

## ACTIVIDADES CLAVE

## Actividades clave- UNARTE

En el presente documento procedemos a exponer todas aquellas actividades en las que debemos trabajar con el objetivo de que la galería siga funcionando.

Estas actividades son imprescindibles para crear y ofrecer propuestas de valor, fidelizar a los clientes y, en consecuencia, generar ingresos.

Incluye mucho más que incentivar la venta de las entradas, incluye diversas acciones de diversos ámbitos que contribuyen al progreso de la empresa.

Además, es muy importante que haya coherencia y coordinación entre ellas, así se evitarán riesgos.

UNARTE es una gran empresa que trabaja en muchos ámbitos distintos, por tanto opera en 3 grandes grupos:

- **Investigación y desarrollo de los servicios.**

Teniendo en cuenta que para que nuestros clientes puedan sentir el arte necesitamos invertir en las últimas tecnologías para obtener los productos que puedan satisfacer las necesidades a cubrir, este apartado es fundamental para conseguirlo, ya que a mejores servicios más clientes nos visitarán.

- **Investigación de nuevos productos y actualización de los existentes:**

Antes de decidirnos por nuestros proveedores, ya sea para renovar las obras disponibles o para invertir en otras distintas, es imprescindible pasar tiempo indagando en aquellos nuevos productos y tecnologías disponibles en el mercado.

Se trata de estar informados de las últimas tendencias de la industria para estar lo más actualizados posibles y disponer de las mejores tecnologías para que los clientes disfruten al máximo del arte.

- **Controles de calidad:**

Es de especial importancia para nuestras obras, al estar constantemente en contacto con los usuarios, que revisemos su estado continuamente con el objetivo de preservarlas en perfecto estado el mayor tiempo posible.

Además, todo el personal que esté en contacto con cualquier elemento de la empresa deberá comprometerse a cuidar su estado

- **Aprendizaje y conocimientos:**

No solamente debemos cuidar el desarrollo de los productos, la formación del personal es de vital importancia. Mantener al personal actualizado, ofrecerles cursos y crear un buen ambiente laboral acarreará muchos beneficios.

## ACTIVIDADES CLAVE

- **Resolución de problemas.**

Además de realizar el trabajo cara al público con la mayor delicadez y responsabilidad posible, hay que estar disponibles para poder resolver las dudas de los usuarios y poder ayudarles.

Todo contacto con nuestros clientes no va a ser positivo, pero debemos saber manejar las críticas y gestionar correctamente las quejas dejando a los usuarios lo más satisfechos posible.

- **Informar, asesorar y atender:**

El personal que se dedica a interactuar con los usuarios (ya sea en la recepción, por teléfono, de guías...) deberán estar dispuestos a atender y satisfacer las necesidades de los usuarios de una forma natural y profesional.

- **Transmitir buena imagen:**

El departamento de atención al cliente se conforma por aquellas personas que día a día tratan con los clientes, por lo que deben ser un fiel reflejo de la empresa y dar la mejor imagen posible de la galería.

Además, juegan un papel muy importante en las ventas.

- **Acciones de marketing.**

Tal como comentamos en anteriores entregas, somos conscientes de la importancia del marketing para destacar frente a los competidores.

Para ello, es interesante estar en contacto con la competencia, seguirles desde cerca para saber cómo actúan nos permitirá situarnos en una posición de estrategia competitiva.

Además, cualquier excusa es buena para actuar, celebrar eventos tales como aniversarios, realizar promociones en fechas señaladas, dar regalos, ofrecer descuentos... Trabajar pensando acciones que fidelicen será un acierto asegurado.

Es importantísimo estar al día de las modas y darse a conocer de una forma original e impactante.

- **Plataforma/red.**

Además de realizar el trabajo cara al público con la mayor delicadez y responsabilidad posible, disponemos de una página web que nos sirve de escaparate y tienda on-line.

- **Comunicación:**

Informar, responder, mantener la presencia on-line, cuidar las reseñas... todas las acciones que mejoren las relaciones con los clientes son interesantes de cuidar. Un cliente que se sienta escuchado se convertirá en un prescriptor e internet es una gran herramienta para conseguirlo, por lo que debemos estar siempre disponibles para responder cualquier duda.

- **Gestión y promoción:**

Es fundamental disponer de una plataforma actualizada, pero de nada servirán los esfuerzos si no realizamos una correcta promoción de esta.