



6. Relación con los clientes

En EduKits, nuestro objetivo es establecer una relación cercana, personalizada y efectiva con cada cliente, garantizando su satisfacción, fomentando su lealtad y creando un compromiso duradero. Consideramos que la conexión con nuestros usuarios no solo es esencial para el éxito del proyecto, sino también para construir una comunidad activa e involucrada que valore los beneficios de la educación a través del juego.

Para lograr esto, ofrecemos diferentes tipos de relaciones adaptadas a las necesidades de nuestros clientes. La asistencia personal será un pilar fundamental, brindando atención directa a través de canales como correo electrónico y teléfono, para resolver dudas y guiar a las familias y centros educativos en el uso de nuestros materiales. Para aquellos con necesidades más específicas, implementaremos un servicio de asistencia personalizado con asesores especializados, quienes se encargarán de orientar a los usuarios en la selección de kits y recomendar productos adecuados según las características particulares de cada cliente.

Además, apostamos por la tecnología para facilitar la interacción y el acceso a nuestros servicios. Implementaremos una plataforma online que permitirá a los clientes realizar reservas, gestionar suscripciones y consultar catálogos de manera autónoma, complementando el modelo de autoservicio. Esta herramienta será intuitiva y estará diseñada para que los usuarios puedan resolver dudas frecuentes y gestionar sus pedidos sin complicaciones.

Para acrecentar la personalización, EduKits implementará un algoritmo en la página web que ofrecerá recomendaciones personalizadas a los usuarios basadas en sus preferencias, historial de uso y necesidades educativas. Este sistema permitirá a las familias y centros educativos encontrar rápidamente los kits más adecuados para sus objetivos.

La fidelización de nuestros clientes será otro aspecto clave. Para fortalecerla, nos centramos en promociones que realmente valoran nuestros clientes, como descuentos por volumen de alquiler dirigidos a centros educativos que necesiten múltiples kits y beneficios por fidelidad a largo plazo para familias que mantengan sus suscripciones de manera continua. Para mantener una comunicación constante, enviaremos boletines mensuales con actualizaciones, novedades y ofertas especiales, fortaleciendo nuestra relación con los clientes.

Asimismo, creemos en la co-creación y la participación de nuestros usuarios. Permitiremos que los clientes sugieran nuevos productos o materiales para incluir en nuestro catálogo, fomentando su implicación en el desarrollo de EduKits. Además, organizaremos comunidades en redes sociales donde las familias y los centros educativos puedan compartir experiencias, ideas y recomendaciones,



promoviendo una red de apoyo mutuo. Recogeremos opiniones a través de encuestas y formularios, asegurándonos de que sus necesidades sean escuchadas y atendidas.

Reconocemos que cada cliente tiene necesidades únicas, por lo que personalizaremos nuestros servicios en función de sus perfiles. Por ejemplo, nuestras recomendaciones diferenciarán entre las familias con niños pequeños y los centros educativos. También ofreceremos guías de uso y actividades sugeridas que complementan el aprendizaje infantil, proporcionando un valor añadido más allá del alquiler de juguetes.

Para garantizar una mejora continua en nuestra oferta, realizaremos encuestas de satisfacción periódicas y animaremos a los clientes a dejar reseñas en nuestra plataforma. Esta retroalimentación será crucial para ajustar y optimizar nuestros servicios. Estableceremos canales de comunicación abiertos, como chats y correos electrónicos, para atender dudas, recibir sugerencias y responder de manera proactiva a las inquietudes de los usuarios. Este feedback se analiza regularmente para ajustar y perfeccionar nuestros servicios, asegurando que siempre evolucionen en función de las necesidades y sugerencias de los clientes.

Con estas estrategias, buscamos no solo satisfacer las expectativas de nuestros clientes, sino también superar sus necesidades al ofrecerles un servicio innovador, accesible y confiable. Cada interacción será una oportunidad para fortalecer nuestra relación con ellos, consolidando su confianza en EduKits y contribuyendo al éxito de nuestro proyecto.