

# Relaciones con los clientes

10

Queremos que la relación con nuestros usuarios sea cercana, clara y sin complicaciones. Que sientan que estamos ahí para ayudarles, no para venderles humo.

**Atención directa cuando la necesiten:** soporte técnico accesible desde la propia aplicación, por email y a través de la web. Si algún usuario tiene un problema o una duda, que sepa que hay alguien al otro lado que le va a ayudar en todo momento.

**Que todo sea autoexplicativo:** la app está diseñada para que no necesites registrarte con mil datos ni procesos de configuración complejos. Entras, usas la herramienta, y ya está. Autoservicio de verdad.

**Comunicación útil, no spam:** mandamos notificaciones solo cuando tienen sentido: actualizaciones importantes, consejos de reciclaje interesantes o noticias de sostenibilidad que realmente aporten valor.

**Trato personalizado con empresas y Ayuntamientos:** cuando colaboramos con organizaciones, ofrecemos un acompañamiento integral. Esto incluye formación a medida y un contacto directo y constante para asegurar que la implementación sea impecable.

**Fidelizar de forma natural:** incluimos funciones que hagan que la gente quiera seguir usando la app: sus estadísticas de reciclaje, logros conseguidos, contenidos educativos... Cosas que aporten valor de verdad.

**Escuchar feedback de verdad:** animamos a los usuarios a que nos cuenten qué les gusta, qué mejorarían o qué echan en falta. Establecemos un canal abierto donde cada crítica o idea nos ayuda a construir una herramienta mejor para todos.