

Relaciones con los clientes

SÉNÉ desarrollará una estrategia integral de gestión de la relación con el cliente basada en la construcción de vínculos estables, personalizados y duraderos, sustentados en los principios de confianza, transparencia y compromiso con la sostenibilidad y la moda circular. Dado que el modelo de negocio se articula en torno a un sistema de suscripción mensual, la relación entre la empresa y el cliente adquiere un carácter continuado en el tiempo, lo que exige un enfoque estratégico centrado no solo en la captación inicial de usuarios, sino, de manera prioritaria, en la fidelización, la satisfacción constante y la maximización del valor de vida del cliente. En este sentido, la gestión de la relación con el cliente se configura como un factor crítico de éxito para la viabilidad económica y el crecimiento sostenible del proyecto.

La literatura especializada en modelos de suscripción señala que incrementos relativamente pequeños en la tasa de retención pueden generar aumentos significativos en la rentabilidad a largo plazo. En coherencia con estas premisas, SÉNÉ establece como objetivos iniciales alcanzar una tasa de retención anual situada entre el 65 % y el 70 % durante los dos primeros años de actividad, así como mantener una tasa de cancelación mensual inferior al 5 %. A partir de estos indicadores, se estima una duración media de la suscripción comprendida entre los 14 y los 18 meses, lo que permitiría alcanzar un valor de vida del cliente estimado entre 650 y 900 euros, en función del tipo de suscripción y de la permanencia efectiva en el servicio.

En este contexto, la experiencia del cliente se configura como un elemento estratégico clave para la diferenciación de SÉNÉ frente a otros modelos de consumo de moda. La empresa implementará un sistema de atención al cliente accesible, eficiente y multicanal, apoyado principalmente en su plataforma digital y en diversos canales online. A través de estos medios se gestionarán de forma estructurada y profesional las consultas, incidencias, devoluciones, cambios y sugerencias de los usuarios, garantizando tiempos de respuesta adecuados y una comunicación coherente con la identidad y los valores de la marca. El objetivo principal es asegurar un acompañamiento continuo del cliente durante todas las fases del servicio, desde el proceso de alta en la suscripción hasta la devolución de las prendas y su posterior rotación dentro del sistema de moda circular.

Para reforzar la cercanía y la inmediatez en la comunicación, SÉNÉ incorporará un canal de atención directa a través de WhatsApp Business, concebido como una herramienta complementaria a la plataforma digital. Este canal permitirá ofrecer una atención más personalizada y ágil, facilitando la resolución rápida de dudas relacionadas con el funcionamiento del servicio, la selección de prendas, las tallas o la logística de envíos y devoluciones. Se estima que entre el 45 % y el 55 % de las interacciones con atención al cliente se realizarán a través de este canal, lo que permitirá reducir significativamente los tiempos de respuesta y mejorar la percepción de calidad del servicio. Asimismo, el uso de WhatsApp contribuye a humanizar la relación empresa-cliente, aspecto especialmente relevante en un

entorno altamente digitalizado, donde la confianza y la proximidad se convierten en factores determinantes para la fidelización y la reducción de la tasa de abandono.

Por otro lado, la personalización del servicio constituye uno de los principales ejes diferenciadores de SÉNÉ y un elemento clave de su propuesta de valor. A través del armario digital y del estilista virtual, la empresa recopilará y analizará información relativa a los gustos personales, preferencias estéticas, estilo de vida, necesidades funcionales y comportamiento de uso de cada cliente. Estos datos permitirán adaptar de forma progresiva las selecciones de prendas, ofreciendo propuestas cada vez más ajustadas a las expectativas individuales de los usuarios. Se estima que durante los primeros envíos la adecuación de las selecciones alcanzará aproximadamente el 65 %, incrementándose progresivamente hasta situarse entre el 85 % y el 90 % a partir del sexto envío. Esta evolución positiva en el nivel de personalización no solo incrementa la satisfacción del cliente, sino que también mejora la eficiencia operativa del modelo de moda circular, al reducir las devoluciones innecesarias entre un 20 % y un 30 % y optimizar la rotación del inventario.

