

FIDELIZACIÓN DE CLIENTES **App Zk**

Propuesta **Plan de Fidelización Colectivo – Comercio y servicios de la Comarca de Calatayud**

FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

LA IMPORTANCIA DE CUIDAR AL CLIENTE

Hoy en día debemos tener muy en cuenta que los hábitos y necesidades de los clientes cambian y evolucionan constantemente. Del mismo modo que evolucionan las necesidades de nuestros clientes, debemos corresponder adaptando nuestra forma de vender.

En términos de marketing, aparece el concepto de “**Engagement**” que afianza el compromiso de nuestros clientes de forma sana y natural por encima del simple acto de la venta. Queremos ser la primera opción para nuestros clientes en el momento que surge la necesidad de adquirir un producto o contratar un servicio. Por ello debemos aportar un valor añadido a nuestros productos o servicios, diferenciándonos de nuestra competencia y ofrecer incentivos por consumo es la forma más acertada para generar “**Engagement**” y ser así la primera opción para nuestros clientes.

Vamos a generar una experiencia de compra positiva para nuestros clientes, van a recordar nuestra marca y por tanto potenciaremos su retorno y que nos refiera a otros potenciales clientes.

¿Qué es la **App Zk**?

Es un sencillo, práctico y efectivo sistema de **Captación y Fidelización** de clientes. **App Zk** no es solo una App o un programa para sumar y restar puntos, ¡**es mucho más!**

Una completa herramienta con la que el comercio tiene un **incremento en su volumen de negocio de entre un 14% y un 22% según los estudios realizados al respecto (Loyalty Monitor 2016)**.

Basado en el principio básico de **Marketing Relacional** de incentivo por consumo (acumulación de puntos o porcentaje de compra) y en la creación de vínculos más allá de la venta.

¿Cómo funciona?

App Zk ha desarrollado un sistema de gestión que incluye múltiples prestaciones pero a la vez muy sencillo de utilizar.

En principio la operativa parte de una **App** corporativa y un listado de comercios adheridos al plan de fidelización.

Cada comercio accede a su panel con un usuario y contraseña, desde donde va a poder configurar sus promociones y realizar la acumulación de saldo de cada cliente.

Cada comercio dispone de una codificación asignada y sus clientes solo podrán beneficiarse de las promociones de ese comercio.

El usuario / cliente final simplemente con la lectura de un **código Qr** en el momento de efectuar el pago y según el importe obtendrá su recompensa que acumulará para canjear su regalo elegido una vez alcanzados los puntos de canje de la misma.

La operativa en el punto de venta es **1 sencillo paso**, limitando su intervención a pocos segundos de tiempo, para no entorpecer el Flujo de trabajo del comerciante. **App Zk**.

FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

App Zk

Un uso paralelo que podemos dar a la **App Zk** con muy buena aceptación es la función **monedero**. A efectos prácticos y como ejemplo haríamos una promoción de acumulación de importe medio entre el 2% y el 5% de cada compra en todos los comercios y/o servicios canjeable en cualquiera de ellos. De esta forma un cliente puede, por ejemplo, comprar una barra de pan, tomar un café y comprar el periódico sin necesidad de efectivo, lo podrá hacer mediante la **App Zk**.

Esta dinámica repercute en los establecimientos de forma muy leve, por lo **que no podemos hablar de “pérdidas”**. **Está demostrado que la concienciación de todos los comerciantes acaba generando un movimiento en el comercio local que ayuda a potenciar aún más las ventas.**

App Zk Puntos de Regalo

Otra utilidad práctica con la misma **App Zk** es el famoso **Regalo de puntos**. Cualquier cliente puede introducir el número de puntos de su saldo que desea regalar a alguien.

Todos los premios serán adquiridos en lo posible en establecimientos de **la Comarca** y se **potenciará** en la medida que sea posible **con todos nuestros medios digitales, campañas de marketing y servicios** que ayuden a aumentar las ventas. De esta forma también potenciamos la captación de **nuevos clientes** que quizás, antes no nos conocían.

Sorteos

Desde el sistema **App Zk**, la empresa propondrá realizar sorteos de forma sencilla en dos modalidades:

Por clientes - Todos los clientes tienen las mismas posibilidades de ganar

Por compras - Cuantas más compras realice un cliente, más posibilidades de ser el ganador.

