

RELACIÓN CON CLIENTES

La empresa GoNanny, intenta comunicar unos valores a través de todas sus comunicaciones que se basan en los beneficios más prácticos y funcionales de la plataforma, apoyándose en el cuidado emocional de los usuarios, de la cercanía en el servicio y de la calidad de los profesionales encargados de las diferentes actividades.

GoNanny está disponible de forma gratuita en Google Play Store y Apple App Store. A través de la aplicación, los usuarios pueden explorar y contratar servicios de cuidado para personas mayores de manera rápida y sencilla porque permite gestionar solicitudes personalizadas, realizar reservas y comunicarse directamente con el equipo en cualquier momento. Con este nuevo modelo de negocio basado en comunidades digitales, cualquier persona podrá participar del negocio (como oferentes o solicitante de servicios), ampliando las posibilidades en los casos de las personas que cuenten con acceso a internet y las redes sociales. Sin olvidar la posibilidad de un contacto telefónico y presencial basado en la confianza, accesibilidad y acompañamiento continuo para que cualquier usuario encuentre la mejor opción de cuidado según sus necesidades.

La comunidad digital está formada por un grupo personas unidas por un fin común, la asistencia a la tercera edad. Esto exige un compromiso a la hora de contratar o proveer los servicios, se van construyendo relaciones particulares a través de comunicaciones y evaluaciones directas. Con este modelo de colaboración se busca:

- **Transparencia:** Los usuarios al elegir la persona que les atienda o asista tendrá acceso a todo tipo de datos sobre su perfil, de forma directa pues se pretende ofrecer un sistema sostenible basado en la confianza de los propios usuarios y la reputación de los trabajadores. Todas las personas que intervienen en el proceso están comunicadas de forma directa en la plataforma para estar al corriente de los acontecimientos que surgen del servicio contratado.
- **Comunicación continua:** Los usuarios podrán conectar entre ellos para recibir recomendaciones y consejos así como las personas cuidadoras que figuran en la plataforma. Esto se consigue con un soporte personalizado a través de la aplicación y un equipo de atención al cliente siempre disponible para garantizar una experiencia fluida y segura. Además, la plataforma distribuirá entre los usuarios boletines informativos y otros links de interés como ofertas promocionales o noticias sobre el sector.
- **Evaluación:** El cliente podrá visualizar y realizar búsquedas de forma gratuita de cualquier servicio y a su finalización podrá evaluar de forma instantánea y directa a las personas que les han prestado los mismos, así como los propios servicios recibidos, además, de ver evaluaciones de otros usuarios. Esto implica una comunicación directa entre usuarios y trabajadores, permitiendo un seguimiento detallado de los servicios.
- **Mejora continua:** el demandante de empleo a través de las evaluaciones recibidas irá construyendo su reputación en el sector y por tanto incrementar sus servicios e ingresos. De ahí que sea necesaria una revisión continua de las críticas de los usuarios, encuestas de satisfacción, etc. Esto será una de las claves del éxito de la empresa puesto que uno de sus valores es la fidelidad entre clientes y trabajadores basada en la confianza, el cariño y el respeto mutuo con el fin de garantizar seguridad de cara a los potenciales clientes