

# RELACIONES CON LOS CLIENTES (USUARIOS Y SOCIOS)

En Everdea, entendemos la relación con nuestros clientes (usuarios, donantes y empresas) como el motor que sostiene el cambio social. No buscamos solo "usuarios de una app", sino construir una **comunidad activa** de agentes de cambio.

## ¿CÓMO VAMOS A ATRAER, MANTENER Y HACER CRECER A LOS CLIENTES?

### 1. ATRAER (Adquisición)

- **Gamificación Viral:** Retos iniciales sencillos que incentivan compartir logros en redes sociales (Instagram/TikTok) para obtener los primeros E-Points.
- **Marketing de Embajadores:** Programa en universidades y colectivos ecologistas donde líderes locales actúan como "nodos de captación" inicial.
- **Alianzas Estratégicas:** Presencia en comercios sostenibles y eventos verdes mediante códigos QR que ofrecen puntos exclusivos por el primer registro.

### 2. MANTENER (Retención)

- **Sistema de Progresión:** Los niveles (desde "Semilla Verde" hasta "Leyenda") crean un compromiso a largo plazo y un sentido de pertenencia.
- **Feedback de Impacto:** Notificaciones personalizadas que muestran al usuario el impacto real (CO2 evitado, agua ahorrada) de sus acciones recientes.
- **Rachas y Logros:** Incentivos por conexión diaria y cumplimiento de retos consecutivos para generar hábito.

### 3. HACER CRECER (Fidelización y Valor)

- **De Usuario a Mentor:** Los usuarios expertos pueden subir de rango para convertirse en mentores de la comunidad, aumentando su responsabilidad y vínculo con la plataforma.
- **De Usuario a Socio/Donante:** Mediante la transparencia radical, convertimos al usuario gratuito en un "Amigo de Everdea" (donante recurrente) al ver la utilidad de la plataforma.

## TIPOS DE RELACIONES QUE ESTABLECEREMOS

Para que Everdea sea eficiente y humana a la vez, combinaremos varios tipos de relación definidos en nuestro modelo:

Tipo de Relación	Aplicación en Everdea

<b>Autoservicio / Automatizada</b>	La base de la app. Los usuarios gestionan sus propios retos, verifican sus acciones mediante fotos/IA y consultan su dashboard de impacto de forma autónoma 24/7.
<b>Comunidades</b>	Creación de "Equipos Locales" y foros internos donde los usuarios interactúan, resuelven dudas y se organizan para retos grupales presenciales.
<b>Co-creación</b>	Los usuarios proponen nuevos retos ambientales, votan a qué ONGs se destinan los fondos de los retos patrocinados y colaboran en la validación de acciones de otros miembros.
<b>Asistencia Personalizada</b>	<b>Red de Mentores:</b> Usuarios avanzados guían a principiantes. <b>Soporte Directo:</b> Chat de ayuda para incidencias técnicas y gestión de donaciones.

## ACCIONES PARA MANTENER AL CLIENTE LIGADO A LA PROPUESTA

Para asegurar que el cliente no abandone la plataforma tras el primer uso, implementaremos:

- 1. Integración en el Modelo de Negocio (Suscripciones Sociales):**
  - Creación del programa **"Amigos de Everdea"**: Una suscripción de apoyo (asociación) que no otorga ventajas competitivas en el juego (para mantener la equidad), pero sí acceso a eventos exclusivos, informes detallados de impacto y voz en la asamblea anual de la asociación.
- 2. Gamificación de la Fidelidad:**
  - Las insignias de "Antigüedad" y "Constancia" desbloquean personalizaciones exclusivas en el perfil que demuestran el compromiso histórico del usuario.
- 3. Comunicación Directa y Transparente:**
  - Envío de un boletín mensual de "Impacto Colectivo" donde el usuario ve cómo sus puntos han contribuido a proyectos reales (ej. "Gracias a tus puntos, este mes hemos plantado 500 árboles en tu provincia").