



STARWAVE I.C.

## **Relaciones con los clientes**

### ***Tipo de relación principal***

- ***Asistencia personal:*** antes y durante la experiencia un guía astronómico resuelve dudas sobre el cielo, el material y las condiciones de la sesión, de forma cercana y presencial.
- ***Asistencia personal dedicada para grupos privados, colegios o empresas,*** con un guía asignado que diseña la salida a medida y mantiene el contacto directo con el responsable del grupo.

### ***Autoservicio y servicios automatizados***

- ***Área de usuario en la web*** donde el cliente puede consultar fechas disponibles, gestionar reservas, descargar confirmaciones y revisar información práctica sin necesidad de llamar.
- ***Envío automático de correos y mensajes recordatorios*** con hora, punto de encuentro, previsión meteorológica y recomendaciones para disfrutar mejor de la observación.

### ***Comunidades y co-creación***

- *Creación de una comunidad online de “Exploradores Starwave” en redes sociales, donde los clientes comparten fotos del cielo, opiniones y sugerencias de nuevas rutas o temas.*
- *Creación de experiencias: se invita a los clientes más activos a proponer mejoras, nuevos formatos de salidas (por ejemplo, rutas temáticas sobre constelaciones mitológicas) y eventos especiales, premiando sus ideas con descuentos.*

### **Cómo atraer, mantener y hacer crecer clientes**

- *Captación mediante contenidos inspiradores de astroturismo (fotos nocturnas, curiosidades del espacio, vídeos cortos) y colaboraciones con alojamientos y empresas turísticas.*
- *Fidelización con un pequeño programa de puntos o descuentos para quienes repiten salidas, recomiendan a amigos o participan activamente en la comunidad online.*