

RELACIONES CON LOS CLIENTES

Las relaciones con los clientes describen el vínculo que la empresa establece con cada segmento de clientes. Estas relaciones nos generarán rentabilidad en un futuro próximo además de constituir un activo intangible que incrementa el valor de la empresa.

La relación con los clientes tiene las siguientes funciones: En primer lugar, sirve para atraer nuevos clientes. Eso se consigue a través de acciones de marketing. Siguiendo la línea, tocaría mantener relaciones a medio y largo plazo con estos clientes a través de la atención y el soporte a estos. Más adelante, conseguiríamos incrementar el valor de cada cliente consiguiendo más beneficios de ellos con ventas cruzadas, personalización o suscripción. Con esto se consigue reducir el coste de adquisición ya que fidelizar es más rentable que captar nuevos clientes. Por último, la relación con los clientes nos sirve para recoger información y poder mejorar los servicios.

Nuestra relación con los clientes es personal: tenemos en la recepción un trabajador al que se puede acudir en caso de dudas o problemas. Además, respondemos a las llamadas telefónicas o a mensajes a través de correo electrónico o la aplicación durante las horas laborales. Además, la relación es de co-creación y de comunidades ya que contamos con la sala de socialización en el que las personas pueden, aparte de conocer gente y disfrutar de un buen rato, interactuar para proponer mejoras y añadirlas en un tablón de ideas. Contamos con un marketing relacional, es decir, nos preocupamos por nuestros clientes tras el uso de nuestro servicio. La opinión de los clientes es clave para mejorar la empresa.

Para ello contamos con tres fases: captación, fidelización e incremento de valor.

Captar: captamos clientes mediante publicidad en redes sociales, folletos y el periódico. Además, disponemos de nuestras cuentas en redes sociales, aplicación y web donde contenemos toda la información de nuestra empresa. De esta forma, hacemos un marketing de contenidos que nos genera un tráfico orgánico que atrae a nuevos clientes. Gracias a nuestros contenidos atractivos tendremos un posicionamiento SEO.

Nos damos a conocer a través de publicidad en periódicos locales así llegamos a un público adulto a los que les interese la enseñanza. Por otro lado, para captar gente joven disponemos de personal que da charlas en centros educativos sobre nuestra empresa para obtener más clientes. Además, ofrecemos ciertos eventos como talleres de emprendimiento, habilidades digitales y creatividad.

También contamos con una serie de colaboraciones con influencers locales a los que sea fácil acceder para promocionar nuestra empresa en redes sociales como Instagram, TikTok, Facebook...

Por último, realizaremos torneos de videojuegos semanalmente en la sala de socialización en los que pondremos como premio todo aquel dinero que recaudemos de las entradas. De esta forma captaremos la atención de jóvenes y aficionados a videojuegos.

Fidelizar: en nuestra empresa valoramos a las personas que eligen nuestros espacios para estudiar, trabajar o impartir clases. Por eso, hemos creado un sistema de fidelización pensado para recompensar la confianza y el compromiso de nuestros clientes.

El funcionamiento es muy sencillo: cada persona paga una tarifa por hora según el tipo de sala que utilice. Sin embargo, cuanto más uses nuestros espacios, más beneficios obtienes. Es decir que si llegas a un determinado número de horas el precio disminuirá. Así, premiamos la constancia y el aprovechamiento continuo de nuestras instalaciones.

Además, queremos fomentar la comunidad y el crecimiento conjunto. Si traes a un amigo o compañero y este alcanza también las 20 horas de uso, ambos recibiréis una promoción especial, ya sea en forma de horas de regalo o descuentos exclusivos.

Por otro lado, los profesores que utilicen nuestras salas para dar clases particulares también cuentan con ventajas. Al alcanzar un número determinado de alumnos o de horas impartidas, recibirán obsequios personalizados —como camisetas o gorras— y descuentos adicionales en el uso de las salas.

Nuestro objetivo es crear un espacio donde cada visita sume, donde la fidelidad tenga recompensa y donde tanto estudiantes como profesores se sientan parte de una comunidad que valora su dedicación y esfuerzo.

Incremento de valor: para conseguir más ingresos de nuestros clientes ofrecemos distintas actividades en nuestra empresa para conseguir la venta cruzada. No solo puedes ir de alumno o de profesor, sino que también ofrecemos la sala de conferencias o la de socialización.

En primer lugar, si has accedido por primera vez a la sala de conferencias o de aprendizaje, te ofrecemos un tiempo en la sala de socialización para descansar o desconectar. De esta forma, les presentamos gratuitamente uno de nuestros servicios del cual se pueden sentir atraídos y la próxima vez que vengan quieran pagar por él. Sin embargo, si la primera vez que utilizas nuestros servicios eliges la sala de socialización, al acabar el tiempo te enseñaremos nuestras salas de aprendizaje y de conferencias también de forma gratuita.

También crearemos paquetes que combinen servicios a un precio inferior al que tendrían si los comprases de forma individual. Tanto si eres profesor o trabajador de una empresa ofrecemos un paquete en el que te salga más barato el uso de la sala que hayas elegido (de aprendizaje o de conferencias) y de la sala de socialización para incentivar el uso de varias salas. En cambio, si eres alumno, el precio de la sala de aprendizaje te lo establece

el profesor por su servicio, así que para hacer incentivar el uso de otras salas ofrecemos descuentos.

Gracias a estas medidas conseguiremos que nuestros clientes adquieran más de un servicio y podamos conseguir más beneficio, por lo tanto, seremos más rentables.

RELACIONES CON LOS CLIENTES



CAPTAR

Nos damos a conocer mediante publicidad en redes sociales, folletos y el periódico. Colaboramos con influencers locales y hacemos torneos de videojuegos.



FIDELIZAR

Si llegas a un determinado número de horas o invitas a un amigo el precio disminuirá. Se podrán recibir obsequios personalizados.



INCREMENTO DE VALOR

te ofrecemos un tiempo en la sala de socialización o te enseñamos el resto. Además, ofrecemos paquetes que combinan servicios o descuentos para que sea más barato.



MY SPACE

TU LUGAR IDEAL PARA TRABAJAR, SOCIALIZAR Y ESTUDIAR

ESPACIOS DE TRABAJO | ÁREAS DE SOCIALIZACIÓN | SALAS DE ESTUDIO

ALQUILA TU ESPACIO HOY

123 456 7890 | www.myspace.com