

RELACIONES CON LOS CLIENTES**ÍNDICE**

1. Tipo de relación con el cliente
2. Acciones de captación de clientes
3. Acciones de retención de clientes
4. Acciones de fidelización de clientes

1. TIPO DE RELACIÓN CON LOS CLIENTES

En **S.M.I.L.E.** establecemos distintos tipos de relación con nuestros clientes debido al carácter terapéutico, personalizado e inclusivo de nuestro servicio, así como a la diversidad de agentes implicados (niños, familias, centros educativos y sanitarios).

- **Asistencia Personal Exclusiva** de forma presencial. Nuestro servicio implica contacto continuo entre el equipo de **S.M.I.L.E.**, los niños y sus familias durante las sesiones de Theragility en nuestro centro, y también, cuando acudimos a los centros especiales. Además, existe un acompañamiento constante por parte de terapeutas, psicólogos y entrenadores, lo que permite generar confianza, cercanía y un vínculo humano esencial para el éxito del proceso terapéutico.

Además en **S.M.I.L.E.** mantenemos una relación individualizada con cada cliente, ya que trabajamos con niños con síndrome de Down, autismo, TDAH y síndrome de Asperger, cuyas necesidades requieren una atención profesional específica. Cada niño recibe un programa de *Theragility* adaptado a su nivel de desarrollo, capacidades y ritmo de aprendizaje.

Nuestro equipo interdisciplinar define objetivos terapéuticos personalizados y ajusta las actividades y circuitos de agility según la evolución de cada niño. Además, mantenemos una comunicación cercana y continua con las familias, lo que nos permite realizar un seguimiento constante y garantizar intervenciones seguras, eficaces y de calidad, generando confianza y un vínculo sólido con **S.M.I.L.E.**.

- **Asistencia Personal** a través de canales digitales y de comunicación no presencial. Las familias y centros especiales se pueden comunicar con nosotros mediante chats de la página web, llamadas telefónicas, correos electrónicos y redes sociales (Instagram, Facebook, TikTok, etc.). Estos canales permiten resolver dudas, ofrecer información, gestionar citas, compartir contenidos y mantener el contacto continuo sin necesidad de presencia física.
- **Comunidades**: Fomentamos una relación colectiva mediante actividades grupales, encuentros entre familias, sesiones compartidas, charlas y dinámicas en centros educativos. Estas acciones promueven la inclusión social, el aprendizaje cooperativo y el sentimiento de pertenencia a la comunidad **S.M.I.L.E.**, permitiendo que niños y familias comparten experiencias, se apoyen mutuamente y crezcan juntos en un entorno seguro, lúdico e inclusivo.



2. ACCIONES DE CAPTACIÓN DE CLIENTES

En **S.M.I.L.E.** para seguir creciendo y ayudando a niños y familias es fundamental desarrollar estrategias de captación de clientes que reflejen nuestros valores y nuestra forma de trabajar. Por eso apostamos por acciones cercanas, accesibles y basadas en la confianza, que permitan a nuestros nuevos clientes conocer nuestra metodología.

