

## **Relación con los clientes**

La relación con los clientes en Thrill & Chill se basa en la cercanía y la confianza mutua. Desde el primer contacto, la empresa busca entender las expectativas del viajero para poder ofrecerle una experiencia alineada con sus deseos. Este enfoque consultivo transforma la relación comercial en una colaboración, donde el cliente se siente escuchado y valorado.

Durante el viaje, la agencia mantiene una actitud de acompañamiento, asegurándose de que todo se desarrolle según lo previsto y resolviendo cualquier incidencia que pueda surgir. Este apoyo continuo aporta tranquilidad al cliente y mejora su percepción del servicio recibido, aumentando la probabilidad de recompra.

Tras la experiencia, la relación no se rompe, sino que se refuerza mediante el seguimiento post-viaje. La recogida de opiniones, el agradecimiento y las futuras propuestas personalizadas contribuyen a crear una comunidad de clientes fieles que se identifican con la filosofía de la marca.