



8. ACTIVIDADES CLAVE

Las actividades fundamentales para identificar y describir nuestro modelo de negocio son:

Producción:

Una actividad de nuestra empresa sería el **desarrollo de servicios**, en esta actividad organizaremos y gestionaremos nuestras citas, charlas y actividades nosotros mismos mediante nuestra web y app móvil. En estos, nuestros pacientes podrán solicitar una cita para su tratamiento que se incorporará de manera automática a nuestro software informático donde tenemos nuestra agenda con la información de los pacientes. Otra manera sería directamente en la clínica móvil dental, donde nosotros proporcionaremos la cita a los pacientes de manera directa. Otra actividad sería la **innovación y mejora continua**, que llevaremos a cabo mediante la opinión y las críticas constructivas de los pacientes respecto a nuestros servicios.

Gestión de la plataforma o servicios online

Para el correcto **mantenimiento de la página web y la aplicación** junto con la **actualización del contenido** será llevado a cabo mediante la agencia contratada especializada en el desarrollo de servicios online. En la actualización del contenido, nosotros les facilitaremos la información que ellos deberán publicar. Respecto a la **atención al cliente online**, los pacientes podrán contactar con nosotros por chat a través de la aplicación móvil si disponen del apartado premium. Los demás pacientes podrán contactar con nosotros a través de las llamadas telefónicas en el horario programado o mediante el correo electrónico. Las redes sociales las llevaremos nosotros mismos, donde colgaremos la opinión de los pacientes que habrán expresado en las encuestas que nosotros proporcionamos.

Marketing y promoción

Para promocionar nuestra empresa utilizaremos las **redes sociales**, que gestionaremos nosotros mismos donde publicaremos las opiniones de nuestros pacientes, así como resultados de tratamientos e información relativa a nuestra llegada a los destinos propuestos. **Nuestras campañas de publicidad** se llevan a cabo en las redes sociales, mediante la ayuda de los ayuntamientos de los pueblos que informarán de nuestra asistencia y los propios pacientes que nos ayudarán a difundir nuestra llegada en los pueblos. Respecto a la **fidelización del cliente**, mantenemos relaciones cercanas con los clientes mediante la opinión que ellos nos proporcionan y el contacto directo con ellos.



Mantenimiento y gestión del local o instalaciones

Para la **limpieza y mantenimiento del local**, contrataremos a una empresa para su limpieza a fondo una vez a la semana. Además, nosotros mismo tras cada paciente desinfectamos la zona de trabajo. Por otro lado, disponemos de un **equipamiento adecuado**, donde garantizamos que nuestras herramientas, equipos e instrumental están siempre disponibles, esterilizados y en buen estado para su utilización.

Relación con los clientes

Para obtener una mejor relación con los clientes, mantendremos una **comunicación continua con los pacientes**, donde utilizaremos nuestras redes sociales para informar sobre novedades, ofertas, consejos, horarios, ubicaciones, etc. Así como la resolución de dudas, consultas de manera presencial o por correo, la aplicación... Otro 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.



Esta imagen representa como se actualizaría el calendario de nuestra aplicación dependiendo de nuestras visitas a las poblaciones