

ACTIVIDADES CLAVE

Son las acciones más importantes que **CliniBox** realiza para que nuestro modelo de negocio funcione.

• PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1) Diseño del servicio

CliniBox ofrece un servicio fácil, seguro y confortable para la toma de muestras en casa. Consiste en crear una experiencia sencilla y accesible para el usuario.

Nuestra prestación de servicio se inicia una vez que el cliente contacta con nosotros a través de la web, llamada telefónica o *whatsapp*, acordamos una fecha y hora de entrega, y elige el tipo de prueba. A continuación, realizamos la preparación del kit y lo empaquetamos para realizar el envío.

Cada kit es funcional con instrucciones fáciles de seguir, materiales de calidad para las muestras y con elementos de seguridad como envases herméticos.

Después, metemos el paquete en el vehículo de la empresa y procedemos a llevarlo al lugar acordado con el cliente.

Los usuarios cuentan con diversos medios de contacto para dudas o emergencias.

Posteriormente se realiza la recogida el día y hora establecida con el cliente y se lleva la muestra al laboratorio o centro correspondiente.

2) Elaboración del servicio

La elaboración implica todos los procesos para garantizar que el servicio sea eficiente.

Nos aseguramos de que los kit estén completos y cumplan con las normas sanitarias.

El equipo está capacitado para resolver dudas acerca de su manejo.

Los kit son entregados de forma puntual y segura. Los clientes cuentan con un sistema de seguimiento para poder localizar su kit en todo momento.

3) Distribución del servicio

Incluye los métodos de entrega y recogida que garantizan la eficacia del servicio.

El envío de kits es realizado por el equipo promotor a través de nuestro vehículo.

- **SOLUCIÓN DE PROBLEMAS**

- 1) Retraso en la entrega del kit por imprevisto, falta de tiempo o error de planificación.

Se informa al cliente y se le ofrece una opción más rápida.

- 2) No se entrega el kit porque el destinatario no se encuentra en el lugar acordado para la entrega.

Se confirma el horario exacto de la entrega mediante un mensaje o llamada el día anterior y se ofrece la opción de cambio de cita para otro día.

- 3) Kit incompleto o defectuoso.

Se revisa el contenido de los kit antes de la entrega y en caso de error se reemplaza el kit de inmediato.

- 4) El cliente no sabe cómo usar el kit.

Instrucciones sencillas en todos los kits, hay videos explicativos de todos los kit en nuestras redes sociales y página web y hay opción de realizar una llamada con uno de los miembros de nuestro equipo para soporte técnico.

- 5) Confusión de muestras entre clientes.

Todos los kit van correctamente etiquetados con un código único para cada cliente y en caso de haber confusión se entrega un nuevo kit al instante.