- **Programa “trae a un amigo”:** **S.M.I.L.E.** fomenta la captación a través de la recomendación directa de las familias ya vinculadas al proyecto. Mediante este programa, cualquier cliente habitual que invite a otra familia obtiene un descuento del 10 % en su próxima sesión o clase, mientras que el nuevo cliente puede acceder a una primera sesión gratuita. Esta acción se basa en la confianza, el boca a boca y la experiencia positiva de las familias actuales.
- **Primera experiencia sin compromiso:** Con el objetivo de reducir la barrera de entrada y el miedo a comprometerse sin conocer la metodología, **S.M.I.L.E.** ofrece clases de prueba gratuitas, sesiones de evaluación a bajo coste y jornadas de puertas abiertas al inicio y al final del curso. Estas experiencias permiten a las familias conocer el servicio, resolver dudas y comprobar de primera mano los beneficios de la terapia asistida con perros y el agility terapéutico, incentivando posteriormente la contratación mediante promociones exclusivas por tiempo limitado.
- **Packs y membresías terapéuticas:** **S.M.I.L.E.** apuesta por sustituir la venta de sesiones sueltas por packs y membresías mensuales que facilitan el acceso al servicio y fomentan la continuidad. Se ofrecen dos modalidades, con dos o tres sesiones semanales, que permiten una estructura clara para las familias, precios más accesibles y mayor estabilidad para la organización, favoreciendo la captación y la permanencia.
- **Marketing emocional y basado en valores:** La estrategia de captación de **S.M.I.L.E.** se centra en transmitir valores como el bienestar, la empatía, la conexión emocional y el respeto al ritmo de cada niño. La comunicación prioriza **historias reales, testimonios de familias y relatos de evolución personal**, mostrando el impacto positivo del servicio más allá de lo técnico, lo que genera confianza, credibilidad y una identificación emocional con el proyecto.
- **Campus terapéuticos de verano, Navidad y Pascua:** Los campus se plantean como una herramienta clave de captación, al ofrecer un formato intensivo, lúdico y de corta duración. A través de estas actividades, nuevas familias pueden conocer la metodología de **S.M.I.L.E.** sin un compromiso a

largo plazo. Al finalizar cada campus, se ofrece una sesión de evaluación o una promoción especial para facilitar la incorporación al programa regular.

- **Sesiones en centros educativos y centros especiales:** La realización de sesiones en centros educativos, centros de educación especial y asociaciones permite dar a conocer el trabajo de S.M.I.L.E. en entornos de confianza. Estas intervenciones acercan la metodología a nuevas familias, cuentan con el respaldo de profesionales del ámbito educativo o terapéutico y facilitan la captación posterior de familias interesadas en continuar el proceso de forma individual.
- **Charlas informativas y talleres gratuitos:** S.M.I.L.E. organiza charlas y talleres dirigidos a familias, educadores y profesionales, en los que se explican los beneficios de la terapia asistida con perros y el agility terapéutico. Estas acciones posicionan el proyecto como una iniciativa profesional y comprometida, generan confianza y permiten resolver dudas antes de la contratación del servicio.
- **Jornadas de demostración y visibilidad:** La organización de jornadas de demostración en espacios abiertos, ferias locales o eventos solidarios permite mostrar de forma práctica y cercana el trabajo de S.M.I.L.E. La interacción directa entre niños, perros y profesionales genera interés, cercanía y un primer contacto con nuevas familias. Estas, las vamos a realizar en espacios de Valencia como el Jardín del Turia, los Jardines del Real (Viveros) y La Marina de Valencia. Además, participaremos en ferias locales y eventos organizados en Feria Valencia, así como en actividades desarrolladas en colaboración con centros educativos y centros cívicos de la ciudad.
- **Contenido educativo gratuito en canales digitales:** La creación y difusión de contenido educativo gratuito a través de redes sociales y página web, como consejos prácticos, vídeos explicativos o pequeñas guías, posiciona a S.M.I.L.E. como referente en su ámbito. Este contenido atrae a familias interesadas, facilita el primer acercamiento al proyecto y favorece la captación orgánica.
- **Acciones solidarias y proyectos sociales:** Participaremos en iniciativas solidarias y jornadas inclusivas que refuerzan la imagen de S.M.I.L.E. como un proyecto socialmente comprometido, aumentando su visibilidad, generando un impacto emocional y atrayendo a familias que comparten los valores del proyecto. Estas acciones se realizarán en colaboración con asociaciones de Valencia como Auxilia Valencia, AICO Diversidad e Iniciatives Solidàries, así como con otras entidades locales vinculadas a la diversidad funcional. Además, participaremos en jornadas inclusivas y eventos solidarios organizados por el Ayuntamiento de Valencia, tanto en centros cívicos municipales como en espacios públicos emblemáticos, como

- el Jardín del Turia o los Jardines de Viveros, lo que nos permitirá acercar el proyecto a la comunidad y reforzar sus valores de inclusión y educación.
- **Creación y distribución de folletos informativos:** S.M.I.L.E. diseña folletos informativos claros y visuales que explican su metodología, servicios y valores de forma accesible. Estos flyers se distribuyen en centros educativos, centros especiales, clínicas, eventos y campus, funcionando como un primer punto de contacto para nuevas familias y reforzando la visibilidad del proyecto en entornos estratégicos.



