

6. RELACIONES CON LOS CLIENTES

Nuestros clientes, los jóvenes, son nuestra mayor prioridad, por lo que queremos tener una relación directa y cercana con ellos. En Basque Beats, queremos que todos los jóvenes de la comunidad tengan la oportunidad de disfrutar de nuestro proyecto, por eso es primordial que estén bien informados sobre lo que ofrecemos, es decir, todos los servicios que van a poder disfrutar.

Para que todos los jóvenes se enteren de lo que hacemos y podamos atraer más clientes, necesitamos usar los canales de comunicación más rápidos y directos. Un estudio del Gobierno Vasco sobre el uso de medios por parte de los adolescentes ha demostrado que el 35,6% de los jóvenes de entre 15 y 29 años usa tres o más redes sociales y aplicaciones de mensajería instantánea todos los días, así que nuestras principales formas de comunicación y promoción son las redes sociales, como Instagram o TikTok.

Al principio, realizamos encuestas en institutos para saber qué necesitan los jóvenes y si les gustaría unirse a nuestro proyecto. También hemos lanzado una campaña publicitaria gracias a los acuerdos con las administraciones municipales, que nos han ayudado a promocionar Basque Beats en sus páginas web y con anuncios en sitios públicos como estaciones de tren, paradas de bus, bibliotecas, colegios, polideportivos, centros culturales, etc., lugares que frecuentan los jóvenes que buscan espacios para el ocio y el estudio.

El objetivo de Basque Beats es seguir creciendo y atraer nuevos miembros, mientras mantenemos a los actuales felices y fidelizados. Para lograrlo, nos enfocamos en mejorar continuamente nuestro servicio: mejorando la organización y atención a los clientes en nuestras instalaciones, aumentando la calidad y variedad de actividades, organizando eventos con profesionales que generen interés, mejorando la comunicación con nuestros clientes, respondiendo rápido a consultas, quejas y sugerencias, etc. Todo esto sin dejar de promocionar nuestra empresa en diferentes lugares, incluyendo visitas a institutos y otros sitios donde se encuentren los jóvenes. A medida que más personas se unan, tenemos que asegurarnos de que sigan siendo parte de nuestra comunidad para que sigamos creciendo y mejorando.

Además, para facilitar el ahorro a nuestros clientes y atraer más, ofrecemos planes de pago alternativos al plan anual de 59,90€. Por ejemplo, tenemos el Plan Familia Numerosa, que ofrece un descuento del 15%, o el Plan Amigos, en el que un grupo de 10 o más amigos puede pagar en conjunto, lo que reduce la tarifa un 20%.

Otro incentivo para mantener a nuestros clientes interesados es la participación activa. Realizamos encuestas de satisfacción donde pueden hacer propuestas que nos ayuden a seguir mejorando. Estas encuestas incluyen temas como la comida que ofrecemos, las actividades disponibles, o incluso la música que ponemos en nuestros locales. También promovemos que los propios clientes nos propongan actividades en las que quieran participar, y los ayudamos a hacer realidad sus ideas.

De esta forma, esperamos que Basque Beats siga creciendo poco a poco gracias a la publicidad que hacen los jóvenes, tanto en redes sociales como de boca en boca, mientras mejoramos nuestros servicios basándonos en sus gustos y necesidades.

Por último, queremos destacar que en Basque Beats ofrecemos un trato personal a nuestros clientes. Todos estamos cansados de los servicios donde los teléfonos te llevan a un robot que nunca resuelve nada ni atiende nuestras quejas. Nosotros hemos creado un espacio físico donde siempre estaremos disponibles para atender a nuestros clientes y colaboradores. Además, garantizamos que todas las comunicaciones a través de teléfono, WhatsApp o correo electrónico serán respondidas por una persona real.