



# RELACIÓN CON LOS CLIENTES



M.ª LUISA BERGERUELO DOS SANTOS  
SOFIYAN BLANCO HERNÁNDEZ

# RELACIÓN CON LOS CLIENTES

Cómo llegamos a nuestros clientes y cómo entregamos la propuesta de valor



Acompañamiento  
guiado



Motivación  
constante



Recordatorios  
personalizados



Soporte educativo  
accesible



Interacción  
interna



Interacción  
interna



Transparencia y  
claridad



Fidelización  
continua

## 1. Acompañamiento guiado desde el primer día

- Growly inicia la relación con un proceso de bienvenida claro y ordenado que facilita los primeros pasos del usuario.
- El **tutorial interactivo inicial** muestra cómo funcionan los retos de ahorro y el sistema de niveles.
- El **onboarding progresivo** desglosa la información en pequeños pasos para evitar saturación.
- Se activa un **primer reto automático**, permitiendo que el usuario empiece a participar sin tomar decisiones difíciles.

## 2. Motivación constante mediante progreso visible

- **Growly** mantiene al usuario motivado con un sistema de avance que hace visible su progreso.
- El **sistema de niveles** marca etapas superadas dentro del proceso de ahorro.
- Las **insignias y logros** reconocen acciones específicas completadas por el usuario.
- Las **gráficas de evolución** muestran de forma clara cómo avanza su ahorro e inversión.
- Un **resumen semanal** dentro de la app refuerza la percepción de crecimiento continuo.

## 3. Recordatorios personalizados y comunicación continua

- La app mantiene el contacto con el usuario mediante mensajes adaptados a su actividad.
- Las **notificaciones push inteligentes** recuerdan retos activos, felicitan avances y motivan ante la inactividad.
- Los **mensajes automatizados internos** ajustan sugerencias según el comportamiento del usuario.
- El **calendario de hábitos** ayuda a planificar acciones repetidas, como ahorrar pequeñas cantidades cada día.

## 4. Soporte educativo accesible

- Growly refuerza su relación mediante herramientas que facilitan el aprendizaje financiero.
- El **asistente educativo integrado** responde dudas en lenguaje simple.
- La sección “**Aprende fácil**” ofrece microlecciones breves y adaptadas al nivel del usuario.
- El **glosario financiero juvenil** explica conceptos sin tecnicismos.
- Los **vídeos animados cortos** enseñan nociones clave de forma visual.

## 5. Interacción mediante comunidad interna

- Growly fomenta que el usuario se sienta parte de una comunidad.
- El panel de comunidad permite compartir avances y comentar retos.
- La función “Comparte tu logro” crea motivación entre usuarios.
- Los rankings voluntarios promueven la participación sin generar presión.
- Los comentarios y reacciones aportan dinamismo y sentido de pertenencia.

## 6. Comunicación externa mediante correos informativos

- Growly mantiene el contacto más allá de la app con un sistema de comunicación por correo.
- El **email de bienvenida** orienta sobre los primeros pasos.
- La **serie educativa semanal** aporta conocimientos sencillos y prácticos.
- El **resumen mensual personalizado** recoge avances del usuario y próximos objetivos.
- Los **emails por eventos** informan de nuevos retos o logros destacados.

## 7. Transparencia y claridad en todas las acciones

- Growly mantiene una relación basada en la confianza y la claridad.
- El **panel de transacciones detallado** muestra ingresos, inversiones y retiradas.
- Las **explicaciones previas a cada inversión** aseguran que el usuario entienda el proceso.
- Las **alertas de seguridad** refuerzan la protección ante movimientos inusuales.

## 8. Fidelización basada en hábitos continuos

- La relación a largo plazo se construye mediante dinámicas que promueven la constancia.
- Los **retos periódicos** mantienen activa la participación.
- Los **objetivos personalizados** se adaptan al ritmo del usuario.
- El **sistema de rachas** premia la repetición de hábitos diarios o semanales.
- Estas herramientas ayudan a consolidar el ahorro como una rutina diaria sostenida.