

6.- RELACIÓN CON LOS CLIENTES



La relación que mantendremos con nuestros clientes, será por medio de una atención al cliente totalmente flexible y personalizada, estableciendo una relación de asistencia personal con el énfasis de entablar una comunicación directa con el/la responsable de la residencia de persona mayores, a través de herramientas digitales como correo electrónico, mensajes de texto, videollamadas, entre otras. Y además de manera más directa podemos mantener una relación presencial por medio de citas, entrevistas, seguimientos, etc. de forma periódica y así tener un contacto directo que nos permita una retroalimentación y transparencia para la mejoría de los servicios empresariales de las residencias (nuestros clientes) y de nuestra empresa.

Mantendremos la relación con programas de fidelización para recompensar a los clientes leales, con descuentos o beneficios especiales, actividades que se realizarán en el transcurso del año en fechas importantes para ellos, eventos exclusivos para nuestros clientes premium y su equipo organizativo que ya cuenta con un largo tiempo en nuestra empresa, modelos de pagos personalizados como pagos mensuales o anuales, un feedback activo y continuo, y un soporte prioritario y personalizado para garantizar respuestas rápidas y soluciones efectivas .

En nuestra empresa “A tu lado / Zure Alboan” contamos con una metodología que nos permite estar en una constante innovación, que permitirá que nuestros clientes pueden optar a diferentes servicios o programa dentro de un amplio catálogo de calidad, para que puedan elegir la más adecuada y acorde a sus necesidades, y también realizaremos un seguimiento de satisfacción de nuestros clientes, para identificar en qué áreas hay debilidades, si sus necesidades son cubiertas, o en cual deberíamos mejorar, para garantizar una respuesta oportuna ante algún incidente.

Nos destacaremos en el mercado por ser una empresa que fomenta la participación activa y la lealtad a nuestros clientes, con una alta intervención social de parte de todos nuestros profesionales para mantener relaciones sólidas y a largo plazo.