

RELACIONES CON LOS CLIENTES

ECOTURVAL establece una relación con los clientes basada en la **combinación de autoservicio, servicios automatizados y atención personalizada**, con el objetivo de atraer nuevos usuarios, mantenerlos activos y fomentar su fidelización dentro de la plataforma.

En primer lugar, la aplicación ofrece un **servicio automatizado**, ya que los usuarios pueden registrarse, crear su perfil, buscar viajes, unirse a rutas y contactar con otros viajeros de forma autónoma a través de la app, sin necesidad de intermediarios. Este autoservicio facilita el uso de la plataforma y mejora la experiencia del usuario.

Además, ECOTURVAL mantiene una **asistencia personal**, especialmente a través de un chatbot, para resolver dudas, incidencias técnicas o conflictos entre usuarios, aportando confianza y seguridad durante todo el proceso de uso de la aplicación.

La relación con el cliente también se refuerza mediante la **creación de una comunidad**, fomentando la interacción entre viajeros con intereses similares gracias al chat, las valoraciones, los comentarios y el intercambio de experiencias tras cada viaje.

Por último, para mantener y hacer crecer a los clientes, ECOTURVAL puede implementar **notificaciones personalizadas, recomendaciones de destinos y ventajas exclusivas**, logrando que el usuario se sienta vinculado a la plataforma y la utilice de forma recurrente.