

Relaciones con los clientes

TIPOS DE RELACIONES CON LOS CLIENTES:

Queremos establecer una combinación de relaciones personalizadas y automatizadas, con un enfoque adicional en comunidades y co-creación.

1. Relación personalizada:

- Nuestra principal prioridad es ofrecer un soporte accesible y cercano a nuestros usuarios. La asistencia personal estará disponible a través de múltiples canales, incluyendo teléfono, chat en vivo y correo electrónico. Los pacientes y sus cuidadores podrán contar con ayuda inmediata para resolver dudas técnicas, problemas con el dispositivo o la aplicación, y obtener orientación sobre cómo aprovechar al máximo las funcionalidades de Flashback G.
- Los clientes premium que se suscriban a la opción avanzada de Flashback G recibirán una atención aún más personalizada. Este servicio incluirá la asignación de un asesor personal que los guiará durante el proceso de configuración del dispositivo, ayudando a personalizar las funcionalidades del sistema de acuerdo a las necesidades específicas del paciente. Además, el asesor brindará seguimiento continuo sobre el progreso del usuario, realizando ajustes si es necesario para optimizar la experiencia y asegurar que tanto el paciente como el cuidador reciban el máximo beneficio del dispositivo.
- Por qué elegimos esta relación: El público objetivo de Flashback G incluye a personas con Alzheimer en etapas iniciales o moderadas y a sus cuidadores. Este grupo requiere un enfoque personalizado y humano, ya que la interacción directa y el apoyo emocional son esenciales para construir confianza y seguridad. Los cuidadores, en particular, a menudo se enfrentan a altos niveles de estrés y responsabilidad, por lo que contar con un contacto cercano y comprensivo puede ser una fuente de alivio y respaldo. Además el Alzheimer es una enfermedad que varía de un paciente a otro, y cada persona tiene necesidades y preferencias únicas. Al ofrecer un servicio de asistencia personal dedicada (Premium o versión avanzada), podemos garantizar que los pacientes y sus cuidadores reciban una experiencia altamente personalizada que facilite la adaptación del dispositivo a sus rutinas y características específicas. Este tipo de servicio también fortalece la lealtad del cliente, ya que sienten que tienen un recurso confiable y accesible en todo momento.

2. Relación automatizada:

- La tecnología de Flashback G no solo se limita a la interacción humana directa, sino que también incorpora automatización para facilitar la experiencia del usuario. A través de una aplicación móvil, los cuidadores podrán gestionar todos los aspectos del dispositivo, desde la programación de recordatorios de medicación hasta la consulta de datos biométricos en tiempo real. La aplicación ofrecerá notificaciones automáticas y actualizaciones sobre el estado del paciente, lo que proporcionará una visión clara y constante del bienestar del usuario.
- Por qué elegimos esta relación: La automatización es fundamental para garantizar que los cuidadores puedan administrar las tareas diarias de manera eficiente y sin estrés adicional. La comodidad y autonomía que ofrece la tecnología permiten que los cuidadores puedan estar tranquilos sabiendo que tienen un control constante sobre el dispositivo y los registros de salud del paciente sin tener que realizar constantemente interacciones manuales.

3. Autoservicio:

- Además de la atención automatizada a través de la aplicación móvil, se ofrecerá una plataforma web de autoservicio que permitirá a los usuarios acceder a recursos de autoayuda. Esta plataforma incluirá una amplia gama de guías paso a paso, tutoriales en video y una base de conocimiento diseñada para resolver los problemas más comunes que puedan surgir con el uso del dispositivo o la aplicación. Los usuarios podrán encontrar respuestas a sus preguntas sin necesidad de contactar al servicio de soporte.
- Por qué elegimos esta relación: La autonomía es clave en la relación con los clientes, y la posibilidad de que los usuarios resuelvan sus dudas de manera independiente mejora la eficiencia y reduce la necesidad de intervención directa. Además, este enfoque permite a los cuidadores tener un acceso rápido y fácil a la información cuando más lo necesitan, lo que mejora su experiencia y su satisfacción general con el producto.

