

Relaciones con los clientes

El tipo de relación que vamos a tener con el cliente va a ser personal pero a través de un intermediario. Nuestros clientes serán las personas mayores, que tomaremos contacto con ellas a través de los servicios sociales del ayuntamiento, concretamente a mediación de la asistenta social y por otro lado a través del hogar del jubilado.



Los pasos que vamos a seguir serán los siguientes:

- Nos pondremos en contacto con la asistenta social y le explicaremos nuestros servicios: precio, clausulas, colectivo que realiza las comidas.....
- Para mantener a los clientes y para poder llevar un control para realizar pedidos etc. Los clientes tendrán que firmar un contrato de compromiso. Si es un nuevo cliente el primer contrato será de un mes, como periodo de prueba. Una vez vencido el mes nos pondremos en contacto con el usuario para ver si quiere continuar con el servicio y para ver si nos haría alguna recomendación para mejorarlo.
- Si no quisieran continuar les preguntaríamos por qué y si se puede satisfacer su recomendación lo haríamos. Si firma el nuevo contrato ya sería de seis meses, y haríamos una promoción de por cada nuevo contrato cuatro comida gratis. Así los clientes se animarían a continuar con nosotros.



• Todas las explicaciones estarán reflejadas en un panfleto y si tienen alguna duda los teléfonos de contacto que podrían llamar.

• En el hogar del jubilado iremos en una semana un par de días para contarles el servicio y entregaremos los panfletos. De todas maneras pondremos algún cartel allí de propaganda con el teléfono para que se puedan ponerse en contacto con nosotros y dejaremos panfletos.

- Otra idea será ponernos en contacto con una revista local y a través de la radio para que aparezca propaganda del servicio. Por otro lado crearemos una página web y buzonearemos las propagandas.



- Una vez al año los jubilados suelen juntarse para hacer una comida, allí pondríamos un stand para poderles explicar el servicio y hacer propaganda de él. Ya que ese día se juntan muchas personas mayores a la vez. Es un buen momento para explicarles las grandes ventajas de nuestros servicios, en que consiste, los colectivos que realizan la comida etc.