

RELACIÓN CON LOS CLIENTES



• **Familias:** ofrecemos una relación “cercana” pero mostrando profesionalidad porque bajo nuestra empresa está el cuidado de sus hijos. Antes de los campamentos es fundamental informar a las familias sobre la seguridad y organización del mismo; y durante el desarrollo de este mantenerlos informados. La seguridad se divide en tres partes: seguridad general, seguridad médica y seguridad digital.

- **Seguridad general:** se crearán comunidades de WhatsApp por cada quincena del campamento, donde se mantendrá informados a los padres de: menús, desplazamientos, actividades...
- **Seguridad médica:** el responsable del campamento dispondrá un teléfono de contacto para comunicarse con las familias en caso de incidencias, teniendo registrada la información médica relevante de cada niño.
- **Seguridad digital:** padres firmaran un permiso en el cual accederán (o no) a que imágenes donde aparezcan sus hijos sea publicadas en redes sociales u otro medio de comunicación con fines publicitarios o informativos.

¿Cuáles son las formas más efectivas de interactuar con nuestros clientes (información, atención al cliente...)?

Gestiones inmediatas: número de teléfono entre semana disponible de 10-18h , y sábados y domingos de 10-13h.

Gestiones a largo plazo: correo de gestión al cliente con respuesta en 48h.

Por otro lado, se llevará a cabo el desarrollo de una web, donde se incluirá:

-Una presentación clara y atractiva de la empresa, su misión y sus servicios o productos principales.

-Información de Contacto: Detalles claros de contacto, incluyendo dirección, número de teléfono, correo electrónico...

-Sobre Nosotros: Una sección que describa la historia de la empresa, su equipo y sus valores.

Productos/Servicios: Descripciones detalladas de los productos o servicios que ofrece la empresa, con imágenes, precios y tarifas.

-Testimonios y Reseñas: Opiniones de clientes satisfechos que aporten credibilidad y confianza.

-Política de Privacidad: Información clara sobre cómo se manejan los datos personales de los usuarios.

-Integración de Redes Sociales: Enlaces a los perfiles de la empresa en redes sociales para fomentar la interacción y el engagement.

De esta forma la web de XploraEspaña no solo será funcional, sino también atractiva y efectiva para atraer y retener clientes.

RELACIÓN CON LOS CLIENTES



Consideramos esencial la opinión de nuestros clientes para la mejora y progreso de la actividad de nuestra empresa. Por lo que después de cada quincena de campamentos se realizará tanto a los padres como a los niños una encuesta en la que valorarán diferentes aspectos de su experiencia, esto nos permite ver claramente en que aspectos mejorar y estudiar como se llevará a cabo dicha mejora.

Por otro lado, para fidelizar la relación de nuestros clientes, algo clave en los mercados de competencia monopolística (como es el de los campamentos), debemos realizar diferentes acciones para fidelizar clientes:

- Realizaremos entre enero- febrero eventos en diferentes ciudades españolas, para captar nuevos clientes, pero también arraigar la fidelidad de antiguos clientes.

- Descuentos por fidelidad.

- Descuento por familia numerosa.