencillo y claro, preguntando únicamente lo necesario para personalizar los entrenamientos. A partir de ahí, queremos que el usuario perciba que le hablamos de forma humana, sin tecnicismos innecesarios ni mensajes que generen presión. Nos comunicamos con él a través de notificaciones inteligentes, correos puntuales y mensajes dentro de la app que le ayudan a mantener la constancia, le recuerdan sus logros y le muestran cómo está progresando. Todo esto lo hacemos de una manera equilibrada, evitando resultar invasivos o molestos, porque entendemos que cada persona tiene su propio ritmo.

Además, buscamos construir una comunidad activa donde los usuarios puedan sentirse acompañados. Fomentamos que compartan avances, retos y experiencias, de forma que no se sientan solos en su proceso de cambio. Esta comunidad también nos permite escucharles, recoger comentarios, detectar problemas y mejorar de manera continua. Paralelamente, ofrecemos un sistema de soporte accesible, donde el usuario puede contactar cuando tenga dudas sobre el uso de la app, sobre su plan o sobre cualquier incidencia. La atención al cliente no la vemos como un simple servicio técnico, sino como una oportunidad para reforzar la relación, mostrar cercanía y demostrar que realmente nos importan.

Otra parte importante de nuestra relación con los clientes es la transparencia. Explicamos claramente qué incluye la versión gratuita, qué ventajas tiene la versión premium y cómo funcionan las suscripciones, evitando sorpresas o cargos ocultos. También somos claros respecto a los datos personales y al uso responsable de la información que nos facilitan, porque la privacidad es clave para que se sientan seguros.

En resumen, queremos que nuestra relación con los clientes se base en acompañamiento continuo, motivación, confianza y escucha activa. No buscamos usuarios que entren y salgan, sino personas que se queden con nosotros porque sienten que la app les entiende, les ayuda y evoluciona junto a ellos. De esta manera, no solo construimos un producto, sino una marca cercana con la que los usuarios se identifican y a la que recurren cuando piensan en mejorar su salud y sus hábitos.