

Relaciones con los clientes

Dado que nuestra empresa realiza actividades de guía, la relación con los clientes es de carácter personal. Además, no sólo se trata de establecer un contacto personal entre "comprador" y "vendedor", sino que se trata de crear una experiencia interactiva entre guía y cliente. Es importante que el cliente disfrute del trato recibido porque la propia experiencia forma parte del servicio.

También resulta interesante referirse a las relaciones con los clientes a través de Redes Sociales. Se trata de un sector en auge, muy valioso tanto a nivel publicitario como para poder resolver dudas, poder ver sugerencias e interactuar con clientes, por lo que es importante ser activos en estos medios y transmitir cercanía y asertividad. Esta labor en Redes Sociales se complementa con la información en la página web (noticias, horarios, tarifas, promociones...).

Los pequeños detalles también son muy útiles para fortalecer la relación con los clientes. Por ejemplo, tras la visita les pediremos a los clientes si podemos sacarles una fotografía grupal para personalizar mejor la visita y poder colgarla en la página web de la empresa, lo que no sólo es un detalle agradable sino que contribuye a publicitar la empresa. Otro ejemplo sería la intención de realizar un sorteo, de una visita guiada, entre todas las personas que compartan las publicaciones en Redes Sociales, lo que también contribuye tanto a fortalecer las relaciones con clientes como a publicitar. Otra de las medidas para contribuir a la satisfacción del cliente incluye una encuesta de satisfacción (enviada al e-mail de contacto), con 5 *emojis* para simbolizar el grado de satisfacción, de forma que no resulte tan tedioso como las encuestas habituales y haya más posibilidad de que los clientes se animen a rellenarla (y generar, por tanto, un *feedback* que nos pueda ayudar a mejorar).

Finalmente, cabe mencionar el uso del número de teléfono y cuenta de WhatsApp asociada, como un elemento de comunicación, para atender sugerencias y dudas, así como para reservar la propia visita, de forma que el cliente tenga toda la información posible antes de que disfrute de nuestros servicios.