



**Segural  ne**

**Una ayuda para las personas dependientes y sus  
cuidadores**

**Actividades clave**



## ACTIVIDADES CLAVE

### ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA COMERCIALIZACIÓN DEL PRODUCTO:

- ❖ Mantenimiento de la página web con la información sobre nuestros productos.
- ❖ Distribución de folletos informativos entre nuestros potenciales clientes.
- ❖ Concertación de citas y visitas informativas entre clientes y prescriptores de producto.
- ❖ Planificación del horario comercial de nuestra tienda para que siempre esté atendida.
- ❖ Fijar los turnos de atención telefónica a los clientes.

### ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA INSTALACIÓN DEL PRODUCTO Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE PUESTA A PUNTO:

- Establecer el primer contacto con los clientes que soliciten información para poner en marcha el protocolo de ventas establecido en las relaciones con el cliente. Entre las que destacan:
  - Estudio de las necesidades del cliente para poder ofertarle nuestro modelo estándar o bien un diseño específico de acuerdo.
  - Asesoramiento sobre las opciones que mejor se adapten a sus necesidades: diseño, materiales, posibilidad de servicio de mantenimiento, garantía del producto.
  - Instalación y puesta en marcha del sistema:
    - Instalación de los equipos.





- Comprobación que funciona.
- Explicación al cliente sobre el funcionamiento del producto y las incidencias que se puedan presentar.
- Resolución de incidencias y aclaración de dudas.

## ACTIVIDADES DE LOGÍSTICA

- Acopio de materiales y suministros necesarios:
  - Gestión de las relaciones con los proveedores. Uno de nosotros se encargará de negociar y tratar con los proveedores:
    - Precios.
    - Plazos de entrega.
    - Calidad de los suministros.
    - Plazos de garantía.
  - Previsión de momentos de pedido: La gestión del almacén quedara en manos de uno de nosotros que será el responsable de que siempre haya material para trabajar.
- Gestión del almacén para asegurarnos de que siempre podemos responder ante una petición de producto.





## MANTENIMIENTO

Los clientes que hayan superado el periodo de garantía dispondrán de la posibilidad de contratar este servicio que consiste en el pago de una cuota de 60 € al año dándole al cliente un servicio de reparación de desperfectos accidentales y resolución de incidencias de funcionamiento.

- Las actividades serán:
  - Comprobar cada producto instalado antes de entregárselo al cliente.
  - Recibir las incidencias que los clientes nos hagan por teléfono, por correo o personalmente en nuestro local.
  - Estudiar cada incidencia con la información que nos suministre el cliente.
  - Resolución de la incidencia:
    - Por teléfono.
    - Acudiendo al domicilio para resolverla “in situ”

