

Relación con los clientes:

Ahora nos enfocamos en cómo vamos a establecer y mantener relaciones con nuestros clientes. Es decir, cómo vamos a interactuar con ellos, hacer que se sientan cómodos, atendidos y, lo más importante, cómo conseguiremos que vuelvan o nos recomienden. Las relaciones con los clientes no son solo un proceso de "vender" algo, sino de crear una experiencia que haga que el cliente quiera seguir con nosotros a largo plazo. Es fundamental entender qué tipo de relación espera cada tipo de cliente, ya sea un trabajador en el criadero o un turista buscando desconexión.

Para los trabajadores del criadero, la relación será más cercana y basada en la confianza y el apoyo continuo. Nuestro objetivo aquí es ofrecerles no solo una vivienda, sino también un entorno donde se sientan parte de la comunidad, cómodos y valorados. La gestión del alquiler de las viviendas será muy sencilla, ya que se descontará directamente de su salario, lo que evita que tengan que ocuparse de trámites complicados o preocupaciones adicionales. Queremos que el proceso sea transparente y sencillo para ellos, de modo que no tengan que pensar en nada más que en trabajar y disfrutar de su hogar.

Además, queremos fomentar una relación más humana. Esto significa que, aunque vivan en nuestras casas, seguiremos estando pendientes de que todo esté bien. Habrá un sistema de atención al cliente accesible, para que si hay algún problema con la vivienda o necesitan alguna ayuda, puedan comunicarse con nosotros fácilmente. Este canal de comunicación podría ser a través de WhatsApp, correo electrónico o incluso llamadas telefónicas. Nos aseguraremos de que cualquier inconveniente se resuelva rápidamente y que el trabajador sienta que estamos disponibles para ayudar en todo momento.

A largo plazo, nos gustaría ir más allá de una simple relación arrendador-inquilino. Podríamos organizar eventos comunitarios para los trabajadores, como cenas, actividades de integración o incluso programas de bienestar, para que se sientan parte de algo más grande. Al crear una comunidad dentro del criadero, logramos que se sientan más cómodos y, sobre todo, que se queden más tiempo. El bienestar de los trabajadores es fundamental, y no solo nos interesa que trabajen para nosotros, sino que también estén bien y disfruten de la vida que llevan aquí.

Por otro lado, la relación con los turistas será algo diferente. Los turistas suelen buscar una experiencia memorable y única, por lo que la relación con ellos debe centrarse en crear una experiencia de disfrute total desde el momento en que se ponen en contacto con nosotros hasta que se van. Aquí, la experiencia previa a su llegada es muy importante: queremos que se sientan bien informados y emocionados por la estancia. Nos aseguraremos de que encuentren todo lo que necesitan saber en nuestra página web, en los anuncios de las plataformas de reservas, o incluso en las redes sociales. Queremos que la información sobre nuestras casas y la oferta que ofrecemos sea clara, precisa y atractiva.

Una vez que los turistas lleguen a nuestras casas, la relación debe ser cercana pero respetuosa. Sabemos que no quieren sentirse vigilados, pero sí apreciados y bien atendidos. Podríamos ofrecer un servicio de bienvenida personalizado, dándoles un

Adrián Hoyos, Nicolás Díez y Marina Rodríguez.

recorrido por las instalaciones y asegurándonos de que tengan todo lo que necesiten durante su estancia, desde toallas extra hasta información sobre actividades o restaurantes cercanos. Queremos que se sientan como en casa, pero con un toque especial que haga que su experiencia sea única.

Durante su estancia, debemos estar disponibles para ellos. El servicio de atención al cliente debe ser accesible a través de WhatsApp, por ejemplo, para que puedan contactarnos si tienen dudas o necesitan algo urgente, pero siempre de manera discreta. También podemos proporcionarles una guía digital o incluso una versión física con sugerencias de actividades, restaurantes locales o excursiones para que aprovechen al máximo su tiempo con nosotros.

Después de que se vayan, nos gustaría seguir en contacto con ellos, porque un turista satisfecho es el mejor canal de publicidad. Podríamos enviarles un correo de agradecimiento por su estancia, pidiéndoles que dejen una reseña o que nos recomienden a amigos y familiares. Además, podríamos ofrecerles un descuento para futuras estancias o incluso regalarles alguna actividad gratuita como un taller o una visita guiada, con el objetivo de que vuelvan en el futuro o, al menos, que nos recomienden.

Para ambos tipos de clientes, tanto los trabajadores como los turistas, la relación continua será clave. Queremos que nuestros clientes no solo se sientan bien atendidos durante el proceso de alquiler o estancia, sino que también quieran seguir confiando en nosotros. Para los trabajadores, esto se logra ofreciendo un ambiente de confianza y bienestar. Para los turistas, se logra a través de una experiencia personalizada, atención cercana y un valor añadido que los haga querer regresar. Al final, no solo se trata de alquilar casas, sino de crear una relación duradera y positiva con nuestros clientes, que se traduzca en su satisfacción, su fidelidad y, lo más importante, en su recomendación a otros.

La idea es que nuestra relación con los clientes sea sincera, transparente y amigable, tanto para los trabajadores que buscan un lugar estable y cercano al trabajo como para los turistas que quieren una escapatoria tranquila y única. A través de esta conexión, logramos que se sientan valorados, cuidados y, lo más importante, que quieran seguir siendo parte de nuestro proyecto a largo plazo.