



## 6. Relación con el cliente

### Acciones para Mantener al Cliente Ligado a Nuestra Propuesta

Para asegurar que los alumnos (personas jubiladas o adultos mayores) se mantengan conectados con la academia y continúen participando en nuestras actividades, se desarrollarán acciones centradas en la **confianza, la compañía continua y la sensación de pertenencia**:

#### 1. Acompañamiento personalizado y cercano

- **Atención individualizada** antes, durante y después de cada clase.
- Resolución de dudas tecnológicas cotidianas, incluso si no están directamente relacionadas con el temario.
- **Seguimiento del progreso de cada persona** para reforzar su motivación.

#### 2. Comunicación constante y adaptada

- Envío de recordatorios sencillos por WhatsApp o SMS sobre clases, talleres y novedades.
- Boletines mensuales con consejos tecnológicos útiles para su día a día.
- Mensajes de refuerzo positivo para mantener su interés y confianza.





### 3. Creación de comunidad

- Espacios de convivencia antes o después de las clases para fomentar relaciones entre alumnos.
- Actividades especiales: cafés tecnológicos, charlas temáticas, encuentros intergeneracionales.
- Grupos de apoyo donde los alumnos más avanzados ayudan a los principiantes.

### 4. Experiencia de aprendizaje progresiva

- Contenidos que evolucionan a lo largo del año para que siempre tengan algo nuevo que aprender.
- Actualización continua de temarios según cambios tecnológicos (nuevas versiones de apps, nuevas funciones, etc.).
- Propuestas de itinerarios personalizados según intereses: comunicación, trámites, ocio digital, seguridad online.

## Integración del Cliente en el Modelo de Negocio

La relación con el cliente se estructura en torno a dos vías principales, cada una diseñada para integrar al alumno de forma natural y sostenible dentro de la academia:

### 1. Modelo de Suscripción (clases de mañana)

- Suscripción mensual o anual que da acceso a clases continuas durante todo el año.
- Beneficios exclusivos:
  - Acceso prioritario a talleres especiales.
  - Descuentos en cursos intensivos de tarde.
  - Materiales didácticos adicionales.
- Este modelo crea una **relación estable y duradera**, ideal para alumnos que buscan acompañamiento constante.

## 2. Modelo de Cursos Intensivos (tardes)

- Cursos independientes, sin compromiso de permanencia.
- El alumno se integra en el modelo a través de:
  - Inscripciones puntuales según sus necesidades.
  - Packs de cursos temáticos (por ejemplo: “Domina tu móvil en 3 tardes”).
  - Bonos de horas para resolver dudas o recibir asesoramiento personalizado.
- Este modelo permite atraer a personas que no desean una suscripción, pero que pueden convertirse en clientes recurrentes.

## 3. Actividades en ayuntamientos (Administración pública)

- Simplicidad para darse a conocer en entornos rurales.
- Ayuda a personas con problemas tecnológicos puntuales en zonas con pocos residentes.
- Forma de socializar con personas con problemas similares a la vez de que se aprende a solucionarlos.

