

## **6. RELACIONES CON LOS CLIENTES**

Relación con el cliente: Deseamos brindar una relación de asistencia personal dedicada, ya que nuestros servicios son de interacción directa con el cliente. Queremos crear un espacio seguro y confiable tanto para los niños que quieran celebrar sus eventos o pasar sus tardes, un lugar donde quieran pasar sus ratos libres y que ellos asocien con diversión, como para los padres. Todas las personas estarán vigiladas en todo momento por nuestros empleados para evitar cualquier incidente, sobre todo en las salas de realidad virtual. Además se pondrá especial atención a los menores para que los padres puedan relajarse mientras sus hijos se divierten.

Al ofrecer una relación de asistencia personal dedicada, cada vez que se hace una reserva, un empleado contestará personalmente tanto telefónicamente como a través de nuestras redes sociales. Todas las dudas y opiniones serán escuchadas y resueltas personalmente, prescindiendo así de un servicio automatizado para crear un ambiente de confianza y familiar.

Primero las reservas serán anotadas y las dudas iniciales serán resueltas por una persona tanto por teléfono como a través de redes sociales hasta que el cliente tenga toda la información que necesite y así conocer mejor la nueva alternativa de ocio.

Una vez en el local, se recordarán las medidas de seguridad tanto con los programas y objetos tecnológicos como los protocolos contra el covid-19. Se explicará el funcionamiento de los juegos detalladamente para evitar problemas futuros debidos a malentendidos. Si no es la primera vez que se acude al local simplemente se hará un rápido recordatorio para garantizar la seguridad de todos los participantes así como el mantenimiento de los equipos tecnológicos.

Una vez termine su primera sesión se realizará una breve encuesta para poder introducir mejoras además de recibir sugerencias de nuestros clientes, mostrando así como tenemos en cuenta a nuestros clientes y sus necesidades y haciéndoles parte de nuestras mejoras.

Con el fin de aportar seguridad y confianza, sobre todo a los padres de los niños, nuestro equipo se implicará con las actividades que realicen los participantes, se presentarán y resolverán dudas que vayan apareciendo durante la sesión.

En nuestra sala de comidas buscamos la mayor inclusión posible, adaptando nuestros menús a personas celíacas, vegetarianas o veganas además de ofrecer la mayor flexibilidad posible para la satisfacción de nuestros clientes. Estas modificaciones deberán ser avisadas con antelación para que podamos buscar las mejores alternativas.

Otra forma de integración con la que contamos y con la que marcamos la diferencia es que adaptamos nuestro establecimiento a personas con

discapacidad, dándoles la oportunidad de experimentar actividades que de otras formas no podrían, beneficiándose notablemente a nivel emocional.<sup>1</sup>

Al hacer todas estas adaptaciones buscamos crear lazos con todos nuestros clientes y hacernos destacar además de incluir al mayor número de clientes posibles y además dejar huella en ellos.

Integración al cliente: Ofreceremos un programa de recompensas por cada visita que nos hagan dándoles un descuento al completarlo. Se trata de una tarjeta que será sellada cada vez que acudan al local que cuenta con 10 espacios. Un sello por día que vengan, así al terminar los 10 días se les ofrecerá un descuento del 10% para recompensar su fidelidad.

Otra opción para integrar a los clientes es poner precios más bajos entre semana. Esta decisión va sobre todo dirigida a los más jóvenes, ya que muchas tardes no saben qué hacer. Nosotras les ofrecemos la opción perfecta, pasar un rato con sus amigos mientras disfrutan de la realidad virtual; en vez de estar en sus casas todo el día con el móvil. Además para fomentar esta opción hemos querido ofrecer un bono de seis horas con el cual en vez de pagar 16€ por hora tan solo saldrá por 12,5€. Este bono solo se podrá utilizar de martes a jueves.

Para que los clientes se sientan a gusto cuando vienen, les haremos una breve encuesta una vez finalizada su estancia. En ella les preguntaremos cuál ha sido el juego más divertido de la realidad virtual, si volverán a venir, como se enteraron de la existencia de nuestro servicio, si han venido con sus familiares o con sus amigos, si han contratado el servicio de catering, etc. Con todos estos datos nosotras llevaremos a cabo los cambios necesarios para mejorar la estancia de nuestros clientes.

A través de las diferentes redes sociales estaremos muy activas subiendo contenido de los juegos realizados en el local. En los videos saldrán los propios clientes utilizándolos para que se sientan integrados en la simulación. Como la mayoría de nuestros clientes son menores de edad, para poder salir en las redes sociales nos tendrán que entregar un justificante en el que sus tutores legales acepten que sus hijos pueden aparecer en los videos y fotos de la realidad virtual.

Nosotras consideramos que las redes son una gran herramienta para captar clientes y conseguir que los actuales sigan viniendo, por lo que queremos animarlos a participar haciéndoles preguntas sobre qué mejoraría del servicio o que tipo de promociones les gustaría recibir, etc.

La ciudad de Burgos está muy bien comunicada con las provincias limítrofes ya que hay una buena red de carreteras con ciudades como Santander, Vitoria, Valladolid. Lo cual amplía el segmento potencial de clientes además podemos contar con visitas escolares por las mañanas como ejemplo de uso de nuevas

---

<sup>1</sup> <https://www.sunrisemedical.es/blog/realidad-virtual-discapacidad>

tecnologías o centros que quieran mostrar a sus alumnos alternativas saludables de ocio

En periodos vacacionales como verano, Navidad o Semana santa, esperamos recibir un mayor número de clientes ya que los menores cuentan con más tiempo libre y la gente decide realizar un mayor número de actividades de ocio y explorar nuevas alternativas.