

Endless



ZUEN ONGIZATEA GUREA DA

**Erika Blanco
Oihane Cao
Oxel Martinez
Eneko Martinez
Naia Tardaguila**

AURKIBIDEA

SARRERA.....	3
BALOREZKO PROPOSAMENA	4
MERKATUAREN SEGMENTAZIOA	5
FUNTSEZKO ELKARTEAK	6
DIRU-ITURRIAK	7
KANALAK	8
BEZEROAREKIKO HARREMANAK	9
FUNTSEZKO BALIABIDEAK	10
FUNTSEZKO JARDUERAK	11
KOSTUEN EGITURA	12

SARRERA

Sarrera honetan, gure proiektuaren ikuspegi orokorra egin nahi dugu. Lerro hauetan, sortu eta garatu bitartean aukeratu ditugun bideen berri emango dugu.

Enpresaren hautaketari aurre egitea izan zen lehenengo erabaki garrantzitsua. Gaur egungo egoera dela eta, Covid-19 eta pandemia horrek sortzen dituen arazoak direla eta, batez ere adineko pertsonengan, zerbitzu-enpresa bat sortzea erabaki genuen, eta, zehazki, etxe edo ospitaleetan hirugarren adineko pertsoneri laguntzeko eta haiek zaintzeko enpresa bat sortzea erabaki genuen.

Aztertzen ari garen sektorean sakonduz, konturatu ginen enpresa bera beste enpresa batzuk baino errazago sor zitekeela gastu ekonomikoari dagokionez, ez genuelako inbertsio ekonomiko handiegirik egin behar. Hala ere, enpresa-ekintza orok bezala, konpondu beharreko arazo nagusi bat aurkitzen dugu: "Gure zerbitzuaren antolaketa". Arazo hori eta horren ondorioz sor daitezkeen beste arazo batzuk konpontzeko, merkatu-azterketa egin dugu, bezero potentzialak eta abar egiaztatuz.

Hasiera-hasieratik, kontuan izan genuen gure zerbitzua erdigunean kokatuta egongo zela, eta, lehenik eta behin, inguruko eremuak hartuko zituela, eta pixkanaka, urteetan zehar, hiri osoan hedatuz joango zela, hobekuntzak egiteko inbertsioak eginez, hala nola garraio-elementuak, fisioterapia-zerbitzuak, eta, jakina, sustapen- eta publizitate-ahaleginak eginez, merkatuko parte-hartzea egunetik egunera handitzeko.

Hona hemen gure ikerketaren azken emaitza eta enpresa-proiektuaren azterketa.

BALOREZKO PROPOSAMENA:

Proiektatu dugun enpresa adinekoentzako laguntza zerbitzua da.

Negozio mota hori planteatzera eraman gaituzten arrazoiak hauek dira:

- Eskaini nahi ditugun zerbitzuetan estaldurarik ez duten adineko pertsonen kopurua handitzea.
- Egoitzetan, eguneko zentroetan eta abarretan plazarik ez duten adineko pertsonen kopuru handia.
- Medikuntzaren aurrerapen handia, gaixoen edo ezinduen bizi-itxaropenean eragina duena.
- Egoitza batean sartzeko beren etxetik alde egin nahi ez duten pertsonak, barnetegi batera joan eta ahalik eta denbora gehien egon daitezen.

Zerbitzu osoa eta integrala eskaini nahi diegu adineko pertsonari edo arriskua duten pertsonari, gaur egungo egoera dela eta, ezin baitira mugitu eguneroko lanak egiteko (elikagaiak, botikak eta abar erosteko). Eta, orobat, adinekoak zaindu ezin dituztenentzat, ezin direlako lekuz aldatu, pandemiak ez baitie uzten perimetrotik ateratzen.

Gure merkatu objektiboak 65 urtetik gorako pertsonen sektorea hartzen du.

Eskaintzen ditugun zerbitzuak:

- Norberaren garbitasuna, arropa aldatzea, ilea garbitzea eta ohiko higieak eskatzen duen guztia barne.
- Mobilizatzen laguntzeko laguntza, bai etxe barruan bai kanpoan.
- Agindutako sendagaien jarraipena.
- Ohea altxatzen eta oheratzen laguntzea.
- Bisita terapeutikoak (fisioterapeuta eta masajista)
- Erabiltzailearen eguneroko bizitzarekin zerikusia duten errezetak eta dokumentuak bildu eta kudeatzea.
- Joan-etorriak gure ibilgailuan, gaixoak biltzeko zerbitzurako bereziki egokitua.

