

RELACIONES CON LOS CLIENTES

Nuestra empresa ofrece servicios automatizados al cliente, es decir, los clientes adquieren directamente nuestro servicio por medio de nuestra página web y de las redes sociales. Además, les asesoramos mediante el mismo medio, por lo que también cuentan con una asistencia personal dedicada. Es decir, mediante las redes sociales y nuestra página web nos ponemos en contacto con nuestros clientes potenciales para resolver sus dudas.

Además, durante todo el transcurso de la visita guiada interactuamos con los clientes: les preguntamos qué tal están, si la visita guiada ha sido de su agrado, si consideran que hay aspectos a mejorar en la visita guiada... Con ello, pretendemos que los clientes se sientan satisfechos e incluidos dentro del grupo que realiza la visita guiada.

Tras la visita guiada, también mantenemos el contacto con los clientes mediante páginas de opinión (tales como Tripadvisor o Google Maps) en las que contestamos a las reseñas que nos dejan los clientes sobre nuestra visita y los aspectos a tener en cuenta para mejorar en un futuro.

Por otra parte, atraemos a nuevos clientes mediante las redes sociales, el boca a boca y las páginas de opinión (ya que si las reseñas de nuestra visita son favorables, la gente se interesará por nuestra visita y querrá hacerla).

Asimismo, utilizamos estrategias de fidelización para que los clientes que ya han disfrutado de nuestro servicio, vuelvan a adquirirlo. Por ejemplo, mediante descuentos si vuelven a realizar otra de nuestras visitas guiadas, sorteos...