



## **Punto 8: ACTIVIDADES CLAVE**

Las actividades clave necesarias para la creación, gestión, promoción y mantenimiento de nuestra clínica, así como la interacción con los clientes y la resolución de problemas son:

En cuanto a la **producción**, se divide en 3 partes. La primera es la creación de productos mediante la ayuda de laboratorios externos, quienes se encargarán también del control de calidad de nuestros productos. Su distribución del laboratorio a nuestra clínica será mediante una empresa de transporte y su distribución de nosotros a los clientes es a través de la venta directa en nuestra clínica. La segunda es el desarrollo de los servicios. Nuestra clínica se centra en servicios, los cuales se organizarán mediante citas gestionadas por nuestro personal de recepción a través de una agenda donde podrán ver el horario y la disponibilidad de los profesionales. La tercera es la innovación y mejora continua ya que siempre vamos a estar en actualización con nuestros tratamientos y nuestras técnicas para que nuestros pacientes obtengan un servicio y resultado lo más óptimo posible. También, nuestro laboratorio nos enviará los productos más novedosos y actualizados.



Producción en laboratorio

Nuestra **gestión de la plataforma o servicios online** también se divide 3. Por un lado, el mantenimiento de la página web lo haremos mediante un personal especializado que se asegure el correcto funcionamiento de esta, incluyendo la resolución de problemas técnicos o fallos, además de estar siempre pendiente de actualizar la información y las fotografías de nuevos tratamientos. Por otro lado, la atención al cliente online se realizará por un chat que ofrecerá un servicio de lunes a domingo de 9:00 a 20:00 h. También a través de nuestro perfil de Instagram podrán realizar las preguntas o dudas oportunas, como precios, información de tratamientos, etc. Por último, nuestra actualización de contenido, como ya hemos mencionado, estará a cargo del mismo personal que realiza el mantenimiento de la página web, llevando a cargo la publicación y gestión continua de contenido importante en las plataformas, como puede ser las promociones, novedades y de cursos que ofrecemos en la clínica.

El **marketing y promoción** constará de gestionar las redes sociales, donde publicaremos contenido diariamente para mantener actualizados a los pacientes



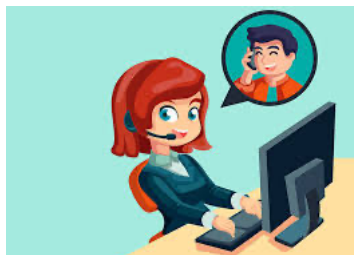
sobre ofertas, novedades y resultados del antes y después de tratamientos, y la fidelización del cliente, mediante la comunicación directa a través de llamadas y mensajes de WhatsApp y correos electrónicos más personales. Esto se haría con la intención de que ellos sientan que estamos pendientes a ellos y a su bienestar, de manera que garantizamos una correcta fidelización.

En lo que se refiere al **mantenimiento y gestión del local o instalaciones**, contamos con la contratación de una empresa de limpieza para asegurar que el local esté limpio y seguro, así como otra empresa de mantenimiento para garantizar el correcto funcionamiento de nuestras instalaciones y equipos, pudiendo atender cualquier fallo técnico a tiempo; además para supervisar que nuestros materiales estén siempre disponibles y en buen estado para la prestación de nuestros servicios, contaremos con un personal auxiliar. De este modo, supervisarán las faltas de materiales, harán las reposiciones oportunas y los pedidos a laboratorio.



**Fuente:** internet

Finalmente, nuestra **relación con los clientes** se va a basar en el soporte y la atención a este resolviendo sus consultas, ya sea de forma presencial, en la clínica, o de forma indirecta por correo electrónico o redes sociales o a través de llamadas, que es más inmediato. Y por último, como mencionamos en la fase 6, para un mejor feedback y mejora continua, recogeremos opiniones y sugerencias mediante encuestas de satisfacción, que llegarán a ellos a través de un correo electrónico o mensaje vía WhatsApp, que nos permitan evaluar la experiencia de los clientes, y reseñas y valoraciones que se recogerán en un apartado especializado de nuestra página web, para valorar los productos y servicios que han utilizado.



Relación con los clientes



CLÍNICA PERFECT AR

