

# Relación con el cliente

## Rasgos generales:

- Asistencia personalizada
- Priorización y fidelización
- Transparencia
- Participación solidaria

## Asistencia personalizada

Con la asistencia personalizada, en NutriHogar nos preocupamos por que nuestros clientes se sienten arropados e informados, por lo que ofrecemos una interacción inicial para comprender los requerimientos, necesidades y peticiones por parte de nuestros clientes. De esta manera, podemos concretarle el menú que mejor se asemeje a todo ello. Además, desde nuestra web, usaremos "chatbots" para resolver problemas y cuestiones en el momento, disponible las 24 horas, promoviendo que los clientes puedan disponer de respuestas informativas a partir de preguntas o dudas que les puedan surgir. Para garantizar este servicio personalizado, los clientes además tendrán una reunión con un nutricionista donde podrán intercambiar todos los detalles y tendrán la oportunidad de conocerse para poder finalmente conseguir en equipo un menú que encaje al 100% con los gustos y necesidades del cliente. Gracias a esto, nuestros clientes podrán conseguir el menú personalizado perfecto para que gocen de menús equilibrados, nutritivos y sanos. Finalmente, en caso de que algún cliente tenga una preferencia determinada por algún tipo de alimento, se aumentará o disminuirá la proporción de dicho alimento; lo mismo ocurrirá si nuestros clientes tienen algún tipo de alergia o intolerancia alimentaria, que modificaremos el menú, sustituyendo los alimentos que no pueden ingerir por otros que aporten nutrientes similares y que proporcionen algún tipo de beneficio para el organismo.



## Priorización y fidelización

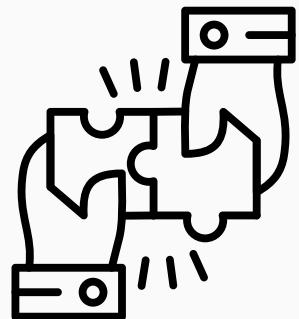
Desde NutriHogar, consideramos que aunque cualquier persona puede adquirir nuestros servicios, es necesario considerar algunos criterios de priorización, como, por ejemplo, ancianos (que requieran antes la comida debido a que su edad les reduce la movilidad), clientes que sufren alguna invalidez (que les impida a ellos mismos cocinar, serán también prioritarios), personas convalecientes (personas que requieran una dieta específica debido para la recuperación de alguna enfermedad), clientes recurrentes, clientes con restricciones horarias concretas para ingerir la comida y por último, las distancias de entregas (se priorizarán aquellos domicilios que estén más cerca de nuestros centros para optimizar el tiempo).



# Relación con el cliente

## Transparencia

Para reforzar la confianza con nuestros clientes, NutriHogar considera necesario un embalaje y etiquetado informativo con la información nutricional correspondiente, como por ejemplo, los ingredientes utilizados, valores nutricionales, fecha de caducidad, etc. así como cualquier otra indicación relevante sobre el consumo del producto. De esta manera, los compradores saben exactamente lo que están consumiendo y como deben hacerlo para que su salud no se vea comprometida. Esta transparencia, permite que familiares o cuidadores tengan la seguridad total de que estos productos en realidad sí que son los correctos para la persona a la que están bajo su responsabilidad. Consideramos que este factor es imprescindible y crucial para proteger la salud y para cumplir legal y éticamente con nuestros clientes. Además, el etiquetado será claro con una letra grande e instrucciones simples, para favorecer la comodidad y autonomía.



## Participación solidaria

Desde NutriHogar somos muy conscientes de lo afortunados que somos y de la gran calidad de vida de la que disfrutamos. Por ello, nos comprometemos a aportar nuestro grano de arena en cualquier lugar donde sea necesario. De esta manera, nuestra empresa fomenta un vínculo que trasciende lo comercial, convirtiendo a los clientes en partícipes de su misión social, a base de campañas de concientización y recaudación de fondos, colaboran activamente en la lucha contra el hambre y el apoyo a zonas en crisis. Desde NutriHogar estamos enormemente comprometidos y nos encantaría poder seguir ayudando, aumentando fronteras a medida que vayamos creciendo, ya que nos parece fundamental y muy importante ayudar todo lo posible dentro de nuestras posibilidades.

