

RELACIONES CON LOS CLIENTES

La empresa se **enfoca** en atraer nuevos clientes, mantenerlos y fomentar su crecimiento ofreciendo talleres gratuitos sobre cómo crear una caja de memoria que estimule recuerdos sin generar agobio en la persona.

Nexus puede captar la **atención** de nuevos usuarios mostrando cómo “Memoria de Vida” despierta recuerdos y emociones positivas. Historias reales, testimonios y demostraciones en talleres o centros de cuidado permiten que familias y profesionales comprendan el valor emocional del proyecto. Además, las alianzas con residencias y terapeutas facilitan el acceso directo a quienes más se beneficiarán de la experiencia.

Para **fidelizar**, resulta fundamental brindar seguimiento personalizado y adaptar las experiencias según las necesidades de cada persona. La comunicación constante, la incorporación de novedades sensoriales y la entrega de herramientas útiles para cuidadores refuerzan la confianza y promueven el uso continuo del proyecto.

El programa puede **expandirse** estandarizando procesos sin perder la personalización, incorporando nuevos estímulos y módulos temáticos, y aumentando su presencia en más hogares y centros. La innovación constante y la recopilación de retroalimentación aseguran que “Memoria de Vida” siga siendo emocionalmente relevante, valiosa y atractiva para un público cada vez más amplio.

La asistencia personal **dedica** y ofrece atención directa y personalizada a cada usuario, adaptando el servicio a sus necesidades específicas. En “Memoria de Vida”, esto se trabaja en talleres presenciales, seguimiento individual con las familias y los cuidadores, y soporte personalizado para asegurar para que cada experiencia de reminiscencia sea significativa y cómoda para la persona usuaria.

El autoservicio **permite** a nuestros clientes que puedan acceder por sí mismos a las herramientas y recursos para que gestionen su experiencia. En este caso, los familiares pueden utilizar esta plataforma Web o la App para que seleccionen contenidos, crear cajas de memoria digital o que impriman materiales sin que dependan de la intervención directa del equipo.

Los servicios automatizados se basan en **sistemas** tecnológicos que ofrecen servicios o información de manera automática. Para “Memoria de Vida”, esto incluye notificaciones sobre nuestras actividades, recordatorios y la entrega de contenido personalizado.

La **co-creación** es trabajar juntos con las familias, los cuidadores y cuando se puede, con los propios pacientes, para descubrir recuerdos, emociones y objetos importantes en la vida de cada persona. Las cajas multisensoriales no son iguales para todo el mundo, muestran cada historia de vida, los gustos y los sentimientos especiales de cada persona.

Esto no solo ayuda a **recordar** momentos y sentir emociones positivas e importantes, si no que también conlleva a una mejora en la relación entre los usuarios y sus familiares, mejorando la comunicación, la comprensión y el bienestar común.

Las comunidades trata de que los usuarios se **relacionen**, compartan experiencias aconsejen y se den apoyo entre ellos. En este plan, los familiares y cuidadores tienen un sitio para intercambiar ideas, contar sus historias y las cosas que mejor les han funcionado. Esto crea un sentido de pertenencia y un aprendizaje en grupo centrado en la reminiscencia y el bienestar emocional.