



RELACIÓN CON LOS CLIENTES

*Naroa Monasterio, Markel Gómez, Anne Chapado,
Leire Rodríguez y Janire Feijóo*

En este apartado explicaremos cómo nos vamos a relacionar con el cliente, de qué formas les haremos llegar el producto y de qué maneras va a poder participar en la mejora del mismo. El conservar una buena relación con los clientes tiene una serie de motivaciones; entre ellas conseguir nuevos clientes y consumidores, retener a los ya existentes y por último, aumentar las ventas del producto. Es por eso que se va a intentar facilitar y acomodar lo máximo posible la relación con los clientes, ya que para sacar adelante la idea de negocio lo mejor posible, es importante que estos últimos estén dispuestos a comprar nuestro producto.

En primer lugar, vamos a explicar la estructura de las relaciones con el cliente. Esta estructura está dividida fundamentalmente en dos aspectos: los clientes y los medios de comunicación. Por un lado, los clientes son el eje central del modelo de negocio, ya que sin ellos la empresa no funcionaría. Es por esto que el segundo aspecto, los medios por los que nos vamos a comunicar, siempre van a estar dirigidos hacia ellos, intentando facilitarles la puesta en contacto con nosotros. Cabe destacar que las relaciones con los clientes no van a ser fijas y pueden variar con el paso del tiempo.

Para mantener ligados a los clientes a nuestra empresa, crearemos una cuenta en la red social de Instagram porque, aunque el dispensador de pastillas esté dirigido hacia las personas de avanzada edad, sus familiares más jóvenes y personas relacionadas con Sanidad podrán conocer el producto y animarles a comprarlo. Asimismo, los clientes dispondrán de una página [web](#) para buscar información relacionada con el dispensador de pastillas. A pesar de que este modelo de relación con el cliente es bastante actual, se ha convertido en uno de los más utilizados debido a que el interesado puede acceder a la información del producto siempre que lo desee.

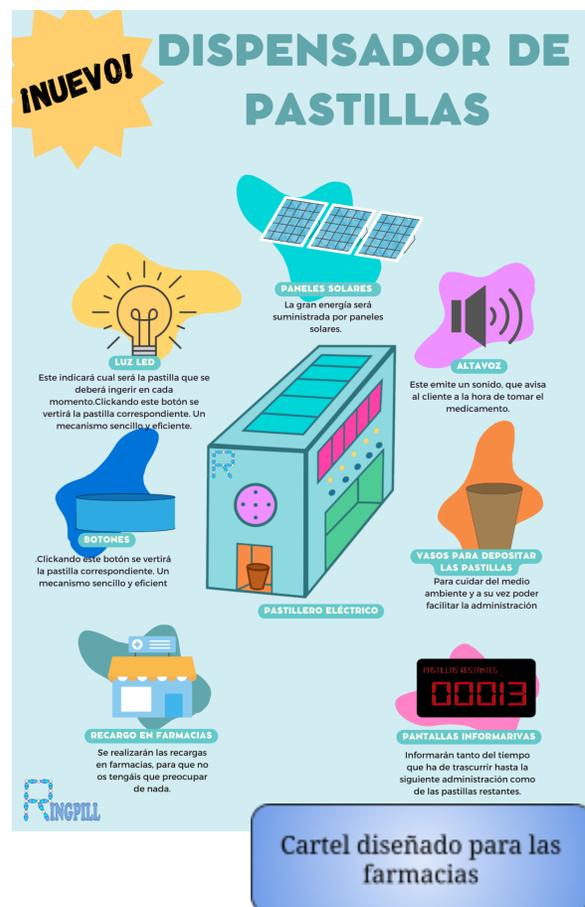
En relación con lo anteriormente dicho, los destinatarios llegarán a conocer el producto mediante la publicación de vídeos cortos e imágenes en Instagram y en YouTube, al igual que a través de la página web. En esta última plataforma, la información está dividida en varios apartados, entre los que se encuentran los objetivos de RingPill, información acerca de nuestra contribución con el medioambiente, la presentación de los componentes de la empresa, información sobre los servicios ofrecidos y toda la información sobre el dispensador de pastillas, incluido el modo de adquisición. Por último, cabe destacar que también daremos nuestro producto a conocer por medio de carteles publicitarios en las farmacias.

