

# RELACIONES CON LOS CLIENTES

## ¿Cómo vamos a atraer nuevos clientes, mantenerlos y hacerlos crecer?

Chestra establece un modelo de relaciones con los clientes fundamentado en la combinación estratégica de servicios automatizados mediante inteligencia artificial y asistencia personalizada, diseñado específicamente para maximizar la retención y el crecimiento progresivo de los usuarios a través de los diferentes niveles de servicio.

### Estrategia de atracción de nuevos clientes:

La captación inicial de clientes se realiza mediante un modelo de autoservicio en el nivel Free Tier, donde los usuarios pueden registrarse, explorar el catálogo de ideas de negocio básicas y experimentar la plataforma sin intervención humana directa. Este enfoque elimina barreras de entrada y permite que el 80% de los usuarios inicien su experiencia de forma autónoma. Durante la fase beta universitaria, se complementa con workshops virtuales de dos horas que funcionan como puntos de contacto inicial, permitiendo a los potenciales usuarios comprender la metodología "Weekend Warrior" antes de comprometerse con el registro.

El sistema de matchmaking inteligente actúa como un servicio automatizado sofisticado que genera valor inmediato al usuario, conectándole con equipos compatibles según disponibilidad horaria real, habilidades complementarias y estilos de trabajo, creando una primera experiencia positiva que incentiva la permanencia en la plataforma.

### Estrategia de mantenimiento de clientes:

Para mantener a los clientes vinculados a la plataforma, Chestra implementa varios mecanismos diferenciados según el nivel de servicio:

El roadmap ultra-condensado de 30 días con objetivos semanales claros funciona como elemento estructural que mantiene a los equipos comprometidos mediante objetivos alcanzables y progresión visible. Este sistema automatizado proporciona seguimiento continuo sin requerir intervención manual, manteniendo la motivación durante el período crítico de lanzamiento.

Para usuarios del plan Chestra Pro, se establece un modelo de asistencia personal mediante mentorías grupales semanales que crean vínculos periódicos entre los usuarios y profesionales experimentados, generando sentido de acompañamiento y reduciendo el abandono durante las fases complejas del desarrollo del proyecto.

El dashboard de métricas básicas integrado proporciona retroalimentación constante sobre el progreso del proyecto, actuando como elemento de gamificación que mantiene el interés y permite a los equipos visualizar su avance hacia los objetivos establecidos.

### Estrategia de crecimiento de clientes:

La estrategia de crecimiento se fundamenta en un modelo de conversión ascendente (upselling) natural basado en el éxito progresivo de los proyectos:

Los usuarios del nivel gratuito son incentivados a actualizar al plan Chestra Pro mediante la limitación de acceso a solo tres ideas de negocio mensuales y equipos de máximo tres personas, creando una necesidad genuina de expansión cuando los usuarios comprueban la viabilidad del modelo y desean explorar más oportunidades o formar equipos más robustos.

La transición al nivel Squad Enterprise (299€ por proyecto) se activa automáticamente cuando los equipos superan los 1.000€ en ingresos, momento en el cual requieren servicios más sofisticados como asesoría legal, contable y acceso a micro-inversores. Este umbral establece un criterio objetivo de éxito que justifica la inversión adicional.

#### **Integración del cliente en el modelo de negocio:**

Chestra integra activamente a los clientes en el modelo de negocio mediante varios mecanismos:

La creación de una comunidad de alumnos exitosos (red de proyectos que han alcanzado el nivel Squad Enterprise) genera un ecosistema de apoyo mutuo donde los usuarios avanzados asesoran a equipos en fases iniciales, creando lealtad y sentido de pertenencia.

El marketplace de "Chestra" planificado para la fase de plataforma autosostenible representa un modelo de co-creación donde los usuarios exitosos pueden empaquetar y comercializar sus propias ideas de negocio pre-validadas, transformando a los clientes en generadores de contenido y valor para otros usuarios. Este mecanismo crea un ciclo virtuoso donde el éxito individual alimenta el ecosistema colectivo.

El programa de embajadores universitarios constituye una forma de asistencia personal dedicada donde usuarios destacados representan a Chestra en sus instituciones, estableciendo relaciones profundas y duraderas con la plataforma mientras generan valor mediante la captación orgánica de nuevos usuarios.

Las certificaciones verificables y badges para equipos del nivel Squad Enterprise funcionan como elemento de reconocimiento que vincula la identidad profesional del usuario con los logros obtenidos en la plataforma, incentivando la permanencia y el uso continuado del servicio.

Finalmente, el sistema genera fuentes de ingresos recurrentes mediante las suscripciones mensuales o anuales del plan Chestra Pro, estableciendo una relación económica continuada que se refuerza mediante la entrega constante de valor a través de mentorías semanales, acceso a herramientas premium y roadmaps personalizados según industria.