

6. RELACIONES CON LOS CLIENTES:

Las relaciones con clientes en ServiceGo se construyen con el objetivo de generar confianza duradera, fomentar la lealtad y convertir a los usuarios (tanto clientes que solicitan servicios como prestadores que los ofrecen) en usuarios recurrentes y promotores de la plataforma. Para lograrlo se implementarán acciones concretas y continuas que mantengan un vínculo fuerte con ambos segmentos desde el primer contacto hasta después de cada transacción.

Las principales acciones para mantener ligado al cliente incluyen un sistema de feedback inmediato y bidireccional tras cada servicio completado, mediante valoraciones mutuas (estrellas y comentarios) que se muestran públicamente en los perfiles de prestadores y ayudan a mejorar la calidad percibida. Se ofrecerá soporte rápido y multicanal (chat in-app, email y teléfono) para resolver cualquier incidencia en menos de 24 horas, con un equipo inicial liderado por los promotores y protocolos claros de mediación en disputas. Además, se enviarán notificaciones push personalizadas con recordatorios, ofertas exclusivas según historial de uso, y recompensas por fidelidad como descuentos progresivos en servicios repetidos o créditos por recomendar la app a nuevos usuarios. Estas medidas buscan no solo resolver problemas, sino también reforzar la sensación de comunidad y seguridad, diferenciando a ServiceGo por su enfoque profesional y cercano.

Para integrar al cliente de forma más profunda en el modelo de negocio se contemplan dos mecanismos principales. En primer lugar, un programa de suscripción premium opcional para clientes frecuentes (por ejemplo, 4,99 €/mes o 49,99 €/año), que incluiría descuentos ilimitados del 5-10 % en todos los servicios, prioridad en el matching con prestadores mejor valorados, cancelaciones gratuitas hasta cierto límite y acceso anticipado a nuevas categorías o funcionalidades. En segundo lugar, se creará un programa de afiliados y recomendaciones para prestadores, mediante el cual recibirán bonificaciones económicas o visibilidad preferente en la app cada vez que traigan nuevos prestadores o clientes activos a la plataforma. Estos elementos generan ingresos recurrentes, aumentan el lifetime value de cada usuario y convierten a los clientes más satisfechos en aliados activos del crecimiento, alineándose perfectamente con la misión de formalizar y profesionalizar el sector de servicios cotidianos en Valencia y más allá.