De igual manera, a los clientes que realmente necesiten el dispensador (personas con alguna enfermedad que suponga una pérdida de memoria o con una discapacidad mayor al 50%) se les proporcionará una subvención por parte de Sanidad, quién se ocupará de todos los gastos de compra. Además, si el producto tiene algún fallo electrónico, el cliente tendrá la oportunidad de ponerse en contacto con nosotros para tener una revisión, ya sea mediante un mensaje privado de Instagram o a través de nuestro correo electrónico (dispensador.rinpill@gmail.com). Asimismo, a las personas que adquieran este producto se les garantizará la opción de tener un control de calidad del producto anual que se llevará a cabo tras una cita que se concretará mediante un mensaje vía mail o un mensaje privado a través de nuestra [cuenta de Instagram](#). En adición, la garantía del producto será de 2 años. En dicha garantía se incluye cualquier error de fábrica o fallo del sistema así como una única avería por parte del usuario.

En lo que se refiere al material de marketing que se va a utilizar, las pancartas publicitarias y la promoción del producto serán las más usadas. Por un lado, las farmacias que suministren nuestro producto expondrán publicidad en sus locales. Por otro lado, nosotros mismos daremos a conocer nuestro producto y nuestros servicios a través de nuestras redes sociales: la [cuenta de Instagram](#) y el [canal de YouTube](#).

Del mismo modo, para poder mejorar el producto, los clientes podrán comunicarnos su opinión sobre el producto mediante encuestas disponibles tanto en las farmacias, como en nuestra [página web](#). En estas encuestas dispondrán de un apartado de propuestas, que posteriormente evaluaremos para decidir si implantarlas o no. Este apartado es muy importante ya que así podremos construir medios para crear una lealtad y un compromiso con el cliente con el fin de satisfacerlos al máximo posible. Además, esta satisfacción puede tener como consecuencia atraer un mayor número de clientes, ya que los clientes ya existentes pueden promocionar el producto positivamente.

A su vez, estas encuestas servirán como integración del cliente en la idea de negocio, ya que, al poder participar en las ideas de mejora del dispensador de pastillas, podrá sentirse parte de ella. Igualmente, los clientes también podrán aportar mejoras al producto a través de mensajes privados por la red social Instagram si así lo desean.



Por lo tanto, teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, nuestra relación será, en primer lugar, una mezcla de directa e indirecta dado que a la hora de suministrar el producto no seremos nosotros quienes lo hagamos, pero a la hora de solucionar problemas electrónicos nosotros acudiremos presencialmente a resolverlos. En segundo lugar, la relación también será individualizada, ya que el producto está pensado exclusivamente para aportar al cliente un servicio. En tercer lugar, la relación será mediante terceros, ya que, por un lado, las farmacias serán quienes vendan el dispensador de pastillas, y por otro lado, Sanidad garantizará la adquisición del producto a ciertas personas. Por último, la relación también va a ser de co-creación dado que los clientes también podrán formar parte de las innovaciones que se lleven a cabo tanto en el producto como en los servicios ofrecidos.

Finalmente, el vínculo entre el cliente y nuestra empresa es de largo plazo en lo referente a algunos aspectos, ya que si el cliente no utiliza el producto éste perderá tanto el beneficio del llenado de pastillas en las farmacias, como la subvención ofrecida por Sanidad (en caso de contar con ella). No obstante, el vínculo con el cliente también es transaccional, ya que el cliente no está sujeto al producto y puede decidir dejar de utilizarlo en cualquier momento.

Posteriormente os hemos adjuntado una serie de capturas de lo incluido en Instagram, Youtube y nuestra web, aunque para ver todo lo incluido en ello es preciso clicar en los links adjuntos.

Instagram

@ring.pill

Podrás encontrar todas las novedades e información, así como contactar con nosotros y darnos tú opinión.



SERVICIOS PARA LOS CLIENTES

Reposición de comprimidos

La empresa RingPill cuenta con farmacias formadas en el manejo y la configuración del dispensador. Es por ello que los clientes no solo pueden solicitar la primera carga y programación del producto adquirido, sino que también disponen de un servicio de reposición de comprimidos. Esto significa que, en el momento en el que los comprimidos introducidos en el dispensador se estén agotando, los usuarios podrán llevar el dispositivo a ciertas farmacias asociadas a RingPill para que las personas responsables les realicen la recarga de pastillas.

Garantía

El dispensador RingPill cuenta con dos años en los que la empresa se hace responsable de los defectos de fábrica o los fallos que pueda haber e el sistema del dispensador. Además, esta garantía de dos años también se aplica para cualquier avería accidental que pueda sufrir el producto por parte del usuario. No obstante, esto último se tendrá en cuenta una única vez durante los dos años.

Revisión anual



La empresa ofrece un servicio de revisión anual realizado por el sector técnico especializado en la producción y programación del dispensador RingPill. Mediante esta revisión se analiza que todos los apartados del dispositivo estén en perfecto estado. El objetivo de esta revisión es evitar posibles problemas de funcionamiento de la máquina que puedan poner en riesgo la salud de su usuario.



