

RELACIONES CON LOS CLIENTES

Relaciones con los clientes- UNARTE

Para UNARTE este apartado es fundamental, ya que cada día trabajamos en brindar una experiencia adaptada a las necesidades de cada cliente, y esto implica brindar una buena atención antes, durante y después de la visita a nuestra galería.

Nuestro objetivo es poder llegar a cada grupo de la población de la manera más adaptada posible.

Para conseguirlo, combinamos los siguientes tipos de relaciones:

- **Personal:** Haremos uso de una comunicación directa, ya sea por teléfono o cara a cara en la galería.
Para nosotros es fundamental el cara a cara, ya que nuestros empleados conocen perfectamente el lenguaje de signos. Además, dispondremos de toda la información relevante (precios, servicios, horarios...) en braille y venderemos nuestras entradas en la taquilla de la galería.
- **A distancia:** Respecto a la comunicación indirecta, como hemos comentado en la anterior entrega, enviaremos mails a los clientes, haremos uso de las RRSS y chatbots en la página web para interactuar a tiempo real con los clientes.
- **Autoservicio:** Las personas que deseen visitar la galería además podrán comprar sus entradas a través de la página web oficial de UNARTE.

A raíz de estos canales trataremos de mantener relaciones a largo plazo con los usuarios, que sean fieles visitantes y que nos tengan siempre presentes.

Sin olvidarnos de aquellos clientes que no residen en Valencia y nos visitan de forma ocasional.

Ambas relaciones deben ser cuidadas, dejando una buena sensación después de cada contacto.

Para conseguir mantener estas relaciones, trabajaremos en las siguientes estrategias:

- **Tarjeta de fidelización:**
Para crear una cartera de clientes fieles e incentivar la compra de las entradas, crearemos una tarjeta de puntos en la que se vayan sumando puntos cada visita de la galería. Después estos puntos se podrán canjear por distintos beneficios (entradas gratis, descuentos, talleres...).
- **Sorteos:**
Una muy buena forma de darnos a conocer en RRSS incrementando nuestra notoriedad a la vez que fidelizamos a la clientela es realizando sorteos.
A lo largo de los meses publicaremos sorteos de distinta índole (pases anuales, entradas dobles, talleres...).

RELACIONES CON LOS CLIENTES

- **Pases anuales:**
Dispondremos de pases económicos que permiten la entrada a la galería de manera ilimitada y económica .
Es una forma de favorecer la visita a la galería de una forma sencilla.
- **Paquetes especiales en fechas señaladas:**
En ciertos momentos estratégicos lanzaremos entradas con descuentos atractivos, por ejemplo, en San Valentín podemos lanzar una entrada con un taller por parejas a un precio competitivo.

Confiamos en estas estrategias para incentivar las ventas y atraer al público.