

## **RELACIÓN CON EL CLIENTE**

Desde el principio hemos especificado cuál va a ser nuestra relación con el cliente y de qué manera nos vamos a dirigir a ellos. Nuestra idea es tener un trato cercano y amistoso pero sin sobrepasar los límites. De esta manera conseguiremos crear un ambiente de confianza y las personas querrán volver a nuestro parque al mismo tiempo que correrán la voz y llegará más gente. Es por ello que a parte de los conocimientos, la forma de ser y la personalidad serán aspectos que tendremos en cuenta a la hora de contratar a los monitores y monitoras.

La relación con el cliente se verá reflejada en los siguientes aspectos: Revisión de entradas, visitas guiadas, venta de souvenirs, monitores y camareros.

### **Revisión de entradas**

Se trata de las personas encargadas de revisar las entradas en la entrada del parque. Se asegurarán de que los datos sean correctos y resolverán cualquier duda que el cliente pueda tener acerca de las entradas.

Es importante que sean personas agradables para crear una buena primera impresión a los clientes. Al mismo tiempo, no deberán dar conversación más allá de lo normal ya que ralentizaría la entrada al parque y las personas se cansarían de esperar.

### **Venta de souvenirs**

Son los trabajadores que se encuentran en nuestra tienda. Habrá dos tipos de trabajadores en este caso. Por un lado los encargados de atraer y hablar con los clientes y por el otro los encargados de cobrar los productos.

Los primeros deben ser personas sin ningún tipo de vergüenza, con la capacidad de llamar la atención y convencer a las personas de comprar su producto y sobretodo, que sean amables y respetuosas. Es importante que tengan estas cualidades para atraer a la clientela y vender nuestros productos.

Las personas encargadas de la caja no tienen porqué tener estas cualidades. Deberán ser amables con el cliente y en alguna ocasión dar un mínimo de conversación. Pero por encima de todo deberán dar las gracias en todo momento por la compra y dedicar una sonrisa a nuestros clientes ya que han decidido dejar su dinero en un objeto como recuerdo del parque, lo que es señal de que les ha gustado el lugar.

## **Monitores**

De cara a la opinión de los clientes acerca de nuestro parque, los monitores juegan el papel más importante. Esto se debe a que son los que más interactúan con los visitantes del parque.

Lo primero que buscamos a la hora de encontrar un monitor son sus conocimientos y habilidades a la hora de realizar su actividad, pero como hemos especificado anteriormente, otro aspecto que tenemos muy en cuenta es su forma de ser y como es capaz de relacionarse con el cliente. Es por eso que buscamos personas capaces de crear un buen ambiente durante la actividad, haciendo así que los clientes disfruten de la experiencia al 100%. Además, creemos que deben de ser divertidos y agradables, para que den ganas de volver más veces.

## **Camareros**

Los camareros juegan un papel muy importante a la hora de relacionarse con el cliente. Son las personas que se encuentran en los restaurantes que tenemos en el parque y se encargan de coger nota, asegurarse de que todo esté correctamente, llevar y traer los platos a los comensales y de posteriormente cobrarles.

Deben de ser personas alegres, que transmitan felicidad y energía para que el ambiente del local sea agradable. Una vez más, buscamos la cercanía con el cliente para que se sientan cómodos en todo momento, pero con algo de humor, para hacerles sentir como en casa.

Creemos que es igual de importante la calidad de las actividades como de los restaurantes, con lo cual le damos mucha importancia a la impresión que se llevan nuestros clientes del servicio de comida.