

## 1. Relación con los clientes.

Nuestra principal forma de captar clientes es a través de nuestras redes sociales (Instagram, Tik Tok o Facebook), publicidad en prensa y TV y, por último, a través de publicidad a lo largo del Camino de Santiago ya sea en puestos de venta, albergues, alojamientos locales...

Nuestra relación con los clientes se desarrollará de manera personal y cara a cara en nuestros puntos de venta físicos. No obstante, también desarrollaremos una aplicación web dónde nuestros clientes se podrán dar de alta o de baja y nosotros estaremos al corriente de su situación a lo largo del Camino, así cómo de sus quejas, peticiones y opiniones.

Para mantener relaciones sólidas y duraderas con nuestros clientes aplicaremos los siguientes recursos:

- Escucha activa: los peregrinos pueden tener necesidades específicas y expectativas diversas a lo largo del trayecto. Por eso, escucharemos atentamente sus preocupaciones, sugerencias y comentarios a través de nuestra aplicación web o en nuestros puntos de venta físicos para adaptar nuestros servicios a sus necesidades.
- Personalización: a través de la aplicación y nuestros puntos físicos, todos los peregrinos podrán personalizar todos los servicios que brindamos. Desde elegir sus comidas hasta elegir el tipo de masaje que necesitan.
- Valoraciones: después de cada servicio prestado, nuestros clientes deberán valorar del 1 (siendo lo peor) hasta el 5 (siendo lo mejor) el nivel de satisfacción que tienen con el servicio prestado pudiendo dejar cualquier tipo de reseña o comentario. De esta manera podremos ver en qué tenemos que mejorar para brindarles los mejores servicios posibles.
- Mantener el contacto: una vez los peregrinos hayan terminado el trayecto por La Rioja, mantendremos el contacto con ellos a través de boletines informativos, redes sociales o la aplicación web. Esto nos ayudará a mantener viva la relación con los clientes y fomentar la lealtad a largo plazo.
- Suscripciones: nuestros clientes podrán darse de alta o de baja en la aplicación web siempre que lo deseen. Cuanto más tiempo lleven afiliados a nuestra aplicación, más ventajas y descuentos tendrán en nuestros servicios.