



6. RELACIÓN CON LOS CLIENTES

A. Acciones de Fidelización y Retención del Cliente

Para lograr que el cliente se mantenga ligado a nuestra propuesta, se llevarán a cabo diversas acciones centradas en la comunicación, el acompañamiento y la generación de valor constante. En primer lugar, se establecerá una comunicación proactiva y continua, brindando información clara sobre los avances del proyecto, resolviendo dudas y garantizando que el cliente se sienta acompañado durante todo el proceso. Además, se realizarán demostraciones y presentaciones del producto para que el cliente pueda apreciar de manera directa los beneficios de la Sudaderas de la línea Backpack, especialmente en términos de capacidad, comodidad y ahorro económico. También se ofrecerá flexibilidad en las opciones del producto, permitiendo adaptar colores, tallas o características según las necesidades específicas del cliente, lo que contribuye a fortalecer su compromiso y satisfacción.

Por otra parte, se garantizará la calidad y confiabilidad del producto, utilizando materiales resistentes y ofreciendo soporte postventa, aspectos que refuerzan la confianza del cliente en la propuesta. Asimismo, se desarrollará una relación a largo plazo mediante programas de fidelización, contenido exclusivo y actualizaciones sobre nuevas versiones o mejoras del producto. El seguimiento será formal y estructurado, documentando acuerdos, entregas y avances, lo que permitirá al cliente percibir profesionalismo y claridad en cada etapa. En conjunto, estas acciones aseguraron que el cliente se sienta valorado, escuchado y plenamente seguro de continuar vinculado a nuestra propuesta.

Comunicación y Relación con el Cliente

- Comunicación proactiva y continua para fortalecer la confianza
- Acompañamiento personalizado durante todo el proceso de compra
- Transparencia y claridad en avances y acuerdos



BackPack RHOA (Viajar Sin Pagar)

Generación de Valor Constante

- Demostraciones y presentaciones del producto para resaltar beneficios
- Flexibilidad en opciones de personalización según necesidades del cliente
- Garantía de calidad, confiabilidad y soporte postventa

Modelos de Participación y Fidelización

- Implementación de suscripciones con beneficios exclusivos
- Creación de asociaciones con clientes recurrentes y embajadores de marca
- Programas de fidelización y recompensas para fortalecer la lealtad



B. Integración del Cliente en el Modelo de Negocio

Pretendemos integrar al cliente en nuestro modelo de negocio mediante un enfoque que vaya más allá de la simple compra del producto, fomentando una relación continua y duradera. Para ello, se implementará un sistema de participación activa basado en diferentes estrategias que permitan al cliente convertirse en parte fundamental del crecimiento del proyecto.

Una de las principales acciones será la creación de un modelo de suscripción que ofrezca beneficios exclusivos, como descuentos en nuevas versiones de los productos, acceso anticipado a lanzamientos, contenido especializado sobre viajes y la posibilidad de participar en pruebas de prototipos. Esta suscripción permitirá generar una comunidad de usuarios recurrentes y comprometidos con la marca.

Asimismo, se establecerán asociaciones con clientes recurrentes o embajadores de marca, quienes podrán colaborar en la difusión del producto mediante recomendaciones, reseñas o participación en campañas promocionales, recibiendo a cambio recompensas o ventajas exclusivas. También se fomentará la co-creación, invitando a los clientes a aportar ideas para nuevas funciones, mejoras del diseño o ampliación de la línea de productos, integrándose en el proceso creativo y fortaleciendo su sentido de pertenencia.

De igual forma, se ofrecerán programas de fidelización que premien la recompra, el uso frecuente del producto y la participación activa dentro de la comunidad. Estas acciones permitirán que el cliente no solo adquiera nuestros productos, sino que forme parte de un ecosistema de valor donde su opinión, experiencia y lealtad se integren directamente al modelo de negocio. De este modo, garantizamos una relación estable, bidireccional y enriquecedora para ambas partes.