



## RELACIÓN CON LOS CLIENTES



### **SEGMENTO 1:**

**La relación con los usuarios será principalmente digital, ya que el contacto se realiza a través de la aplicación móvil. Para que nos conozcan, haremos campañas en redes sociales, retos sostenibles, acciones de concienciación en centros educativos y eventos...**

**Para que nos compren, ofreceremos una app gratuita con la posibilidad de acceder a ventajas adicionales. El servicio se les hace llegar directamente mediante la descarga de la app, de esta manera permitiendo un acceso inmediato y sencillo.**

**El cobro, en caso de servicios premium, se realizará vía online y segura desde la propia aplicación. Además para evaluar el servicio, recogeremos opiniones, valoraciones y sugerencias de los usuarios a través de encuestas, reseñas entre muchas con el objetivo de ir mejorando continuamente la experiencia.**

### **SEGMENTO 2:**

**La relación con los comercios y empresas será profesional. Para que nos conozcan, realizaremos contactos directos, presentaciones del proyecto y participación en eventos.**

**Para que nos compren o quieran colaborar con nosotros, les ofreceremos la posibilidad de aparecer en la aplicación como comercios sostenibles, aumentando su visibilidad y de esta manera atrayendo nuevos clientes.**

**El servicio se les proporciona mediante un perfil dentro de la aplicación, desde el cual pueden gestionar ofertas, promociones y recompensas. El cobro se llevará a cabo a través de acuerdos de colaboración, cuotas o comisiones según el tipo de servicio contratado.**

**La evaluación del servicio se realizará mediante el seguimiento de resultados, reuniones periódicas y el análisis del impacto de las promociones en sus negocios.**

### **SEGMENTO 3:**

**La relación con los ayuntamientos y administraciones públicas será institucional y formal. Para que nos conozcan, presentaremos el proyecto mediante propuestas formales, reuniones y participación en programas públicos de sostenibilidad.**

**Para que nos conozcan, presentaremos el proyecto mediante propuestas formales, reuniones y participación en programas públicos de sostenibilidad.**

**Para que nos contraten o apoyen, ofreceremos la app como una herramienta eficaz para fomentar hábitos sostenibles entre la gente y mejorar el impacto medioambiental del municipio.**

**El servicio se les hace llegar mediante el acceso de datos, informes y estadísticas sobre el uso de la aplicación y los resultados obtenidos. El cobro se realizará a través de convenios, contratos de servicio, subvenciones o acuerdos de colaboración.**

**La evaluación del servicio se llevará a cabo mediante informes periódicos, indicadores de impacto y reuniones de seguimiento.**