

6. RELACIONES CON LOS CLIENTES

En este apartado nos vamos a centrar en definir qué tipo de relación deseamos que nuestra empresa tenga con nuestros clientes. Recordemos que cuando nos referimos a nuestros clientes, no solo debemos tener en cuenta las residencias y centros de día, sino que el **verdadero cliente final serán las personas que residen en estos centros**. Por tanto, vamos a responder a la siguiente pregunta:

- **¿Cómo vais a atraer nuevos clientes, mantenerlos y hacerlos crecer?**

Nuestro proyecto va enfocado a una **relación con el cliente de tipo asistencia personal dedicada**, donde ofreceremos un servicio de terapia con perros ajustándonos lo máximo posible a las necesidades de los residentes en residencias y centros de día. Por ejemplo, si acudimos a una residencia de Tineo donde las personas que residen en ella tienen un horario determinado, trataremos de ajustar nuestro servicio en tiempo y forma para poder incluirlo y que disfruten de él. Otro ejemplo que podría suceder durante nuestro servicio sería que la residencia o el centro de día tenga espacios verdes (espacios al aire libre) y sea mucho mejor para desarrollar la actividad que en un sitio cerrado, aun así, nos adaptaremos a cualquier espacio.

Por otro lado, nos parece muy importante mantener una buena **relación de confianza con aquellos clientes que son recurrentes** en la contratación de nuestro servicio. Ya hemos explicado que se realizaran descuentos para servicios recurrentes, pero esto nos gustaría hacerlo en forma de bonos mensuales o quincenales y también a través de la facilidad de pagos a 30 o 60 días. Por ejemplo, una residencia que contrata nuestros servicios mensualmente podrá pagar ese servicio inmediatamente si quiere o bien a mes vencido o a dos meses vencido. Esto es muy común dentro del mundo empresarial, ya que de esta forma podemos facilitar los pagos a los clientes. Además, al contar con la financiación de la línea de crédito, podemos asumir que nuestros clientes nos paguen a 30 o 60 días.

Por último, y relacionado con los canales de distribución y comunicación, nos gustaría darles facilidades a nuestros clientes a la hora de **contratar nuestros servicios**, pudiéndolo hacer **vía e-mail, teléfono móvil (WhatsApp) o bien a través de un mensaje en redes sociales (Instagram)**.

Para resumir esto vamos a realizar un **análisis DAFO**:

<u>DEBILIDADES</u> <ul style="list-style-type: none">• Inexperiencia en el sector.• Difícil gestión (nada nos asegura que el perro que adoptamos vaya a conseguir dar un buen servicio de terapia).	<u>AMENAZAS</u> <ul style="list-style-type: none">• Posible competencia con otras empresas.• Existencia de información gratuita en la red.
<u>FORTALEZAS</u> <ul style="list-style-type: none">• Servicio a domicilio.• Amplio sistema de horario.• Sistema de fidelización.• Poca inversión inicial.	<u>OPORTUNIDADES</u> <ul style="list-style-type: none">• Difusión por redes sociales.• Destinado a un sector que va aumentando aún más.

Uno de nuestros puntos fuertes es la cercanía y atención personalizada con el cliente, ofrecemos asesoramiento en grupo en residencias y centros de día.