

## **Relaciones con los clientes**

En Lalonjet entendemos que detrás de cada llamada, cada mensaje y cada solicitud de ayuda hay personas, historias y momentos que requieren sensibilidad y atención. Por eso, nuestra relación con las familias se construye desde la cercanía, el respeto y la confianza mutua. Desde el primer contacto dedicamos el tiempo necesario a escuchar con atención, comprender cada situación en profundidad y conocer las necesidades reales de la familia, para poder ofrecer una respuesta personalizada y ajustada a cada caso.

Durante todo el proceso, mantenemos una comunicación continua, clara y honesta con las familias. Informamos de manera regular sobre el estado de la persona atendida y estamos siempre disponibles para resolver dudas, atender inquietudes, escuchar sugerencias o adaptarnos a nuevas necesidades que puedan surgir. Creemos que sentirse informado y escuchado aporta tranquilidad y seguridad, especialmente en momentos delicados.

Nuestro compromiso no termina con la puesta en marcha del servicio. Acompañamos a las familias día a día, ofreciendo apoyo, comprensión y presencia, porque sabemos que el cuidado va más allá de lo técnico y necesita también un trato humano y cercano. Queremos que las familias sientan que no están solas y que pueden contar con nosotros en todo momento.

En Lalonjet no buscamos únicamente prestar un servicio, sino crear relaciones duraderas basadas en la confianza, la empatía y el compromiso. Cuidamos a las personas con respeto, cariño y profesionalidad, como si formaran parte de nuestra propia familia, poniendo siempre a las personas en el centro de todo lo que hacemos.