COMUNIDADES Y CO-CREACIÓN

1. Comunidades:

- Flashback G promoverá la formación de comunidades online, donde los cuidadores y familiares de pacientes con Alzheimer puedan compartir experiencias, consejos y apoyo. Estas comunidades también servirán como una plataforma para que los usuarios se conecten entre sí y se ayuden mutuamente a lidiar con los desafíos diarios del cuidado de personas con Alzheimer.
- Beneficios: Estas comunidades no solo generan un espacio de apoyo mutuo, sino que también permiten a Flashback G conocer mejor las necesidades y preocupaciones de sus clientes, lo que facilita la mejora continua del producto y la identificación de nuevas funcionalidades que podrían ser de gran valor para los usuarios.

2. Co-creación:

- Con el objetivo de mejorar continuamente la experiencia del usuario, Flashback G fomentará la co-creación. A través de encuestas, grupos focales y pruebas de productos, los usuarios podrán brindar su retroalimentación directa sobre el dispositivo, lo que permitirá al equipo de desarrollo implementar mejoras y nuevas funcionalidades que respondan a sus necesidades reales.
- Beneficios: La co-creación no solo mejora el producto, sino que también fortalece el sentido de pertenencia y participación de los usuarios. Al involucrar a los clientes en el proceso de desarrollo, Flashback G puede asegurarse de que sus productos se alineen mejor con las expectativas de los usuarios y continúen siendo herramientas efectivas y útiles a medida que la enfermedad avanza.

ESTRATEGIAS PARA ATRAER A LOS CLIENTES

Testimonios y casos de éxito:

- La confianza es un factor clave cuando se trata de productos destinados a mejorar el bienestar de las personas. Para construir esta confianza, utilizaremos testimonios auténticos de clientes que hayan experimentado mejoras significativas en la calidad de vida de los pacientes gracias a Flashback G. Estos testimonios se compartirán en

nuestras plataformas digitales, como el sitio web, las redes sociales y el boletín informativo.

- Promover casos de éxito en los que el uso de Flashback G haya marcado una diferencia significativa en el bienestar de pacientes con Alzheimer y la reducción del estrés en los cuidadores también será una estrategia fundamental. Estos casos pueden incluir detalles sobre cómo el dispositivo ayudó a los cuidadores a organizar mejor sus tareas, mejorar la seguridad del paciente o reducir situaciones de estrés.

RETENCIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

1. Planes de suscripción:

- Introducir modelos de suscripción con diferentes niveles de beneficios (estándar, avanzado, premium).
- Incluye actualizaciones automáticas del software y acceso exclusivo a nuevas funcionalidades.

2. Actualizaciones continuas:

Ofrecer actualizaciones regulares basadas en los comentarios de los usuarios para mejorar la experiencia y mantener el interés del cliente.

3. Soporte técnico y seguimiento:

- Crear un programa de seguimiento postventa para garantizar que los clientes aprovechen al máximo las funcionalidades del producto.
- Enviar recordatorios periódicos para mantenerlos informados sobre funciones poco utilizadas o nuevas características.

HACER CRECER A LOS CLIENTES

1. Ventas cruzadas y upselling:

Las estrategias de ventas cruzadas y upselling se centran en maximizar el valor que cada cliente aporta a nuestro negocio, así como en mejorar su experiencia y satisfacción general con nuestros productos y servicios. A continuación, se describen las áreas clave en las que se puede implementar esta estrategia.

