



AETERNUM
EXPERIENCE



RELACIONES CON LOS CLIENTES

MODELO CANVAS

ENERO -2026

2º AVGE

Índice

| | |
|---|-----------------|
| <u>1. Introducción a la relación con los clientes.</u> | <u>3</u> |
| <u>2. Tipo de relación con el cliente.</u> | <u>3</u> |
| <u>3. Comunicación con el cliente.</u> | <u>3</u> |
| <u>4. Trato personalizado y acompañamiento.</u> | <u>4</u> |
| <u>5. Gestión de la confianza y la seguridad.</u> | <u>4</u> |
| <u>6. Atención postventa y fidelización.</u> | <u>5</u> |
| <u>7. Conclusión.</u> | <u>5</u> |
| <u>8. Webgrafía.</u> | <u>5</u> |

1. Introducción a la relación con los clientes.

La **relación con los clientes** en Aeternum Experience se basa en interactuar, comunicar y acompañar a las parejas durante todo el proceso de organización de su boda. En el Modelo Canvas, este bloque es clave para entender cómo la empresa crea confianza y mantiene un vínculo con los clientes.

La relación con el cliente se basa en una comunicación constante, un trato totalmente personalizado y un acompañamiento continuo.

2. Tipo de relación con el cliente.

El **tipo de relación** que establece Aeternum Experience con sus clientes es personalizada, cercana y de acompañamiento continuo. La agencia adapta cada evento a las necesidades, expectativas y valores de cada pareja.

Desde el primer contacto, las parejas reciben un asesoramiento individualizado que les permite sentirse acompañadas y seguras durante todo el proceso de organización de la boda.

Este tipo de relación es especialmente importante en un servicio de alto valor emocional como es una boda destino, ya que reduce la incertidumbre, refuerza la confianza en la agencia y mejora la experiencia del cliente.

3. Comunicación con el cliente.

La **comunicación con el cliente** en Aeternum Experience se caracteriza por ser constante, clara y adaptada a cada pareja. Al tratarse de la organización de una boda destino, la agencia da especial importancia a mantener un contacto fluido que permita resolver dudas, transmitir tranquilidad y acompañar a los clientes en la toma de decisiones.

La comunicación se basa en la escucha activa y en la capacidad de adaptarse al ritmo y las necesidades de cada pareja. Comprender las expectativas, preocupaciones y prioridades de los clientes para ofrecer respuestas personalizadas.

Además, la comunicación se mantiene durante todas las fases del proceso, desde el asesoramiento inicial hasta después del evento, lo que fortalece la confianza y la percepción de un servicio cercano y profesional.

4. Trato personalizado y acompañamiento.

El trato personalizado es uno de los pilares de la relación con los clientes en Aeternum Experience. Cada pareja recibe un acompañamiento personalizado, adaptado a sus gustos, necesidades y valores.

El acompañamiento se mantiene durante todo el proceso de organización de la boda, desde la fase inicial de asesoramiento hasta la celebración del evento en destino. Este seguimiento constante permite a las parejas sentirse apoyadas, informadas y tranquilas en cada decisión.

Este tipo de trato refuerza la cercanía con el cliente, mejora la experiencia global y contribuye a generar una relación de confianza duradera entre la empresa y las parejas.

5. Gestión de la confianza y la seguridad.

La **confianza y la seguridad** se trata de un servicio de alto valor emocional y económico, además de realizarse en un destino internacional.

Tal y como se refleja en los documentos del proyecto, la empresa trabaja la confianza a través de una comunicación transparente y un seguimiento continuo durante todo el proceso de organización. Informar con claridad, resolver dudas y anticiparse a posibles problemas permite reducir la incertidumbre de las parejas.

Además, el conocimiento del destino, la coordinación con profesionales locales y la planificación detallada de cada boda contribuyen a transmitir seguridad y profesionalidad. Esta gestión de la confianza refuerza la relación con los clientes y mejora su percepción del servicio recibido.

6. Atención postventa y fidelización.

La relación con los clientes en Aeternum Experience continúa una vez finalizada la boda, a través de una atención postventa orientada a la satisfacción y la fidelización. Tras el evento, la empresa mantiene el contacto con las parejas para asegurarse de que la experiencia haya sido positiva y resolver cualquier aspecto pendiente.

Uno de los elementos clave de esta fase es la encuesta de satisfacción, que permite recoger la opinión de las parejas, conocer su valoración del servicio y detectar posibles puntos de mejora.

7. Conclusión.

La relación con los clientes en Aeternum Experience se basa en un trato cercano, personalizado y de acompañamiento continuo. A través de una comunicación constante, un seguimiento individualizado y una atención postventa cuidada, la empresa consigue generar confianza y seguridad en un servicio de alto valor emocional como es la organización de bodas destino.

8. Webgrafía.

Aeternum Experience. (s. f.). *Documentación interna sobre relación con los clientes, comunicación, acompañamiento y atención postventa*. Elaboración propia.

Canva. (s. f.). *Herramienta de diseño gráfico online*.

<https://www.canva.com>