

RELACIONES CON EL CLIENTE

CAPTACIÓN

De acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas a personas anónimas, se ha podido observar que los medios de comunicación que más se consumen son las redes sociales e internet. Por lo tanto, serán estos algunos de los medios utilizados para llegar al cliente usuario, que sería el que realmente acudiría a nuestra exposición.



Cuenta de Instagram de Los Cuadros de Lumière: @loscuadrosdelumiere

Dentro de las redes sociales podríamos decir que la más utilizada es *Instagram*, con lo cual hemos decidido crear una cuenta (*@loscuadrosdelumiere*) en la que publiquemos información actualizada sobre la exposición tal como cambios que realicemos, ofertas, días especiales y novedades. *Facebook* y *Twitter* son también consumidas por nuestro cliente usuario, pero en menor medida, aún así creemos que no debemos prescindir de ellas, ya que mucha gente accede a estas redes para informarse de eventos, como es el caso de *Facebook*. Es por ello que tenemos una página de *Facebook* (*Los Cuadros de Lumière*) para poder llegar a más gente y crear eventos que invitan a venir a nuevos clientes.



Página de Facebook: *Los Cuadros de Lumière*

En cuanto a Internet como medio de comunicación, hemos creado una página web que servirá de punto de información dentro del ámbito de Internet. Esta página web (<https://sites.google.com/view/loscuadrosdelumiere>) constará de varios menús en los cuales se podrá encontrar información sobre nosotros, precios, horarios, ubicaciones y por supuesto contacto, es decir, los medios que los clientes tienen para contactar con nosotros.

Menú principal de nuestra página web: <https://sites.google.com/view/loscuadrosdelumiere>

Aunque los resultados de las encuestas nos mostraban que la televisión es un medio de comunicación poco consumido, hemos decidido hacer una cooperación empresarial con la RTPA, ya que de esta forma podríamos utilizar su espacio de publicidad para darnos a conocer a través de este medio.

Por supuesto, también contaremos con métodos de captación que no tengan que ver con las nuevas tecnologías, es decir, sin utilizar redes sociales, Internet o la televisión/radio.

Una de estas formas de captación será mediante carteles, con esto nos referimos a colocar por las calles carteles anunciantes de nuestra llegada a una nueva localidad. Otro método será mediante el reparto de folletos informativos a la gente a través de nuestro encargado en relaciones públicas, en estos panfletos se contará en qué consiste nuestra exposición, así como horarios, localización y contacto.

Hemos decidido esta última forma de captación ya que nos parece que es una manera muy directa de llegar a nuestros posibles clientes, mucho más que a través de redes sociales, televisión o carteles.

FIDELIZACIÓN

Una de las cosas más importantes para nosotros es conseguir que nuestros clientes visiten nuestra exposición no solo una vez, sino varias, es decir, conseguir que lo que les ofrecemos les anime a repetir la experiencia tantas veces como deseen.



Para lograr ese objetivo hemos ideado algunos métodos con los que convencer a la gente de que nuestro trabajo merece más de una visita, y no solo por la calidad, sino también por nuestros cambios y ofertas.

CONTACTO DIRECTO CON EL CLIENTE

El primer método en el que hemos pensado consiste en que nuestros clientes nos faciliten su correo electrónico al comprar las entradas con la intención de comunicarles nuestras novedades, ofertas e información a través de Internet y de forma personal, siendo opcional esa especie de inscripción.

Cada vez que hagamos algún cambio en la exposición o que presentamos nuevas propuestas en nuestra actividad, se les enviará un correo electrónico a todos aquellos consumidores que nos hayan dado el permiso de utilizar su contacto para esos fines.

DÍAS ESPECIALES

Dos veces al año, se celebrarán tres días consecutivos en los que la temática de la exposición será muy diferente a la habitual para que los interesados en nuestro servicio tengan una oportunidad única de visitar nuestras presentaciones inusuales.

REGALOS

Teniendo en cuenta los precios que van a ser fijados para cada tipo de entrada, hemos decidido fechar un día lectivo a la semana en el que, por un euro más en cada una de esas entradas, los visitantes que lo deseen entrarán en un sorteo que finalizará ese mismo día y por el que el ganador podrá recibir un regalo cedido por alguno de nuestros socios.

TARJETAS

En cada visita a nuestra exposición, se les entregará a los clientes junto a la entrada una tarjeta en la que aparecerá nuestro logo, el nombre de nuestra empresa y la fecha de la visita. Al coleccionar seis tarjetas en un periodo máximo de un año (es decir, al visitarnos la misma persona un total de seis veces en doce meses), se le regalará una entrada gratuita para visionar cualquier película proyectada en los cines Yelmo, con los cuales tenemos establecida una cooperación empresarial.