

# RECURSOS CLAVE

(PRL)

Si nos referimos a los insumos con los que cuenta nuestra empresa y que se aplican al producto que vendemos, orgullosamente podemos decir que disponemos de recursos suficientes para la buena fabricación, venta y suministro de estas persianas.

## **Fabricación:**

Nuestras persianas, como dijimos con anterioridad, están fabricadas de un material llamado grafeno, y están compuestas por cinco capas que se recogen o despliegan en el cajón de obra en función del gusto del cliente. Para que este mecanismo funcione se necesita un cableado que se conecte al material y que tenga una carga (en este caso, mediante el sol) para que así se controle con el mando a distancia.

- Para ello, contamos con la ayuda de *Cableados Luram S.L.*, quienes son nuestros socios industriales. Ellos son quienes se encargan de instalar el cableado para el funcionamiento de las persianas y así proporcionar una seguridad en el correcto resultado de estas, puesto que son los profesionales en el material. Además de ese cableado, era necesario un motor que permitiese el movimiento de las persianas, este nos lo proporciona *M&B*.
- Por otro lado, para poder fabricar los cajones de obra, contamos con un equipo de técnicos que se encargan de construirlos utilizando los materiales con los que hemos sido abastecidos. Gracias a nuestra asociación con *Madereco Casas de madera ecológicas*, que nos proporcionó la fibra de madera, con *Alicantina De Polipropileno S.I.* por el propileno extruido y a *WDM DEUTENBERG GMBH* que nos administró el aluminio galvanizado, pudimos conseguir los materiales necesarios para su fabricación.
- Y por último, en lo que respecta a la persiana en sí, contamos con la ayuda de *2-D Tech* que fue quien nos suministró el grafeno.

## **Atención al cliente (Solución de problemas y venta):**

Por otro lado, nuestros socios no solo se encargan de la fabricación e instalación del cableado, sino que en el caso de que hubiera alguna falla con el producto que requiriera de su arreglo, disponemos de una plantilla de electricistas disponibles de lunes a sábado desde las 09:00 a.m hasta las 20:30 p.m que son quienes se encargan de responder ante los clientes y solucionar el respectivo problema.

- En el caso de que el problema no esté relacionado con el funcionamiento del cableado (que sea, por ejemplo, un problema en la calidad del material), deberá informar a la propia empresa y seremos nosotros quienes responderemos a la situación.
- Esto se debe gracias a que tenemos a un grupo de personas que se encuentran en atención al cliente los siete días de la semana las 24

horas del día. Estos atienden a sus llamadas e informan del respectivo problema a aquellos que se deban encargar de solucionarlo. (electricistas, etc.)

- Son estos mismos los que también se encargan de responder a sus dudas en caso de que haya alguna a la hora de comprar el producto. Contamos con un número de teléfono y con un correo al que los clientes pueden acceder con facilidad y escribirnos o llamarnos para preguntarnos sus inquietudes.
- En el caso de que no se quieran poner en contacto directo con nosotros, también pueden visitar nuestra página web o nuestras redes sociales (Instagram, Twitter y Facebook). Por supuesto, contamos con una parte del personal que se encarga única y exclusivamente de revisar estas redes y encargarse de su correcto funcionamiento y seguridad.

### **Pago:**

En lo que respecta a las formas de pago no presentamos ningún tipo de inconveniente, sino que más bien lo dejamos en manos del cliente. Será este quien escoja el método puesto que al fin y al cabo es quien compra.

- Se permiten pagos en efectivo (En este caso depende de la cifra a pagar, si es muy elevada es más preferente no escoger este método), transferencias bancarias o domiciliación bancaria.
- En el caso de hacer pedidos grandes, de más de una persiana, entonces se podría negociar el precio debido a nuestras ofertas. Como viene a ser lógico, el precio de las persianas no sería igual si se hace un pedido para un colegio entero que si es para dos ventanas en una vivienda.

### **Distribución:**

Disponemos de una asociación con *Transportes Varó*, quienes son los que se encargan de distribuir nuestro producto por toda España, allá donde se requiera. Esto es gracias a su flota de camiones y furgonetas.