MERKATUAREN SEGMENTAZIOA:

Gure bezeroak 65 urtetik gorako pertsonak dira. Beraz, bezeroen beharrei eta merkatuaren segmentazioari erreparatu diogu. Bezeroen beharrak, kasu honetan, pandemiaren aurrean eduki ditzazkegunak dira. Merkatuaren segmentazioa, merkatua ezaugarri berdintsuak dituzten taldeetan banatzean datza. Lau talde ezberdinetan banatu ditugu gure bezeroak:

Alde batetik, **segmentazio demografikoari** dagokionez, 65 urtetik gora duten jendea zentratu gara nagusiki.

Bestalde, **segmentazio soziologikoari** erreferentzia eginez, errenta maila baxua duten pertsonak lagunduko ditugu baita ere; beraien ezintasunak asetzeko egoera latz honetan inoiz baino gehiago horretarako eskubidea eduki beharko genukeelako.

Gainera, **segmentazio geografikoari** dagokionez, eskualde eta herriaren tamainari erreparatuz, donosti eta donosti ingurutik ibiliko gara lanean, hau da: Orio, Usurbil, Lasarte-oria, Urnieta, Hernani, Astigarraga. Bezeroa bizi den lekuaren arabera, kanal ezberdinak erabiliko ditugu.

Azkenik, **segmentazio psikografikoari** erreferentzia eginez, nortasuna eta bizi-estiloa izango dugu kontuan. Hau da, nolabaiteko desgaitasun fisiko edo mantalak dituzten jendea lagunduko dugu.

Beraz, merkatuaren segmentazioa kontuan hartuta, estrategia bereizitua jarraitzen dugu. Hau da, segmentu ezberdinetako partaideei era ezberdinean zuzenduko zaie; adina, errenta, bizilekua eta nortasun edo bizi-estiloaren arabera.

FUNTSEZKO ELKARTEAK:

Eraman egin behar ditugun produktuak lortzeko hornitzaileak behar ditugu, horregatik elkarrekiko lehiakide ez diren enprekin egingo dugu aliantza:

- Aliantza bat egingo dugu supermerkatuekin hauen produktuak eskuratzeko eta horrela lehentasuna edukiko dugu eskakizunak egiterakoan .
- Aliantza honekin, gure zerbitzua bertan zabaldu egingo da eta horrela jende gehiago jakingo du gure enpresari buruz.
- Lehentasun gehien ematen diguten supermerkatuekin, gehiago lan egingo dugu beraiekin eta horrela biak izango gara onuradun.

Lehiakideen artean ere aliantza estrategikoak ere egin ditzazkegu, esaterako Glovoo edo antzeko enprekin:

- Merkatu-segmentazio oso antzekoa dutenez eta eskaintzen duten zerbitzua ere nahiko parekotsua denez, arazoren bat edukitzen badugu, gure zerbitzua ez gelditzea lortuko dugu.

Guk garraiatu behar ditugun produktuekin hornitzeko, akordioetara iritsi dezakegu erosi egingo diegun enprekin:

- Akordioetara iritsiz, lortu nahi duguna da guk eskatzerakoan lehentasuna ematea gure eskakizunei.
- Horrez gain, gure produktibitatea handitu ahal izateko, beste enpresek gure zentzura urbiltzen badituzte gauzak, guk azkarrago entregatuko ditugu eskatu dituzten pertsoneri.

Langile kualifikatuak lortu behar ditugunez betebeharrak ondo egin ahal izateko, ikastetxeekin elkartu egin gaitezke ikasle horiek praktikan egoteko gure enpresan:

- Honekin, guk langileak edukiko ditugu ezer ordaindu gabe, eta horrela gure irabaziak hobeagoak izango dira.
- Bestetik, ikasleak onuradun aterako dira, beraiek ikasi egin dutena nola jartzen praktikan jakin egingo dutelako.

