**6.2.7 Marketing y Soporte**

**¿Por qué son claves el marketing y el soporte?**

El **marketing estratégico** asegura que el proyecto sea visible, atractivo y confiable para los usuarios y aliados. El **soporte técnico y humano** garantiza una experiencia continua, satisfactoria y sin fricciones, lo cual es crucial para la fidelización y reputación de la plataforma.

**Estrategia de Marketing**

**1. Marketing digital multicanal**

* **Google Ads y Meta Ads**: campañas segmentadas por región, tipo de mascota y perfil del usuario.
* **Redes sociales**: contenido educativo, tips, concursos y publicaciones interactivas para fomentar comunidad.
* **Email marketing y notificaciones push**: recordatorios de vacunas, citas, promociones personalizadas y novedades.
* **SEO/SEM**: posicionamiento orgánico en buscadores con contenido optimizado (blog de salud animal, consejos, etc.).

**2. Alianzas estratégicas y marketing B2B**

* Colaboración con **clínicas veterinarias, refugios, marcas de productos y distribuidores** para atraer nuevos usuarios.
* Programas de **embajadores de marca** y **referidos** para que los veterinarios y usuarios recomienden la plataforma.
* Presencia en **ferias, exposiciones de mascotas y eventos de salud animal.**

**3. Estrategias de fidelización**

* Sistema de **puntos o recompensas** por compras, reseñas o participación.
* Promociones exclusivas y planes de membresía.
* Gamificación: logros, medallas o insignias por cuidado responsable.

**Estrategia de Soporte y Atención al Usuario**

**1. Soporte multicanal**

* **Chat en vivo** integrado en la app/web con personal capacitado.
* **Centro de ayuda (FAQ) y tutoriales interactivos** para autogestión.
* **Atención por correo electrónico y WhatsApp Business** para casos complejos.

**2. Servicio proactivo y personalizado**

* Seguimiento automatizado de problemas recurrentes.
* Historial de interacción para evitar que el usuario repita su problema.
* Soporte especializado para veterinarios, proveedores y usuarios con necesidades específicas (por ejemplo, personas mayores o con discapacidad).

**3. Capacitación y onboarding**

* Guías interactivas para nuevos usuarios al ingresar a la app.
* Material didáctico para profesionales afiliados (cómo usar paneles, cargar productos, actualizar citas, etc.).
* Webinars y microcursos sobre salud animal y uso de la plataforma.

**Beneficios combinados de marketing y soporte**

|  |  |
| --- | --- |
| Área de impacto | Resultado esperado |
| Adquisición de usuarios | Aumento de tráfico, descargas y registros iniciales. |
| Retención y lealtad | Disminución de la deserción, uso recurrente y promoción boca a boca. |
| Confianza y reputación | Calificaciones positivas, reseñas, relación emocional con la marca. |
| Crecimiento sostenible | Expansión natural del ecosistema gracias a comunidad activa y bien atendida. |

**Conclusión**

Una estrategia sólida de marketing y soporte asegura no solo que los usuarios lleguen a la plataforma, sino que **permanezcan, confíen y participen activamente**. Esto convierte a la plataforma no solo en un servicio digital, sino en un **referente confiable en el mundo del cuidado de mascotas** en México.