

PUNTO 6. RELACIÓN CON LOS CLIENTES

6.1. Tipos de relación con los clientes

Smile Express establece una relación cercana, personalizada y adaptada a las necesidades de cada tipo de cliente.

6.1.1. Asistencia personal

Durante cada jornada móvil, el equipo ofrece un trato directo y humano mediante la atención presencial en la unidad odontológica. Además, se mantiene comunicación por teléfono, WhatsApp y correo electrónico para resolver dudas sobre tratamientos, talleres o hábitos de higiene bucodental.

6.1.2. Asistencia personal dedicada

Para instituciones colaboradoras y casos que requieren un seguimiento específico, se asigna un profesional responsable que coordina horarios, jornadas y necesidades concretas. Los pacientes con problemas bucales complejos reciben un acompañamiento individualizado y seguimiento clínico.

6.1.3. Servicios automatizados

Smile Express incorporará herramientas digitales que faciliten la gestión de reservas, la compra online de kits y el acceso al historial dental, permitiendo una atención más ágil y organizada.

6.1.4. Autoservicio

Los usuarios podrán consultar el calendario de rutas, descargar materiales educativos, realizar pedidos de kits y gestionar solicitudes de colaboración de forma autónoma.

6.2. Fidelización de los clientes

La fidelización es fundamental para asegurar la continuidad del proyecto.

6.2.1. Descuentos y promociones

Se ofrecen descuentos a instituciones que contraten varias jornadas, promociones en campañas especiales y precios reducidos para familias vulnerables.

6.2.2. Bonificaciones

Se implementan programas de puntos para escuelas y bonificaciones para ayuntamientos que renueven convenios anuales.

6.2.3. Comunicación continua

Se mantiene una comunicación constante mediante newsletters, redes sociales y avisos personalizados, reforzando la relación con los clientes y colaboradores.

