

# Soluciones creativas de las marcas para cautivar y fidelizar al cliente

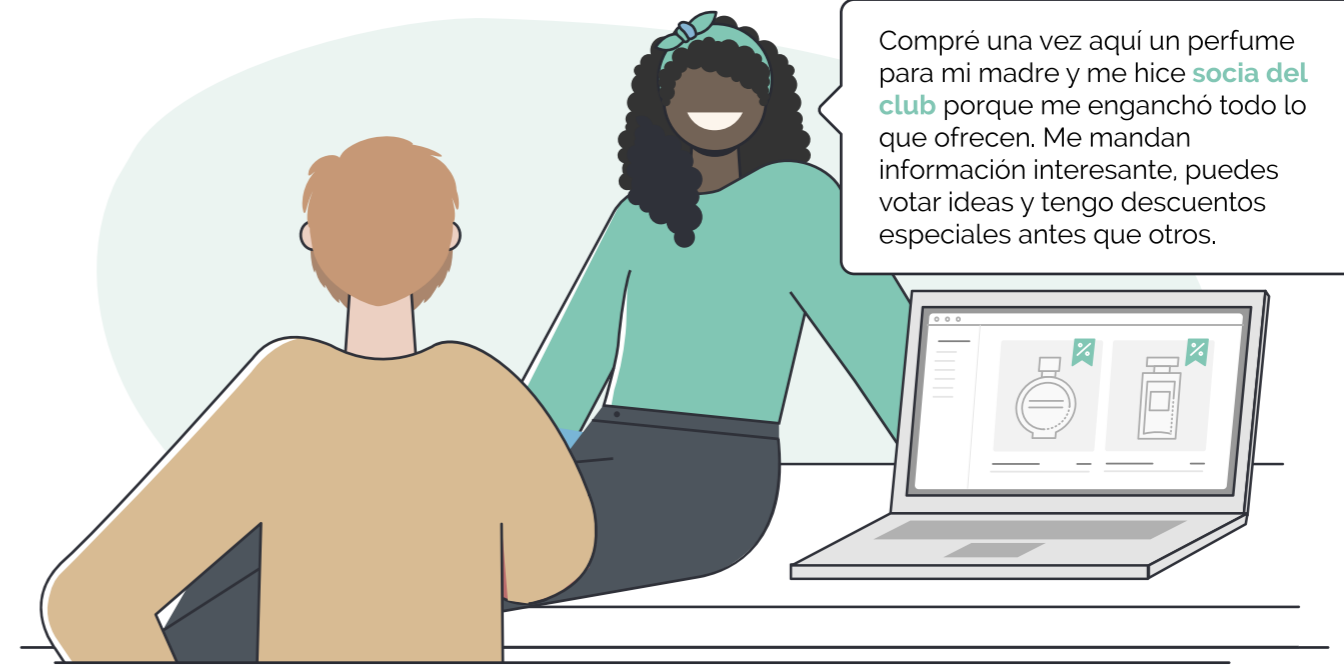
Acciones, estrategia, consecuencias y resultados.



No cambiaría de marca por nada del mundo. Me encantan su portal y sus comunicaciones. Parece como si estuvieran **hechas justo para mí**.



