



GetxoMeeting 6 de abril: hablamos de la experiencia de nuestra clientela

En este encuentro quincenal entre personas emprendedoras y empresas de Getxo se han realizado contactos y sinergias entre las personas asistentes. A este GetxoMeeting ha acudido un grupo bastante numeroso y diverso, lo cual ha ayudado a generar relaciones interesantes.

A cada sesión se suman nuevas personas por lo que lo primero que hacemos es una ronda de presentación diferente, dando a conocer la empresa y su actividad de una manera más creativa en la que se refleje la esencia de cada una.

En una primera parte de la sesión hablamos y dibujamos cómo vemos la experiencia de nuestra clientela en cada empresa, para después ponerlo en común.

En un primer paso centramos un perfil de cliente/a para que visualizar el proceso fuera más fácil, centrándose en una persona tipo concreta.

Las diferentes personas participantes pusieron en común las herramientas y acciones que llevan a cabo, o que tienen pensado poner en marcha, en cada empresa desde que entra un cliente o clienta hasta su proceso de fidelización o seguimiento.

Se ha hablado de diferentes aspectos dentro de las partes del proceso:

- adecuar bien el lenguaje a la clientela objetivo
- comunicación online y offline
- incluir no sólo a la clientela sino también a las personas usuarias finales en el proceso
- la relación humana y la empatía son fundamentales a la hora de establecer una relación con nuestra clientela

Es en la captación y en la fidelización donde más diversidad de ideas se han concentrado, diferentes herramientas y canales de comunicación utilizados por las personas participantes como experiencias positivas y negativas.

El café-networking ha sido un momento más distendido en el que se han establecido contactos entre personas emprendedoras y empresas.

En la segunda parte de la sesión ha habido tiempo para ponerse en la "camiseta de nuestra clientela". De esa manera las personas asistentes han podido escuchar aportaciones y feedback de otras personas como si fueran usuarias de sus servicios, basadas en sus experiencias.

Entre las conclusiones que sacaron de la sesión fueron la cantidad de contactos que se establecieron, y la multitud de ideas que se aportaron a otros proyectos o empresas para seguir avanzando. A través de este tipo de dinámicas se establecen diferentes debates en los que de una manera más creativa se pueden resolver y compartir cuestiones que nos preocupan.

Además de ser un espacio donde compartir y colaborar también hay un espíritu de "ayudar" entre las personas asistentes a estos encuentros. Se genera buen clima.

La próxima sesión será el 27 de abril –después de Semana Santa- y es necesario inscribirse para poder asistir. Es un encuentro gratuito que se lleva a cabo los jueves alternos.

Puedes inscribirte mandando un mail a getxolan@getxo.eus

llamando por teléfono al 944660140

o pasándote por Getxolan (Getxo Elkartegia; c/Ogoño 1, Las Arenas)

¡Anímate! Ven a compartir tus inquietudes y experiencias, vivimos en un aprendizaje continuo.