

## **RELACIONES CON LOS Y LAS CLIENTES:**

En Solar.Gasteargi queremos que la relación con la gente sea fácil, cercana y sin líos, como cuando un colega te deja un cargador porque te ve con el móvil al 3%. Nada de formularios eternos ni atención al cliente pesada.

La app es el centro de todo. Desde ahí el usuario se registra en dos minutos con su email o cuenta de Google, paga rápido y alquila la powerbank sin hablar con nadie. Todo claro, directo y sin complicaciones.

Por ejemplo: estás en la calle, ves que te queda poca batería, abres la app, pillas una powerbank y listo. A los pocos minutos te llega una notificación tipo: "Tu powerbank ya está cargando a tope". Simple y útil.

Durante el uso, la app te va guiando sin molestar. Te avisa de cuánto tiempo llevas y te recuerda devolver la batería si hace falta, pero sin agobiar. Cuando terminas, te llega un mensaje corto con el resumen y alguna frase simpática tipo: "Móvil salvado y planeta contento".

Para mejorar el servicio, usamos feedback rápido y sin pesadez. Después de devolver la powerbank, aparece una mini encuesta de dos preguntas:

"¿Te ha ido bien?" y "¿Qué mejorarías?". Si respondes, te damos un pequeño premio, como minutos gratis o descuento en el próximo uso. Así la gente opina porque le compensa, no porque se lo pidamos mil veces.

Si hay dudas o problemas, la app tiene un chat de ayuda donde respondemos en menos de una hora. Y si el problema es más serio, existe una línea directa con el equipo o con el ayuntamiento, para que nadie se quede tirado. La idea es que el 80% de las cosas se solucionen solas con la app, y el resto con trato humano.

Además, de vez en cuando organizamos acciones en la calle, como pequeños eventos en los puntos solares, donde hablamos con la gente cara a cara, recogemos ideas y explicamos novedades. Muchas mejoras salen de ahí, como añadir más puertos USB o mejorar la velocidad de carga porque los usuarios lo han pedido.

De esta forma conseguimos que la gente no use Solar.Gasteargi solo una vez, sino que vuelva porque es cómodo, cercano y siente que su opinión cuenta.

## **EN RESUMEN:**

La relación con los clientes es amigable, digital y directa, con una app sencilla y ejemplos claros de interacción, mezclando tecnología y trato cercano para crear usuarios fieles.

