



SEGUIMIENTO DE CLIENTES

El **seguimiento a clientes** se realiza antes y después de brindar tus servicios. Contar con un **registro histórico** te permite **mantener comunicación** con ellos y **personalizar su experiencia vacacional**.

Emplea una **base de datos** que contenga principalmente:

- 1- Nombre
- 2- Correo **electrónico**
- 3- Teléfono
- 4- Fecha de **nacimiento**
- 5- **Periodo** de estancia
- 6- **Consentimiento** para recibir noticias de promociones y descuentos



Antes de recibirlos



Comunícate **vía telefónica**, si existe alguna reservación, para **preguntar al cliente** si tiene **preferencias específicas** con las que puedas ayudarlo.



Estrategia

Menciona que lo haces con el fin de brindarle un **trato personalizado** y que se **sienta cómodo** al llegar a tu establecimiento.



Beneficios

Esta acción **impacta positivamente** en tu cliente al sentir tu **consideración** por satisfacer sus **gustos y necesidades**.



Después de haber brindado tus servicios

Estrategia

Escribe una semana después de que el turista haya visitado tu negocio para **conocer su grado de satisfacción**, haz hincapié en que buscas **mejorar tus servicios y trato** para que ellos sean los primeros beneficiados.



Envía **ofertas y promociones** personalizadas, aprovecha fechas especiales como:

Cumpleaños, envía una felicitación y aprovecha la ocasión para **sugerirle que visite el destino nuevamente** ofreciendo un descuento.



Un año después de su visita, para recordarle su estancia y **ofrecer alguna promoción**.



Beneficios

Esta estrategia te ayuda a **mantenerte en la mente del cliente** para asegurar otra visita o alguna **recomendación** entre sus conocidos.



Recurre a la **comunicación escrita**, puedes hacerlo vía correo electrónico o mediante redes sociales. Esta forma de comunicación **facilita que el cliente** se sincere acerca de su percepción del servicio.

En la aplicación de cualquier estrategia cuida la frecuencia de comunicación, contactar continuamente a tus clientes puede llegar a ser molesto. Recuerda que las **estrategias de seguimiento** dependen en su totalidad de la **calidad de servicio y trato** que le ofrezcas al cliente durante su estancia.