

## **RELACIONES CON LOS CLIENTES:**

Para llegar a nuestros clientes potenciales y darnos a conocer realizaríamos un trabajo de campo a la vez que utilizaríamos la publicidad impresa , las nuevas tecnologías como las redes sociales, las entrevistas personales...:

- Mediante entrevistas con diferentes posibles colaboradores presentando nuestro producto de una manera positiva y beneficiosa para ambas partes.
- Enviando un dossier a los compradores potenciales, comunicándoles la actividad que realizamos y preparando el terreno para cuando se lleve a cabo el primer contacto.
- Mediante las redes sociales e internet.
- Creando colaboraciones con diferentes entidades hablando con las directivas ofreciendo nuestro servicio.
- Mediante diferentes participaciones presenciales por nuestra parte para crear una sensibilización y a la vez daríamos a conocer el proyecto y los servicios que ofrecemos por ejemplo: en ayuntamientos, centros educativos, empresas, sociedades, asociaciones...

Ofreceríamos un servicio de post-venta con finalidad de incrementar la fidelización y ampliación de los servicios ofertados y por consiguiente el incremento de clientes, para mejorar todo el proceso de ventas.

Para verificar el nivel de satisfacción de nuestros clientes utilizaríamos los cuestionarios tanto por internet como de manera impresa y así podríamos valorar los servicios ofrecidos , también haríamos uso de los blog y foros , pudiendo tener en cuenta las opiniones de los clientes de manera general pudiendo participar en ellos.

Mantener el sitio de internet actualizado también sería algo a tener en cuenta.

La relación con los clientes la ofreceríamos en diferentes idiomas como en: francés, inglés, euskera, castellano e italiano también la ofreceremos a través de diferentes vías como por: página web, vía telefónica, correo electrónico y de forma directa de manera presencial.



A la hora de ponernos en contacto con nuestros clientes:

La atención personal ; la daremos de manera directa a modo individualizado atendiéndola en nuestro local. En primer lugar tendremos una entrevista con el cliente en la cual tendremos en cuenta las peticiones de este ,ofreciendo un asesoramiento individualizado y creando un itinerario personalizado actuando de intermediarios u ofreciendo directamente los servicios solicitados adaptándolos a sus necesidades , pudiendo organizar así las actividades.



La atención telefónica: Esta será informativa y nos servirá como primer contacto con el cliente, a través de ella podrán realizarse consultas, obtener información necesaria, coger citas , realizar peticiones ...



Por E-mail: por e-mail podrán realizarse las mismas acciones anteriormente citadas pero de manera escrita , pero también podrán solicitarse diferentes folletos o informaciones mas concretas como: presupuestos, reservas, entradas , billetes...



La pagina web: a través de esta además de todo lo nombrado anteriormente el cliente podrá navegar por ella obteniendo una información mas amplia de todo lo que ofrecemos de manera que el mismo pueda organizarla y hacer una petición concreta de su demana, realizando contrataciones directas según sus necesidades o poder obtener la foma de contactar con nosotros.