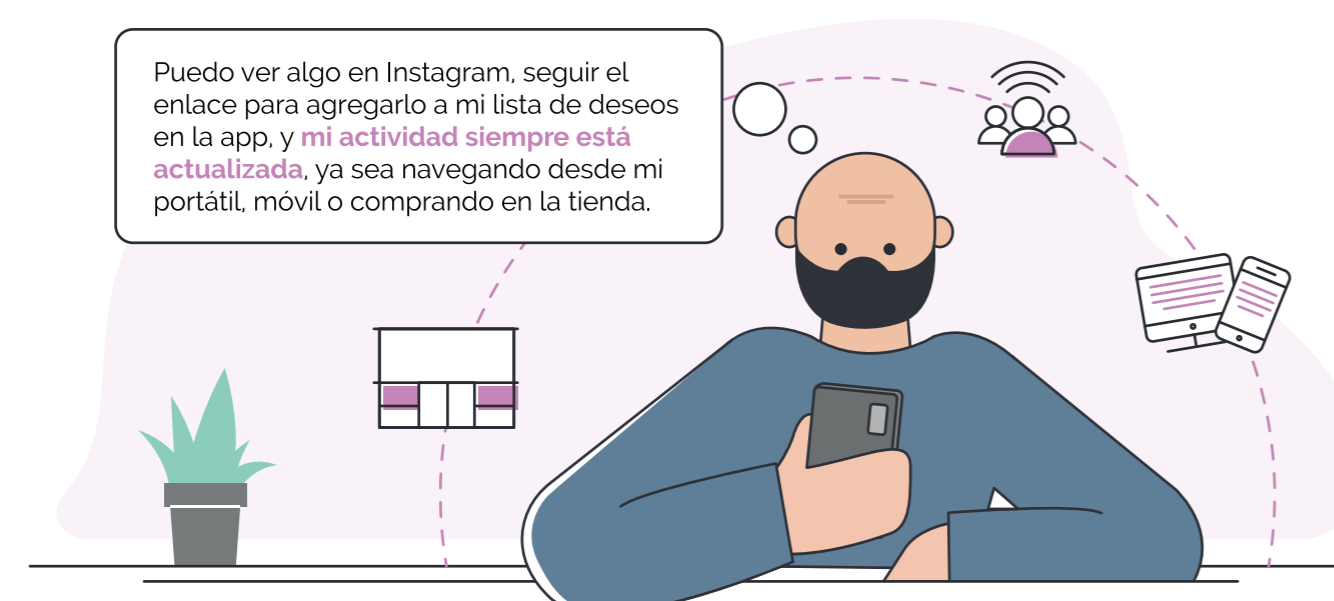
Queremos que nuestros clientes vivan **experiencias inolvidables**, que disfruten comprando con nosotros. Tener ese tipo de interacciones positivas que provocan visitas más frecuentes y cultivan una **verdadera fidelidad**.



Compré una vez aquí un perfume para mi madre y me hice **socia del club** porque me enganchó todo lo que ofrecen. Me mandan información interesante, puedes votar ideas y tengo descuentos especiales antes que otros.



El diseño **intuitivo, la creatividad y el entendimiento** del cliente están integrados en cada punto de contacto que los clientes tienen con nosotros y hacen que los usuarios interactúen a diario con nuestra app en múltiples áreas.



Puedo ver algo en Instagram, seguir el enlace para agregarlo a mi lista de deseos en la app, y **mi actividad siempre está actualizada**, ya sea navegando desde mi portátil, móvil o comprando en la tienda.



Nuestros clientes están en el centro de nuestra **estrategia omnicanal**. Compran cuándo, cómo y dónde quieren y no les fallamos.



Aunque otros están más cerca, prefiero este supermercado porque puedo elegir entre **múltiples formas de pago** y todas ellas son cómodas, sencillas y completamente seguras. Nunca he tenido problemas relacionados con la seguridad de los datos o errores de pago.



El momento del pago es fundamental. Debe transmitir sensación de **seguridad y simplicidad** o, de lo contrario, arruinará todo el viaje del cliente y puede llevarlo a abandonar la compra.



Si activo la geolocalización, recibo **notificaciones de ofertas y actividades relevantes en mi zona**, como promociones en tiendas o descuentos en bares y restaurantes cercanos. ¡Es genial para cuando me estoy moviendo!



Nos esforzamos por conocer a cada cliente para que nuestras **comunicaciones sean relevantes** y nuestras respuestas empáticas con los diferentes perfiles y necesidades.



A través de notificaciones, redes sociales e emails, estoy actualizado pero no saturado; **tengo el control** y puedo cambiar mi configuración fácilmente.



Acompañamos al cliente en su proceso de compra aportando información concreta que pensamos puede interesarte, **sin ser invasivos ni distraerlos** con mensajes ajenos a ellos.



Este año tomé la decisión de comprar solo en tiendas con **valores éticos y sostenibles**. Me entusiasma encontrar una marca que comunicara claramente cómo obtenía y producía sus productos.



Nuestro compromiso con la **sostenibilidad** y el **medio ambiente** es más que un simple mensaje. Es un objetivo que comenzó con nuestros empleados, y ha trascendido a clientes y socios.



Por lo general, nunca me engancha a las aplicaciones, pero estoy obsesionada con comprobar mi progreso y seguir avanzando. Incluso me **involucré en la comunidad online!**



Los **elementos gamificados** en la aplicación han tenido un impacto increíble y han conquistado por completo a nuestros clientes. La participación y actividad han aumentado significativamente.



Por una vez, estoy encantada por haberme inscrito en un **programa de fidelización**. Adoro la marca, no solo por los productos o porque me recompensan por las compras, sino porque me siento **comprometida y conectada** con lo que hacen y cómo lo hacen.



Nuestra solución no sólo fideliza al cliente sino que **conecta emocionalmente** con él estableciendo una **relación duradera y sólida**.