

## Relaciones con los clientes

Las relaciones con nuestros clientes serán muy estrechas desde el primer contacto. Uno de nuestros objetivos fundamentales es dar a cada cliente una atención personalizada que mejore su calidad de vida. Así, fortalecer los vínculos entre la empresa y la clientela es un aspecto imprescindible.

La asistencia es totalmente personal y personalizada, de tú a tú. Los servicios son individuales para cada cliente, en su propio domicilio. Dependiendo de las necesidades de cada uno de los clientes y según el criterio de nuestros trabajadores sociales especializados en el cuidado de las personas mayores, cada cliente recibirá una atención distinta y adecuada, primando siempre y salud, seguridad y comodidad. En esto consiste nuestra empresa: en hacer la vida más fácil y cómoda a personas que se encuentran en la última etapa de su vida y que no desean abandonar sus hogares en el medio rural.

Nuestro servicio pretende tener continuidad durante un periodo prolongado de la vida de los clientes, dependiendo de su grado de dependencia, de su estado de salud, de sus necesidades y de sus preferencias. Así pues, el cliente se mantendrá ligado a nuestra propuesta debido a su carácter diario y constante. Seguramente se establezcan ciertos lazos afectivos entre las personas mayores que contraten nuestros servicios, ya que serán quienes les atiendan y ayuden día a día cuando lo necesitan en momentos cotidianos.

El método de comunicación directa con los clientes dependientes será una pulsera llamador, que recibirá al comenzar a recibir nuestros servicios y cuyo importe (99€) se abonará junto con la primera cuota de nuestro servicio. En caso de emergencia que requiera intervención urgente, la señal de los llamadores será transmitida a los ordenadores de nuestra centralita. Así pues, los teleoperadores deberán entonces transmitir la información necesaria a los trabajadores sociales, que actuarán adaptándose a las circunstancias de manera que se asegure el máximo cuidado y bienestar de la persona.

En los casos más extremos en los que se requiera la presencia de un médico inmediatamente, el teleoperador llamará directamente al 112 para que una ambulancia se desplace al lugar para atender a nuestro cliente. Esto será así ya que una persona que viva sola seguramente no se encontrará en condiciones de llamar por sí misma al 112 si ocurre dicha emergencia, así que hacer de enlace entre el cliente y el 112 también será uno de nuestros servicios.

El método habitual de contacto de los clientes o potenciales clientes con la empresa para informarse, resolver dudas, etc. será por teléfono. Las llamadas llegarán hasta la centralita de



Medina de Rioseco, donde serán atendidas por los teleoperadores. En la primera llamada, se tomarán los datos de la persona para que después un trabajador social pueda acudir presencialmente al domicilio del cliente para evaluar sus necesidades y comenzar a hacer los trámites necesarios para que empiece a recibir nuestros servicios con la mayor prontitud posible.

En ningún caso los clientes ni sus familiares acudirán de manera presencial a la centralita de Medina de Rioseco. Todos los trámites y gestiones se realizaran en el domicilio de nuestros clientes. Así podemos ofrecer de manera completa un servicio más cómodo que evita desplazamientos innecesarios de la clientela y que facilita tanto el grueso de la actividad como las gestiones más tediosas.