



RELACIONES CON CLIENTES

THE MEMORYS

Integrantes:

Esther Ortí

Naiara Gómez

Mónica Sayago

Nerea Rodríguez

Relaciones con Clientes – The Memorys	3
1. Tipos de relación con los clientes	3
a) Asistencia personal	3
b) Asistencia personal dedicada	3
c) Servicios automatizados.....	3
d) Autoservicio.....	4
2. Estrategias de fidelización.....	4
a) Descuentos y promociones.....	4
b) Bonificaciones	4
c) Comunicación continua	4
3. Participación del cliente y co-creación.....	5
a) Co-creación de contenido	5
b) Creación de comunidades	5
4. Atención a diferentes necesidades	5
a) Personalización de servicios	5
b) Personal especializado.....	5
5. Feedback y mejora continua	6

Relaciones con Clientes – The Memorys

1. Tipos de relación con los clientes

a) Asistencia personal

En The Memoryes queremos que los usuarios siempre puedan contactar con alguien cuando tengan un problema.

El contacto principal será por chat dentro de la app, y también por correo electrónico.

Si en algún momento lo necesitan, podrán usar WhatsApp Business para dudas rápidas.

No habrá atención presencial porque el servicio es completamente online, pero intentaremos responder lo más rápido posible.

b) Asistencia personal dedicada

No habrá una persona asignada para cada cliente regular.

Sin embargo, sí daremos atención especial a los usuarios VIP o los que tengan el plan premium más alto, sobre todo si necesitan ayuda para recuperar videos antiguos o restaurar recuerdos difíciles.

Ellos recibirán una atención más rápida y personalizada, ya qué les proporcionaremos nuestro número ya sea para contactar con nosotros por llamada telefónica o por nuestro WhatsApp Business.

c) Servicios automatizados

La app tendrá muchas funciones automáticas que no necesitan asistencia del equipo:

- El usuario podrá subir videos, organizarlos por carpetas y verlos cuando quiera.
- Tendrá un perfil privado donde todos sus álbumes quedan guardados automáticamente.
- Habrá un chatbot para responder preguntas básicas y enviar recordatorios como “sube tu recuerdo del día”.
- Podrá recuperar su contraseña o hacer cambios en la cuenta sin pedir ayuda.

d) Autoservicio

El cliente tendrá herramientas para resolver sus dudas por sí mismo:

- Tutoriales sencillos dentro de la app.
- Una sección de Preguntas Frecuentes (FAQ).
- Videoguías para aprender a crear álbumes, compartirlos o hacer pequeñas ediciones.

2. Estrategias de fidelización

a) Descuentos y promociones

Habrá promociones especiales por cumpleaños, más espacio gratis por unos días.

También se ofrecerán descuentos a usuarios que lleven mucho tiempo suscritos.

El descuento que les ofreceremos será de un 10%.

b) Bonificaciones

La app tendrá un sistema de puntos: cada vez que el usuario suba recuerdos, invite amigos o participe en actividades, podrá desbloquear recompensas como:

- filtros especiales
- más almacenamiento
- música exclusiva para sus videos

c) Comunicación continua

Se enviarán mensajes dentro de la app con novedades.

También usaremos las redes sociales para avisar sobre nuevos efectos, mejoras o retos de subir recuerdos.

3. Participación del cliente y co-creación

a) Co-creación de contenido

Los usuarios podrán sugerir ideas para nuevos filtros, tipos de álbumes y estilos de edición.

También podrán votar qué funciones quieren que lleguen a la app.

Habrá un formulario sencillo dentro de la app para enviar estas ideas.

b) Creación de comunidades

Habrá una comunidad en Instagram y TikTok donde las personas podrán compartir sus videos favoritos (solo si quieren), mostrar trucos o dar ideas creativas para guardar recuerdos bonitos.

4. Atención a diferentes necesidades

a) Personalización de servicios

La atención será diferente según el tipo de usuario:

- Jóvenes: filtros, música y recordatorios divertidos.
- Familias: opciones para compartir álbumes privados y crear videos juntos.
- Personas mayores: versión más sencilla de la app, con botones grandes y explicaciones claras.
- Empresas: paquetes especiales para eventos o memorias de equipo.

b) Personal especializado

No se necesita personal técnico como monitores, pero sí habrá un equipo de edición y recuperación de videos para ayudar cuando un recuerdo esté dañado o sea muy antiguo.

5. Feedback y mejora continua

a) Encuestas de satisfacción

Cada cierto tiempo (cada 3 meses) enviaremos encuestas cortas dentro de la app.

Analizaremos la opinión de los usuarios y corregiremos lo que veamos que falla.

b) Reseñas y valoraciones

Permitiremos que los usuarios dejen reseñas en Google Play, App Store y redes sociales.

Responderemos siempre de forma amable, agradeciendo las opiniones y solucionando los problemas si los hay.

c) Comunicación abierta

Los clientes podrán escribirnos por correo, chat en la app o redes sociales.

Intentaremos responder en un máximo de 24 horas para que sientan que estamos atentos.

Además, se recogerán sugerencias mediante encuestas rápidas, un formulario dentro de la app y un buzón de comentarios.

Así sabremos qué mejorar constantemente.