

## RELACIONES



### con los clientes

En Kids' Zone® consideramos que la **satisfacción** de los clientes es un elemento de vital importancia, además de mostrar una propuesta atractiva para los clientes potenciales. A continuación vamos a exponer las diferentes **medidas** que vamos a utilizar para **atraer clientes** y mantener a los que ya forman parte de la comunidad.

Primeramente, como hasta ahora el término cliente ha podido llamar a la confusión en lo que a nuestro proyecto respecta, vamos a presentar un pequeño **esquema** de las **relaciones** que existen dentro de Kids' Zone®. Los clientes, por cierto, son tanto las **empresas** en las que vamos a trabajar como los **padres** a los que vamos a prestar nuestros servicios.



## ¿CÓMO FUNCIONAMOS?



El ciclo empezaría en los **padres**, que abonan unas cuotas a las empresas con las que nosotros, previamente, hemos establecido acuerdos. Las **empresas** nos transfieren este dinero, quedándose con un porcentaje simbólico. Y **nosotros**, prestamos servicios a los padres.

Una vez aclarado este asunto, vamos a explicar ciertos puntos sobre la relación que queremos establecer con ambos tipos de clientes, empresas y padres.

- **EMPRESAS:**

Las relaciones con las empresas van a ser muy **profesionales** pero con un toque de **cercanía**, ya que los padres no dejan de ser trabajadores o estudiantes de dichas empresas.

En nuestra web hay un apartado específico para la **información de las empresas** y un bloque para que contacten con nosotros. A las empresas les ofrecemos un **servicio de calidad** que a la vez asegura **inmediatez, eficiencia y flexibilidad**. Estaremos abiertos a las diferentes peticiones que se nos presenten e intentaremos **adaptarnos a todas las necesidades** de cada una de las empresas.

Estableceremos un acuerdo no genérico con cada empresa, es decir, cada contrato será estrictamente **único y personalizado**. En él se especificarán medidas como el presupuesto para el montaje del establecimiento físico o el porcentaje del que se beneficiará la empresa.

- **PADRES:**

Las relaciones con los padres se van a basar en la **cercanía** y en la **confianza**. Sabemos lo importante que es para ellos que sus hijos crezcan y se desarrollen en un **ambiente seguro, inclusivo y adaptado** a sus necesidades. Y es precisamente de eso de lo que nos encargamos nosotros.

Para atraer a los padres ya hablan de por sí solas la **campaña**, las **redes sociales** (instagram), la **web**, el **spot** publicitario y los **carteles**. Es la parte fácil. Creemos que es sencillo que un grupo de padres en una empresa llegue a la conclusión de que necesita nuestros servicios. Y nosotros estamos con ellos en todo el trámite, aquí empieza la **relación** de Kids' Zone® con los padres.

#### **EVENTO DE INAUGURACIÓN**

Una vez hayamos reunido todo cuanto necesitemos y se haya corrido un poco la voz, vamos a publicar un artículo en los periódicos locales sobre la idea, y en este va a estar anunciada el evento de inauguración "baby-friendly" de Kids' Zone®. Leer más al final del documento.

En el momento en que se movilizan, hablan con su empresa y contactan con nosotros, desde Kids' Zone® estaremos preparando un **plan** y un **contrato** adaptados al centro, a los padres y a los niños. El proceso va a ser **llevadero** para los padres también, va a ser algo muy **personal** ya que vamos a nombrar a un responsable por cada establecimiento con el que se podrá consultar todo sobre el trámite en todo momento.

Una vez ya se haya puesto todo en marcha, estableceremos varias medidas para la satisfacción de los padres:

1. **COMUNIDAD DE PADRES:** para ayudar a fomentar **relaciones** entre los **padres** y también reforzar los lazos entre los **niños**, vamos a establecer una comunidad de padres en la que se programarán reuniones extraescolares para facilitar la socialización. También servirá para el **apoyo entre padres**.

2. **AMPA:** también habrá reuniones del AMPA para garantizar que todo siga su **correcto funcionamiento** y para exponer posibles dudas, problemas o sugerencias que puedan surgir entre los padres con los **tutores**.
3. **EVALUACIONES:** para la tranquilidad de los padres y para que puedan seguir la pista de cómo se van adaptando sus niños al entorno, realizaremos **evaluaciones mensuales** sobre el comportamiento de los niños, las fortalezas, si hubiera alguna debilidad notable y demás información de interés sobre el **desarrollo de los pequeños**.
4. **REUNIONES:** aparte de las reuniones grupales con todos los padres, también será posible concertar una **cita personal** para aclarar cualquier duda o lo que precise el padre.

## EVENTO DE INAUGURACIÓN: Bienvenidos a Kids' Zone®!

Para captar la atención de los padres al principio y para darnos a conocer, hemos decidido que sería una buena idea organizar un **evento de apertura** para que los padres se familiaricen con Kids' Zone®, para que se lleven una idea general del proyecto y sobre todo un buen sabor de boca. Será una especie de evento a nivel **local**, algo no muy multitudinario, pongamos que un máximo de **100 padres**. Para ellos, habrá una pequeña **conferencia** en la que participaremos los cuatro socios fundadores de Kids' Zone®: Inés Escalante, Irene Oliver, Erin Fernández y Erlantz de la Peña. Explicaremos todo sobre el proyecto: cómo empezó todo, cómo vamos a funcionar, cómo garantizamos la calidad de nuestros servicios... y además **resolveremos todas las dudas** que haya. Tendrá lugar en SILO Bilbao, un espacio a pie de la ría de 400m2 idóneo para el evento. Se permitirá llevar niños, pero la regla es un niño por padre/pareja. Habilitaremos tres grandes **zonas de juego** por edades **supervisadas por monitores** capacitados (ratio: un monitor por cada cuatro niños) en las que habrá diferentes **actividades**: pintacaras, merienda, juegos clásicos, magia... Los niños podrán acceder a la zona **a partir de los tres años** de edad y hasta los nueve años. Los niños menores permanecerán con los padres durante la conferencia, y no se aconseja llevar a niños mayores de las edades especificadas.

Para publicitar el éxito del evento, hemos invitado a la periodista vasca **Vanessa Sánchez** para que realice una reseña al respecto y la publique en los medios.



04  
Marzo

# KIDS' ZONE® ¡BIENVENIDOS!

Presentación Peque Zone Merienda

**KIDS' ZONE® LLEGA  
A BILBAO**

Kids' Zone® ya tiene por fin sus primeros espacios, y nos queremos presentar a todos los padres y niños que estén interesados en un evento de apertura público y gratuito. ¡Ven a conocernos y trae a los peques contigo!

**RESERVA TU PLAZA** [KIDSZONE@INFO.COM](mailto:KIDSZONE@INFO.COM)

🕒 18:00 a 20:00 hs  
📍 SILO Bilbao  
Olabeaga Kaia, 21