

Canales de distribución y comunicaciones

Nuestros servicios están enfocados a un segmento muy concreto de la población con unas necesidades y unos hábitos determinados y relativamente previsibles. Así pues, nuestro sistema de comunicaciones y distribución tiene que tenerlo en cuenta y adaptarse para poder recibir la mayor difusión posible entre los clientes potenciales y poder mantener el contacto con ellos y darles el servicio de una manera rápida, eficaz, eficiente y de calidad.

Canales de comunicación:

Nuestro clientes serán específicamente personas mayores de la comarca de Tierra de Campos en la provincia de Valladolid. Aunque se trata de un grupo heterogéneo en cuanto a características y necesidades, podemos deducir unos hábitos comunes hacia los cuales podemos enfocar nuestra estrategia de comunicación.

En primer lugar, si bien es necesario que tengamos una página web de la empresa en la que los clientes puedan informarse sobre nuestros servicios y cómo los llevamos a cabo, la publicidad la realizaremos por métodos más tradicionales. En concreto, nos anunciaremos en la edición de Valladolid de El Norte de Castilla varias veces por semana y, al iniciar nuestra actividad empresarial, mediante carteles visibles en las inmediaciones de lugares de reunión de los pueblos en los que realizaremos nuestros servicios.

Los anuncios en la edición de Valladolid de El Norte de Castilla, distribuida por todo el territorio provincial y frecuentemente leída por nuestros clientes potenciales, los publicaremos en un espacio fijo un día laborable por semana en un espacio fijo, en particular en la página 2, donde suelen aparecer las principales noticias de Valladolid, lo que asegura que sea visto y leído por el mayor número de personas. El precio por cada día laborable es de 490€, por lo que al mes (4 días) supondrá un coste de 1.960€. Creemos que es importante publicitarnos de esta manera inicialmente durante los primeros dos años. Más tarde, una vez empecemos a obtener el beneficio, estudiaremos si reducimos el gasto en publicidad según las necesidades.

Asimismo, uno de nuestros mayores puntos fuertes a la hora de darnos a conocer es el boca a boca. Los clientes que obtengamos hablarán de nuestro servicio a sus amigos y conocidos del pueblo y de pueblos cercanos en infinidad de momentos, dada la abundante socialización y cercanía que habitualmente entre los habitantes de un mismo núcleo rural, lo que animará a algunos de ellos a contactar con nosotros y utilizar nuestros servicios. Por ello en el apartado de segmentación de mercado hemos previsto un crecimiento bastante grande de año en año, porque la publicidad

“involuntaria” que llevarán a cabo los propios clientes jugará un papel determinante en este incremento.

Una vez el cliente haya decidido hacer uso de nuestros servicios (o simplemente quiera informarse), deberá llamar por teléfono al número que aparecerá en todos nuestros anuncios, que conectará directamente con nuestra centralita, donde los teleoperadores tomarán nota de los datos del cliente y, después de eso, un trabajador social se trasladará al domicilio del cliente para poder evaluar la situación de la persona y poder dar comienzo al servicio de manera adaptada a las necesidades concretas de cada uno.

Canales de distribución:

La distribución es un aspecto fundamental en nuestra empresa, ya que su actividad se fundamenta en los desplazamientos por el territorio de la comarca de Tierra de Campos en la provincia de Valladolid. Quienes se desplazarán desde la centralita de Medina de Rioseco hacia los distintos pueblos serán los trabajadores sociales, que son quienes tienen la función de atender y trabajar directamente con los clientes en sus propios hogares.

Los vehículos que emplearemos son cuatro furgonetas Peugeot Partner, cuyos recorridos y pasajeros serán decididos en función de las necesidades de cada momento y según la atención que requieran nuestros clientes. Por ello, será ineludible una buena coordinación entre los trabajadores sociales que, al ser especialistas cualificados en el ámbito del cuidado a personas mayores, podrán ser flexibles para ser lo más eficientes posibles sin prescindir de ofrecer un servicio de calidad y humano.

En el caso de que haya que atender a más clientes que vehículos disponibles, se decidirá en cada momento que llamadas son más urgentes y cuáles pueden esperar a haber resuelto otras previamente. Del mismo modo, en los casos en los que sea necesario una atención a un cliente de manera rutinaria en un determinado momento del día (levantarse, ducharse, comer, etc.) se establecerán unos horarios de los diferentes trabajadores sociales con los diferentes clientes para poder atenderlos a todos con cuatro furgonetas. Al centrar nuestro área de actividad en una comarca concreta, los traslados de unos pueblos a otros serán fáciles y rápidos, lo que facilitará el proceso.