

# RELACIÓN CON CLIENTES

La Stampida establece una relación cercana, personalizada y multicanal con sus clientes, con el objetivo de mejorar la experiencia de compra y visita, fomentar la fidelidad y generar una comunidad en torno al local. La estrategia combina herramientas digitales automatizadas con atención humana directa, adaptándose a las preferencias de un público joven y adulto acostumbrado al uso de tecnología, pero que también valora el trato personal en el ocio nocturno.

Público objetivo: Jóvenes y adultos mayores de edad de Alba de Tormes y alrededores, usuarios habituales de redes sociales, apps móviles y compras online, que buscan comodidad en la adquisición de entradas y reservas, pero esperan un servicio cálido y atento durante su estancia en el local.

Atención personalizada y humana:

- a. Chat en vivo en la web: Durante el horario de actividad del local, personal de atención al cliente resuelve dudas en tiempo real y gestiona consultas específicas (reservas grupales, incidencias con entradas, etc.).
- b. Formulario de contacto: Para cuestiones más complejas que requieran seguimiento personalizado.
- c. Atención presencial en el local: El personal (camareros, gerente de sala y equipo de seguridad) está formado para ofrecer un servicio proactivo: sonrisa constante, cortesía, anticipación de necesidades y conocimiento experto de la carta de bebidas para recomendar cócteles según preferencias del cliente.

Estrategias de fidelización:

- Promociones exclusivas para compras anticipadas y usuarios registrados.
- Programas de fidelidad en desarrollo (descuentos en entradas, consumiciones gratuitas o acceso prioritario para clientes recurrentes).
- Eventos temáticos recurrentes que generan expectación y motivan visitas repetidas.
- Interacción constante en redes sociales para crear sentido de pertenencia y comunidad.

Beneficios para el cliente:

- Proceso de compra ágil, transparente y accesible desde cualquier dispositivo.
- Soporte continuo (automatizado y humano) que reduce incertidumbres y mejora la confianza.
- Experiencia coherente: la relación digital fluida se complementa con una atención presencial cálida y profesional.

Diferenciación competitiva: Frente a locales tradicionales que dependen principalmente de la venta en puerta o redes sociales básicas, La Stampida integra un sistema digital avanzado (web + app + asistente virtual) con un servicio presencial altamente capacitado, logrando una relación con el cliente más completa, moderna y orientada a la satisfacción y retención a largo plazo.