Además del entorno digital, SÉNÉ prestará especial atención al contacto físico con el cliente a través de cada envío de la caja de suscripción, entendiendo este momento como un punto de contacto clave en la construcción de la experiencia de marca. Cada paquete incluirá una tarjeta corporativa de la marca, diseñada para reforzar la identidad visual y los valores de SÉNÉ, así como para facilitar el acceso a los canales de contacto e información relevante. Este elemento tangible, junto con el cuidado del embalaje y el uso de materiales sostenibles, contribuye a generar una experiencia de marca coherente y memorable, reforzando la percepción de profesionalidad, cercanía y compromiso con el medio ambiente. Diversos estudios en experiencia de cliente señalan que este tipo de detalles pueden incrementar el recuerdo de marca y la probabilidad de recomendación, lo que resulta especialmente relevante en modelos basados en la recurrencia y el boca a boca.

Asimismo, la empresa fomentará una relación participativa y responsable con sus clientes, promoviendo el correcto uso, cuidado y devolución de las prendas mediante la implementación de sistemas de incentivos y recompensas. Estas acciones estarán orientadas a reforzar el compromiso del usuario con los principios de la economía circular, incentivando comportamientos alineados con la sostenibilidad, como el mantenimiento adecuado de las prendas, el respeto de los plazos de devolución y la participación activa mediante valoraciones y feedback. Desde una perspectiva operativa, este sistema permitirá reducir las pérdidas por deterioro de prendas, inicialmente estimadas en torno al 8–10 %, hasta situarlas por debajo del 5 % anual, contribuyendo así a mejorar la rentabilidad y la sostenibilidad del modelo.

De este modo, SÉNÉ no se limita a mantener una relación comercial tradicional con sus clientes, sino que aspira a consolidar una comunidad de usuarios concienciados y comprometidos con un modelo de consumo de moda más ético, responsable y sostenible. Esta dimensión comunitaria refuerza el posicionamiento de la marca y favorece la creación de relaciones a largo plazo basadas en valores compartidos.

Por último, como parte de su estrategia comercial y de fidelización, SÉNÉ incorporará la tarjeta regalo como herramienta para la captación de nuevos clientes y la ampliación de la comunidad de la marca. Esta modalidad permite regalar la experiencia SÉNÉ de forma flexible y accesible, facilitando la difusión del concepto de moda circular entre nuevos segmentos de consumidores. Se estima que entre el 10 % y el 15 % de los nuevos clientes procederán de este canal, con una tasa de conversión a suscripción recurrente situada en torno al 60–65 %. Además de su función comercial, la tarjeta regalo contribuye al refuerzo del posicionamiento de SÉNÉ como una alternativa innovadora y responsable dentro del sector de la moda, alineada con las tendencias actuales de consumo consciente y sostenible.

SÉNÉ

MODA QUE SE RENUEVA CONTIGO

Mar Ortega Montero
Directora General
+34 611 42 33 28
sené@gmail.com



SÉNÉ utilizará la newsletter como un canal de comunicación directa con sus clientes, con el objetivo de informar sobre novedades, promociones y contenidos relacionados con la moda circular. La newsletter de bienvenida presenta la identidad de la marca y ofrece un incentivo inicial del 10% de descuento por suscribirse, fomentando así la descarga de la app y la primera compra. Además, permite reforzar los valores de sostenibilidad y estilo que definen a SÉNÉ, contribuyendo a la fidelización y al fortalecimiento de la relación con el cliente.

