

IMPULSO RURAL

6. RELACIONES CON LOS CLIENTES



Carla Sánchez Bonet
Samuel Blázquez Delgado
José Carlos Amores Sánchez
Lucía Iglesias Díaz

IES Venancio Blanco

- ❖ **Eventos de networking:** Organización de encuentros anuales (virtuales y presenciales) que reúnan a los usuarios, inversores y expertos. Esto reforzará el sentido de pertenencia a una red común.
- ❖ **Redes de mentores y voluntariado:** Voluntarios (incluyendo estudiantes universitarios y mayores tecnológicos) ofrecerán mentoría personalizada para proyectos rurales, fomentando el intercambio intergeneracional.
- ❖ **Intercambio de recursos:** Plataforma de trueque o préstamos de maquinaria y conocimiento (por ejemplo, una usabilidad de mapas de parcelas comunitarias o de innovaciones agrícolas).

Estos mecanismos colaborativos se inspiran en proyectos como **RuralNEXT**, que crea redes de iniciativas sociales digitales para dinamizar el medio rural ruralnext.org. Fomentar la cooperación y la “coordinación en red” multiplicará el efecto del proyecto y generará un ecosistema autosostenible. Además, se incentivará la creación de cooperativas de trabajo digital en los pueblos, brindando soporte en gestión y tecnologías, como propone RuralNEXT ruralnext.org. A medio plazo, la propia comunidad será dinamizadora del proyecto: usuarios con buena reputación podrán co-crear contenido formativo y convertirse en embajadores locales, cerrando el ciclo de colaboración y empoderamiento.

Fidelización

La fidelización de los usuarios se apoyará en la creación de una relación continua y de confianza entre productores y consumidores. Para ello, se fomentará el uso de formatos de compra recurrente, como **packs de regalo y suscripciones periódicas (cestas mensuales de productos locales)**, que faciliten la repetición de compra y refuercen el vínculo con la plataforma.

Asimismo, se implementará un **programa de recomendaciones**, incentivando a los propios usuarios a atraer a nuevos productores y compradores mediante bonificaciones o ventajas dentro del sistema, generando un efecto de crecimiento orgánico basado en el boca a boca.

La experiencia de compra se diseñará para que el proceso de **pedido y entrega sea sencillo, accesible y rentable**, trabajando con operadores logísticos ya implantados en el medio rural. Este enfoque práctico permitirá consolidar una base estable de usuarios y replicar el impacto positivo observado en iniciativas previas de comercialización digital de productos locales.

Atención al cliente y acompañamiento

La plataforma tecnológica de **Impulso Rural** incorporará mecanismos de **atención al cliente y acompañamiento continuo**, diseñados específicamente para usuarios del medio rural con distintos niveles de competencia digital. Para facilitar el uso de la web y la app, se integrarán **asistentes virtuales y chatbots**, que permitirán guiar al usuario en los procesos de registro, uso del marketplace, acceso a la formación y resolución de dudas técnicas de manera inmediata.

Asimismo, el diseño intuitivo y accesible de la plataforma, con iconos claros, textos legibles y una navegación sencilla, actuará como una herramienta de acompañamiento permanente, reduciendo barreras tecnológicas y favoreciendo la autonomía de los usuarios. Las opciones de acceso offline parcial a contenidos formativos permitirán mantener el apoyo incluso en contextos de conectividad limitada.

Este enfoque de atención y acompañamiento se alineará con las iniciativas públicas de capacitación digital en Castilla y León, complementando los recursos existentes y facilitando que los usuarios no solo accedan a la tecnología, sino que la utilicen de forma efectiva y continuada.