

RELACIÓN CON CLIENTES

En nuestra empresa priorizamos la relación que mantenemos con nuestros clientes asegurándonos de que reciben la mejor atención cuando acuden a nuestros servicios. La experiencia que les queremos proporcionar a aquellos que acuden a nuestro espacio no es solo prestarles atención para persuadirles a participar en nuestras actividades, si no que queremos cuidarles durante todo su recorrido y asegurarnos de su bienestar en nuestra propuesta.

Tenemos claro que el vínculo que queremos mantener con nuestros clientes es uno a largo plazo, pues pretendemos crear una relación estrecha con cada uno de los participantes. Dado a que los consumidores obtienen distintos beneficios al acudir a nuestras actividades, ya sea con descuentos o talleres especiales, no será fácil romper esta conexión con nosotros. La fidelización con el cliente tiene que premiarse y al mismo tiempo hacerles sentir especial mediante nuestro trato.

En cuanto a el tipo de relación con el cliente, podemos tener en cuenta varias fórmulas de trato en función del momento y de segmento de cliente:

→ **Directa:**

La relación directa se basa en mantener un trato personal con el cliente sea cara a cara o vía telefónica. Cuando se acude a nuestro espacio, lo primordial es hacerles sentir cómodos, bien recibidos y satisfechos con su elección de centro. El personal contratado que monitorizará las actividades propuestas, ofrecerá una experiencia cercana tanto a nuevos clientes como al cliente tradicional.

→ **Indirecta:**

También es de gran importancia la relación indirecta, pues mediante este canal de comunicación se mantiene informado de manera constante de todos los eventos, beneficios y actualizaciones a todos nuestros clientes. La digitalización y las nuevas tecnologías nos permiten comunicarnos con ellos de manera masiva, rápida y eficaz, por ejemplo, mediante mailing.

→ **Individualizada:**

Tenemos claro que a todos nos gusta sentirnos especiales y bien atendidos como individuos a la hora de hacernos consumidores. Por ello ofrecemos una atención individualizada, donde se creará un servicio exclusivo y personalizado para cada uno de nuestros clientes. Les daremos la oportunidad de expresar sus gustos y preferencias haciendo que nos indiquen que es exactamente buscan en nuestro servicio ofreciéndoles horarios personalizados en base a sus actividades favoritas.

→ **Co-creación:**

En la co-creación encontramos que nuestros clientes colaboran de forma activa y creativa en la propuesta de valor, porque ¿quién sabe mejor que ellos que son los que consumen, utilizan y además nos recomiendan? A la hora de crear nuestras actividades, se tendrán en cuenta las propuestas recibidas por los participantes para crear un entorno colaborativo en el que no se excluirá a ningún segmento satisfaciendo todas sus necesidades por muy distintas que sean.