

ACTIVIDADES CLAVE

(PRL)

Desarrollo e investigación:

Nuestro departamento de investigación y desarrollo está en contacto constante con el resto de departamentos, para así conocer las inquietudes de los clientes o para conocer los fallos en el producto.

- Es aquí donde se ve la gran importancia que tiene para nosotros recibir reseñas constructivas por parte de los consumidores. De esta forma es como procuramos mejorar continuamente nuestro producto y hacerlo más placentero para el comprador, puesto que al fin y al cabo es quien le va a dar uso. Gracias a estas reseñas y opiniones, nuestro personal de innovación e investigación, se encargará de encontrar soluciones y formas para que los clientes se encuentren lo más agusto posible con su adquisición.
- Por otro lado, también es de gran relevancia que este se encuentre en contacto con nuestra plantilla de fabricación y con nuestra plantilla de electricistas, para que de esta forma si se presenta algún problema, se pueda resolver cuanto antes.
- Dejando eso a un lado, este departamento no solo está para solucionar los posibles problemas, sino que también se encarga de trabajar por su cuenta en lo que respecta al constante perfeccionamiento del producto, sobre todo en el ámbito estético. Nuestro objetivo no solo es hacer de estas persianas algo práctico y cómodo, sino algo bonito, algo que el cliente no solo quiera por su pragmatismo, sino también porque piensa que le daría un toque agradable y estético a su hogar (o al edificio donde quiera que se instalen las persianas)
- Además, nuestro equipo de I+D es el que se encarga de revisar día a día las posibles innovaciones o mejoras de estos productos en la industria, para que así nuestro producto también esté dotado de esas nuevas características y que ni nosotros ni nuestros clientes nos quedemos atrás.

Producción:

Nuestro objetivo (como el de la mayoría de las empresas), es conseguir fabricar el producto en el menor tiempo posible y con la mejor calidad posible. Pero al fin y al cabo, el punto al que debemos llegar es el de equilibrio, para así conseguir el mejor resultado.

- Ese objetivo se consigue con práctica y tiempo, de modo que de forma paulatina se va consiguiendo ese equilibrio mencionado anteriormente. Probando distintas técnicas y procesos es como terminamos con la que mejor nos encaja en nuestro producto.
- Por otro lado, no se puede producir sin ton ni son los 12 meses del año, debe de haber un orden. Gracias a nuestro gerente de producción, quien colabora con la atención al cliente y está informado de las variaciones en el mercado,

tenemos constancia de la demanda que hay de nuestro producto y de esa forma podemos establecer un número concreto a producir, así es como conseguimos un modelo de trabajo fluido y productivo.

- Este mismo es quien se encarga de asegurarse de que nuestra producción está yendo bien y revisa la calidad del producto. Es por eso que también recibe información por parte del departamento de I+D, quienes en conjunto se dedican a perfeccionar el modelo de producción.
- Otro aspecto muy importante es que no solo debemos estar al tanto de la calidad del producto final, sino también de los factores de producción que nos permiten obtener el resultado. Con esto nos referimos a las máquinas y a su correcto funcionamiento. Estas deben ser revisadas, limpiadas y en el caso de algún problema, arregladas. Para conseguir esto, contamos con un grupo de especialistas que se encargan de su cuidado.

Marketing:

El departamento de marketing tiene un papel fundamental en nuestra empresa, ya que es el que se encarga de dar a conocer nuestro producto para que así aumente nuestra clientela.

- Este departamento debe hacer un estudio de mercado para conocer a nuestra competencia y a nuestros clientes, saber qué es lo que quieren para así poder satisfacer su necesidad. Esto influye en que a la hora de promocionarse, sabremos cómo llamar la atención ya que estamos informados de los intereses de nuestro público.
- En cuanto a la promoción como tal del producto, como ya dijimos anteriormente, contamos con redes sociales, una web con productos en línea, anuncios en la televisión, un correo electrónico y un número de teléfono, además de por supuesto nuestros socios honorarios quienes son influencers que promocionan el producto en sus respectivas redes sociales.
 - Y por supuesto cabe destacar nuestra asociación con *Ventanas San Miguel (Madrid)*, quienes nos ayudan a dar a conocer nuestro producto mediante sus propias ventas. Al vender las ventanas, este proceso de venta viene acompañado de una sugerencia de persianas, las nuestras. Es así como derivan a sus clientes a nuestra empresa.
- Además, nuestro departamento de marketing también se encarga de hacer hueco en diversos seminarios, exposiciones, lanzamientos de productos, etc. a nuestros productos, para así darlo a conocer mejor.
- Uno de los aspectos que más valoramos en la empresa es la transparencia con el cliente, ya que lo consideramos algo esencial a la hora de producir y vender un producto. Es importante que nuestros compradores sepan bien lo que van a adquirir y que se lleven una buena impresión de ellos, porque así es como surgen las “recomendaciones entre amigos”, si nuestros clientes son de alguien que necesita persianas, igual les recomiendan nuestra empresa y así es como crece nuestra clientela.

Atención al cliente:

Una buena atención al cliente es esencial a la hora de vender un producto. Es imprescindible que los clientes sepan que tienen un respaldo en caso de necesitar ayuda por X motivo o tener alguna duda que deba ser solucionada.

- Como dijimos con anterioridad, contamos con el personal necesario para atender las llamadas, correos o mensajes de nuestros clientes. Estos se encargan de solucionar los problemas o resolver las respectivas dudas del cliente, para que al colgar la llamada o recibir el correo de respuesta queden satisfechos.
- También están completamente no solo una vez adquirido el producto, sino también a la hora de la compra (o venta, depende como se mire) del mismo, aclarando todas las inseguridades que pueda tener el cliente.