

CIPFP Mislata
2º AVGE

PROYECTO ENIGMATIC TOURS



Gil, Belén
Maroto, Esther
Sevillano, Óscar
Curso 2023-2024



RELACIÓN CON EL CLIENTE

En Enigmatic Tours consideramos que el cliente es el pilar fundamental de nuestra empresa. Es por ello, que conseguir una buena atención al cliente, ya sea mediante web o de forma presencial en nuestra oficina, es un objetivo fundamental de la empresa.

En lo que corresponde en la atención al cliente, Enigmatic Tours garantizará al cliente una atención de manera profesional, educada y cercana para que se sienta cómodo en todo momento. Nuestra agencia busca vender ilusiones y experiencias al cliente, motivo por el cuál buscamos que nuestros asesores transmitan esa ilusión y emoción al cliente para que éstos se contagien de las mismas y se animen a vivir nuevas aventuras. También, prestaremos asesoramiento a través de videollamada. Además, previamente al viaje, llevaremos a cabo reuniones online para aclarar dudas y concretar todos los detalles del viaje contratado.

La comunicación con el cliente es una pieza clave para cualquier empresa que quiera alcanzar el éxito, y Enigmatic Tours pone a disposición de los clientes una amplia gama de vías de comunicación para que puedan vivir una experiencia única y satisfactoria.

En nuestra [página web](#) proporcionaremos a nuestros clientes un ChatBot, disponible 24 horas, para que pueda resolver las dudas que les surjan mientras realicen la compra o reserva de un producto o servicio turístico, o bien para solicitar ayuda para aclarar la información de nuestra web si no ha logrado entenderla. En caso de que el cliente quiera ayuda o información más específica, pondremos a su disposición un teléfono móvil o correo electrónico (enigmatictours@gmail.com) para que pueda ponerse en contacto con alguno de nuestros asesores ya sea por correo electrónico, llamada telefónica o WhatsApp, como el cliente considere más oportuno. Estos medios serán atendidos en nuestro horario de oficina (de lunes a viernes de 9:00-14:00 y de 17:00 a 20:00). Además contamos con un call center que atiende 24 horas a nuestros viajeros para poder resolver cualquier duda o problema que puedan surgir previamente al viaje o durante éste.