

## 6.- RELACIÓN CON EL CLIENTE.

Hoy en día hay diferentes alternativas para dejar al cuidado de alguien a nuestra mascota, pero somos conscientes de que los dueños puedan sentir desconfianza, lo que provoca unos pensamientos en los que se preguntan constantemente si su mascota estará bien cuidada. Por eso desde nuestra empresa cuidaremos especialmente las relaciones con los clientes para que estén tranquilos al dejar en nuestro hotel a sus queridas mascotas.

Las estrategias que seguiremos para establecer unas relaciones positivas y duraderas con los clientes serán:

- **Primer contacto:**

En todos aquellos casos que sea posible pediremos al dueño de la mascota que acuda a nuestro hotel con su gato unos días antes de que el gato vaya a alojarse. Esto nos servirá para conocer el comportamiento del felino y saber en que espacio se encuentra más cómodo. También nos servirá para que el propietario conozca de cerca nuestras instalaciones y al personal. Además, se pedirá a los dueños que traigan algún juguete o cojín propio con el que el gato esté familiarizado. En nuestra empresa tenemos muy claro que los gatos son animales territoriales, por lo que es primordial para nosotros que la mascota se encuentre lo mejor posible en nuestras instalaciones.



- **Comunicación Abierta y Transparente:**

La comunicación con el cliente es clave para llevar a cabo nuestra actividad, el cliente recibirá a diario un seguimiento de su gato al completo desde lo que come hasta el ejercicio que hace. Esto estrechará el vínculo empresa/cliente en cuanto a la confianza. El consumidor no tendrá que preocuparse por cómo estará su mascota ya que contará con los mejores cuidados. Todo eso sumado a la ventaja de que no estará con ningún otro tipo de animal ya que nuestras instalaciones son de uso exclusivo para gatos.

- **Atención Personalizada:**

Cada gato tendrá una atención personalizada y adaptada a sus necesidades, se le establecerá una serie de rutinas de ejercicios y dietas para que el felino se encuentre a 100% . Siempre adaptándonos a las características de cada felino.

- **Feedback:**

Se solicitará a los clientes una retroalimentación sobre su experiencia y el servicio proporcionado, buscando controlar nuestra actividad y establecer posibles puntos de mejora.

- **Programa de lealtad:**

Aquellos clientes que contraten más de 15 noches a lo largo de un año o para los que adquieran los bonos semanales, se le regalará un bono para llevar a su mascota a “Vaya Greñas”, sociedad clave con la que hemos establecido este acuerdo. Allí podrán disfrutar del bono para un servicio de peluquería felina y corte de uñas.