

SEGMENTACIÓN

Se divide a los clientes en dos tipos de colectivos. El primer colectivo estará formado por personas en situación de dependencia; este colectivo está clasificado en tres Grados de dependencia:

La primera clasificación es para personas con dependencia moderada que se encuentran en el Grado I. En este grado las personas no son capaces de realizar las actividades de la vida diaria avanzadas y estas personas necesitarán de un apoyo, ayuda... por lo menos 1 vez al día. Por lo tanto necesitará ayuda esporádicamente. En cambio el Grado II se caracteriza por la dependencia severa de estas personas ya que necesitan una ayuda para la realización de actividades de la vida diaria instrumentales. Las personas con grado dos necesitaran ayuda dos o tres veces al día. Por último el Grado III consiste en una gran dependencia, estas personas no son capaces de realizar las actividades de la vida diaria y necesitan la ayuda de otra persona para la mayoría de las actividades.

El segundo colectivo se formará de un grupo de personas que sean completamente independientes, es decir, en este colectivo puede haber personas que sufran cualquier enfermedad como puede ser una esquizofrenia o un trastorno de bipolaridad o etc. pero que sean capaces de realizar las actividades de la vida diaria, las instrumentales y las avanzadas sin ninguna complicación o dificultad.

Otra clasificación que tendremos en cuenta en torno a los clientes de la empresa JASS dependerá de los apartados de los servicios que quieran obtener, es decir tendremos la opción de que el cliente pueda obtener solo un recurso o varios, como puede ser la comida a domicilio, el servicio de teleasistencia.... La persona pagará el servicio dependiendo a que quiera acceder, si adquiere solamente un apartado del servicio únicamente deberá pagar solamente ese apartado, en cambio si quiere acceder a varios apartados deberá de pagar los apartados obtenidos.

Las características de los clientes dependen de cada usuario, es decir, cada usuario tendrá diferentes características y necesidades que le diferenciarán del resto. Por lo cual, dependiendo de las características o necesidades que tenga se le destina un tipo de servicio u otro, teniendo en cuenta su opinión, y la de familiares o amigos en caso de que esté en situación de dependencia. Tendremos en cuenta lo que el cliente pide o sugiere y la empresa partirá de ahí para poder llevar a cabo sus servicios de la mejor manera posible.