



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.