

Recursos clave

Para realizar nuestra actividad necesitamos una serie de recursos que son indispensables. Son recursos físicos, humanos y financieros. Estos recursos van a suponer el factor diferencial entre nuestra empresas y otras que puedan ser competencia y van a asegurar la máxima calidad y el buen funcionamiento del servicio.

- Recursos físicos:

• Línea telefónica e Internet:

Como nuestros servicios tienen como punto de apoyo las nuevas tecnologías y la atención a distancia, uno de los pilares fundamentales de nuestra empresa. Lo necesitamos para poder conocer a tiempo real el estado de nuestros clientes y para poder organizar y coordinar los recursos físicos y humanos que se requieren para llevar a cabo óptimamente el servicio.

• Pulseras llamador:

Como explicamos en detalle en la sección de relaciones con los clientes, la manera que tendremos para comunicarnos con los clientes, especialmente con los más dependientes, en todo momento serán unas pulseras llamador que nos avisarán en caso de emergencia. Dichas pulseras son esenciales para poder conocer de manera instantánea si tenemos que intervenir de algún modo urgentemente. Es, además, un elemento diferenciador que añade valor al servicio.

• Seguro de los vehículos:

Nuestra actividad se basa en los desplazamientos por el territorio mediante vehículos, en particular furgonetas. Aunque también es importante pensar en qué modelo escoger, lo más decisivo es el seguro, ya que, al fin y al cabo, todas las furgonetas desempeñan esencialmente la misma función. Debe ser un seguro que, ante todo, nos proporcione temporalmente un vehículo de sustitución en caso de avería y se encargue de la reparación del vehículo averiado. Lo mejor es, por tanto, contratar un seguro a todo riesgo, que garantice todo ello. No podemos dejar al azar un elemento tan decisivo como es disponer de todos los vehículos en todo momento y en perfectas condiciones, ya que son indispensables.

- Recursos intelectuales:

• Conocimiento del mercado y de la clientela:

Los recursos intelectuales que serán distintivos de nuestra empresa de manera específica se basan principalmente del conocimiento del mercado en el que nos movemos y del grupo de población al

que pertenecen sus clientes y sus necesidades, así como conocimiento del territorio que abarcamos. Dicho conocimiento vendrá tanto de los trabajadores sociales, que al ser específicamente especialistas en el cuidado de las personas mayores sabrán al milímetro todo lo necesario para su trabajo, y de la ayuda externa de personas cercanas a nosotros que se dedican a este campo y que lo conocen a la perfección, cuya ayuda será asimismo inestimable.

- Recursos humanos:

• Teleoperadores:

Aunque parezca que son la parte menos importante de nuestro equipo, su trabajo y sus conocimientos son esenciales para que la empresa funcione. Son quienes se encargan de mantener el contacto con los clientes, tanto para cuestiones ordinarias como para ser avisados de las emergencias que puedan tener en cualquier momento, para así movilizar a los trabajadores sociales. También realizarán cuando sea necesario gestiones de dependencia referentes a los clientes. Un requisito que deberán cumplir los candidatos es tener un grado superior de Atención al cliente. Además, realizaremos entrevistas personales para comprobar que el candidato posee las aptitudes que deseamos: amabilidad de cara al público y facilidad de trato, paciencia, dominio de las nuevas tecnologías, empatía y conocimiento de las personas mayores, capacidad comunicativa y de organización, etc. El reclutamiento será principalmente online mediante plataformas como LinkedIn o similares. Los tres teleoperadores con los que contaremos en la plantilla se repartirán en turnos de mañana, tarde y noche. Dicha organización se negociará con los propios trabajadores de manera consensuada y acorde al convenio colectivo.

• Trabajadores sociales:

Quienes se encargarán del trabajo directo con los clientes son los trabajadores sociales. Esta es la parte visible y esencial de la empresa, la que materializa su razón de ser. Por ello debemos buscar la excelencia en esta parte del equipo, pues son los garantes de la calidad, el buen funcionamiento y la satisfacción y el bienestar de los clientes. Son quienes realizarán en su gran mayoría las actividades clave. Por ello debemos buscar al personal mejor cualificado y que mejor se ajuste al perfil demandado. Un requisito fundamental será que los candidatos deben estar titulados en el grado universitario de Trabajo Social con un máster en Gerontología social o equivalente, esencial para su actividad y para asegurar su calidad. También será obligatorio tener permiso de conducir en vigor, ya que parte importante de su actividad consiste en viajar por los pueblos de la comarca en furgoneta de manera rápida y sin sobresaltos, lo que requerirá además una especial habilidad de conducción. Además, realizaremos entrevistas personales para comprobar que el candidato posee las aptitudes que deseamos: amabilidad de cara al público, facilidad de trato, paciencia, dominio de las nuevas tecnologías, empatía, conocimiento de las personas mayores, capacidad de organización,

flexibilidad, experiencia en el ámbito, etc. El reclutamiento será principalmente online mediante plataformas como LinkedIn o similares. Los seis trabajadores sociales con los que contaremos en la plantilla se repartirán en distintos turnos. Como dependemos en buena medida de las necesidades de los clientes, no podemos asegurar aún cómo será la organización. Por ello debe haber gran flexibilidad y capacidad de adaptación a las circunstancias por parte de toda la plantilla. Dicha organización se negociará con los propios trabajadores de manera consensuada y acorde al convenio colectivo.