

RELACIONES CON LOS CLIENTES

La relación con el cliente en MEAW KIDS se basa en la **confianza, la cercanía y la comunicación constante**, elementos esenciales en un servicio que implica el cuidado de un miembro más de la familia y el acceso al hogar del cliente. Nuestro objetivo no es únicamente realizar una transacción puntual, sino construir relaciones duraderas que fomenten la fidelización y el sentimiento de comunidad.

Relación Personalizada y de Acompañamiento

Desde el primer contacto, MEAW KIDS ofrece un acompañamiento cercano y guiado. La plataforma permite que cada cliente cree un perfil detallado de su gato (rutinas, carácter, necesidades médicas o conductuales), lo que facilita un emparejamiento preciso con el cuidador más adecuado. Antes de iniciar el servicio, se promueve una comunicación previa entre cliente y cuidador para alinear expectativas y generar confianza mutua.

Comunicación Continua y Transparente

Durante la prestación del servicio, la relación con el cliente se mantiene activa a través de actualizaciones constantes: mensajes, fotografías, vídeos y reportes del estado del gato tras cada visita. Esta comunicación reduce la ansiedad del dueño durante su ausencia y refuerza la sensación de control y tranquilidad, uno de los principales valores diferenciales del servicio.

Atención al Cliente Proactiva y Resolutiva

MEAW KIDS ofrece un servicio de atención al cliente accesible y eficaz, con tiempos de respuesta definidos y protocolos claros para la gestión de incidencias, modificaciones de reservas o situaciones imprevistas. La atención no se limita a reaccionar ante problemas, sino que busca anticiparse a las necesidades del cliente, ofreciendo soluciones rápidas y empáticas.

Construcción de Confianza y Seguridad a Largo Plazo

La confianza se refuerza mediante perfiles de cuidadores verificados, valoraciones públicas, seguros de responsabilidad civil y normas claras de funcionamiento. Tras cada servicio, los clientes pueden valorar al cuidador y dejar comentarios, lo que fomenta la transparencia y mejora continua de la plataforma.

Fidelización y Comunidad

MEAW KIDS apuesta por relaciones a largo plazo mediante programas de fidelización, suscripciones premium y beneficios para clientes recurrentes. Además, se fomentará el sentimiento de comunidad a través de contenido educativo, consejos de bienestar felino, newsletters y participación en iniciativas relacionadas con la protección animal. De este modo, el cliente no solo percibe a MEAW KIDS como un proveedor de servicios, sino como un aliado experto en el cuidado y bienestar de su gato.

En conjunto, la relación con el cliente en MEAW KIDS se define como **cercana, personalizada, transparente y basada en la confianza**, pilares fundamentales para garantizar la satisfacción, la recomendación y la sostenibilidad del proyecto a largo plazo.