

RELACIONES CON LOS CLIENTES

InnovaTocu SL. establece relaciones cercanas, duraderas y basadas en la confianza con sus clientes, poniendo en valor la sostenibilidad, la calidad del producto y el asesoramiento personalizado.

1. Canal de reclamaciones y sugerencias

La empresa dispone de un canal de sugerencias para que los clientes puedan expresar opiniones, propuestas de mejora o incidencias. Estas sugerencias se utilizan para mejorar los productos y el servicio ofrecido.

2. Visitas mensuales a clientes

Se realizan visitas mensuales a clientes habituales (agricultores, viveros o entidades locales) con el objetivo de:

- Comprobar el correcto uso del abono.
- Resolver dudas.
- Mantener un trato directo y personalizado.
- Fortalecer la relación comercial.

3. Información sobre nuevos productos y actualizaciones

InnovaTocu SL. informa periódicamente a sus clientes sobre:

- Nuevos productos.
- Mejoras en los abonos existentes.
- Actualizaciones en procesos o formatos. Esta información se comunica a través de correo electrónico, redes sociales y contacto directo.

4. Canales de comunicación

- Atención directa en la sede de Cuéllar.
- Teléfono y correo electrónico.
- Redes sociales y página web informativa.
- Ferias agrícolas y eventos locales.
- Visitas a explotaciones agrícolas de la zona bajo petición del particular.

5. Fidelización y relación a largo plazo

Innova Tocu busca fidelizar a sus clientes a largo plazo, ofreciendo productos de calidad, asesoramiento técnico y un trato cercano. El objetivo es consolidar relaciones estables y duraderas, basadas en la confianza y la satisfacción del cliente.

- Descuentos por compras recurrentes o por volumen.
- Programas de clientes habituales.
- Información periódica sobre buenas prácticas agrícolas y novedades.
- Invitaciones a jornadas demostrativas y talleres.

6. Imagen y valores en la relación

- Compromiso con el medio ambiente.
- Transparencia en los procesos de producción.
- Cercanía y responsabilidad social con el entorno rural de Segovia.

7. Segmentos de clientes atendidos

- Agricultores locales y comarcales.
- Productores ecológicos.
- Viveros y centros de jardinería.
- Ayuntamientos y entidades públicas para zonas verdes.
- Particulares interesados en huertos y jardinería sostenible.

8. Canal de asesoramiento técnico y formación

El asesoramiento técnico constituye un canal específico dentro del modelo de negocio. A través de este canal, la empresa ofrece apoyo profesional sobre la correcta aplicación del humus de lombriz, tanto sólido como líquido.

Este canal se desarrolla mediante:

Asesoramiento individualizado

Visitas técnicas a explotaciones

Charlas y cursos formativos

De momento no pretendemos generar ingresos con este canal, preferimos darnos a conocer como marca y como empresa para que una vez establecidos ya podamos abrir esta nueva línea de negocio.