

---

## Relaciones con los clientes

ALA-2 busca una **relación cercana** con sus clientes. Estos son las empresas constructoras que adquieren material para sus construcciones, las consultoras de ingeniería y arquitectura que incorporan nuestro material a sus proyectos, y por otro lado, los clientes que compran diseños además del material.



En coherencia con lo avanzado en el apartado de Canales, para todos ellos se propone una **asistencia personal dedicada**, en la que cada empresa cliente se comunicará directamente con un **asesor de ALA-2**, que **conocerá sus necesidades específicas por la relación continua** entre ambos. Dado que todos nuestros **asesores están altamente cualificados**, podrán solventar las cuestiones más técnicas que puedan surgir. No obstante, mediante herramientas digitales como Microsoft Teams, todos los departamentos técnicos y comerciales de ALA-2 permanecerán en constante comunicación para una **respuesta ágil y rápida**.

Además, ALA-2 está abierto a **sugerencias constructivas** que ayuden a mejorar la empresa, y estaremos encantados de escucharlas y hacer todo lo posible por llevar a cabo esas peticiones. Incluso, es tal el **compromiso y el espíritu de mejora constante** de nuestra empresa, que anualmente, se formará un **comité interno** con el fin de realizar una **primera auditoría interna de control de calidad**. Este comité estaría formado por los altos cargos de la empresa y por los accionistas mayoritarios. Se analizará y debatirá todo el trato ofrecido por nuestros comerciales a los clientes.

---

Además, para obtener unos **informes independientes**, bianualmente se realizará una **auditoría externa de calidad ISO**. De este modo, obtendremos análisis objetivos sobre las relaciones establecidas entre empresa-cliente, y la calidad del servicio, a fin de mejorar los aspectos peor valorados, con un incremento de la inversión humana y económica.



Por último, la realización de **encuestas de satisfacción** a nuestros clientes supondrá el colofón del análisis del grado de satisfacción de los mismos. Los resultados de estas serán compartidos públicamente en la página web de ALA-2.

Por todas estas vías pretendemos la captación de clientes y su fidelización, que derivará en el mantenimiento o aumento del volumen de negocio.



© ALA-2 S.L

Equipo "Capitane"