3. ACCIONES DE RETENCIÓN DE CLIENTES

En **S.M.I.L.E.** nos centramos en el desarrollo integral del niño a través de terapias asistidas con perros y en generar un vínculo emocional profundo con las familias. La retención se logra mediante un enfoque personalizado, emocionalmente significativo y profesional:

- **Seguimiento personalizado del proceso**: **S.M.I.L.E.** ofrece a las familias informes periódicos, trimestrales o semestrales, en los que se refleja la evolución del niño a nivel motor, emocional y social. Estos informes incluyen observaciones del equipo profesional y valoraciones del proceso terapéutico asistido con perros. Esta acción permite a las familias visualizar de forma clara los avances alcanzados, refuerza la percepción de valor del servicio y genera confianza, al mismo tiempo que transmite un acompañamiento continuo durante todo el proceso terapéutico. Porque además, al final de cada sesión, la entrenadora siempre dará su feedback sobre cómo ha ido la clase.
- **Diario theragility**: Se crea un diario personalizado, en formato físico o digital, donde se registran los logros del niño, retos superados, fotografías simbólicas y mensajes positivos del equipo y del perro terapeuta. Este diario actúa como un recuerdo emocional del proceso vivido, fortalece el vínculo con **S.M.I.L.E.** y motiva tanto al niño como a la familia a continuar en el programa al poder ver reflejado su progreso de manera tangible y positiva.
- **Encuentros y jornadas familiares S.M.I.L.E.**: Organizamos encuentros mensuales o trimestrales dirigidos a las familias, en los que se realizan circuitos grupales, juegos cooperativos, charlas breves y espacios de convivencia. Estas jornadas fomentan la creación de comunidad, el sentimiento de pertenencia y la conexión entre familias y equipo, reforzando la fidelización mediante experiencias compartidas que van más allá de la terapia individual.
- **Programa “crece con tu perro”**: Para las familias que acogen un perro, **S.M.I.L.E.** desarrolla un programa de continuidad en el que se realiza un seguimiento de la evolución conjunta del niño y el animal. A través de pequeñas metas y reconocimientos simbólicos, se fomenta el compromiso emocional, la responsabilidad compartida y la permanencia en el programa, fortaleciendo el vínculo entre la familia y el proyecto.
- **Sistema de reconocimiento y logros**: **S.M.I.L.E.** implementa un sistema de reconocimientos simbólicos no competitivos, como insignias, diplomas o menciones especiales, que valoran la constancia, el esfuerzo y los avances personales del niño. Esta acción refuerza la motivación, mejora la autoestima del niño y genera orgullo en la familia, contribuyendo a una experiencia terapéutica positiva y fidelizadora.
- **Comunicación cercana y constante**: La organización mantiene un contacto continuo con las familias a través de redes sociales, newsletters y grupos privados, donde se comparten consejos, avances, actividades y mensajes motivadores. Esta comunicación frecuente genera cercanía, refuerza el vínculo emocional con **S.M.I.L.E.** y reduce el riesgo de abandono al hacer que las familias se sientan acompañadas en todo momento.

- **Excelente servicio al cliente: S.M.I.L.E. :** Proporcionamos un servicio de atención al cliente cercano, empático y accesible, adaptado al componente emocional del proyecto. La atención se realiza a través de chat en vivo, correo electrónico y teléfono, permitiendo a las familias elegir el canal que les resulte más cómodo. Además, se recompensa a los clientes habituales mediante descuentos, puntos o beneficios exclusivos, reforzando la confianza, la satisfacción y la fidelización.
- **Beneficios por continuidad:** S.M.I.L.E. ofrece ventajas a las familias que permanecen en el programa durante más tiempo, como descuentos de un 15%, prioridad en plazas y acceso anticipado a actividades especiales. Estos beneficios reconocen la fidelidad, aumentan la satisfacción y fomentan el compromiso a largo plazo con el proyecto.



