

# Procesos

*F.A.G.*



**Integrantes:**

**Gabriel, Mikel, David, Gonzalo y Selene.**

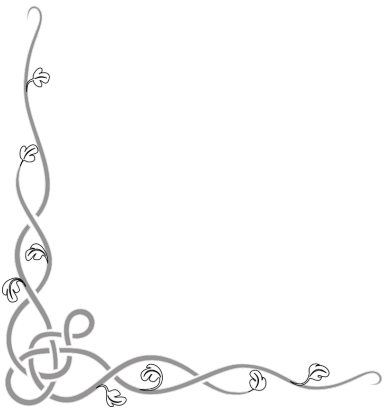
**2º de Bachillerato**

# Relación con los clientes.

- I. ¿Cuál es la relación que tenemos con cada uno de nuestros segmentos de clientes?*
- II. ¿Qué tipo de relación esperan?*
- III. ¿Qué coste tiene? Humano o económico*

**I.** Lo fundamental de una empresa son los clientes, ya que sin ellos no sería posible la empresa. Por ello, debe haber una correcta comunicación y tener en cuenta sus necesidades. Ellos son el pilar que mantiene en pie la empresa, por lo que es fundamental, para el éxito de un negocio saber definir la relación que se va a tener con cada segmento de clientes. Estas relaciones constan de seis fases, tales como conocimiento, adquisición, conversión, crecimiento, retención y reactivación. Se requieren cada uno de los anteriores pasos, para adquirir una interacción adecuada e incluso efectiva.

**II.** Como se comentó anteriormente, nosotros preferimos referirnos a nuestros “clientes” como participantes, ya que lo vemos más adecuado, por el hecho de ser ellos los protagonistas de nuestra asociación. Al ser el colectivo de la tercera edad la relación ha de ser cercana, clara, concisa y familiar ya que nuestro fin es generar una relación amable y afectiva con los/as jóvenes y apaciguar esa falta de respeto que hemos detectado en nuestra sociedad actual para con nuestros mayores.



**III.** El coste más importante será el tiempo personal empleado por el voluntariado adscrito a la asociación, aunque también habrá que gastar algo de dinero en transportar a los/as ancianos/as hasta el punto acordado, además se les proporciona comida durante su estancia en el punto de encuentro. Este coste se intentará cubrir con subvenciones públicas al implicar a los Ayuntamientos para poder llevar a cabo el proyecto entendiendo que las instituciones públicas cubrirán los recursos económicos.

