

### RELACIONES CON LOS CLIENTES

En este bloque definimos qué tipo de relación establece StepUp con sus usuarios y qué acciones se llevan a cabo para atraer nuevos usuarios, mantenerlos en el tiempo y fortalecer la relación. En nuestro proyecto, la relación se basa en la confianza, la utilidad y la continuidad, ya que StepUp está dirigido a estudiantes que necesitan una plataforma fiable para organizar su formación. A través de una experiencia cercana e intuitiva, recursos actualizados (planes de estudio, flashcards, orientación académica y profesional), se busca acompañar al usuario a lo largo de su etapa educativa, apoyándolos con un uso constante y una relación a largo plazo con la plataforma.

#### Tipo de relación con los clientes

StepUp establece una relación de tipo:

- Digital y accesible: interacción principalmente a través de la web/app, con una estructura clara y fácil de usar.
- Continuada en el tiempo: acompaña al estudiante durante diferentes etapas educativas, no es un uso puntual.
- Basada en la confianza: contenidos organizados, recursos fiables y recomendaciones útiles para el estudio y la orientación académica y profesional.

Este tipo de relación es clave para fomentar la fidelidad de los usuarios, el uso demandante de la plataforma y el crecimiento sostenible del proyecto.

#### Atracción de nuevos clientes

Para atraer nuevos clientes, StepUp llevará a cabo las siguientes acciones:

- Difusión de la aplicación en centros educativos (institutos, FP, universidades), servicios de orientación laboral, centros juveniles y bibliotecas públicas.
- Colaboraciones con ayuntamientos, servicios sociales, oficinas de empleo y programas de juventud.
- Acuerdos con empresas, ONGs, academias y plataformas de formación para dar visibilidad a la app.
- Presencia activa en **redes sociales** (Instagram, TikTok, YouTube y LinkedIn) y **página web**, con contenido útil sobre estudio, empleo y orientación profesional.

- Charlas y talleres informativos para **estudiantes, jóvenes y familias**, tanto presenciales como online.
- Recomendaciones de usuarios satisfechos (**boca a boca**) y testimonios reales dentro de la app y en redes.

Estas acciones permiten que los clientes conozcan la propuesta de valor y confíen en el servicio.

## Mantenimiento y fidelización de clientes

Para mantener a los clientes y fortalecer la relación, StepUp desarrollará:

- Uso de perfiles personalizados dentro de la app para adaptar los recursos a cada usuario.
- Comunicación básica a través de la propia plataforma y redes sociales para resolver dudas.
- Seguimiento sencillo del progreso del usuario mediante objetivos y recordatorios.
- Encuestas de satisfacción ocasionales para conocer la opinión de los usuarios.
- Respuesta rápida a problemas técnicos o sugerencias dentro de nuestras posibilidades.

Estas acciones ayudan a generar confianza y a que los usuarios se sientan acompañados, reduciendo el abandono de la plataforma.

Además, en **StepUp** buscamos que los usuarios permanezcan en la app ofreciendo más valor de forma progresiva, sin complicaciones:

- Acceso a recursos organizados por nivel educativo y objetivos (estudiar mejor, elegir estudios, primer empleo).
- Posibilidad de ampliar contenidos con guías, plantillas de CV o consejos prácticos.
- Adaptación del contenido a distintas etapas educativas (ESO, Bachillerato, FP o primeros pasos en el mundo laboral).
- Participación de los usuarios aportando ideas y sugerencias para mejorar la app.
- Recomendación de la app entre compañeros (boca a boca).

Todo esto permite que StepUp crezca poco a poco, manteniendo un enfoque cercano y útil.

- Trato cercano entre jóvenes

**Acciones para mantener al usuario:**

- Lenguaje claro y sencillo
- Seguimiento básico del progreso
- Flexibilidad en el uso de la app
- Enfoque realista y motivador

## Conclusión

En conclusión, **StepUp** es una plataforma pensada para ayudar a jóvenes como nosotros a organizar sus estudios y orientarse en el mundo laboral. A través de recursos prácticos, seguimiento personalizado y un enfoque cercano, buscamos que los usuarios se sientan acompañados y motivados. Aunque el proyecto se desarrolla a pequeña escala, ofrece valor real y fomentará el hábito de la planificación y la autonomía. Su crecimiento dependerá de la participación activa de los usuarios y de la difusión entre compañeros y centros educativos.