

LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES DE NEO-STEM

Recurriremos a una **relación de asistencia personal** dedicada en la que un miembro del personal de atención al cliente se dedica a uno en particular. Queremos crear así una relación más cercana con nuestros clientes y que esta se prolongue a lo largo del proceso.

Algunas de las características a destacar de nuestra relación con el cliente son:

- Se procurará llevar a cabo una **política centralizada** basada en mantener los clientes actuales más que en adquirir nuevos clientes. Si observamos nuestra estimación de clientes por año, los clientes que se incorporan cada año no superan los 150, pero confiamos plenamente y es fundamental la continuidad de nuestros antiguos clientes.
- Para mantenerlos, el producto se irá mejorando conforme aparezcan más necesidades que deben ser cubiertas.
- Nuestros clientes van a estar completamente informados de todo lo que suceda con ese producto, siguiendo así el **modelo de transparencia** hacia ellos. Al tratarse de personas mayores deben confiar (tanto ellos como sus familias) en que nosotros nos encargaremos profesionalmente de su bienestar, toda responsabilidad está en nuestras manos.
- Nuestra empresa va a estar siempre abierta a **sugerencias** para mejorar su servicio, siempre en beneficio del cliente.
- Queremos **relaciones personales**, no todos tienen las mismas necesidades, por lo tanto, aunque nuestro producto cumpla las generales, pretendemos tratar a cada cliente según su situación en específico.
- Pretendemos acercarnos personalmente a cada cliente a través de unos **formularios**, los cuales se entregarán al cliente el mismo día de la instalación de nuestro producto. Lo único que el cliente debe hacer es rellenarlo y entregárselo de vuelta al técnico, quien se haría cargo de hacérselo llegar a la empresa. Dichos formularios (en los cuales están escritos los gustos y hobbies de cada cliente) serán recogidos y guardados, solo serán usados cuando uno de estos clientes realice una llamada a la empresa. De este modo, el interlocutor será capaz de identificar al cliente y crear una relación más cercana con este a través de lo escrito en el formulario.
- Uno de nuestros objetivos es mantener siempre el **contacto con las familias** que adquieran este producto, enviando un informe semanal detallado.
- El cobro del servicio se realizará mensualmente, debido al posible fallecimiento de nuestros clientes, quienes estarán suscritos a nuestra plataforma.

- Aplicamos una **tarifa plana**, cobrando una cantidad fija independientemente del tiempo del cliente en nuestra plataforma.