



Fidelización de clientes

Lista de verificación

Los aspectos más importantes sobre la fidelización digital de clientes

Para muchas empresas, la fidelización digital de clientes está cobrando cada vez más importancia. No es de extrañar: el smartphone se ha convertido en un compañero indispensable en la vida diaria y, por tanto, en el canal ideal para comunicarse con los clientes de forma directa y sencilla. Las marcas que están presentes de manera constante generan cercanía sin resultar intrusivas.

Para que esta conexión funcione de verdad, el contenido relevante es clave. Las ofertas, recomendaciones o pequeños incentivos personalizados resultan especialmente eficaces cuando se basan en datos reales, como hábitos de compra, intereses o valoraciones.

Además, el análisis de datos permite identificar rápidamente qué acciones funcionan y en qué aspectos existe margen de mejora. Quienes buscan soluciones de fidelización digital se dan cuenta enseguida de la gran variedad de opciones disponibles, así como de las numerosas preguntas que surgen:

¿Qué funciones son realmente útiles? ¿La implementación es sencilla? ¿Y qué resultados se pueden esperar de forma realista?

Como guía práctica, hemos recopilado las preguntas más frecuentes de más de 1.000 proyectos con clientes, junto con los aspectos clave que debes tener en cuenta a la hora de elegir e implementar una solución de fidelización digital.

Desde la perspectiva de la empresa

Preguntas frecuentes

- ☐ ¿Quiero una aplicación personalizada que refleje la identidad corporativa de mi empresa?
- ☐ ¿Cuáles serán los costes para mi empresa?

Funcionalidades y características

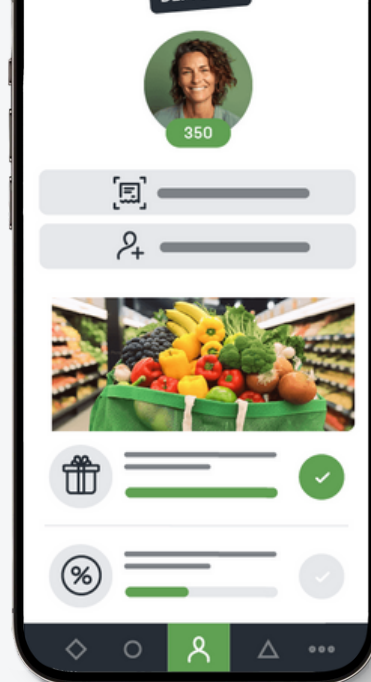
- ☐ ¿Dispone la aplicación de un panel de administración independiente?
- ☐ ¿Qué datos sobre mis clientes proporciona la aplicación?
- ☐ ¿Es posible enviar mensajes SMS, notificaciones push y boletines informativos?
- ☐ ¿Se pueden realizar pagos digitales o procesos de compra directamente desde la aplicación?
- ☐ ¿Qué información sobre los clientes ofrece la aplicación y qué acciones puedo derivar de ella?
- ☐ ¿Dispongo de un sistema CRM completo con toda la información de mis clientes?
- ☐ ¿Cómo se integran los canales de redes sociales?
- ☐ ¿Es posible integrar una tienda online dentro de la aplicación?
- ☐ ¿Es el panel de control fácil de entender y utilizar, por ejemplo, para analizar y optimizar la aplicación?
- ☐ ¿Es posible realizar una segmentación precisa del público objetivo (por ejemplo, por edad, género o ubicación) para dirigirse a los clientes de forma personalizada?
- ☐ ¿Qué funciones adicionales necesita mi negocio? (por ejemplo, pedidos anticipados, menús, concursos, sistema de reservas, formulario de contacto, etc.)

Protección de datos, seguridad y cumplimiento legal

- ☐ ¿Dónde se almacenan los datos?
- ☐ ¿Cómo puedo protegerme frente al fraude?
- ☐ ¿Quién es el propietario de la aplicación y qué ocurre si el proveedor cancela el servicio?
- ☐ ¿Quién será el propietario de los datos a largo plazo y quién podrá gestionarlos?

Aspectos técnicos

- ☐ ¿Quién se encarga de la corrección de errores, el alojamiento y el mantenimiento de la aplicación?
- ☐ ¿Existe una versión de la aplicación para Android y para iOS?
- ☐ ¿Se puede ampliar la aplicación de forma sencilla y rápida en cualquier momento?



Desde la perspectiva del cliente

- ☐ Inicio de sesión rápido y sencillo: no se requiere un registro complejo
- ☐ ¿Cuánto tiempo lleva el proceso de registro y qué datos deben facilitar los clientes?
- ☐ ¿Es posible consultar de forma clara los puntos o el saldo de fidelidad?
- ☐ Navegación intuitiva en la aplicación: ¿se puede personalizar el diseño, por ejemplo, con vista de lista o vista de menú?
- ☐ ¿Existen incentivos atractivos para los clientes (recompensas, bonificaciones, gamificación, etc.)?
- ☐ ¿Es más adecuado para mi negocio un enfoque personalizado o el envío masivo de correos electrónicos?
- ☐ ¿Se puede recomendar la aplicación fácilmente a amigos y conocidos?
- ☐ ¿Destaca la aplicación por su diseño atractivo y su facilidad de uso?

¿Quieres más información?

Estaremos encantados de ofrecerte un asesoramiento personalizado y sin compromiso. En una consulta gratuita de 30 minutos, uno de nuestros expertos en fidelización te mostrará dónde se encuentran tus mayores oportunidades.

Simplemente escanea el código QR y elige el horario que mejor te convenga.

Por supuesto, también puedes ponerte en contacto con nosotros en cualquier momento por correo electrónico o teléfono.