SENÉ

Home About Shop New



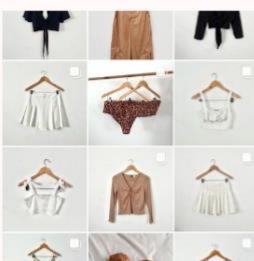
GET 10% OFF

AL SUBSCRIBIRSE



Queremos darte la bienvenida como te mereces.
Por eso, solo por suscribirte a nuestra app, te regalamos
un 10% de descuento en tu próxima compra.

- ✓ Accede antes a lanzamientos exclusivos
- ✓ Disfruta de promociones solo para la comunidad
- ✓ Gestiona tus pedidos de forma rápida y sencilla



Usa el código: APP10
Valido por tiempo limitado

💡 Descarga la app y aprovecha tu descuento ahora



SENÉ

2026

Entiende nuestro concepto de moda

En SENÉ entendemos la moda de manera diferente: no se trata solo de seguir las últimas tendencias, sino de contribuir al cuidado del planeta y al uso responsable de los recursos limitados que tenemos. Nuestra filosofía combina estilo y sostenibilidad, ofreciendo formas de disfrutar de la moda sin comprometer el medio ambiente.

[Leer más](#)

Para cualquier otra consulta, por favor, accede al apartado Contacto de nuestra web.
Para darte de baja, pincha [aquí](#).
Has recibido este correo por cuenta de SENÉ porque nos has autorizado a enviarte comunicaciones comerciales. Recuerda que puedes obtener más información sobre cómo usamos tus datos personales y cuáles son tus derechos en la [Política de Privacidad](#) disponible en la web.

+54 611 42 35 28

Sene@gmail.com

www.sene.com

Nuestro Instagram es uno de los principales canales de comunicación de la marca. A través de esta plataforma buscamos aumentar la visibilidad, conectar con nuestra comunidad y reforzar nuestra identidad. Creamos contenido variado como publicaciones, reels y stories, combinando información, entretenimiento y valor para nuestra audiencia. Nuestro estilo es cercano, auténtico y visualmente coherente, siguiendo tendencias sin perder la esencia de la marca. Gracias a una estrategia constante, hemos logrado un crecimiento progresivo, buena interacción y una relación más cercana con nuestros seguidores. Instagram es una herramienta clave para posicionarnos, comunicarnos directamente con nuestra audiencia y diferenciarnos de la competencia.

sene2.014 • +

No me puedo dec...
SÉNÉ
2 publicaciones 0 seguidores 5 seguidos

Second hand, first choice 🌱
Piezas únicas 💕
Moda circular | Buen estado

[Editar](#) [Compartir](#) [+g](#)

Descubrir personas

Encuentra a más personas a las que s...

[Ver todo](#)

Outfit of the Day

LLÉVATE EL look PREMIUM

Nuestra página web es el espacio digital principal de la marca, diseñada para ofrecer una experiencia clara, atractiva y funcional. En ella los usuarios pueden conocer quiénes somos, nuestros productos o servicios y ponerse en contacto de manera sencilla. La web cuenta con un diseño moderno, adaptable a cualquier dispositivo, y está organizada para que la navegación sea intuitiva. Además, está optimizada para transmitir confianza, reforzar la identidad de la marca y facilitar la conversión de visitantes en clientes. En conjunto, la página web funciona como una herramienta clave de información, comunicación y crecimiento digital.



INICIO	SOBRE NOSOTROS	SÉNÉ	SUSCRIPCIONES	TU ARMARIO
------------------------	--------------------------------	-------------	-------------------------------	----------------------------

SUSCRIPCIONES

PRECIO	95€	145€	220€
PRENDAS	4 prendas por temporada	7 prendas por temporada	10 prendas por temporada
COSTE/UD	23,75 €/prenda	20,71 €/prenda	23,75 €/prenda
ESTILO	Estilo casual	Estilo urbano moderno	Estilo fashion
TIPOS DE PRENDAS	Camisetas - pantalones - sudaderas - jerseys	Looks completos - accesorios - zapatos	Looks completos - accesorios - zapatos - abrigos - vestidos invitada