

4. RELACIÓN CON EL CLIENTE

Nuestra estrategia para atraer nuevos clientes se basa en campañas de publicidad enfocadas en un análisis detallado del entorno. Hemos identificado los lugares clave donde se encuentra nuestro perfil de usuario (personas de la tercera edad) son principalmente residencias, iglesias, teatros y parques. Sin embargo, entendemos que aunque el usuario final es la persona de tercera edad que utilizará el servicio, los clientes (quienes pagan) suelen ser sus familiares o personas cercanas. Por ello, nuestro objetivo principal es lograr visibilidad y conexión tanto con los usuarios como con sus familiares.

Relación con Usuarios

1. Perfil del Usuario

Nos dirigimos a personas de la tercera edad que son autónomas y capaces de desplazarse por sí mismas. Por esta razón, nuestro centro estará ubicado estratégicamente en el centro de la ciudad, facilitando el acceso desde cualquier punto.

2. Atención Personalizada

Nuestro modelo de relación es personal y directo. Cada usuario tendrá acceso a empleados capacitados para ofrecer la atención necesaria, garantizando una experiencia humana y cercana. La asistencia será constante y adaptada a las necesidades individuales de cada usuario.

Relación con Clientes (Familiares y Cuidadores)

1. Comunicación y Confianza

Es fundamental establecer una relación de confianza con los familiares, quienes son los principales tomadores de decisiones. Esto se logrará a través de una comunicación transparente sobre los servicios, beneficios y cuidado que ofrecemos a los usuarios.

2. Visibilidad y Alcance

Las campañas publicitarias estarán dirigidas a los familiares, utilizando mensajes que destaquen la seguridad, comodidad y bienestar que sus seres queridos experimentarán en nuestro centro. Además, estableceremos presencia en lugares estratégicos frecuentados por familiares y cuidadores.

3. *Seguimiento Continuo*

Mantendremos un contacto constante con los familiares para informarles sobre el progreso y la satisfacción de los usuarios. Esto refuerza la confianza y fomenta relaciones a largo plazo.

Mejoras Propuestas

- Programas de Referencia: Incentivar a los familiares actuales a recomendar nuestro servicio mediante descuentos.
- Eventos y Actividades: Organizar eventos en el centro que involucren a los usuarios y sus familias, promoviendo un ambiente de comunidad y confianza.
- Canales Digitales: Aprovechar las redes sociales y plataformas digitales para crear contenido informativo y emocional que conecte con los familiares.

