

## 6.RELACIÓN CON LOS CLIENTES

### a. Acciones se llevarán a cabo para que el cliente se mantenga ligado a nuestra propuesta.

**Nuestra prioridad es mantener la relación con el productor basada en la confianza**, de permitir la transformación de sus excedentes para obtener un nuevo producto de calidad con certificación ecológica en el mercado; que diversifique sus ingresos y cubra necesidades de sus clientes.

La **atención al cliente** dentro de un horario laboral será continua a través de llamada telefónica, un primer contacto puede ser a través de la página web, donde dejan sus datos y nosotros nos ponemos en contacto.

Los **nuevos clientes** siempre son citados para plantear su nuevo producto en base a sus excedentes y posibilidades, tras el estudio de mercado donde recogemos precios de materia prima, tarifa de desarrollo alimentario que recoge tanto la elaboración como el certificado sanitario, transformación, envasado, etiquetado y reparto. Se les envía por correo electrónico o cita si se precisa toda la documentación necesaria para iniciar su nuevo proceso como productor.

**Clientes fidelizados** con el proyecto, que cada cosecha recurren a nuestro servicio, están en permanente contacto con la cooperativa, ya sea para concretar fechas de recogida/ entrega, estas actividades habitualmente por vía telefónica y con citas presenciales en las cosechas que quieran conseguir una nueva elaboración o modificar ingredientes. Este es un proceso en el que valoramos la opinión del productor, las necesidades de su cartera de clientes/ productos y sobre todo llegar a un acuerdo que sea viable para ambas partes y con resultado de un producto de calidad, ecológico y local.

**Trabajamos mano a mano con los productores**, ellos seleccionan qué producto final quieren conseguir para diversificar su cartera de productos. Ofrecerles un recetario personalizado si desean innovar o incorporar nuevos productos a sus proyectos.

### b. Cómo integrar al cliente en nuestro modelo de negocio.

Degustando nuestras conservas elaboradas gracias a los productores ecológicos de Álava. Agricultores del sector primario, base única de las neveras y despensas de nuestros hogares.

Para los eventos a los que asistimos con los productos transformados de los productores de Bionekazaritza y agricultores ecológicos de Álava, acudimos con un stand personalizado, realizado con elementos de madera reutilizada que realizan en la empresa local [Egurra Ukitzen](#) ,los productos más selectos o las ventas de más cuantía con entregadas en una bolsa de tela o tote bag diseñada por [Caostura](#), reutilizable , vegana y elaborada en el centro de empresas de

Kuartango, el resto de bolsas están elaboradas con papel reciclado donde se refleja nuestra marca y siempre se introduce el tríptico donde se refleja el trabajo como cooperativa junto a los agricultores ecológicos de Álava. Ofrecemos en ocasiones o fechas concretas **pequeños pack**, con una presentación más cuidada y selecta, donde el cliente puede encontrar una pequeña selección de los productos más exquisitos de la agricultura que ofrecen los productores de Álava

Hay fechas ya marcadas en el calendario (Navidades, festivos locales, patronales...) o eventos específicos (eventos con entrega de premios, cumpleaños, ferias agrarias o gastronómicas, catas) durante el año que por sus características un diseño más cuidado del producto y de la presentación final es importante.

Siempre pensando en la eficiencia de recursos, usando materiales biodegradables o reciclados creados en empresas cercanas de ética sostenible; se presentan packs con una selección de los mejores productos, en un formato más reducido y con precios específicos.

Otro segmento en el que intentamos estar presentes son las **ferias locales y provinciales**, solemos descartar eventos de promoción a nivel estatal, a no ser que acudamos en colaboración o representación de alguno de los proyectos con los que colaboramos de manera habitual (Hazi, Uaga, Bionekazaritza, Koofekoop...).

Elegimos ferias cercanas como [Bio Araba](#), [Ardo Araba](#), eventos agro ganaderos locales donde las visitas pueden acercarse a conocer el proyecto.

En todas las etiquetas de las conservas aparece **nuestra marca** como empresa transformadora, integrada con la **marca del productor local** y los datos necesarios requeridos **en la identificación y sanidad de los productos**.

Valoramos la imagen de nuestros productores, pero también cuidamos la nuestra. Nuestra imagen corporativa nos acompaña cada día. En nuestros uniformes de trabajo aparece nuestra marca **Akelarre Taldea** y la colaboración con **Bionekazaritza**. Siempre recordando a los clientes que sin el sector primario local de Alavés no podríamos elaborar productos de primera calidad y con certificación ecológica.

Los uniformes de trabajo, formados por gorras, chubasqueros, chaquetas polares, chalecos polares, camisetas, pantalones, delantales y cuellos-bufanda.