

## 6. Relaciones con los Clientes

### **Acciones para que el cliente se mantenga ligado a nuestra propuesta**

En nuestro camping contaremos con personas polivalentes. Al ser un establecimiento con instalaciones no muy grandes no podremos disponer de mucho personal, por eso consideramos con gran importancia la versatilidad.

Para el servicio de atención al cliente, la recepcionista (una de las promotoras del proyecto) estará el teléfono en horario de 9 de la mañana a 13 y de 16 a 20h de la tarde de lunes a domingo. También contestaremos diariamente los correos electrónicos que recibamos de clientes o posibles clientes. En nuestra página web optaremos por poner un apartado que sea especialmente para contactar con nosotros directamente mediante la opción de "chat" método cada vez más utilizados en las páginas online para dar un mejor servicio y atención al cliente.

Tras el proceso de reserva, se enviará un email automático al cliente agradeciendo la confianza depositada en nosotros y que incluirá un resumen de la reserva y datos de contacto del establecimiento. Con una semana de antelación a su llegada también se enviará un correo para informarle de la accesibilidad al camping y el planning de actividades. Finalmente, a su llegada se le informará de los servicios e instalaciones del camping y se le harán recomendaciones para disfrutar la experiencia con éxito.

En cuanto a quejas y reclamaciones contaremos con hojas de reclamación a disposición del cliente, evitando en su medida solucionar siempre cualquier conflicto que pueda producirse en el trato o atención a los mismos. Por otro lado se prestará especial atención a los comentarios generados en redes sociales y portales. La respuesta será rápida, diplomática y resolutive.

### **Integración del cliente**

Para finalizar, si el cliente queda satisfecho con nuestro servicio, una vez finalizada su estancia y terapia con nosotros le mandaremos mediante correo una encuesta de satisfacción para que valore a nuestra empresa, cualquier opinión buena o mala de los huéspedes puede sernos de gran ayuda para mejorar en el futuro y optar siempre por las medidas más satisfactorias y beneficiosas para el camping.

### **Fidelización**

Con el objetivo de fidelizar a nuestros clientes, enviaremos periódicamente ofertas y descuentos, así como noticias detox ya que la gente que disfruta de este tipo de estancias está muy relacionada con este tema.

Además, tendremos un trato especial con clientes que disfruten de más de una estancia,

enviando felicitaciones de cumpleaños personalizadas y ofreciendo descuentos en largas estancias y paquetes completos.