- **Monitoreo avanzado:** Una de las oportunidades más significativas para el upselling es la introducción de servicios de monitoreo avanzado. Al ofrecer informes personalizados que pueden ser enviados directamente a médicos y profesionales de la salud, los cuidadores pueden proporcionar datos valiosos sobre el estado del paciente. Esto no solo ayuda a los profesionales a tomar decisiones informadas sobre el tratamiento, sino que también refuerza la utilidad del dispositivo Flashback G como una herramienta de apoyo en la gestión del Alzheimer. Esta funcionalidad adicional puede promoverse como un servicio premium que satisface la demanda de un seguimiento más detallado y profesional.
- **Módulos extra:** Otra forma de hacer crecer la relación con los clientes es ofrecer módulos adicionales que mejoren la funcionalidad del dispositivo. Estos pueden incluir:
 - ❖ **Control Remoto para Familiares:** Permitir que los familiares supervisen el dispositivo a distancia, lo que proporciona tranquilidad y comodidad. Este servicio ayudaría a involucrar a los familiares en el cuidado del paciente, ofreciendo múltiples beneficios en términos de seguridad y atención.
 - ❖ **Integración con Dispositivos Médicos:** Facilitar la conexión con otros dispositivos de salud que el paciente pueda estar utilizando, como monitores de glucosa o tensiómetros, para crear un ecosistema más completo y holístico en torno al bienestar del paciente.
 - ❖ **Alertas de Emergencia:** Ofrecer la posibilidad de configurar alertas que notifiquen a cuidadores y familiares en situaciones críticas, como caídas o momentos de confusión aguda, fortaleciendo la seguridad del paciente y aliviando la carga emocional de los cuidadores.
- **Fomentar la migración a planes de suscripción más avanzados** que ofrezcan beneficios adicionales, como acceso a nuevas funcionalidades, prioridad en la atención al cliente, y descuentos en módulos extras. Este enfoque no solo incentiva a los clientes a invertir

más en nuestros servicios, sino que también les proporciona herramientas que n su experiencia y fortalecen su compromiso con Flashback G.

2. Creación de Contenido Educativo:

La creación de contenido educativo es fundamental para relacionar a nuestros clientes con la marca y proporcionarles valor adicional que trascienda el uso del producto. Al educar a nuestros usuarios sobre el Alzheimer y el cuidado, podemos empoderar tanto a cuidadores como a familiares, fortaleciendo la percepción de Flashback G como un recurso invaluable.

- **Cursos en Línea:** Ofrecer una serie de cursos en línea que aborden temas como el manejo de los síntomas del Alzheimer, estrategias prácticas para el cuidado diario, y técnicas de autocuidado para los cuidadores. Estos cursos se diseñarán para ser accesibles, interactivos y prácticos, permitiendo a los cuidadores aprender a su propio ritmo y aplicar lo que han aprendido en su día a día.
- **Recursos Web y Materiales Educativos:** Crear una sección en nuestra plataforma y en aplicaciones móviles dedicada a la educación, con artículos, guías, infografías y tutoriales relacionados con el Alzheimer y su cuidado. Este contenido estará alineado con las preocupaciones y necesidades de nuestros usuarios, asegurando que la información que proporcionamos sea relevante, actualizada y, sobre todo, útil.
- **Integración con Nuestras Soluciones:** A través de contenido educativo, podemos demostrar cómo las funcionalidades y herramientas de Flashback G pueden facilitar la vida cotidiana de los cuidadores. Por ejemplo, se pueden incluir tutoriales sobre cómo usar eficazmente las alertas de emergencia o cómo configurar el monitoreo avanzado. De esta manera, no solo educamos sobre la enfermedad, sino que también fomentamos el uso proactivo de nuestro producto.

Acciones para mantener a los clientes ligados a Flashback G

1. Experiencia de usuario continua:

Mantener la interacción constante a través de notificaciones personalizadas en la app, recordatorios y contenido relevante para el cliente.

2. Eventos exclusivos para la comunidad:

Organizar talleres virtuales o presenciales donde los usuarios puedan aprender más sobre cómo maximizar el uso del dispositivo.

3. Encuestas regulares de satisfacción:

Obtener retroalimentación continua para mejorar la experiencia del cliente y reforzar su compromiso con la marca.

4. Campañas de renovación de suscripción:

Ofrecer descuentos por renovación temprana o paquetes especiales para quienes elijan planes de largo plazo.

INTEGRACIÓN DEL CLIENTE EN EL MODELO DE NEGOCIO

1. Modelo de suscripción:

Los clientes pueden optar por suscripciones mensuales o anuales, que incluyen mantenimiento, actualizaciones y soporte continuo.

2. Programa de embajadores:

Crear un programa donde los cuidadores satisfechos puedan recomendar Flashback G a otros y recibir beneficios por ello.

3. Datos para mejoras:

Con su consentimiento, los datos generados por los dispositivos serán utilizados para mejorar las funcionalidades y desarrollar nuevas características, siempre garantizando la privacidad.

4. Espacios de co-creación:

Involucrar a los usuarios en el diseño de nuevas funciones a través de encuestas y pruebas beta, asegurando que sus necesidades sean escuchadas.