

PASO 6: Relaciones con los clientes – SkyWayTravel

¿En qué consiste?

Las relaciones con los clientes describen cómo SkyWayTravel **atrae nuevos usuarios, mantiene su confianza y hace que regresen o incluso consuman más servicios**. No se trata solo de vender, sino de generar experiencias que lleven a los clientes a sentirse conectados con la app y con ganas de seguir usándola en futuros viajes.

1. Estrategias para atraer clientes

Para captar la atención de los usuarios planeamos:

- **Campañas en redes sociales:** publicaciones atractivas, historias y contenido con destinos populares o recomendaciones de viaje.
- **Promociones de lanzamiento:** descuentos o beneficios especiales por registrarse en la app durante los primeros meses.
- **Contenido útil:** guías de viaje, tips, itinerarios sugeridos y videos que inspiren a viajar.

Estos métodos ayudan a que personas interesadas en viajar conozcan SkyWayTravel y se animen a probarla.

(Inspirado en prácticas comunes de marketing digital para apps turísticas.)

2. Acciones para mantener a los clientes

Es importante que el cliente no solo descargue la app, sino que la siga usando. Para esto:

- **Programas de fidelización:** recompensas por reservas frecuentes (como puntos que se pueden canjear por descuentos o servicios).
- **Atención personalizada:** chat dentro de la app para resolver dudas o ayudar con reservas, lo que hace que el usuario se sienta acompañado.
- **Actualizaciones y ofertas exclusivas:** enviadas por correo o notificaciones, manteniendo a los usuarios informados y comprometidos.

Esto favorece que el cliente perciba valor más allá de una sola reserva.

3. Incentivar el crecimiento de la relación

Para que el cliente amplíe su consumo o pruebe otros servicios dentro de SkyWayTravel:

- **Paquetes combinados:** por ejemplo, vuelo + hotel + excursión a precio más atractivo.
- **Servicios complementarios:** alquiler de coche, seguros de viaje o experiencias locales directamente desde la app.
- **Actualización a versión premium:** con ventajas extras como atención prioritaria o ofertas exclusivas.

Esto permite que el cliente que ya ha tenido una buena experiencia decida probar más opciones con nosotros.

4. Tipos de relación con el cliente

SkyWayTravel combina distintos tipos de relación:

- **Autoservicio:** el usuario puede explorar y reservar por sí mismo desde la app.
- **Servicios automatizados:** recomendaciones personalizadas o notificaciones inteligentes según sus preferencias.
- **Asistencia personal:** atención directa a través de chat o correo para resolver dudas o incidencias.

Esto se adapta a distintos perfiles: quienes prefieren autonomía y quienes valoran ayuda directa.

5. Integración del cliente en el modelo de negocio

Los clientes no solo consumen servicios, sino que también colaboran con el crecimiento de la app:

- **Suscripción Premium:** si el usuario valora beneficios extra, puede suscribirse y formar parte de una comunidad fija de viajeros.
- **Opiniones y valoraciones:** los usuarios pueden dejar valoraciones que ayudan a mejorar el servicio y a otros viajeros a decidir.
- **Programas de referencia:** clientes que recomiendan la app a amigos pueden recibir beneficios.

De esta manera, el cliente se integra activamente en el funcionamiento y expansión de SkyWayTravel.

6. Justificación de las decisiones

Estas estrategias se eligen porque:

- Los viajeros suelen buscar **ofertas y recomendaciones antes de decidir** su viaje.
- Las **recompensas simples** como puntos o beneficios mantienen el interés del usuario.
- La atención rápida y personalizada crea confianza y reduce la frustración si algo no sale como se esperaba.
- La participación del cliente (opiniones, referencias) promueve comunidad y fidelización.

Tener estos mecanismos no solo genera ventas, sino que construye una relación duradera con los clientes.