Además el sistema nos permite seleccionar un rango de fechas para que contabilice esas compras. Por ejemplo: Navidades, época de Rebajas, fines de temporada, etc.

Promociones Cruzadas

Una forma de **potenciar el comercio local con resultados probados** es la venta cruzada entre comercios afines pero de distintos sectores, por ejemplo:

Ejemplo: El cliente del gimnasio va a tener ventajas en la tienda de deportes de la zona y viceversa.

Este ejemplo es aplicable a cualquier comercio afín y el objetivo es canalizar y potenciar el consumo de los clientes de la misma zona, uniendo fuerzas y aprovechando el flujo de clientes de otros negocios próximos al nuestro.

App Zk asesorará a comercios y empresas sobre las promociones que mejor funcionan según la actividad de la **App Zk**

FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

Resumen de prestaciones del sistema

- **Gestión de incentivos:** Acumulación de puntos por un porcentaje de la compra en dinero y canjeo de estos puntos por regalos / vales descuento /servicios gratis...
- **Base de datos:** Datos personales cedidos voluntariamente por los clientes nos ayudarán a conocer sus **preferencias y gustos** / **hábitos de compra** de cada cliente, detallado historial de movimientos con la **App Zk**, filtros y segmentación.
- **Comunicación:** Sistema de **alertas puntuales** y envío automático de E-mails totalmente personalizables con el nombre del cliente
- Recordar el tiempo que hace que un cliente no le visita
- Informar del saldo de su **App Zk** periódicamente
- **Envío selectivo para comunicar promociones** según tipo de cliente
- **Felicitar el cumpleaños** con antelación o el mismo día... Envíos masivos de una misma comunicación a todos los clientes bien de cada comercio o bien a todos los clientes globales.
-

Promociones

Acumula los % en promociones puntuales en puntos.

Promoción exclusiva por un producto o servicio

Fidelización de clientes

Requerimientos técnicos necesarios

Al basar nuestro sistema en tecnología ¡Cloud, el único requerimiento necesario es conexión a Internet. Este tipo de operativa garantiza la máxima seguridad y confidencialidad sin necesidad de instalar ningún programa.

El sistema funciona en cualquier dispositivo con conexión sea ordenador, notebook, Tablet o Smartphone.

Ventajas para el cliente / usuario de la App Zk

e Dispone de una **oferta más amplia con beneficios y ventajas extra en los establecimientos adheridos.**

e Tiene derecho a acceder a las promociones y ventajas vinculadas al uso de la **App Zk.**

e Percibe un **trato preferencial y exclusivo** en los comercios y servicios Comarcales.

e **Está informado de las promociones** y tiene presente la marca como primera opción de compra.

e Puede **acceder a regalos en fechas especiales** (su cumpleaños, San Valentín, Navidad...)

e Disposición de **regalar puntos de su saldo** (cuando tiene que regalar a alguien de quien no conoce sus gustos o preferencias).

e **Conseguir bonificaciones y descuentos adicionales** si refiere la **App Zk** a un familiar o conocido.

Ventajas para el comercio

Captación de nuevos clientes e incremento de las visitas y consumo de los que ya lo son. Destacar sobre la competencia aportando un valor a su marca.

Potenciar franjas horarias de poca actividad.

Liberar stock de difícil venta o acumulado mediante promociones

Mantener **un canal de comunicación directo** con sus clientes.

Conocer mejor el perfil de su cliente, gustos y hábitos de consumo.

Mejor focalización de las ofertas o promociones dirigidas a un público adecuado. Competir con las grandes marcas con las mismas herramientas.

Proyectar **una imagen más exclusiva y profesional.**

Al principio somos escépticos a estas cosas pero pronto vemos las posibilidades que ofrece un sistema tan completo y sencillo.

ACTUALMENTE ESTAMOS NEGOCIANDO CON VARIAS FINANCIERAS, PARA QUE LOS CLIENTES PUEDAN APLAZAR SUS COMPRAS Y/O SERVICIOS EN VARIAS MENSUALIDADES, TANTO EN COMPRAS ONLINE COMO EN COMERCIOS FÍSICOS Y EMPRESAS DE SERVICIOS.

TIENDA ONLINE TIPO MARKET PLACE PARA TODOS LOS COMERCIOS Y SERVICIOS DE LA COMARCA CON VISTA AL MERCADO LOCAL Y NACIONAL