



## LAS ESTRELLAS -CPC PAULA MONTAL (LOGROÑO)

### RELACIONES CON CLIENTES.

El Hotel Spa Familiar establece una relación con sus clientes basada en la cercanía, la confianza y la comodidad. Predomina la asistencia personal, mediante la atención directa en recepción, restaurante, spa y actividades infantiles, donde el contacto con el personal es fundamental para orientar y ayudar a las familias durante su estancia.

También se ofrece asistencia personal dedicada en situaciones que requieren mayor personalización, como celebraciones familiares, asesoramiento sobre tratamientos de bienestar o atención a familias y miembros de estas. A su vez, se incorpora el autoservicio, facilitando información clara en la web, señalización en las instalaciones y servicios como el buffet, que permite mayor autonomía al cliente

Durante la estancia, mantenemos el vínculo con el cliente a través de una comunicación cercana y continua, teniendo en cuenta su opinión, agradeciendo su visita y ofreciéndole ventajas exclusivas para futuras estancias, de esta forma intentamos que nuestro cliente mediante su recomendación y futuras visitas, se convierta en embajador de nuestra marca.

Estos servicios se complementan con servicios automatizados, como reservas online, confirmaciones por correo electrónico y herramientas digitales para consultar horarios o actividades.

#### Personalización real

- Registro de preferencias (spa, tratamientos favoritos, horarios, actividades infantiles).
- Detalles personalizados en la habitación (mensaje de bienvenida, kits para niños...).
- Programas de spa y ludoteca adaptados a cada familia.

#### Experiencias compartidas

- Actividades conjuntas padres-hijos (talleres, mini spa familiar, cuentacuentos..).
- Momentos “solo adultos” gracias a la ludoteca, reforzando el valor del descanso.

#### Atención emocional

- Personal formado en atención al bienestar.
- Anticipación de necesidades (antes de inconformidad del cliente).
- Lenguaje cercano y empático.