

Relaciones con los clientes

Para mantener relaciones estables, transparentes y de confianza con restaurantes, comercios locales y consumidores finales, nuestra cooperativa desarrolla un sistema continuo de valoración y escucha activa. Este modelo nos permite medir el grado de satisfacción, detectar oportunidades de mejora y fortalecer la colaboración con quienes apoyan el proyecto y contribuyen a la revitalización del entorno rural.

1. Comunicaciones directas y periódicas

Durante las entregas semanales realizamos conversaciones breves con restaurantes y comercios para conocer su percepción sobre la calidad, frescura, variedad y puntualidad del servicio. Toda esta información se registra de forma interna, lo que nos permite ajustar procesos y garantizar un suministro coherente con sus necesidades.

2. Encuestas de satisfacción

Enviamos encuestas trimestrales por correo o WhatsApp, donde recogemos opiniones sobre la calidad del producto, los precios, la atención recibida, la comunicación y la puntualidad de las entregas. También incluimos preguntas abiertas para sugerencias de nuevos cultivos. Este sistema nos aporta datos cuantitativos que facilitan la toma de decisiones y permiten identificar tendencias entre nuestros clientes.

3. Degustaciones y muestras

Periódicamente entregamos muestras de nuevos productos para que clientes y colaboradores puedan valorarlos antes de incorporarlos a sus cartas o estanterías. Las opiniones rápidas de restaurantes y comercios nos ayudan a seleccionar variedades con mayor aceptación y a ajustar la producción de forma eficiente.

4. Reuniones colaborativas

Organizamos encuentros semestrales con clientes clave —especialmente restaurantes y comercios locales— con el fin de planificar temporadas, ajustar volúmenes de producción y anticipar necesidades. Estos espacios consolidan nuestro modelo cooperativo, horizontal y cercano, reforzando la colaboración a largo plazo.

5. Valoración pública

Damos visibilidad a los comentarios y reseñas que recibimos en redes sociales y en nuestra página web. Los testimonios espontáneos de chefs y comercios colaboradores contribuyen a fortalecer nuestra reputación y atraen a nuevos clientes interesados en productos ecológicos y de proximidad.

6. Indicadores internos de satisfacción

Monitorizamos distintos indicadores, como la tasa de repetición de pedidos, el número de nuevos clientes recomendados por otros, el incremento de la compra media y el volumen de quejas recibidas junto con el tiempo de resolución. Estos datos nos permiten evaluar la eficacia del servicio y mejorar continuamente.

7. Atención personalizada

Mantenemos un canal abierto a través de WhatsApp para resolver dudas, gestionar cambios de pedido o recibir sugerencias de forma rápida y cercana. Esta atención directa refuerza nuestra profesionalidad y consolida el vínculo con quienes confían en nuestro trabajo.