

RELACIÓN CON CLIENTES

La comunicación con los clientes debe ser correcta y estar pendiente de ellos es imprescindible. Ellos son el eje central, por lo que saber definir la relación que se va a tener con cada uno de ellos es fundamental para el éxito de un negocio. Por ello en las relaciones con clientes se debe definir cómo va a ser el tipo de relación que se va a mantener con cada uno de tus segmentos de clientes.

La relación que la fundación tendrá con los clientes será relativamente cercana ya que esta estará dispuesta a ofrecerles una sala, que facilitará la estancia a los clientes junto a sus familiares ingresados. Además, la fundación también estará dispuesta a ofrecer el servicio de ayudar al familiar en caso de tener que acudir al hospital con un menor, esta se encargara de cuidar y entretener al menor mientras que el adulto visita al enfermo. Por lo que los clientes en la mayoría de casos tendrán una relación directa con los representantes de la fundación, es decir, estarán en contacto directo con los voluntarios.



Entrando en detalles, el objetivo principal de la fundación es facilitarles una sala a los familiares de los adultos en oncología. Esta sala estará a disposición de cualquier persona que deba permanecer en el hospital durante un largo periodo de tiempo como compañía del enfermo. A este se le intentará hacer más amena y sencilla la espera, ya que tendrá aseguradas facilidades como duchas, ordenadores para poder trabajar, sofás e incluso en ocasiones o cuando se solicite habrá servicio de cuidado de menores. Con el objetivo de un mayor aprovechamiento del tiempo de los clientes, de esta manera se conseguiría minorar por ejemplo el número de viajes que estos podrían llegar a hacer a sus domicilios solo por el simple hecho de darse una ducha. Asimismo, supondrá también una menor pérdida de horas laborales debido a que mediante los equipos informáticos que ofrecemos los familiares tendrían la posibilidad de trabajar en el mismo hospital.

Teniendo en cuenta que los socios que forman la fundación son estudiantes de segundo de bachillerato, los costes iniciales de este no son muy elevados, debido a que empezamos haciendo pulseras con materiales reutilizados, donados por una empresa de Basauri. De esta manera conseguimos dar a conocer a los ciudadanos sobre la existencia de esta nueva fundación. Es más, la edad media de Basauri es bastante elevada por lo que un gran porcentaje del pueblo empatiza con la organización. Dichos voluntarios serán quienes se encarguen de mantener y crear

relaciones con los clientes, ya que será mediante su labor que la fundación se dé a conocer y los clientes sean atendidos.

Debido a los servicios e instalaciones ofrecidas por la fundación, el mismo cliente se sentirá agradecido ya que la estancia en el mismo hospital le habrá facilitado muchas comodidades. Por tanto, muchos de ellos se verán motivados a la hora de apoyar a más familiares que en un futuro se podrían encontrar en su situación. De esta manera, estos podrán ser integrados en nuestro modelo de negocio mediante asociaciones.



La fundación distingue entre dos tipos de clientes: los que reciben sus servicios y los que compran las pulseras y ayudan con la financiación de la empresa. Además, la relación con los clientes se puede distinguir en diferentes fases:

Primero, los clientes de las pulseras podrán llegar a conocer la fundación de distintas maneras: mediante redes sociales, publicidad en la calle, o incluso viendo a otra persona que lleva la pulsera o un punto de venta de las mencionadas. Después, tras informarse de la fundación y su proyecto podrán decidir comprar la pulsera ya sea a un voluntario o a un colaborador (consultar socios clave). En este caso, la relación con el cliente acabará una vez que se haya realizado la compra o si este lo desea podrá volver a comprar más productos o incluso contactar con la fundación para recibir más información o colaborar si desea.

Por otro lado, los clientes de la sala tendrán otro tipo de relación con la fundación. Para empezar, los clientes sabrán de la existencia de la fundación ya que si se cualifican para recibir sus servicios, serán informados por los profesionales de la salud que trabajan en el Hospital de Cruces. Además, su relación con la fundación será mucho más cercana ya que están en contacto directo con los voluntarios, mientras que precisen de sus servicios. Una vez que ya no los necesiten su relación con la fundación habrá acabado al menos que, ahora, conscientes de la labor que esta realiza deciden colaborar con ella de las diferentes maneras posibles.

Si una persona desea colaborar con la fundación podrá contactar de diferentes maneras. Por un lado, podrá informarse más mediante la web o la cuenta de instagram. Si desea una comunicación directa con una persona de la fundación podrá utilizar la dirección de correo electrónico que aparece en la web o los mensajes directos de instagram. Además, la fundación dispone de un área de servicio de atención al cliente a través del que se resolverá cualquier duda que puedan tener los usuarios.