

7. RELACIONES CON LOS CLIENTES

La relación con los clientes se basa en la fidelización mediante un sistema de socios que fomenta el uso continuado del servicio. Para ello, se implementarán comunicaciones periódicas, recordatorios automáticos de devoluciones, avisos de nuevos objetos disponibles y atención personalizada ante cualquier incidencia.

Además, se promoverá la confianza y el compromiso del cliente mediante normas claras de uso, contratos de responsabilidad y un sistema de valoración de objetos y usuarios. La integración del cliente en el modelo de negocio se materializa a través de la suscripción mensual, que convierte al usuario en parte activa del sistema, ya que no solo consume el servicio, sino que también contribuye aportando objetos y manteniendo el equilibrio del modelo colaborativo.