Informe del progreso terapéutico

Nombre del paciente: _____

Número de caso: _____

Fecha de la cita: _____ Hora de la cita: _____

Enfoque de la sesión: _____

Intervención terapéutica: _____



4. ACCIONES DE FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

La fidelización de clientes en **S.M.I.L.E.** se basa en la creación de relaciones duraderas, la percepción de progreso real y el sentimiento de pertenencia a una comunidad. Dado que la terapia canina y el agility requieren continuidad para obtener resultados, las acciones propuestas buscan reforzar el compromiso, premiar la constancia y mantener la motivaciones tanto de los niños como de los perros y familiares.

- **Programa de familias embajadoras S.M.I.L.E.**: Contamos con un programa de familias embajadoras formado por aquellas familias que, gracias a su implicación, trayectoria y experiencia positiva, representan los valores del proyecto. Estas familias participan de forma voluntaria en jornadas informativas, acciones testimoniales y eventos especiales, recibiendo un reconocimiento simbólico y beneficios exclusivos que refuerzan su vínculo con la marca y su sentimiento de orgullo de pertenencia.
- **Club exclusivo S.M.I.L.E. Familias**: Este club es un espacio exclusivo destinado a las familias fidelizadas, que ofrece acceso a contenidos especiales, encuentros privados, recursos educativos y actividades diseñadas específicamente para sus miembros. Este club refuerza la sensación de pertenencia, fomenta la identificación con el proyecto y consolida una comunidad sólida y comprometida.
- **Programa de recomendación responsable**: **S.M.I.L.E.** desarrolla un programa de recomendación basado en la experiencia positiva de las familias. Aquellas que recomiendan el proyecto a otras familias reciben beneficios simbólicos o ventajas exclusivas. Esta estrategia convierte a las familias fidelizadas en prescriptoras naturales, refuerza su compromiso y contribuye al crecimiento orgánico del proyecto.
- **Eventos conmemorativos y celebraciones institucionales**: La organización de eventos conmemorativos y celebraciones anuales permite reunir a familias, niños, perros y equipo profesional en un entorno festivo y emocionalmente significativo. Estas acciones generan experiencias compartidas que fortalecen la identidad del proyecto y refuerzan el vínculo afectivo con **S.M.I.L.E.**.
- **Merchandising emocional y simbólico**: **S.M.I.L.E.** ofrece merchandising vinculado a la identidad del proyecto, como camisetas, pulseras, cuadernos o material educativo. Estos elementos actúan como símbolos de pertenencia, permiten a las familias identificarse con el proyecto fuera del entorno terapéutico y refuerzan la conexión emocional con la marca.
- **Contenido exclusivo para familias fidelizadas**: La creación de contenido exclusivo de carácter emocional y educativo, como guías prácticas, vídeos formativos o charlas online, aporta valor añadido a las familias fidelizadas. Este contenido fortalece la relación con **S.M.I.L.E.** y mantiene el vínculo activo más allá de las sesiones terapéuticas.
- **Participación activa en la mejora del proyecto**: Las familias fidelizadas son integradas en los procesos de mejora continua del proyecto mediante la recogida periódica de opiniones, sugerencias y propuestas. Esta participación genera

corresponsabilidad, refuerza la confianza y fortalece el vínculo emocional con S.M.I.L.E.

- **Experiencias emocionales exclusivas:** S.M.I.L.E. diseña experiencias puntuales exclusivas para familias fidelizadas, como encuentros temáticos, actividades especiales o sesiones conmemorativas. Estas experiencias refuerzan el vínculo emocional, aportan valor diferencial y posicionan a S.M.I.L.E. como un proyecto cercano y comprometido.
- **Vínculo permanente con la comunidad S.M.I.L.E.:** Mantenemos el vínculo con las familias incluso tras la finalización de una etapa del programa, integrándolas en la comunidad mediante invitaciones a eventos, celebraciones y acciones solidarias. Esta continuidad favorece una fidelidad duradera basada en la identificación con los valores y la filosofía del proyecto.

