

6. RELACIONES CON LOS CLIENTES

Nuestra relación con los clientes se basa en que la app sea fácil de usar por uno mismo (**autoservicio**), pero asegurándonos de que el usuario nunca se sienta solo. Queremos que la experiencia sea fluida gracias a la tecnología, pero con un equipo detrás que ayude cuando sea necesario para generar confianza.

1. Captación de clientes (Cómo vamos a atraerlos)

Para darnos a conocer y que los usuarios se descarguen la app, usaremos:

- **Redes sociales y colaboraciones:** Trabajaremos con influencers de viajes que enseñen de forma real cómo nuestra app les ayuda a ahorrar tiempo y dinero en el aeropuerto.
- **Publicidad dirigida:** Haremos anuncios en plataformas como TikTok e Instagram enfocados directamente a gente que busca vuelos o compra maletas.
- **Contenido útil:** Publicaremos consejos de viaje y guías de equipaje en nuestra web para que quienes busquen información en Google lleguen a nosotros.

2. Relación durante el uso de la aplicación (Interacción diaria)

Queremos que usar **Backpack Go** sea algo rápido y automático:

- **Uso intuitivo:** La app está diseñada para que el usuario pueda hacer todo solo (escanear su mochila y ver el clima) sin complicaciones.
- **Avisos útiles:** Enviaremos notificaciones al móvil para recordar cosas importantes, como si va a llover en el destino o si falta algo esencial en la maleta.
- **Experiencia personalizada:** La app aprenderá de los viajes anteriores del usuario para darle consejos cada vez más exactos.

3. Atención al cliente y soporte (Cómo vamos a ayudar)

Si un usuario tiene un problema o una duda, le daremos solución así:

- **Ayuda rápida en la app:** Tendremos una sección de preguntas frecuentes y un chat automático para dudas que se resuelven en un segundo.
- **Atención directa:** Para problemas más graves, como fallos en el pago o errores técnicos, los usuarios podrán contactar con nosotros por email o chat directo para recibir una solución personalizada de nuestro equipo.

4. Fidelización y mejora continuada (Cómo haremos que se queden)

No queremos que usen la app una vez y la borren, por eso:

- **Beneficios por usar la app:** Ofreceremos descuentos en marcas de ropa y equipaje de viaje para los usuarios que más usen la aplicación.
- **Escuchar al usuario:** Pediremos opiniones y sugerencias para añadir nuevas funciones que ellos necesiten, haciéndoles sentir que forman parte del proyecto.
- **Mejoras constantes:** Actualizaremos la app regularmente para que siempre funcione perfecta y tenga la información más reciente.