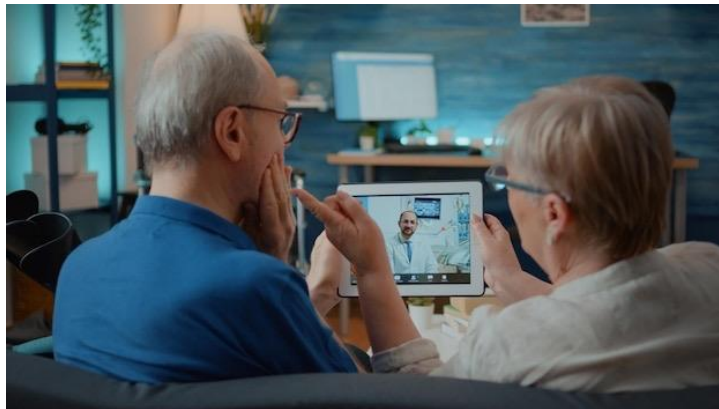


6. RELACIÓN CON LOS CLIENTES

Para poder gestionar la **relación con los pacientes en nuestra empresa**, ofrecemos un servicio eficiente y adaptado a las necesidades de los pacientes.

Un ejemplo sería **la asistencia personal dedicada**, que consiste en establecer un canal de comunicación directo, como el servicio al cliente a través de llamadas o el chat a través de la aplicación móvil, donde los pacientes puedan resolver sus dudas sobre los servicios ofrecidos, los horarios y las ubicaciones de la clínica móvil. Así mismo, otra relación sería **los servicios automatizados y sistema de autoservicio**, mediante nuestra aplicación móvil o la web. A estos pacientes les resultará más fácil y eficiente reservar citas, seleccionar la ubicación y el horario para acudir a la clínica, realizar compras a través de la aplicación o la web y recibir recordatorios automáticos por correo electrónico o SMS.



Esta imagen representa cómo nos comunicáramos a través de nuestra aplicación

Para **mantener a los pacientes y fomentar su lealtad**, nos hemos basado en: **Programas de puntos o recompensas**, como ofrecer descuentos a aquellos pacientes que acudan a la clínica de manera regular. Además, presentamos **atención postventa**, realizando encuestas y cuestionarios a nuestros pacientes para comprobar su nivel de satisfacción. Estableceremos recordatorios automáticos que llegarán a nuestros clientes para incitar a realizar revisiones periódicas, limpiezas, etc. Por otro lado, organizaremos **eventos y experiencias exclusivas** mediante talleres educativos para un mayor conocimiento de la salud bucodental. Así pues, se realizarán campañas exclusivas dentro de la aplicación, para aquellos que presente el premium, como promociones anticipadas. Respecto a la **comunicación continua con los pacientes**, utilizaremos nuestras redes sociales para informar sobre novedades, ofertas, consejos, horarios, ubicaciones, etc.

Un medio para **implicar a nuestros pacientes** es mediante un **feedback continuo**, donde mediante encuestas recogeremos la opinión de nuestros pacientes, así como las sugerencias de estos para mejorar nuestros servicios.

En nuestra empresa, **personalizamos la atención a los distintos segmentos de cliente**. En primer lugar, respecto a nuestros clientes con un **nivel socioeconómico bajo**, disponemos de consultas, revisiones gratuitas y financiaciones para personas que no se puedan permitir tratamientos. Por otro lado, disponemos de clientes que **residen en población rural** que no dispongan o tengan



DENTAL EXPRESS



accesibilidad a clínicas dentales, para ello nos desplazamos a esos lugares para que tengan la oportunidad de tratarse indistintamente del lugar en el que residan.

Por último, **registraremos las opiniones y sugerencias de nuestros pacientes** para mejorar nuestra relación con ellos. Realizaremos una serie de **encuestas de satisfacción**, para conocer la valoración del paciente sobre nuestros servicios y obtener ideas sobre posibles mejoras. También utilizaremos las **reseñas y valoraciones** que los pacientes dejarán en nuestras redes sociales o página web para conocer sus opiniones y que otras personas puedan acceder a ellas y conocerlas. Así pues, el último medio que tenemos es la **comunicación abierta**, en la que podremos responder de una manera directa con los pacientes sus dudas o inquietudes, así como sugerencias mediante un chat con nosotros o servicio al cliente mediante llamada telefónica.