

Relaciones con los clientes

La relación con nuestros clientes se basa en una atención cercana, continua y de confianza, con el objetivo de crear una comunidad de familias que utilicen la plataforma de forma habitual. No se trata solo de ofrecer información, sino de acompañar a los usuarios en la búsqueda de actividades infantiles adecuadas para sus hijos, facilitando la toma de decisiones y ahorrándoles tiempo.

La relación es digital, mediante la página web y canales online, pero con un trato personalizado que considera las necesidades concretas de cada tipo de usuario. Buscamos una relación a largo plazo, fomentando la fidelización de las familias hacia nuestra plataforma.

Nuestra organización establece diferentes tipos de relaciones según las características del cliente, con el propósito de facilitar el acceso a la información y mantener una comunicación segura y frecuente. De esta manera iniciamos con los usuarios finales y consumidores principales de nuestra plataforma:

Familias y usuarios que navegan en la web: Son todos aquellos padres, madres y tutores que buscan el tipo de contenido que ofrecemos en nuestra plataforma online, para permitirles a los más pequeños de la casa, su completa atención a eventos dinámicos que les aporten positivamente a su desarrollo. Adicional a esto, tenemos en cuenta como relación indirecta aquellos niños que gocen de estas actividades, al ofrecerles a sus padres un autoservicio guiado y una buena experiencia intuitiva, adaptada a las necesidades de nuestros clientes, brindando también un soporte técnico a través de asistencia virtual en cualquier momento que lo necesiten, así como nuestro número telefónico y correo electrónico para la comunicación y asesoría directa ante alguna duda, con el fin de ofrecer tranquilidad a la hora de tomar de decisiones con seguridad respecto a sus hijos.

Centros cívicos, bibliotecas y organizaciones: Estos clientes son colaboradores clave ya que nos proporcionan toda la información publicada en la web, siempre manteniendo un contacto directo y continuo para que los datos expuestos sean correctos y estén actualizados, a través de formularios sencillos para que los centros envíen y modifiquen actividades, publicitando carteles físicos de manera llamativa en sus instalaciones para lograr más visualizaciones a los que no tengan conocimiento de nuestra web, de igual manera intentamos que la comunicación sea positiva realizando comentarios retroalimentativos para una constante mejora tanto de los centros que imparten sus cursos como de nuestra plataforma.

Ayuntamientos y entidades públicas: Es de suma importancia llevar una relación institucional y cooperativa, con acuerdos de colaboración, trabajando de forma conjunta para promover este tipo de actividades en Valladolid siendo pilar estratégico

y económico del proyecto, ya que actúan como principales financiadores y colaboradores, al tratarse de una iniciativa con un marcado carácter social, educativo y preventivo. Esta relación se basa en un modelo de colaboración institucional, en el que ambas partes obtienen beneficios claros y viables.