DIRU-ITURRIAK:

Proiektua hau bost pertsonen artean sortu dugu, baina ez ditugu negozioa aurrera eramateko baliabide nahikoak. Horregatik, bankuari maiegu bat eskatuko diogu diru horrekin proiektuari hasiera emateko. Dirua nagusiki bezeroek eskatzen dituzten produktuak banatzeko beharko ditugun garraiobideak erosi eta konpontzeko. Hala ere, gure enpresaren publizitatea egiteko ere dirua beharko dugu, gure proiektuarentzako publizitatea oso garrantzitsua da eta, bai Donostiako eta inguruko herriak gure lanaz ohartarazteko. Horrekin batera, beharko ditugun materialak (maskarak, mantalak, garbiketarako produktuak...) erosteko ere beharko dugu dirua kantitate bat. Baita ere, beharko ditugun langileak profesionalak eta hainbat arloetan espezializatuak izan behar direnez, hasieran beraien salarioak ordaintzeko beharko dugu dirua. Horretarako, lehenik bazkide bakoitzak 3.000€ bat jarriko du eta hortaz gain, 30.000€-ko mailegua eskatuko diogu bankuari hasierako gastu guztiak bost bazkideren artean elkaturiko dirua nahiko ez da eta.

Ordainketa errepikarien inguruan, bezeroek hainbat produktu ezberdin eskatuko dizkigute egunero, agian batzuk denda eta komertzio espezifiko batzuetan, baina besteetan ez dute inolako preferentziarik izango. Kasu horietan, gurekin parte hartu nahi duten supermerkatu edota dendei diru kantitate bat eskatu diegu hilabetean, enpresa horretan tamaina eta bezero kopurua kontuan izanik. Hau da, geroz eta komertzio handiago orduan eta eskatu dugun diru kantitatea handiagoa izango da eta geroz eta txikiagoa orduan eta diru gutxiago eskatuko dugu; orokorrean, enpresa handietan bezeroak nahi duena errazago aurkitu daiteke eta. Gainera, guk produktuak dena horietan erosteaz gain, beraiei ere publizitatea egiten diegu.

Honekin jarraituz, pertsona helduentzako zaintzak eskaintzen ditugunez, pertsona horrek edota bere familiak hilean kuota bat ordaindu beharko digu guri. Kuota honen diru kopurua zerbitzuaren araberrako izango da: esaterako, astean hirutan zaintza beharko duen pertsona batek, eguneroko zaintza behar duenak baino gutxiago ordaindu beharko du eta alderantziz. Horrez gain, eguneroko medikamentuen bidalketa egiten dugunez, hilean 10€-ko kuota ordaindu beharko dute bezeroek. Hala ere, pertsonaren batek eguneroko zaintza eta eguneroko medikamentuek bidalketa beharko balu, hilean 20€-ko kuota ordaindu beharko luke bakarrik, bi zerbitzuak bakoitza bere aldetik ordaindu beharrean.

Banaketak egiterako momentuan bi diru sarrera mota ezberdin planteatu ditugu: **prezio finkoak**, bidalketa bakoitzeko 3€-ko tasa da, bizilekua etb. kontuan hartu gabe. Eta **prezio dinamikoak**, banaketak Donostia eta honen inguruko herrietan egingo direnez 7km-tik gora baldin bada erosketak egiten den dendaren kokapena eta bezeroaren etxebizitzaren kokapenaren arteko distantzi beste 3€-ko tasa ordaindu beharko dute bezeroak, distantziarekiko proportzionala izanik tasa hau.

Eta azkenik, ONG-en eskuetatik ere diru laguntzak iristea espero dugu guk ere beraiekin kolaboratu ahal izateko eta gure ekimena aurrera eramateko laguntza garrantzitsu bat izan daitezkelako.

KANALAK:

Gure enpresaren berri emateko erabiliko ditugun kanalak hauek izango dira:

