

## **RELACIONES CON LOS CLIENTES:**

La relación que tendríamos con los clientes sería de tipo directa ya que contactarían con nosotras directamente a través de nuestra página web para conseguir nuestra propuesta de valor.

El vínculo que estableceríamos con ellos sería a largo plazo ya que, en principio, las clases particulares tendrían una duración de todo el curso. Sin embargo, es cierto que consideramos que en muchas ocasiones, el alumno podría estar interesado en impartir las clases en un periodo de tiempo corto (bien sea de 3 meses o de 2 semanas). Con lo cual, dependiendo de la situación en la que se encontrase cada uno, el vínculo sería mirando tanto a largo plazo como a corto plazo. Por supuesto, todo estaría acordado con el profesor y no debería de haber ningún inconveniente para nadie.

La intimidad de relación sería personal ya que los clientes no alcanzarían nuestra proposición de valor a través de una máquina. Sin embargo, es cierto que tampoco sería completamente directa con nosotras ya que los que estarían en contacto serían los profesores y alumnos. Por supuesto, en caso de haber cualquier pregunta o aspecto a resolver, nosotras seríamos las que nos encargaríamos de todo.

En cuanto al ciclo de vida de la relación, es importante saber cómo obtendríamos clientes y cómo haríamos para mantenerles en nuestra empresa.

Por un lado, lo que haríamos sería ponernos en contacto con distintos centros y que desde dirección ofrecieran nuestro servicio a las familias interesadas en que sus hijos atiendan a clases de refuerzo. Con los profesores, también nos pondríamos en contacto con los alumnos de Bachillerato y ex alumnos a través del email para que se informaran de nuestro proyecto y vieran cómo podrían formar parte.

Consideramos que para mantener a los clientes hace falta tener una buena relación con todos ellos. Para ello, una vez al mes nos pondríamos en contacto con ellos a través de un cuestionario o encuesta para ver si querrían hacer alguna propuesta o mejorar algún aspecto. Además, les iríamos informando de todas nuestras novedades a través del email, y por supuesto, dispondrían de nuestro número de teléfono para estar comunicados en todo momento.

Tendríamos una comunicación constante con nuestros clientes a través de la página web. Además, hemos ideado crear nuestra propia cuenta de Instagram para subir todas nuestras noticias a la red y así, nuestros clientes puedan informarse de todo al instante y tener todo a mano.

Finalmente, pensamos que una de las grandes ventajas de nuestro proyecto es que nuestro método de enseñanza es personalizado. Es decir, nos ajustamos a cada alumno para satisfacer las necesidades de cada uno y poder hacer un seguimiento continuo. Por ejemplo, si uno quiere aprender inglés individualmente y otro matemáticas con otro compañero, haremos lo posible para adaptarnos y hacer que los alumnos reciban la mejor educación posible.