



RELACIONES CON CLIENTES



THE MEMORYS

Integrantes:

Esther Ortí
Mónica Sayago

Naiara Gómez
Nerea Rodríguez

Tabla de contenido

RELACIONES CON CLIENTES – THE MEMORYS	3
1. Tipos de relación con los clientes	3
Asistencia personal	3
Asistencia personal dedicada	3
Servicios automatizados.....	3
Autoservicio	4
2. Estrategias de fidelización	4
Descuentos y promociones	4
Bonificaciones	4
Comunicación continua.....	4
3. Participación del cliente y co-creación	4
Co-creación.....	5
Comunidades	5
Feedback continuo	5
4. Atención a diferentes necesidades	5
Personalización	5
Personal especializado	6
5. Feedback y mejora continua	6
Encuestas	6
Reseñas.....	6
Canales de comunicación	6

RELACIONES CON CLIENTES – THE MEMORYS

1. Tipos de relación con los clientes

En The Memorys queremos tratar a los clientes como trataríamos a alguien cercano que nos confía algo importante. No estamos vendiendo un producto cualquiera: estamos ayudando a guardar recuerdos. Por eso el trato será sencillo, amable y sin complicaciones.

Asistencia personal

La gente podrá hablar con nosotros de manera directa, sin pasar por mil pasos:

- WhatsApp, porque es lo que todo el mundo usa y es rápido.
- Llamadas o videollamadas si necesitan resolver dudas o hacer entrevistas.
- Correo para enviarles el material final.
- Si hace falta, también podemos hacer entrevistas presenciales.

Queremos que todo sea fácil y que sientan que siempre hay alguien detrás para ayudar.

Asistencia personal dedicada

En algunos casos pondremos a una persona del equipo para que atienda siempre a l mismo cliente.

Esto será para:

- Pack Premium.
- Familias grandes que quieren grabar a muchas personas.
- Personas mayores que prefieren tener un contacto fijo.

Así siempre hablan con alguien que ya conoce su historia y no tienen que repetir las cosas.

Servicios automatizados

Habrá cosas que podrán hacer solos desde la app, sin tener que escribirnos:

- Reservar entrevistas.
- Subir fotos, vídeos o audios.
- Ver cómo va su proyecto.
- Recibir avisos automáticos cuando algo esté listo.

La idea es no hacerles perder tiempo.

Autoservicio

Si prefieren avanzar por su cuenta, tendrán:

- FAQ sencillas.
- Tutoriales en vídeo.
- Guías para preparar las entrevistas.

Esto sirve sobre todo para gente joven o familias que no necesitan asistencia constante.

2. Estrategias de fidelización

Queremos que la gente vuelva, no que use el servicio una vez y ya está.

Descuentos y promociones

- Descuentos si participan varias personas de la misma familia.
- Un detalle en forma de cupón por cumpleaños.
- Descuentos para quienes llevan meses con la suscripción.

Bonificaciones

- Sistema de puntos que luego pueden cambiar por extras.
- Regalos pequeños como una foto extra editada o una portada chula.

Comunicación continua

- Mandaremos un email mensual con ideas, novedades y cosas útiles.
- Actualizaremos redes sociales con ejemplos y consejos.
- Avisos automáticos cuando añadamos funciones nuevas.

3. Participación del cliente y co-creación

Nos interesa escuchar a quienes nos usan, porque son los que mejor saben qué falta o qué sobra.

Co-creación

Los clientes podrán:

- Proponer nuevos estilos de videos o álbumes.
- Dar ideas sobre preguntas para entrevistas.
- Pedir mejoras que les gustaría ver.

Dentro de la app habrá un apartado para enviar sugerencias fácil y rápido.

Comunidades

Queremos crear espacios donde la gente pueda compartir lo que quiera:

- Grupos en redes sociales.
- Espacios para familias que cuidan a personas mayores.
- Grupos temáticos tipo: "Recuerdos de infancia", "Historias de abuelos", etc.

Feedback continuo

Tendremos:

- Encuestas rápidas después de entregar cada trabajo.
- Un formulario para que nos digan qué mejorar.
- Un buzón digital donde dejar ideas o quejas.

4. Atención a diferentes necesidades

No todos los clientes son iguales, así que adaptaremos el trato según cada uno.

Personalización

- **Personas mayores:** acompañamiento más directo y explicaciones simples.
- **Familias:** coordinación entre varios miembros.
- **Empresas:** recuerdos corporativos.
- **Jóvenes:** todo digital, rápido y visual.
- **Personas con problemas de memoria:** entrevistas adaptadas y trato más cuidadoso.

Personal especializado

Tendremos:

- Gente que sabe entrevistar con sensibilidad.
- Especialistas en trabajar con mayores.
- Editores de vídeo y diseñadores que sepan hacer trabajos bonitos y emocionales.

5. Feedback y mejora continua

Queremos ir mejorando poco a poco, escuchando lo que funcione y lo que no.

Encuestas

Las haremos después de cada proyecto y revisaremos los datos cada cierto tiempo para ver qué se puede mejorar.

Reseñas

Permitiremos reseñas en Google, redes y web.

Siempre responderemos, sea buena o mala, porque eso nos ayuda a mejorar.

Canales de comunicación

Podrán escribirnos por:

- WhatsApp
- Correo
- Chat de la app
- Redes sociales

El objetivo es contestar lo antes posible, normalmente entre 1 y 24 horas.