

RELACIONES CON LOS CLIENTES



Nosotros consideramos que la relación con el cliente debe ser un valor diferencial, en la cual nos puede dar una ventaja competitiva.

Trabajamos para que sean sólidas y duraderas, no vemos al cliente como un generador de dinero, sino como una oportunidad en el negocio que nos puede generar.

Esto lo conseguiremos paso a paso, estableciendo una relación profesional y personal hasta ganarnos la total confianza.

Para ello, vamos a utilizar las siguientes herramientas para conocer la opinión de nuestros clientes y conseguir que estén satisfechos:

- Atención directa en nuestra sede.
- Línea telefónica.
- Plataformas online:
 - Página Web.
 - Redes sociales.
 - Sistema de mensajería multimedia.
- Publicidad.
- Encuestas.

Atención directa en nuestra sede

Nuestros clientes van a poder acudir a nuestras instalaciones, siempre que lo necesiten, para pedir información, resolver posibles dudas y pedir consultas acerca de sus hijos. Tenemos que asegurarnos que el cliente se fía de nosotros, con sinceridad y transparencia, por eso, nos es importante tener un contacto directo con ellos.



También, vamos a estar informándoles en todo momento del proceso de sus hijos mediante una hoja de resultados cada semana, para que puedan seguir su desarrollo de una forma adecuada.

Línea telefónica



APRENDISI tiene una línea telefónica abierta al público durante ocho horas, disponible para las personas que estén interesadas en nuestros servicios o clientes que les surjan dudas. Estaremos siempre a su disposición, y, en el caso de no poder contestar al instante, contamos con un sistema de contestador el cual registra las llamadas, y, cuando nosotros estemos disponibles, contactaremos con ellos con la mayor rapidez posible.



Plataformas online

Actualmente, se ha convertido en un punto importante ya que debemos mantener un uso de redes sociales muy activo porque es una forma positiva de captación de clientes y que estén informados de posibles ofertas que la empresa esté dispuesta a lanzar.

También, ahora está muy de moda que valoren a la empresa en internet mediante valoraciones de 1 a 5 estrellas con la oportunidad de dejar comentarios, por lo que la relación con el cliente debe ser la mejor posible para vernos beneficiados y que futuros clientes vean que pueden confiar en nosotros.



Vamos a estar muy conectados en nuestras plataformas online, ya que es un medio más cómodo para nuestros clientes y va a estar disponible por un tiempo más largo. Nuestras plataformas utilizadas son:

- **Página web:** aparte de aportar información de nuestra sede y los servicios que ofrecemos, contará con un chat abierto las 24 horas, y se contestará lo más rápido posible. Así lograremos una relación con los clientes más transparente y confiarán más en nuestro servicio que mostramos en nuestra web.
- **Redes sociales:** vamos a estar activos en las tres redes más influyentes, que son Twitter, Instagram y Facebook, donde nos podrán hacer comentarios y enviar mensajes internos.
- **Sistema de mensajería multimedia:** vamos a tener un número de teléfono disponible para la aplicación de WhatsApp, donde nuestros clientes más frecuentes tendrán una relación con nosotros más cercana.

Publicidad

Es una forma muy importante y directa para darnos a conocer, ya que atrae a potenciales clientes. Nuestra publicidad será mediante redes sociales, folletos, radio...etc. Pero, sobre todo, nos basamos en una frase: "Un cliente feliz es nuestra mejor publicidad", pues quienes nos pueden recomendar son ellos mismos y el número de relaciones sociales que tienen son abundantes.

Encuestas



Es importante saber que opinan nuestros clientes acerca de nuestros servicios y su el grado de satisfacción. Mediante estos resultados, podremos sacar conclusiones, tanto positivas, como negativas, que nos ayudará a mejorar nuestros servicios.

Primero la realizarán nuestros alumnos, para conocer mejor sus gustos y personalidades, y al final del curso, haremos una encuesta para saber si les han gustado las actividades.

A los padres, mediante nuestra página web, les haremos encuestas para saber si los resultados son los esperados o están insatisfechos con las actividades realizadas y el desarrollo que han obtenido sus hijos, para poder tener en cuenta sus sugerencias.

