



Segmentación de mercado

Dirigirse a un único grupo reducido de clientes aporta una serie de ventajas, ya que nos podemos centrar específicamente en los problemas que afectan a dicho rango de edad. De esta manera, podemos buscar soluciones más concretas y más efectivas. Por lo tanto, teniendo en cuenta que un cliente es aquella persona que se vale regularmente de los servicios que ofrece una empresa o un profesional, la empresa Farmaloz está dirigida principalmente a aquellas **personas de mayor edad** y aquellas que **padecen de movilidad reducida**.

Por lo tanto, se podría decir que este grupo son los clientes potenciales de nuestra empresa. Este tipo de clientes son aquellos que se prevé que podrán llegar a convertirse en el principal comprador, consumidor o usuario de un producto o servicio de la empresa. Es decir, se predice que estos clientes generarán los ingresos principales de la empresa, ya que serían los consumidores de mayor potencial del servicio o producto. En el caso de Farmaluz, este servicio sería la venta de medicamentos online.

1. Clientes:

Todas las empresas tienen como actividad principal a sus clientes. En el caso de nuestra empresa, nuestros clientes son las **personas mayores de 18 años**, que podrán acceder a nuestro servicio, ya que se trata de una plataforma online en la que necesitas una tarjeta de crédito para comprar la suscripción anual que les permite acceder a los medicamentos. Es decir, nuestra empresa está creada para todo tipo de clientes con mayoría de edad, pero sin embargo, la idea surgió a raíz de que nos percatamos de que una gran cantidad de personas mayores con problemas para desplazarse dependían de sus familiares para obtener sus medicamentos. Por ello, a pesar de que este servicio lo pueda utilizar toda persona mayor de 18 años, los clientes potenciales y a los que va dirigido principalmente el servicio de nuestra empresa son las **personas mayores con algún tipo de dependencia**, la cual puede estar originado por algún tipo de enfermedad que afecta a los aspectos cotidianos de su vida.



2. Segmentación de clientes:

Como ya hemos explicado anteriormente, varios tipos de personas podrían acceder a nuestro servicio, a pesar de que especialmente está dirigido a aquellas personas de tercera edad. Aún así nos hemos puesto en el lugar de cada colectivo y con ello, hemos buscado ciertas soluciones a los problemas que dichos grupos sociales puedan tener. Ahora procederemos a explicar más detalladamente los problemas que hemos observado en cada grupo y las soluciones que hemos desarrollado.

- **Personas de la tercera edad:** observando el caso de nuestros abuelos, que en muchas ocasiones nos han pedido el favor de que vayamos a recoger sus medicamentos a la farmacia , nos dimos cuenta que una necesidad tan básica como los medicamentos no estaba al alcance de dicho colectivo. Por ello, tuvimos la idea de crear una empresa de reparto de medicamentos online. Sin embargo, acto seguido nos dimos cuenta de que muchos de ellos no disponían de las herramientas necesarias para hacer una venta online (Internet, tarjeta de crédito...). Como solución, no solo decidimos crear una página web, sino que también un número de teléfono para que dichas personas puedan contactar con nosotros directamente y, de esta manera, no queden excluidos de este servicio. A través de ambos métodos, tanto vía online como vía telefónica, queremos dar la posibilidad a aquellas personas mayores con una mayor dificultad de movimiento y, en la mayoría de casos, con peor salud, a tener un fácil acceso a una gran variedad de fármacos como de productos de parafarmacia. De esta manera, no se verán obligados a tener que desplazarse para obtener un servicio básico como es la compra de medicamentos.

Además, otra de las ventajas que estamos estudiando de cara al futuro de la empresa es la colaboración con residencias públicas o privadas, centros de día y/o con servicios sociales municipales. Es decir, Farmaloz daría la posibilidad a estos centros de salud de contratar los servicios de nuestra empresa para que se lleve a cabo un control en los medicamentos de los residentes de dichos centros, y con ello, conseguir todas las ventajas anteriormente descritas en el apartado sobre el control. Por supuesto, con la contratación de este servicio, también nos encargamos de distribuir semanalmente, mensualmente, etc los medicamentos necesarios para todos los residentes que se encuentren internados en los diversos centros, proporcionado así la seguridad, tanto a los familiares como a los trabajadores de la residencia, de que están siguiendo sus pautas de medicación.



- **Personas enfermas:** Muchas personas sufren de diversas enfermedades que les afecta a su vida cotidiana, debido a que son dependientes de una tercera persona. Muchas de estas enfermedades son crónicas, por lo tanto, las personas deben seguir un tratamiento continuo a lo largo de su vida. En ocasiones la propia enfermedad puede causar que estas personas se olviden de comprar los medicamentos que necesitan, y como solución, hemos ideado en pensar un sistema en el que a través de su tarjeta sanitaria, Farmaloz se ocupe de hacer llegar los medicamentos necesarios **mensualmente, semanalmente....**

A su vez, sabiendo que los jóvenes de hoy en día cada vez estamos más ocupados tanto por los estudios o trabajo, como por nuestro estilo de vida, la disposición de este servicio nos proporciona una mayor libertad, ya que nos exime de tener que estar pendientes de comprar la medicación mensualmente. Además, nos elimina el sentimiento de preocupación a raíz de desconocer si nuestros abuelos están siguiendo correctamente la pauta de medicación, dado que Farmaloz se compromete a avisar inmediatamente a los familiares y al centro de salud en caso de ver alguna irregularidad.

- **Adultos mayores de 18 años:** Hoy en día tenemos un estilo de vida en el que exigimos tener todo a nuestra disposición en el mismo momento. Por ello, en muchas ocasiones hemos deseado disponer de un servicio de farmacia 24 horas, bien porque necesitábamos un medicamento o producto de parafarmacia a deshoras (cuando te viene el periodo y te das cuenta de que no tienes los productos necesarios y solamente está abierta la farmacia más lejana), o bien porque nos da pereza salir de casa para ir a la farmacia. A su vez, muchas personas mayores de 18, al igual que los ancianos, tienen dificultades para acceder a Internet o directamente no saben utilizar dispositivos electrónicos. Por ello, el servicio telefónico es también muy útil para que ellos puedan utilizar nuestro servicio.