



## **6. RELACIONES CON LOS CLIENTES**

En **BirSaldu**, la relación con nuestros clientes es fundamental para generar **confianza, cercanía y seguridad** en todo el proceso de compraventa de ropa de segunda mano. Nuestro objetivo es que tanto vendedores como compradores se sientan acompañados en todo momento y perciban el servicio como algo sencillo y fiable. Para lograrlo, combinamos distintos tipos de relación con los clientes.

En primer lugar, ofrecemos **asistencia personal**, proporcionando atención directa a través de **WhatsApp, correo electrónico y redes sociales**. A través de estos canales resolvemos dudas sobre la entrega de prendas, plazos de venta, pagos, devoluciones o posibles problemas con los envíos. De esta forma, el cliente siempre tiene un contacto cercano al que acudir cuando lo necesita.

Además, contamos con un **sistema de autoservicio dentro de la aplicación**, que permite a los usuarios consultar el catálogo, seguir el estado de sus pedidos y revisar el proceso de venta de sus prendas sin necesidad de contactar continuamente con el equipo. Esto da mayor autonomía al usuario y agiliza la experiencia.

También incorporamos **servicios automatizados**. La aplicación utiliza la información del perfil del usuario y la encuesta inicial para recomendar prendas según gustos, tallas y estilos. Asimismo, se envían notificaciones automáticas sobre nuevas prendas, promociones, rebajas o cambios en el estado de un pedido, ofreciendo una experiencia más rápida y personalizada.

Un aspecto clave de la relación con los clientes es el **sistema de valoración y reseñas**. Tanto vendedores como compradores pueden valorar su experiencia tras cada compra o venta. Estas valoraciones ayudan a generar confianza entre los usuarios, aportan transparencia al servicio y permiten a BirSaldu mejorar continuamente.

Por último, fomentamos la creación de una **comunidad** a través de nuestras redes sociales, donde reunimos a personas interesadas en la moda sostenible y la economía circular. Promovemos la participación mediante comentarios, encuestas y sorteos, haciendo que los clientes no solo utilicen el servicio, sino que se sientan parte del proyecto.



Con esta combinación de atención personal, autoservicio, automatización y sistemas de valoración, buscamos **fidelizar a los clientes** y ofrecer una experiencia segura, sencilla y alineada con los valores de consumo responsable que defiende BirSaldú.