SERVICIOS PARA LAS FARMACIAS

Cursos formativos

Con el fin de que las personas responsables de la reposición de comprimidos no tengan problemas a la hora de manejar el dispositivo, desde RingPill ofrecemos cursos formativos a las farmacias interesadas en la venta de nuestro dispensador. Estos cursos se realizan con más de una farmacia del mismo núcleo a la vez. Gracias a esto, se evita que las farmacias interesadas se vean obligadas a desplazarse a su plantilla.



Transporte del producto



Para que los dispensadores puedan venderse y/o entregarse en las farmacias, la empresa ofrece un servicio de transporte gratuito para las farmacias. De este modo, nos aseguramos de que el producto llegue a tiempo a sus puntos de venta, sin necesidad de suponer un coste adicional a las farmacias interesadas en la venta de dicho dispositivo.

SERVICIOS RINGPILL



Servicios para clientes

Reposición de comprimidos

Garantía

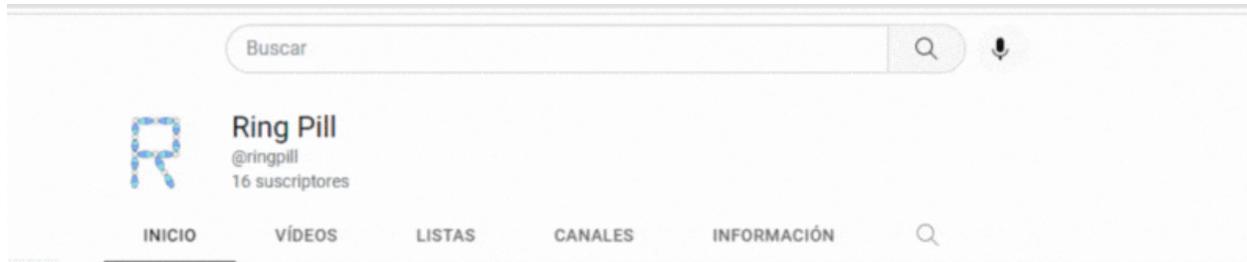
Revisión anual



Servicios para farmacias

Cursos formativos

Transporte del producto



Videos



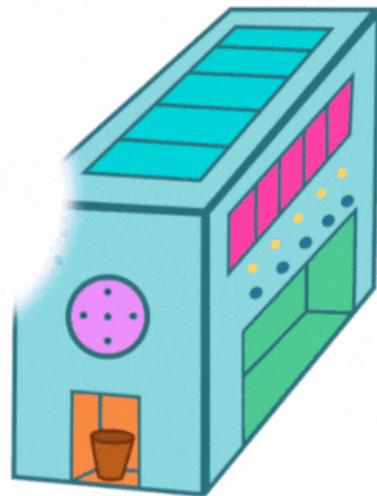
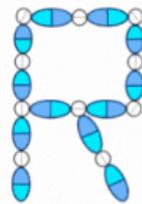
Dispensador RingPill - Idea de negocio

111 visualizaciones · hace 3 semanas

Para más información, visite nuestro perfil. En él encontrarán nuestro Instagram y nuestra página web en los que se explican todas las funciones de nuestro dispensador.

Youtube

Podrás encontrar vídeos informativos así como links al resto de redes.





¡Con RingPill, tu salud te llama!



¿Qué es RingPill?

RingPill es una empresa que depende de un amplio colectivo de personas que tienen la necesidad de tomar un medicamento y que generalmente necesitan ayuda para recordar cada medicamento.



WEB

- ¿Quiénes somos?
- Compromiso con el medio ambiente
- Nuestro producto
- Dónde comprarlo
- Subvenciones
- Nuestros servicios
- Opinión del cliente



Nuestro producto

En la tienda RingPill
el cliente podrá encontrar información acerca de nuestros productos y dónde comprarlos y que su compra sea sencilla.

Dispensador de pastillas



Dispensador RingPill

El dispensador RingPill es un dispensador de comprimidos que tiene como objetivo principal ayudar a las personas con necesidad de tomar una gran cantidad de pastillas al día y que, por tanto, suelen precisar de una ayuda extra para asegurarse de las horas de administración de cada medicamento. Estas personas, generalmente, ven reducida su independencia a causa de su condición de salud. Es precisamente para solucionar este problema por lo que surge el dispensador RingPill, ya que gracias a este producto, sus usuarios no tendrán que preocuparse por recordar las horas de toma de sus pastillas, sino que el propio dispensador hará esta tarea por ellos avisándoles en momento exacto necesario.