

Relaciones con los clientes

Lokarrekin se destaca por construir relaciones profundas y colaborativas con sus clientes, centradas en la **personalización** y la **co-creación** de experiencias educativas. La empresa se esfuerza por atraer, retener y hacer crecer estas relaciones a través de un enfoque humano y participativo.

Al utilizar este tipo de relaciones se espera, ser percibidos como colaboradores activos, trabajando en estrecha colaboración con los profesionales educativos aportando **asistencia personalizada** a la hora de adaptar nuestras dinámicas a las necesidades específicas de cada grupo de estudiantes.

Lokarrekin, para ello, llevará a cabo tres acciones: en la primera, relacionada con entrevistas de descubrimiento personalizadas con el personal educativo para comprender a fondo sus objetivos específicos. La segunda, se implementa en **sesiones de ideación conjunta** de trabajo colaborativo donde se generan ideas y se diseñan experiencias educativas únicas que se alineen con los objetivos de aprendizaje de cada centro. Y la última, se organizaría **eventos de co-creación** donde estos estudiantes, educadores y el equipo trabajan conjuntamente para una mejora y personalización de las dinámicas.

Para la integración de los clientes para el **modelo de negocio** de Lokarrekin, el equipo ha considerado a estos centros escolares como socios estratégicos y se integrarían al modelo de negocio de la siguiente manera:

En primer lugar, se proporcionan sesiones de formación para el personal educativo, involucrándose en la planificación y ejecución de las diferentes actividades. Una vez se ha definido la actividad que se va a desarrollar se realizará una presentación con los alumnos, donde se realizará una explicación de la actividad a realizar y se realizará una formación en caso de ser necesario y de que la actividad lo requiera. A continuación se desarrolla la actividad.

Durante este proceso trataremos de ser meticulosos con aquellos aspectos que se quieren trabajar, donde ponemos como principal agente al 'respeto' en todos los aspectos que se van a trabajar; el

respeto al medio ambiente, a los diferentes grupos de personas con los que se realiza la actividad y a la cultura y las tradiciones de los lugares que se visitan. Una vez se ha realizado la actividad se establece una comunicación bidireccional tanto con el profesorado como con el alumnado para recibir un feedback sobre la actividad, pero sobre todo el impacto que la dinámica ha tenido en ellos. De esta forma buscamos contribuir a que haya una mejora en las dinámicas.

Por último Lokarrekin busca crear una **comunidad** de personas que forme parte de estas actividades, bien sea con la participación activa en las actividades como son las escuelas, con la aportación de ideas o con la difusión en redes sociales de las actividades, pues no solo se busca esa participación si no la difusión de un mensaje de unión, cooperación, integración y respeto.