

RELACIONES CON LOS CLIENTES

DOMUS - STARTINNOVA

RELACIÓN CON LOS CLIENTES

Lo que nos mueve en la realización de este proyecto / servicio, es poder ayudar a aquellas personas que necesitan atención y ayuda en su vida diaria, pero que no quieren que eso les suponga dejar atrás el sitio donde han forjado su vida.

La relación con los clientes y usuarios sería de manera cercana y directa, puesto que nosotros mismos dispondremos de un sector en la administración que se dedique a organizar citas con los clientes interesados en ingresar en la residencia. Para ello Domus consta de un teléfono móvil y redes sociales.

Una vez que estén instalados en Domus, les atenderá los mejores profesionales para que tengan todas sus necesidades cubiertas.

Las fuerzas competitivas en cuanto a Porter

1. Amenazas de servicios sustitutivos

Actualmente no hay ningún servicio, que satisfaga las necesidades de nuestros usuarios a los que va dirigido Domus. En cambio, es posible que tras la nueva invención surjan nuevos servicios similares.

2. Amenazas de nuevos competidores

Como hemos mencionado anteriormente, no hay competidores directos, pero en un futuro pueden surgir servicios similares o imitados a nuestro proyecto.

3. Poder de negociación de los clientes

En este caso ya con cierta antelación hemos tenido en cuenta las diferentes dificultades que se pueden presentar ante el precio para nuestro clientes, a los que damos diferentes posibilidades de pago, como el pago en dos cómodos plazos durante el mes. Por lo tanto, no tendría que existir queja alguna en este aspecto. De ser así estaríamos a su disposición.

4. Poder de negociación de los proveedores

Nuestra intención es forjar un vínculo de diálogo con los proveedores, por lo que crear una relación directa y cercana con ellos.

5. Grado de rivalidad de los competidores

Debido a que con este servicio tan concreto no hay ningún igual, por lo que no es un mercado con mucha competencia, lo que en un futuro podría determinar un éxito para nosotros y nuestros clientes.

ESTIMACIÓN DE RESIDENTES

Después de todo lo mencionado. Nuestro proyecto tiene gran número de clientes que estimamos que se vayan incluyendo en él.

Tenemos tres escenarios posibles en función del número de usuarios que se espera tener. (pesimista, optimista y realista).

PESIMISTA

	ENE	FEB	MAR	AB	M	JN	JL	AG	SEP	O	NOV	DIC		M.R.
	15	15	17	20	20	20	23	23	25	25	30	35	1 año	22
Residentes	28	28	30	32	32	25	25	28	25	25	30	30	2 año	27
	25	28	30	32	32	35	35	37	37	33	35	37	3 año	33

OPTIMISTA

	ENE	FEB	MAR	AB	M	JN	JL	AG	SEP	O	NOV	DIC		M.R.
	25	25	30	35	38	40	40	40	43	42	45	45	1 año	37
Residentes	45	43	43	45	45	45	43	40	43	45	45	45	2 año	44
	45	43	45	45	47	47	49	49	47	45	47	47	3 año	46

REALISTA

	ENE	FEB	MAR	AB	M	JN	JL	AG	SEP	O	NOV	DIC		M. R.
	20	22	26	31	31	29	33	35	35	38	42	45	1 año	32
Residentes	39	38	39	43	40	38	39	40	42	41	45	45	2 año	41
	43	39	43	45	45	47	49	45	47	49	51	51	3 año	46

Según el estudio realizado se estima que el primer año se incorporen en Domus 32 residentes, el segundo año 41 residentes y el tercer año 46 residentes.

En la actualidad, las personas mayores y más en el ámbito rural no tienen muchos ingresos (14484 € / anuales - hombres y 13769 € / anuales - mujeres). Por tanto, nuestro servicio se tiene que ajustar a sus situaciones económicas, por esa razón hemos pensado en flexibilidad de pago (dos plazos mensuales).

- * Precio de los pacientes válidos es de 1.499€/residente
- * Precio de los pacientes semi-asistidos es de 1.615€/residente
- * Precio de los pacientes asistidos es de 1.799€/residente

- Suplemento por habitación individual es de 100€

Con los siguientes datos podemos realizar el Precio Medio Ponderado (PMP) para el cálculo del ingreso medio por paciente que se obtendrá.

PMP: $(1.499 + 1.615 + 1.799 + 100) / 3 = 1.671€$

ESCENARIO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
PESIMISTA	447.828€	564.798€	661.716€
OPTIMISTA	748.608€	880.617€	929.076€
REALISTA	646.677€	815.448€	925.734€