

# RELACIÓN CON LOS CLIENTES

Nuestra estrategia de relación se basa en generar confianza y cercanía, asegurando que el cliente se sienta acompañado desde que descubre el producto hasta la fase de posventa. Definimos los siguientes tipos de relación:

- Soporte Directo

Atención al Cliente Multi-canal: Estableceremos una comunicación directa a través de correo electrónico y redes sociales para resolver dudas técnicas sobre el funcionamiento de la carga solar.

Garantía de Confianza: Dado que competimos con marcas de "fabricación impropia", ofreceremos una gestión de garantías ágil y transparente, lo que refuerza la percepción de calidad de nuestra marca.

- Autoservicio y Automatización

Plataforma E-commerce: La relación inicial será de autoservicio, permitiendo al cliente realizar la compra de forma autónoma, rápida y segura a través de nuestra web.

App Multifuncional: A través de la aplicación móvil (con un presupuesto de mantenimiento asignado de 1.000 €), el usuario podrá gestionar el estado de su dispositivo, acceder a manuales de uso y recibir notificaciones de optimización de carga sin necesidad de contactar con personal humano.

- Co-creación y Comunidad Fidelización

Feedback Activo: Invitaremos a los usuarios especialmente al segmento de viajeros y aventureros a compartir sus experiencias y fotos utilizando el llavero en situaciones reales.

Pruebas de Producto: Utilizaremos las reseñas de los clientes para implementar mejoras en futuras versiones del diseño, haciendo que el usuario se sienta parte de la evolución del producto.

- Captación y Retención Marketing

Estrategia de Contenidos: Con una inversión anual en publicidad de 72.000 €, nuestra relación empezará creando contenido de valor sobre sostenibilidad y consejos de viaje, posicionándonos no solo como vendedores, sino como referentes en el estilo de vida "outdoor".

Programas de Fidelización: Ofreceremos descuentos exclusivos para futuras compras o accesorios a aquellos clientes que ya han adquirido su primer llavero, fomentando una relación a largo plazo.