

Relaciones con los clientes

6. RELACIONES CON LOS CLIENTES

UrbanLoop

Nuestra empresa va a establecer una relación **cercana, transparente y comprometida con el medio ambiente** con su público objetivo, que son jóvenes, estudiantes y personas concienciadas con la sostenibilidad y el diseño urbano.

Los principales tipos de relación con los clientes serán:

Relación personalizada

Se buscará un trato cercano con el cliente, atendiendo dudas y consultas de forma directa a través de redes sociales y correo electrónico. El cliente podrá preguntar sobre los materiales usados, el origen de las piezas recicladas o el proceso de fabricación de la mochila.

Comunicación digital y redes sociales

La relación con los clientes se mantendrá principalmente mediante redes sociales como Instagram o TikTok, donde se mostrarán:

- El proceso de fabricación
- El antes y después de los materiales reciclados
- Contenido educativo sobre reciclaje y sostenibilidad

Esto ayudará a crear una comunidad interesada en el proyecto y en los valores ecológicos de la marca.

Confianza y transparencia

La empresa explicará claramente de qué materiales está hecha cada mochila y por qué son sostenibles. Esto genera confianza y hace que el cliente se sienta parte del proyecto y del cambio medioambiental.

Participación del cliente

Se fomentará que los clientes comparten fotos y opiniones usando la mochila. También se podrán lanzar encuestas para elegir colores, diseños o nuevas ideas de productos, haciendo que el cliente se sienta escuchado.

Servicio postventa

Se ofrecerá atención después de la compra para resolver problemas, cambios o reparaciones, alargando la vida útil del producto y reforzando el compromiso con la sostenibilidad.