- Orrialde horietan izena ematea: Gure zerbitzu garrantzitsuenak, gure telefonoa eta Interneteko helbidea erakutsiko dira.
- Hirugarren adinean espezializatutako Interneteko orrietako iragarkiak. Urteko kuotaren bidez ordainduko da.
- Era berean, gure domeinua sarean erregistratuko dugu, gure enpresa izena lapurtu ez dezaten. Domeinu hau urtero ordainduko da.
- Prentsako iragarkiak.
- Postontzietan banatzea: ezinbestekoa izango da enpresaren esparruan ezagutarazteko, inprimategi bati liburuxkak egitea eta diseinatzea kontratatuko litzateke.
- Babesletzak: Hainbat ekitaldiren sustapenean aktiboki parte hartuko dugu, hala nola herri-dantzaldiak, hainbat lekutarako txangoak antolatzea, gure enpresari buruz hitz egingo dugun hitzaldi txiki bat, arreta erakartzeko opari eta zozketa txikiak eginez.
- Izerditakoak eta boligrafoak: Enpresako langile guztiek mantal zuri bat eramango dute enpresaren logotipoarekin (horrela enpresaren irudi orokorra finkatu nahi dugu), eta hori publizitate-enpresa bati eskatuko diogu. Horrela, bada, izerditakoak eta boligrafoak txandaka erabiliko ditugu, gure lehentasunen arabera, edo enpresaren izena eta logotipoa heltzean publizitate-bitartekoak eginez ezagutarazi nahi ditugun ekitaldietan.

BEZEROAREKIKO HARREMANAK:

Gure bezeroekin izango dugun harremana bi eratakoa izan da, automatizatu eta pertsonala. Automatizatuari dagokionez, mezu elektronikoa bat izango dugu, bezero gazteenei gurekin harremanetan jartzeko aukera emango diena. Era berean, internetik edo posta elektronikorik ez badute, gurekin ere bildu ahal izango litzateke, hitzordu bat eskatuz.

Bestalde, bezeroarekiko tratua erabat presentziala eta pertsonalizatua izango litzateke. Bezero bakoitzak behar jakin batzuk ditu, Gure asmoa ahalik eta pertsona gehienei laguntzea da, eta, beraz, gure bezeroen beharretara erabat egokituko ginateke, adibidez: mugitzeko orduan laguntza behar duen, pastillaren bat hartu behar duen, edo eta zainketa intimoren bat behar duen.

Bezeroen profila ikusita, uste dugu bezero gehienek bilerak edo telefono-deiak egingo dituztela gurekin harremanetan jartzeko. Gure zerbitzuak harremanetan jarri nahi dituen bezeroa bera ez izateko aukera ere ahaztu gabe, baizik eta bere inguruko norbait, gure ustez, mezu elektronikoa beharrezkoa da.

Gure bezeroak mantentzeko, beraiekin harreman ona edukitzea espero dugu. Horretarako gurekin denbora gehien daramaten bezeroei emango diegu lehentasuna, hau da, bezero leialenei.

Bestela esanda, gure harremana aurrez aurrekoaren eta digitalaren arteko nahasketa izango da. Gure kontratazioa ahalik eta errazena eta erosoena izatea nahi dugu, eta, beraz, gure zerbitzu automatikoak gehiago izango dira inguruko helduren batentzat gure zerbitzuak kontratatu nahi dituzten gazteentzat, eta bilerak eta deiak, gure zerbitzuak bilatzen dituzten bezeroentzat, beren bizitza erosoagoa izan dadin.

FUNTSEZKO BALIABIDEAK:

Enpresa baten funtsezko baliabideak lau talde ezberdinetan banatzen dira; baliabide fisikoak, intelektualak, giza baliabideak eta finantza baliabideak.

Enpresa baten baliabide fisikoak eguneroko jarduerak eta eragiketa guztiak egiteko mantendu behar dituenak dira. Hauei dagokionez, lokal txiki bat alokatuko dugu donostiako auzo batean; Egian, garestiago atera dezan. Bertan, hilabete bakoitzean lortzen goazen dirua gorde eta bilerak egingo ditugu aste bukaeretan. Horrez gain, bakoitzak badu bere patinete elektrikoa edo bizikleta beraz, gelditzen zaigun gauza bakarra badaezpada furgoneta eta kotxe pare bat erostea da.

Baliabide intelektualak enpresaren barruan sortutako baliabide ukiezinak dira, baina ezin dira jabetza intelektual gisa erregistratu. Hauen barruan, bost langile izango gara eta dena denon artean kudeatuko dugu. Horretarako, gure enpresaren webgunea osatuko dugu eta bertan hitzordua eskatzeko aukera emango dugu nahiz eta gmailak eta telefono deiak ere eskuragarri izan bezeroentzat.

Giza baliabideei erreferentzia eginez, langile bakoitza donostiako edo donosti inguruko herri eta auzo ezberdinetan bizi garenez, bakoitza zona ezberdinetaz arduratuko da. Enpresa hazten bada, donostitik urrun bizi diren langileak kontratatzeke asmoa dugu gure zerbitzua gune gehiagotan eskaini ahal izateko.

