

6. RELACIONES CON LOS CLIENTES

En esta sección se desarrollará cómo la empresa interactuará y/o se relacionará con los clientes para atraerlos, retenerlos y fidelizarlos de tal manera que intentemos generarle beneficios a la empresa.

En nuestra empresa, NGT (*New Generation Tourism*), trataremos a nuestros clientes con un servicio mixto, es decir, será tanto un servicio personal como automatizado. Aquí el desarrollo de ambos tipos de servicios:

- **Servicio personal:** Será cara a cara, manteniendo una interacción directa con el cliente en los momentos en el que se le asiste para repartir las gafas de realidad virtual y en el que se realice la visita guiada, asegurándonos así el bienestar de nuestros clientes en el momento.
- **Servicio automatizado:** En la página web habrá una sección en la que un *bot* desarrollado para este tipo de servicio, resolverá las dudas e inquietudes que el cliente pueda tener. También, una vez finalizada la visita guiada, recibirán un correo automatizado en el que se les preguntará respecto al disfrute de la visita para asegurarnos de haber proporcionado un buen servicio.

Métodos de comunicación.

Antes de la contratación de nuestros servicios, nuestros clientes podrán saber de nosotros de distintas maneras, es aquí donde entra la **promoción** y las **redes sociales**. Crearemos cuentas en las redes sociales más populares del momento para poder promocionar nuestros servicios, de tal manera que la gente sepa de nosotros y venga a contratar nuestros servicios.

Durante la contratación, nosotros estaremos manteniendo **contacto directo** en la misma recepción del local, es decir, será un contacto presencial en el que realizaremos el reparto de las gafas de realidad virtual y la visita guiada. En este momento, nuestro servicio será asimismo **personalizado**, ya que lo adecuaremos al momento a las necesidades y/o preferencias de nuestros clientes.

Después de la contratación, nos mantendremos en contacto con ellos recomendándoles mediante un *bot* desarrollado, en el que enviará **correos electrónicos automatizados** solicitándoles cómo fue el disfrute de nuestros servicios y recomendándoles las visitas a los otros recursos turísticos en los que nosotros realizamos las visitas guiadas.

En resumen, nos mantendremos en contacto con ellos mediante redes sociales, correo electrónico, visitas en persona y más.