

## RELACIONES CON LOS CLIENTES

En este apartado describimos los tipos de relaciones que nuestra empresa va a establecer con los distintos segmentos de mercado. El objetivo principal es ofrecer una atención adecuada a las necesidades de cada cliente, mejorar su experiencia y fomentar una relación a largo plazo con la empresa.

Hemos identificado dos formas principales de relación con los clientes:

- **Atención personalizada según la demanda (automatizada):** Nuestra empresa ofrecerá una atención personalizada adaptada a las necesidades de cada cliente, apoyada en sistemas automatizados. A través de la aplicación y otros medios digitales, los clientes podrán realizar consultas, reservas y gestiones de forma rápida y sencilla, recibiendo respuestas acordes a su demanda sin necesidad de una atención constante presencial.
- **Base de datos de clientes para ofertas en fechas especiales:** Contaremos con una base de datos en la que se registran los clientes, siempre respetando la privacidad de la información. Esta base de datos nos permitirá mantener el contacto con ellos y ofrecer promociones, descuentos u ofertas especiales en fechas señaladas, fortaleciendo la relación y fomentando la fidelización. Las ofertas las lanzaremos según el tipo de cliente, ofreciendo ofertas a grupos de clientes según lo que necesiten. Lo haremos mediante SMS y correo electrónico.

De esta manera, la empresa combinará la automatización con un trato cercano, asegurando una relación eficiente y duradera con los clientes.