

6. Relaciones con los clientes

La relación con los clientes en **Look&Find** se basa en la cercanía, la confianza y la participación activa, adaptándose a los dos segmentos principales: **usuarios finales** y **pequeños comercios locales**.

Acciones para mantener al cliente ligado a la propuesta

Para que los clientes se mantengan vinculados a Look&Find, se llevarán a cabo las siguientes acciones:

- **Experiencia de usuario sencilla y personalizada:** la app ofrece un buscador avanzado con filtros personalizados, recomendaciones según ubicación y preferencias, lo que facilita el uso recurrente y mejora la satisfacción del usuario.
- **Sistema de reseñas y valoraciones reales:** fomentar la participación de los usuarios mediante opiniones verificadas genera confianza, sensación de comunidad y motiva a seguir utilizando la plataforma.
- **Promociones y ventajas exclusivas:** los usuarios podrán acceder a ofertas especiales, descuentos o promociones de comercios locales disponibles únicamente a través de la app, incentivando la fidelización.
- **Comunicación continua:** mediante notificaciones dentro de la app y redes sociales, se informará de novedades, nuevos comercios, eventos locales y mejoras en el servicio.
- **Atención al cliente cercana y accesible:** se ofrece soporte rápido y eficaz para resolver dudas o incidencias, tanto para usuarios como para comercios, reforzando la confianza en la plataforma.
- **Acompañamiento a los comercios:** se asesora a los negocios en la gestión de su perfil, optimización de su visibilidad y respuesta a reseñas, ayudándoles a obtener mejores resultados y a mantenerse activos en la plataforma.

Integración del cliente en el modelo de negocio

Look&Find integra a sus clientes en el modelo de negocio de forma activa:

- **Suscripciones para comercios:** los pequeños negocios se integran mediante planes de suscripción mensuales o anuales que les permiten promocionar su local, mejorar su visibilidad y acceder a herramientas digitales de forma asequible.
- **Participación de los usuarios en la creación de valor:** los usuarios contribuyen al crecimiento de la plataforma a través de reseñas, valoraciones, fotos y recomendaciones, convirtiéndose en parte clave del ecosistema Look&Find.
- **Relación a largo plazo con los comercios:** al ofrecer comisiones bajas y un servicio adaptado a sus necesidades, se fomenta una relación estable y duradera con los negocios locales.
- **Construcción de comunidad local:** Look&Find actúa como un punto de encuentro digital entre vecinos y comercios, reforzando el sentimiento de pertenencia y el consumo de proximidad.

En conjunto, estas relaciones permiten que Look&Find no solo sea una herramienta digital, sino una **comunidad activa** donde usuarios y comercios participan, crecen y se benefician mutuamente.