

- **¿Qué tipo de relación espera que establezcamos y mantengamos cada uno de nuestros segmentos de clientes?**

Nuestra ambición así como todos nuestros esfuerzos, están encaminados a crear relaciones estables, duraderas y sobre todo, absolutamente satisfactorias para nuestros clientes.

Nuestro plan de calidad contempla un seguimiento exhaustivo con todas nuestras actividades contractuales, con el fin de identificar cualquier posible problema para darle solución inmediata.

La relación que buscamos no es solo directa, si no que queremos involucrarnos aún más con sus sugerencias, consejos o cualquier iniciativa que nos planteen y ayude a dinamizar nuestra relación.

- **¿Qué relaciones hemos establecido?**

Nuestra relación con los clientes es siempre positiva, intentamos que el cliente se sienta seguro, escuchado, protegido, etc. antes, durante y después del servicio.

Hemos establecido un tipo de relación con los clientes personal, es decir, cada cliente es único y es atendido de manera especializada durante la contratación de nuestros servicios, teniendo en cuenta sus deseos y sus objetivos.

Una vez terminada la experiencia, tratamos de mantener un trato cordial en el que el cliente pueda seguir manteniendo contacto con nosotros, ya sea para aclarar alguna duda, volver a repetir alguna experiencia, darnos su opinión, etc. Siempre será escuchado con atención y reciprocidad.

Es cierto que también hay clientes que pueden tener algún tipo de inconveniente con nosotros o no esté satisfecho con nuestro servicio. Para ello contamos con hojas de reclamación, que están siempre a su disposición.

- **¿Cuánto nos ha costado?**

Nos ha costado establecer la fidelización de nuestros clientes, pero por medio de cupones de regalo y de descuentos, hemos conseguido fidelizar a la clientela suficiente para que el negocio sea rentable.

En calidad de tiempo, nos ha costado un periodo de 3 meses llegar a entablar una relación duradera con los clientes.

- **¿Cómo se integran con el resto de nuestro modelo de negocio?**

Nuestros clientes se integran en el modelo de negocio de manera directa a largo plazo, ya que las actividades que desarrollamos para ellos suscitan mucho interés.

La posibilidad de que puedan expresar opiniones, consejos e incluso críticas y puntos a mejorar, hace que nuestra clientela se involucre más en nuestro modelo, consiguiendo una simbiosis muy satisfactoria para ambas par

Un proyecto como el nuestro, de un alto contenido social y orientado a la difusión y conocimiento de otras culturas, debe de tener siempre un alto grado de sensibilización no sólo con nuestros clientes, si no también, con todos aquellos que colaboren o simplemente se informen con nuestras actividades. Así es como entendemos que la integración de todos nuestros clientes es mucho más positiva que sólo su participación.