Finantza-baliabideak enpresek beren inbertsioak, kapitala eta egungo jarduerak finantzatzeko behar dituzten funtsak lortzeko erabiltzen dituztenak dira. Hauei dagokionez, hasteko, falta zaigun garraiobidea erosteko eta enpresan inbertitzeko 30.000 euroko mailegua eskatuko diogu bankuari. Gainera, preferentzia ez duten bezeroetan supermerkatu edo denda berdinetara joango gara bezero finkoak izateko eta, horrela, gurekin lankidetzan aritzeko eta hilaren amaieran diru kantitate bat lortzeko; horren truke publizitatea egingo diegu. Horrez gain, erosketa egun bakoitzeko 3 euro eskatu dizkiogu bezeroari. Azkenik, ONG ezberdinen eskuetatik ere diru laguntzak jasotzea espero dugu guk ere beraiekin kolaboratu ahal izateko.

FUNTSEZKO JARDUERAK:

Lehen aipatu dugun bezala, guk zerbitzu osoa eskaintzen diogu bezeroari, eta, beraz, hainbat hornitzaile izango ditugu. Garrantzitsua da azpimarratzea gure enpresak ez duela bere produktua sortzen, baizik eta bitartekari lana egiten duela enpresen eta bezeroen artean.

Pertsonen zaintzari dagokionez, gure enpresa arduratzen da adinekoen bizitza ahalik eta erosoena izateaz; beraz, ahalik eta gehien laguntzen saiatuko gara. Egunerokotasunari dagokionez, ohetik jaikitzekeo zailtasunak badituzte, gu arduratuko gara horretaz. Era berean, higiepertsonalari dagokionez, beharrezkoa izanez gero, garbiketaz ere arduratuko gara. Azkenik, lagundu egingo diegu bai etxean bai etxetik kanpo mugi daitezen.

Lehen azaldu dugun bezala, erosketeki dagokienez, gure enpresak harremana du gure bezeroek eskatutako produktuak ematen dizkiguten hainbat supermerkatuekin: janaria, higiepertsona, etab. Arazoren bat izanez gero, beti jo dezakegu tokiko saltokiren batera beharrezko produktu batzuk erostera. Era berean, botikei dagokienez, gu arduratuko ginatke behar dituzten botikak erostean, hurbileko edozein famaziatara joanez, medikuak aurrez emandako mediku-errezetak erabiliz.

Azkenik, gure lana erabat amaitzeko, fakturak eta beharrezko dokumentazioa bildu eta administratuko dugu. Adineko batzuek ez dakite prozedura bat baino gehiago egiten, eta, beraz, paper-paper horiek guztiak jaso, berrikusi eta, azkenik, gure bezeroari zer egin behar duen jakinarazi eta, zalantzaren bat edo arazoren bat izanez gero, lagundu egingo diegu.

KOSTUEN EGITURA:

HASIERAKO GASTUAK:

Konstituzioaren gastuak:

Irekiera baimena:1.000€

Lehen egokitzaren gastuak:

Publizitatea (lehen urtea):400€

Garbiketa produktuak (maskarak, mantalak, xaboia...).....150€

Inmobilizatutako materiala:

Altzariak:

2 Bulegoko mahaiak: 300 €

2 Bulegoko aulkiak: 150 €

2 Bezero aulkiak: 100 €

Armairuak jartzeko apalak: 350 €

Erantzuten duen telefonoa / faxa: 360 €

Aplikazio informatikoak: 120 €

Bulegoko material:

Folioak: 15 €

Boligrafoak: 10 €

Kalkulagailuak: 20 €

Armairuak: 125 €

Fisioterapiarako materiala:

Fisioterapeutarentzako kamilla.....130 €

Beharrezkoak diren produktuak.....100 €

Ibilgailuak:

2 bigarren eskuko furgoneta.....11.000€

2 bigarren eskuko motorra.....4.000€

Besteak:

Hornidurak: 200 €

Langileen gastuak (uniformea): 100 €

HILEROKO GASTUAK:

Lokalaren alokairua: 300 €

Langileen soldata:.....1500 €

Fisioterapeutaren soldata.....1500 €

Telefono bidezko kontratua:70 €

