



6. Relaciones con los Clientes

En un modelo basado en la comunidad, la relación no termina en la descarga; ahí es donde empieza. EcoReto debe cultivar la lealtad y el compromiso continuo (engagement) tanto de usuarios como de comercios.

6.1. Relación con Usuarios: Comunidad y Gamificación

La estrategia se basa en crear un vínculo emocional y competitivo.

- **Dinámicas de Juego (Engagement Loops):** Uso de notificaciones push personalizadas ("¡Estás a solo 50 puntos de superar al IES Sagrado Corazón!") para reactivar usuarios. Implementación de rachas (streaks) diarias para fomentar el hábito.
- **Soporte Automatizado (EcoBot):** Integración de un chatbot dentro de la app para resolver dudas inmediatas sobre reciclaje (ej. "¿Dónde va el cartón de pizza manchado?") y soporte técnico, similar a las soluciones de Ecoembes. Esto ofrece una atención 24/7 escalable.
- **Co-creación:** Involucrar a los usuarios en la definición de nuevos retos y recompensas a través de encuestas en redes sociales, haciéndoles partícipes del proyecto.



6.2. Relación con Comercios: Asesoría y Éxito

Para el B2B, la relación debe ser de socio estratégico, no de proveedor.

- **Customer Success Manager:** Una figura del equipo dedicada a asegurar que los comercios obtienen valor (visitas, ventas). Se realizarán reportes mensuales de impacto.

- **Educación B2B:** Ofrecer a los comercios "píldoras formativas" sobre cómo mejorar su sostenibilidad (ej. reducción de plásticos en envoltorios), aportando valor más allá de la app y posicionando a EcoReto como experto en el sector.
- **Distintivos de Excelencia:** Otorgar pegatinas físicas y sellos digitales de "Comercio Sostenible Certificado" a aquellos que alcancen ciertos hitos, fortaleciendo su orgullo de pertenencia a la red.