

RELACIÓN CON LOS CLIENTES

La relación con Nuestros clientes va a ser un factor muy importante en nuestra empresa ya que las personas mayores se merecen muchos cuidados que se han ido ganando durante toda su vida de trabajo y esfuerzo. Es importante fomentar una buena relación con el cliente para fidelizarlo. La satisfacción del cliente favorecerá el impulso de las ventas y la atracción de nuevos clientes. Para alcanzar estos resultados se debe conocer cómo se están satisfaciendo sus necesidades y cómo esto puede ayudar a mejorar los aspectos claves y de éxito del producto.



Para nuestra empresa combinamos tres tipos de relaciones diferentes con nuestro cliente. La primera de ellas Relación personal, esta relación es la interacción entre el cliente y el vendedor de un producto; normalmente se produce en el momento de la venta, o a través de centros de atención telefónica como es en nuestro caso a través del número que tenemos de asistencia personal.

La segunda opción es la Relación personal dedicada: Es la interacción entre el cliente y el prestador de un servicio. Suele existir un responsable para la atención específica a un cliente y normalmente se desarrolla y mantiene durante un plazo de tiempo, en nuestro caso esta relación se podría ver en la asistencia personal a casa para consultar cualquier tipo de duda y el desplazamiento que te recoge en tu propia casa.

Y por último tenemos la Relación de autoservicio: En este caso la empresa no mantiene relación directa con los clientes, pero debe asegurarse de proveer todos los medios necesarios para que el cliente se atienda a sí mismo sin problemas. Esto podría aplicarse a nuestra página web, aunque no sea el medio más utilizado en nuestra empresa.

Este bloque es donde se pone en valor si se ha hecho bien el trabajo previo de identificación de clientes, si han quedado entendidas sus necesidades y si se ha formulado y comunicado una propuesta de valor, observando además si

se ha logrado no sólo que el cliente compre, sino que se relacione contigo. Es la mejor forma de conocer qué le gustó, qué no le gustó, qué le gustaría o qué no le gustaría.

Algunas de las opciones que nos ayudan a atraer a nuestros clientes pueden ser: Solicitar a los clientes realizar una encuesta con el fin de ayudarnos a entender sus necesidades. A cambio les ofreceremos productos gratuitos o descuentos por el hecho de participar de la encuesta. Esta estrategia nos permitirá establecer un diálogo entre nosotros y el cliente y nos ayudará a determinar el rumbo de nuestro negocio. También el Diseño de un sitio web fácil de navegar. Ya que a nuestros visitantes les agrada encontrar la información rápidamente y sin esfuerzos. Ya que el tiempo es oro. También es importante no rendirse y recuperar a los clientes perdidos. Si algún cliente deja de solicitar nuestros servicios no nos damos por vencidos. Buscamos formas de, en primer lugar, entender las razones de la desvinculación y, en segundo, remontar la situación. Siempre que sus motivos sean razonables y exista una manera de mejorarlos de forma que este cliente vuelva a querer solicitar nuestra actividades. En caso de que no haya manera simplemente pediremos disculpas si algo no ha funcionado como el cliente esperaba. Otras de las cosas que nos ayuda a mantener una relación cercana con nuestros clientes es llevar registros con información clave sobre clientes. Para establecer una relación constante con ellos es importante contar con información relevante: datos personales, formas de contacto, perfil de compra, historial de operaciones, etc. Esto lo realizamos en. Nuestra oficina de Moyua donde tenemos guardadas todas las fichas personales de nuestros clientes.



También es muy importante que nuestra empresa ofrece siempre cosas nuevas, actividades muy variadas y adaptadas a la persona y la época en la que se realicen. Estamos constantemente pensando en nuevas propuestas y dispuestos a aceptar cualquier tipo de propuestas siempre que salga grupo para realizarlas. Ofreciendo esta variedad, el cliente regresará una y otra vez para ver qué novedades encuentra y el el número de personas que se pueden sentir atraídas a venir a nuestra empresa es mayor.

Otro factor muy importante y que sobre todo tienen en cuenta los familiares de gente de la tercera edad que es la que van a utilizar nuestro servicio, es la seguridad. Nosotros les aportamos seguridad tanto en lo que se refiere a la hora del tema financiero como a la hora de que todos nuestro trabajadores son especialistas y nuestro vehículos están 100% adaptados para ellos. En la parte financiera nos aseguramos de que nuestros precios son asequibles para los clientes teniendo en cuenta su situación económica y nos diferencia os del resto o de otras residencias porque intentamos que el

precio sea el mínimo posible. En la parte de seguridad personal y de buen cuidado tenemos todo perfectamente adaptado para las personas con las que trabajamos. Sabemos quienes son nuestros clientes por lo que contamos con los vehículos necesarios y tenemos en cuentas sus capacidades a la hora de las distintas actividades.