

## 6. RELACIONES CON LOS CLIENTES

Nuestros clientes, los jóvenes, son nuestra mayor prioridad, por lo que entablar una **óptima y directa relación con ellos** es nuestro **objetivo más importante**. Nuestra empresa quiere que todos los jóvenes de la comunidad tengan la oportunidad de disfrutar de nuestro proyecto, por ello es primordial que estén enterados e informados acerca de nuestra empresa y de lo que ésta ofrece, es decir de todos los servicios de los que van a poder disfrutar.

Para lograr que esta idea llegue a oídos de todos los jóvenes y poder así captar nuevos clientes es fundamental utilizar los canales de comunicación más ágiles y directos. Un estudio realizado por el Observatorio del Gobierno Vasco sobre el uso de los medios por parte de los adolescentes ha reflejado que el **35,6% de la población vasca de entre 15 y 29 años utiliza a diario tres o más redes sociales** además de servicios de mensajería instantánea, por lo que nuestros principales canales de comunicación y promoción son **las redes sociales, como Instagram, y nuestra página Web**. En una primera fase se realizaron encuestas en institutos sobre las necesidades de los jóvenes y su interés en participar en nuestro proyecto. También ha sido necesario realizar una campaña **publicitaria** aprovechando los acuerdos con las administraciones municipales interesadas, que nos han ayudado promocionando Gazte-Lu en sus propias páginas Web, así como colocando anuncios y carteles en lugares públicos como estaciones y marquesinas de autobuses, bibliotecas, colegios, polideportivos, centros culturales, etc. ya que son lugares muy transitados por jóvenes que buscan espacios reservados al ocio y a los estudios.



El negocio de Gazte-Lu busca conseguir sus beneficios gracias a la incorporación de un grupo muy numeroso de clientes que pagan una cuota muy económica. Por esto, es muy importante para nosotros **seguir incrementando el número de miembros del club**, a la vez que **retener y mantener fidelizados a los existentes**.

Para ello entendemos que el camino es **la mejora continua del servicio**, mejorando en la calidad de la organización y asistencia a los clientes en las instalaciones, incrementando el número, calidad e interés de las actividades, organizando actividades específicas con profesionales consagrados que susciten gran interés, mejorando la información en la comunicación con los clientes, agilizando la respuesta a consultas, quejas y propuestas, etc. todo ello sin descuidar la publicidad de nuestra empresa en los diferentes ámbitos, incluyendo visitas a institutos y otros lugares donde se reúnan los jóvenes. A medida que se vayan uniendo más clientes, tenemos que conseguir que se **mantengan unidos a nuestra familia**, para que así sigamos creciendo y mejorando gracias a ello.

Por otra parte, con el objeto de facilitar el ahorro del cliente pero también con el de captar un mayor número de ellos, planteamos **planes de pago alternativos al plan individual** de cuota mensual de 20 €. Así por ejemplo, ponemos al alcance de nuestros clientes la posibilidad de contratar un **Plan Anual** que supone un **ahorro del 15%**. Otro plan muy interesante es el **Plan Amigos**, por el cual un grupo de amigos de 10 o más miembros puede asociarse y hacer un único pago asignado a uno de ellos, quedando la tarifa reducida en un 20%.

Otro incentivo para que los clientes se encuentren interesados en mantenerse con nosotros es la participación activa que proponemos, ya que realizamos **encuestas periódicas de satisfacción** donde pueden hacer las propuestas que consideren, que nos permitan seguir adaptándonos a sus necesidades y mejorando. Estas encuestas plantearán temas como la comida que ofrecemos, las actividades que tienen a su disposición o incluso la música de nuestros locales. Promovemos también que los propios clientes puedan presentarnos **propuestas concretas de actividades** en las que deseen participar directamente, y les ayudamos a desarrollar su idea y llevarla a cabo.



Esperamos así que nuestra empresa, a través de la publicidad en los distintos ámbitos sumado a la publicidad que realicen los propios jóvenes de **boca en boca**, vaya creciendo poco a poco a la vez que vamos mejorando nuestros servicios siguiendo sus gustos, deseos y necesidades.

Por último, queremos destacar que Gazte-Lu somos una empresa en la que damos un **tratamiento personal a los clientes**. Todos estamos cansados de servicios en los que los teléfonos de contacto te llevan a la respuesta de un robot que nunca resuelve ninguna duda ni atiende a ninguna queja. Nosotros hemos querido disponer de un local que siempre estará abierto a clientes y colaboradores, en el que los atendemos personalmente. Garantizamos también la respuesta personal a cualquier comunicación a través del teléfono, Whatsapp y correo electrónico.