

RELACIONES CON LOS CLIENTES

1. Atención personalizada

- Rutas Adaptadas: Diseñamos rutas específicas para diferentes tipos de clientes. Por ejemplo, las familias pueden disfrutar de un recorrido interactivo y divertido. Mientras que en los grupos de amigos, las visitas pueden incluir actividades como juegos de cocina o concursos sobre la historia de la ciudad.
- Personalización según Preferencias: Nos aseguramos de que cada cliente tenga una experiencia única, adaptada a sus necesidades. Esto incluye preferencias gastronómicas como alguna alternativa sin gluten.

2. Interacción antes, durante y después

- Comunicación Fluida: Desde el momento de la reserva, nos mantenemos en contacto con los clientes para confirmar los detalles de la vista, enviar recomendaciones previas y garantizar que todo esté organizado. Después de la experiencia, les pedimos feedback para saber que les ha gustado más y que podemos mejorar. Además, les agradecemos por su participación y compartimos recomendaciones sobre actividades futuras en Vitoria-Gasteiz.
- Recomendaciones Personalizadas: Con base en sus preferencias durante la visita, enviamos sugerencias personalizadas para otras actividades o lugares de interés que podrán disfrutar en. Futuras vistas, ayudando a que los turistas se sientan más conectados con la ciudad y su oferta cultural y gastronómica.

3. Redes sociales

- Fomentar la Interacción: Usamos nuestras redes sociales para compartir contenido exclusivo. Por ejemplo, publicamos foto de la visita y mostramos historias en tiempo real durante las rutas. Esto

permite que los turistas se sientan parte de la experiencia y fomente la integración con otras personas que estén participando en la visita guiada. Instagram (nexus). Página web: SaboreandoVitoria.com

- Crear una comunidad online: Incentivamos a los turistas a compartir sus experiencias en nuestras redes sociales usando hasta específicos, y organizamos sorteos o concursos para participantes, con premios relacionados a la gastronomía o la cultura. Además, les damos la oportunidad de compartir recetas locales aprendidas durante la visita, creando una comunidad online donde los viajeros pueden seguir conectados.

4. Ofertas y fidelización

- Descuentos e Incentivos: Ofrecemos descuentos especiales a clientes recurrentes y recompensamos a quienes traigan nuevos clientes. Por ejemplo, si un cliente repite tour o recomienda amigos, puede recibir un descuento en su próxima visita o un regalo exclusivo relacionado con la gastronomía local.

5. Soporte

- Antelación Rápida: Proporcionamos soporte instantáneo a través de canales como estaba, correo electrónico y redes sociales para resolver cualquier duda o inconveniente que pueda surgir antes, durante o después de la visita. Esto asegura que los turistas siempre tengan acceso a asistencia rápida y eficaz.
- Guías digitales y Aplicaciones: Para complementar la experiencia, ofrecemos guías digitales o aplicaciones que proporcionan información adicional sobre Vitoria-Gasteiz, como mapas interactivos, datos históricos o recomendaciones personalizadas durante el recorrido.

6. Colaboración

- Marketing de Influencers: Colaboramos con personas influyentes en los campos de la gastronomía y la cultura para promocionar nuestras visitas

guiadas. Esto nos permite llegar a un público más amplio y atraer a nuevos clientes interesados en la experiencia que ofrecemos en Vitoria gasteiz.

7. Reseñas

- Incentivar Reseñas: Después de la visita, animamos a los clientes a dejar reseñas positivas en plataformas como Google y nuestras redes sociales. A cambio, ofrecemos descuentos para futuras visitas o beneficios exclusivos para aquellos que compartan su experiencia. Las reseñas no solo ayudan a mejorar la reputación de nuestra oferta, sino que también atraen a nuevos turistas interesados en vivir la misma experiencia.

Estas estrategias buscan no solo atraer clientes, sino también mantener una relación continua con ellos, convirtiéndolos en embajadores de la experiencia que ofrecemos. Al crear una comunidad activa y brindar un excelente servicio personalizado, generamos un lazo más cercano y duradero con los turistas, lo que fomenta la fidelización y las recomendaciones a largo plazo.