

## CANALES

### Plataforma Digital Principal (Web/App MEAW KIDS)

La página web y la aplicación móvil serán los canales centrales de interacción con los clientes. Estarán diseñadas para facilitar una experiencia de usuario intuitiva, permitiendo realizar reservas en pocos pasos, consultar perfiles verificados de cuidadores, revisar valoraciones y gestionar pagos de manera segura.

La plataforma también incluirá funciones como chat con el cuidador, seguimiento del servicio, notificaciones de visitas y un panel donde los clientes puedan gestionar sus gatos y necesidades especiales. Además, la app permitirá a los cuidadores actualizar en tiempo real el estado del servicio y subir fotos durante las visitas, reforzando la transparencia y la confianza.

### Marketing Digital

Se utilizarán campañas estratégicas en redes sociales como **Instagram** y **TikTok**, donde el público amante de los gatos es muy activo. Estas campañas incluirán contenido visual atractivo, testimonios reales de clientes y tips de cuidado felino para generar “engagement”.

Asimismo, se implementarán anuncios segmentados en **Google Ads** orientados a búsquedas como “*cuidado de gatos a domicilio*”, “*niñera de gatos*”, “*cuidador de mascotas en casa*”, entre otros. Esto permitirá captar clientes con intención inmediata de contratación.

También se fomentará la colaboración con micro-influencers amantes de los gatos, lo que amplificará el alcance orgánico.

### Recomendaciones y Programas de Referidos

El boca a boca es fundamental en servicios basados en la confianza. Por ello, se implementará un programa de referidos donde tanto el cliente que recomienda como el nuevo usuario recibirán incentivos, como descuentos o créditos para futuros servicios.

Además, se destacarán las valoraciones y reseñas dentro de la plataforma para reforzar la prueba social, animando a los clientes satisfechos a compartir su experiencia en redes sociales y en la web.

## **Colaboraciones con Veterinarios y Clínicas Felinas**

La difusión directa a través de clínicas veterinarias añade un canal físico de alta credibilidad. Se distribuirá material promocional como folletos, tarjetas y códigos QR que dirijan a la App/Web MEAW KIDS.

Cuando un cliente acuda a una clínica asociada, los veterinarios podrán recomendar el servicio como una alternativa segura y profesional para periodos de vacaciones, postoperatorios o cuidados especiales. Estas colaboraciones también ayudan a captar cuidadores potenciales con conocimientos en bienestar felino.

## **Canales de Comunicación y Atención al Cliente**

La comunicación directa y efectiva con los usuarios es esencial para garantizar una experiencia satisfactoria y mantener altos niveles de confianza. MEAW KIDS dispondrá de diversos canales de atención al cliente integrados en la plataforma digital, como un sistema de mensajería interna, un buzón de sugerencias y formularios específicos para la gestión de quejas, incidencias y consultas generales. Asimismo, se habilitará un servicio de atención al cliente con tiempos de respuesta definidos, orientado a la resolución rápida y eficaz de problemas relacionados con reservas, pagos o el desarrollo del servicio. Este canal permitirá recopilar feedback continuo por parte de los usuarios, facilitando la mejora constante del servicio y reforzando la percepción de cercanía, profesionalidad y compromiso con la calidad.