

# RELACIONES CON LOS CLIENTES

Clara Varela Rueda

Gisela Gonzalez Lorenzo

Raquel López Santos

Lorena Ortega García





# RELACIONES CON LOS CLIENTES



# ¿QUÉ ES LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES ?

En este bloque se describen los diferentes tipos de relaciones que establecen una empresa con determinados segmentos de mercado.

Las relaciones pueden ser:

- Personales
- Automatizadas

Pueden estar basadas en :

- Captación de clientes
- Fidelización de clientes
- Estimulación de las ventas (venta sugestiva)



- **Para fidelizar a nuestros clientes realizaremos las siguientes:**

- Felicitar mediante correos los días festivos



- Tenerles informados de novedades. Enviar constantemente información sobre próximos viajes, proximas rutas, con la posibilidad de volver a viajar en el mismo grupo.



- Organizar eventos, una vez al año, para facilitar las relaciones entre los clientes que han realizado un viaje juntos. Podrán ser eventos presenciales o Online, enviaremos correos electrónicos avisando del evento con toda la información ( hora, código para entrar en la reunión online )



- **Atención personal:** Esta relación se basa en la interacción humana. El cliente puede comunicarse o enviar un correo con dudas a cualquier hora del día, garantizando su respuesta lo más rápido posible, y con una clara resolución



- **Recogida de sugerencias**

- **Chat abierto** con **encuestas** de satisfacción o mejora de la experiencia.
- Opinión sobre el hospedaje en los diferentes hoteles o albergues.
- Espacio para propuestas de los clientes. Se recogerán para crear futuras experiencias en base a los gustos de los clientes que ya han realizado nuestros viajes anteriormente.



- **Experience counter**

- Buscamos colaboradores con experiencia en nuestros viajes
- Tras acabar el viaje, ya conoceremos a nuestros clientes. Les ofreceremos **descuentos** o incluso **tarjetas de regalo** a cambio de **recomendaciones** entre sus conocidos y compañeros de trabajo.
- Se les proporcionará un **código identificativo** y según el número de clientes pertenecientes a ese código aplicaremos un descuento personal

