

# Colegio Divina Pastora



# CineLEÓN

**Andrea Alonso Cubría, Sonia Llamazares Díez, Eduardo  
Martínez del Castillo & Lucía Rodríguez Díez**

## RELACIONES CON LOS CLIENTES

### 1. Relación con el cliente

Queremos que el cliente tenga una experiencia única cada vez que acuda a nuestro local. Con el objetivo de cuidar dicha experiencia, incidiremos especialmente en dos aspectos.

1. Un servicio cuidado hasta el más mínimo detalle. Como aclarar horarios, ambientación, servicio de alimentos, bebidas, limpieza, etc.
2. En segundo lugar, relativa a la relación con nuestros clientes, la política de fidelización. Trataremos de obtener toda la información posible de nuestros clientes a través de la red social de la cual previamente hemos explicado su funcionamiento.




[cineplanelles.blogspot.com](http://cineplanelles.blogspot.com)

VIERNES: 5€  
SÁBADO Y DOMINGO: 6€  
JUEVES: 4€

PELÍCULA	VIERNES 15	SÁBADO 16	DOMINGO 17	LUNES 18	MARTES 19	MIÉRCOLES 20	JUEVES 21
LA OVEJA SHAUN	18:15	18:15	18:15	—	—	—	18:15
PERDIENDO EL NORTE	20:15	20:15	20:15	—	—	—	20:15
	22:15	22:15	22:15	—	—	—	22:15

## 2. Integración del cliente

**Tarjetas Regalo:** Estas tarjetas permitirán al cliente regalar la experiencia a otras personas. Serán tarjetas cargadas con el importe que se quiera regalar (número de personas, película, película más bebida...).

**Tarjeta cinéfila:** Para los más exigentes lanzamos esta tarjeta exclusiva, que permite a su usuario acumular puntos con las compras que haga en el establecimiento (comida y tarjetas regalo), que luego podrá canjear consiguiendo descuentos en cualquiera de nuestros productos. Además, a medida que acumule puntos podrá incrementar el rango de su tarjeta. A mayor rango, más puntos obtendrán con sus compras, y recibirá además ofertas especiales, prioridad de compra y otros elementos adicionales que irán surgiendo.



The image is a promotional poster for a cinema offer. At the top, it says 'Hasta el 31 de mayo'. The main offer is 'ENTRADA + PALOMITAS (90g) + BEBIDA (0,5L)'. Below the text, there is a visual of a red and white striped popcorn bucket, a green cinema ticket, and a Pepsi bottle. A large black circle on the right contains the text 'por 6€'. At the bottom, it says 'Promoción válida entregando el cupón. Válido para cualquier película y sesión. No acumulable a otras promociones.'

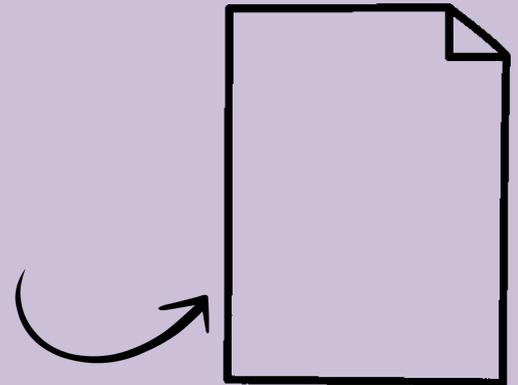
El objetivo es hacer sentir especial a los portadores de la tarjeta, y premiar su asistencia con premios cada vez mejores.

**FUENTES DE INGRESOS****1. Fuentes de ingresos**

Como hoy en día el dinero es un problema que suele echar para atrás a la gente a la hora de ir al cine, ya que suele ser caro, debido a que suele costar unos 10€uros y solo constan con un solo día del espectador.

Pero con CineLEÓN puede contar con dos “días del espectador”, que serán miércoles y domingo con el precio de 5€ y los días que no son días del espectador, costará 7€uros.

- Nuestra plantilla de ingresos son:  
 entrada, día normal..... 7 euros.  
 entrada, día del espectador.....5 euros.  
 palomitas.....2 euros.  
 bebidas de todo tipo.....1.50 euros.
- No se puede traer bebida de afuera.

**2. Ponderación fuentes de ingresos**

- Pues la principal fuente de ingreso, será la venta de entradas de cine, el cual había que adecuarlo dependiendo de si es el día del espectador o no.
- Otro de las fuentes de ingreso, serían nuestros renovados asientos, debido a que tienen una característica muy peculiar, la cual es que los asientos se movilizan hacia varias direcciones, para dar más realidad al espectador sobre la película.
- Otras fuentes serían todo lo relacionado con las comidas, sobre todo el tema de bebidas, debido a que los cuencos donde se guardan las bebidas, tienen un sistema de enfriamiento, para que así nuestros clientes no se preocupen por si se les calienta o no.

### ACTIVIDADES CLAVE

#### 1. Actividades clave

- Son actividades que permiten solucionar inconvenientes o también para resolver problemas, en este caso es clave conocer detalladamente a cada uno de los clientes, empleados y socios, pues las soluciones deben ser a la medida y requieren planeación y administración del conocimiento.



**En nuestro proyecto:** sería en primer lugar, cuando llegan nuestros clientes al cine, les registramos si llevan alguna consumición del exterior. Después de este proceso, les damos nuestra cata de productos y tras haberse decidido cuales van a consumir, les vendemos su entrada, y un tiquet con el número de butaca correspondiente.

