



## 6. Relaciones con los clientes

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

Las relaciones con los clientes son fundamentales para el éxito de cualquier proyecto. En el caso de nuestro proyecto de bolsas para tapan los reservorios de los enfermos de diálisis, es crucial **establecer relaciones sólidas con los pacientes, cuidadores y profesionales de la salud.**

En primer lugar, debemos entender las experiencias y los desafíos que enfrentan los pacientes de diálisis. **Deberemos escuchar activamente sus necesidades** y preocupaciones para adaptar nuestros productos y servicios de acuerdo a sus preferencias, dando lugar a un proceso de co-creación.

En segundo lugar, **mantendremos una comunicación sincera y abierta.** Proporcionando información clara sobre nuestros productos, cómo funcionan y cómo pueden beneficiar a los pacientes; manteniendo una presencia activa en redes sociales respondiendo a comentarios o a mensajes directos de personas que tengan dudas o dificultades; compartiremos noticias, actualizaciones y consejos relevantes.

Además, **proporcionaremos recursos educativos sobre la importancia de cubrir los reservorios y cómo tus bolsas pueden mejorar la calidad de vida de los pacientes.** Esto puede incluir folletos, videos educativos y sesiones informativas en hospitales, centros de diálisis...

También ofreceremos un **correcto servicio de atención al cliente para abordar preguntas, preocupaciones y proporcionar asistencia postventa.** Nos aseguraremos de contar con canales de comunicación efectivos, como el correo electrónico, chats en línea a través de la página web, y líneas telefónicas, ya que muchos de los pacientes son gente mayor que igual no cuenta con los dispositivos o con los conocimientos para realizar las consultas en línea. Además, brindaremos un servicio de garantías y de retorno, en caso de que el producto no



cumpla con las expectativas de los clientes. Posibilidad de devoluciones sin complicaciones, reemplazo en caso de defectos, cambio de tallas del producto... Dentro del proceso de posventa, también animaremos a los clientes a que proporcionen comentarios y reseñas sobre nuestros productos para respaldar la calidad y utilidad de nuestras bolsas; fomentaremos una retroalimentación continua a través de encuestas de satisfacción.

**Crearemos programas de fidelidad** para recompensar a los clientes leales. Esto podría incluir descuentos exclusivos, acceso a diseños exclusivos o beneficios adicionales.

Por último, **organizaremos eventos donde podremos conocer a nuestros clientes en persona o en línea.** Estos eventos pueden ser oportunidades para recibir comentarios directos y fortalecer la conexión emocional con la comunidad.

Al construir relaciones sólidas con los clientes, no sólo buscamos crear una base leal de compradores del producto, sino que también buscaremos **reforzar una imagen de marca positiva y comprometida con la causa y la enfermedad que soportan nuestros clientes.**