

Relaciones con los clientes

TIPO DE RELACIÓN CON LOS CLIENTES

El tipo de relación que vamos a mantener con nuestros clientes en cada momento es la siguiente:

- **Asistencia personal:** Durante las clases y talleres proporcionaremos de manera directa ayuda a nuestros alumnos, resolviendo sus dudas y proporcionándoles orientación durante sus proyectos.
- **Asistencia personal dedicada:** Durante las clases ofreceremos atención personalizada a ciertos alumnos, aquellos con necesidades especiales o proyectos complejos.
- **Autoservicio:** Mediante nuestra página web los alumnos tendrán recursos como tutoriales y vídeos para poder realizar diversas manualidades por su cuenta.
- **Servicios automatizados:** Haremos uso de la tecnología para inscripciones online, recordatorios de clases, pagos y seguimiento de asistencia.
- **Comunidades:** Crearemos un espacio, tanto online en nuestras redes sociales como en el taller, donde los alumnos podrán compartir sus creaciones, consejos y experiencias.
- **Co-creación:** Involucramos a los alumnos en la creación y desarrollo de nuevos talleres y actividades, solicitando su feedback, y teniendo en cuenta sus ideas y sugerencias para mejorar la oferta educativa.

INTEGRACIÓN DEL CLIENTE EN EL MODELO DE NEGOCIO

Incluiremos a nuestros clientes en nuestro modelo de negocio de las siguientes maneras:

- **Suscripciones:** Ofreceremos planes de suscripción que permitan a los alumnos acceder a una variedad de cursos y recursos de manera continua.
- **Asociaciones:** Estableceremos asociaciones con otras academias, tiendas de manualidades y proveedores de materiales para ofrecer beneficios adicionales a los alumnos.
- **Feedback continuo y sugerencias:** Crearemos canales para que los alumnos puedan proporcionar feedback y sugerencias continuamente, ayudando a mejorar la calidad de los cursos y servicios ofrecidos.
- **Atención personalizada:** Ofreceremos asistencia dedicada a los alumnos que lo deseen, ofreciéndoles clases privadas. Con esto queremos atender a aquellos alumnos que tengan discapacidades o dificultades motrices.

Estrategias para mantener a nuestros clientes y hacerlos crecer

El objetivo de estas estrategias es asegurar la satisfacción de nuestros clientes y fomentar su lealtad a largo plazo, ofreciéndoles un excelente servicio y construyendo relaciones sólidas. Estas son nuestras estrategias:

1. **Programa de recompensas:** Implementaremos un programa de recompensas para clientes frecuentes para garantizar su fidelidad. Los clientes que acudan entre semana ganarán un sello por cada clase adicional que tomen los fines de semana (sábado o domingo). Al completar una tarjeta de 12 sellos, recibirán un 8% de descuento en cada mensualidad durante un año entero.



2. **Pago anual:** Ofreceremos la opción de realizar un pago anual en una o varias cuotas, haciendo que el costo mensual equivalente sea más económico. Esta opción proporciona un incentivo financiero para que los clientes opten por un compromiso a largo plazo.



3. **Concurso de manualidades:** A lo largo del año, organizaremos varios concursos de manualidades en el taller. El ganador de cada concurso recibirá un premio de alguna de las marcas con las que colaboramos, como Apli, Jovi, Alpino y Stabilo. Esta iniciativa fomentará la creatividad y la participación activa de nuestros alumnos.
4. **Mercadillo navideño, de verano y de primavera:** En fechas específicas de cada estación (excepto en otoño), organizaremos un mercadillo donde nuestros alumnos tendrán la oportunidad de vender sus manualidades en el centro del pueblo (Rentería). Esta estrategia atraerá a clientes locales y motivará a los alumnos a seguir creando. El 65% de las ganancias será para nuestra empresa y el 35% para el alumnado participante.

Estrategias para atraer nuevos clientes

El objetivo de estas estrategias es aumentar nuestro número de clientes mediante técnicas de marketing efectivas que capten la atención e interés de posibles clientes hacia nuestro servicio, y son las siguientes:

1. **Publicidad local:** Utilizaremos anuncios en centros comunitarios y en diversas tiendas de la zona y alrededores.

2. **Redes sociales:** Crearemos un perfil en redes sociales como Instagram, Facebook y TikTok, compartiendo fotos y vídeos de nuestros talleres y proyectos.
3. **Colaboraciones:** Colaboraremos con centros para mayores y otras organizaciones comunitarias para ofrecer talleres especiales o demostraciones. También, daremos clases extraescolares en los centros educativos de Rentería y de pueblos colindantes.
4. **Promociones iniciales:** Para atraer a nuevos clientes, ofreceremos descuentos especiales del 20% en la primera inscripción y una clase introductoria gratuita. Estas promociones estarán disponibles durante los primeros tres meses de apertura para incentivar la prueba de nuestros servicios.
5. **Eventos y ferias:** Participaremos en eventos locales, ferias y mercados. Realizaremos demostraciones en vivo, mini talleres y distribuiremos folletos informativos con descuentos exclusivos para inscripciones.

