



RELACIONES CON LOS CLIENTES.

Nuestra relación con el cliente empieza en el momento en el que este contacta con nosotros y es continua durante todo el periodo de prestación del servicio hasta el momento en el que el cliente quiera terminar con el vínculo. Para el comienzo del mismo dispondremos de una página web con acceso a una sección de FAQs (Preguntas hechas frecuentemente) donde también habrá un hipervínculo que permitirá enviar un email a nuestra empresa con las dudas que el cliente tenga y que será respondido a la mayor brevedad posible, para esto, se creará y gestionará una cuenta de email únicamente dedicada a resolver dudas y facilitar la información solicitada. Además de estos servicios telemáticos se dispondrá de una línea de teléfono abierta a todo tipo de consultas.

Uno de las bases de nuestra empresa es el trato directo y personalizado tanto con el cliente como con su entorno para lo que es necesario establecer una relación directa de confianza y comunicación mutua con todas las personas implicadas en el trato con el usuario en su día a día.

Queremos que tanto el usuario como las personas de su alrededor sepan quien le está cuidando y cuales son sus capacidades para que así se sientan seguras de que el usuario está en unas manos buenas y esto transmite una sensación de tranquilidad.

Con el objetivo de ofrecer a cada usuario el trato más personal posible se realizará un cuestionario a la hora de la contratación del servicio para poder así asignar a la persona que, dentro de nuestros empleados, se ajuste más a los valores y necesidades de nuestro usuario. Además se realizarán de forma periódica cuestionarios de satisfacción con el objetivo de potenciar nuestras fortalezas y corregir nuestros posibles errores.

En los casos en los que el cliente no es la misma persona que el usuario sino alguien de su entorno habrá en todo caso un clima de comunicación e información continua a través de todas nuestras vías proporcionándoles todos los datos sobre los servicios recibidos por el usuario en cuestión. Además, como nuestra labor se sitúa en el entorno del hogar, siempre se podrán realizar (siempre sujetas a las necesidades de cada actividad) con personas del entorno del usuario dentro del domicilio que podrán siempre tener trato con el cuidador o cuidadora para así llegar a un punto en el que no lo sientan como un extraño.

Todo lo mencionado anteriormente está diseñado para atraer clientes a través de la página web y de la información clara y comprensible y, una vez contratado el servicio mantenerlos mediante una sensación de confianza y claridad lo que les sirva para recomendarnos a su círculo en caso de que alguien necesite nuestros servicios y así aumentar nuestra clientela a través del boca a boca, ya que se dice que un cliente satisfecho atrae de media a unos once clientes más.