

A close-up photograph of two hands, one appearing to be a child's and the other an adult's, holding a vibrant red ribbon. The background is a soft, out-of-focus green, suggesting an outdoor setting. The lighting is natural, highlighting the texture of the skin and the sheen of the ribbon.

RELACIÓN CON LOS CLIENTES



Relación con los clientes

Los clientes de nuestra empresa pueden comunicarse con nosotros de dos maneras. Pueden llamar a alguno de nuestros profesionales o acudir a nuestras instalaciones y, si no, pueden hacer consultas a través de nuestra app. Además, dichos servicios están disponibles 24 horas.

A través de los dos canales, ofrecemos un servicio constante y amable.



Relación con los clientes

Tipos de relaciones:

- Captación de clientes:

ErasmusGuide consigue que los clientes prefieran nuestra empresa antes que otras, ya que les ofrecemos mayor comodidad y seguridad.

- Fidelización de clientes:

- Servicio de atención al cliente.
- Programa “Ven y Cuéntalo” (descuentos).
- Garantía.

RETENTION



Relación con los clientes

Tipos de relaciones:

- **Estimulación de clientes:**
Nuestros servicios ayudan a estimular la relación entre personas de diferentes lugares del mundo y la responsabilidad.
- **Retención de clientes:**

En caso de no satisfacer las necesidades de los clientes, nuestra empresa les devuelve las aportaciones.

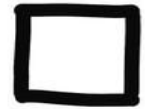
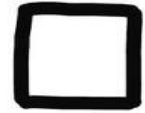


Relación con los clientes

Relaciones que necesita el cliente en la empresa:

- Asistencia personal:

Cada cliente dispone de una persona cualificada que le guiará en todos los trámites y le responderá todas sus dudas de forma individualizada



Relación con los clientes

Relaciones que necesita el cliente en la empresa:

- **Servicios automatizados:**

Contamos con personas cualificadas para resolver cualquier duda de nuestros clientes.

- **Comunidades:**

En nuestra web hay un foro donde los clientes publican sus experiencias y sus opiniones sobre nuestros servicios.

- **Creación colectiva:**

Disponemos de hojas de reclamación, tanto en nuestra página web como en nuestras instalaciones, donde los clientes proponen mejoras o expresan sus quejas.





Relación con los clientes

Fidelización de clientes en nuestra empresa

Con el objetivo de mantener contentos a nuestros clientes, y que por lo tanto no dejen de utilizar nuestros servicios, disponemos siempre de un personal cualificado para poder ayudarles.

Así mismo, disponemos de una aplicación para que el cliente consulte la información disponible.



Relación con los clientes

Los clientes cuentan con una comunidad web donde pueden contactar entre ellos y encontrar nuevas alternativas e ideas para mejorar los servicios.

Estas ideas serán propuestas tanto por nuestros profesionales como por otros estudiantes que quieran colaborar.

