



“Más por menos”: la información como valor de fidelización para nuestros clientes

En el actual escenario de crisis, hay que emplear más que nunca todas las herramientas de fidelización a nuestro alcance. Reducir los precios o los márgenes, además de castigar peligrosamente la rentabilidad de nuestra empresa, no son elementos de fidelización suficientes para asegurar nuestra cartera de clientes. Es mucho más recomendable aumentar el valor de los servicios prestados, el “más por menos”

Por Diego Martínez Júlvez | Director Tecnologías Medioambientales | diegom@pronet-ise.com



La diferencia entre precio y valor es fundamental en los procesos empresariales. El precio es la unidad métrica económica asociada a un bien o a un servicio; en cambio, el término “valor” es mucho más profundo, se basa fundamentalmente en la interpretación que un sujeto o entidad hace de la utilidad y aportación que el bien o servicio conlleva. Muchas cosas tienen poco precio pero un valor incalculable, esto nos da pistas de dónde debemos centrar nuestra estrategia comercial.

La cartera consolidada de clientes es el mejor activo de una organización, su correcto mantenimiento y evolución aseguran el crecimiento de la empresa, y en la mayoría de los casos su supervivencia. Es por ello que debemos reforzar y revalorizar los canales de relación con ellos, es decir, incrementar el valor, que no el precio, de los servicios que prestamos.

“Debemos concentrarnos en el concepto “valor” como estrategia de fidelización”

Portal de acceso de cliente a procesos e información de los servicios prestados por el proveedor.

Una vía para esta revalorización es mejorar la visibilidad de los servicios prestados y rentabilizar la información generada en los procesos aportando valor añadido adicional a las necesidades del cliente. Esto se consigue compartiendo con el cliente dicha información directamente de la fuente de generación: nuestro sistema de información.



Pronet ISE, líderes en software, consultoría y servicios para la gestión integral de residuos

- Software de gestión integral de residuos para gestores y plantas de tratamiento.
- Plataformas de gestión, logística y trazabilidad integral de residuos.
- Consultoría de procesos y optimización de costes.
- Adaptación a los modelos de gestión de los SIG y sincronización de procesos.
- Conectividad ESI.
- Optimización del ciclo "waste to value".
- Externalización de procesos.

902 107 006
TECNOLOGÍA DE GESTIÓN

Oficinas Centrales:
WTC Zaragoza
Torre Oeste, Planta 9
Avda María Zambrano 31
50018 Zaragoza (España)

Partner en Cataluña:
ANETIC Consulting
info@anetic.com
93 780 64 21

www.pronet-ise.com
contacto@pronet-ise.com

Software y consultoría especializada para su negocio.

www.pronet-ise.com

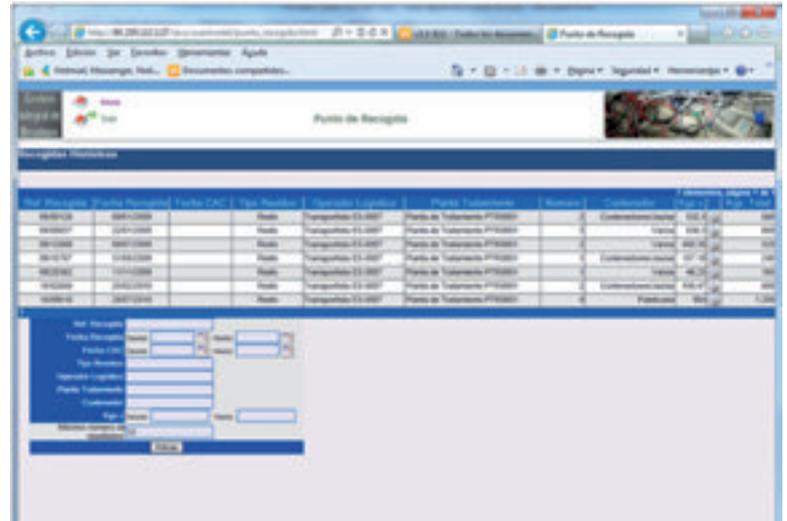


El acceso a esta información hace que el cliente pueda conocer de forma inmediata los servicios que tiene contratados, el precio que percibe por la venta de los subproductos o el que paga por el tratamiento de otros, las fechas de petición de servicio, de previsión de recogida, de ejecución de la recogida o entrega, el parque de contenedores que tiene desplegado, los documentos de seguimiento y gestión del residuo, los certificados de gestión del residuo, e incluso las facturas que han generado todas estas transacciones. Toda esta información es demandada por los clientes en muchos casos de forma inmediata al gestor de residuos, y su canal de solicitud es múltiple: teléfono, fax, correo electrónico, al transportista que acude a prestar el servicio, etc. La rapidez en la respuesta a estas demandas es percibida como un factor positivo por el cliente, pero el olvido de la petición, las reiteradas peticiones o la no consecución de esta información son muchos de los factores que hacen que los clientes busquen el servicio de la competencia.

“La bajada de precios debe estar fundamentada en un incremento de la eficiencia de los procesos, nunca en una mera decisión comercial, en caso contrario habremos disminuido peligrosamente la rentabilidad de la empresa”

Para ello, el gestor debe disponer de un sistema informático que permita generar toda esta información a medida que se suceden las fases del ciclo productivo: depositado del contenedor, solicitud de recogida, gestión de la misma, residuo generado, servicios prestados, tickets de pesado, facturas emitidas y gestión de los cobros y de los pagos. Podemos hacer esta información visible y

accesible al cliente a través de Internet, decidiendo qué elementos aportan valor en conocimiento del cliente (no todos cumplen esta condición). Este acceso del cliente a la plataforma genera, además, reducción de costes internos, al ser el propio cliente el que gestiona esta información y no el personal administrativo o de operaciones del gestor de residuos.



Empresas que tengan implantadas normas de calidad medioambientales, empresas que dispongan de un variado tipo de subproductos que conllevan diferentes entradas de vehículos para la gestión, empresas con un volumen considerable de residuo o empresas que dispongan de diversas sedes en donde se debe gestionar el residuo, son las candidatas a valorar muy positivamente este servicio de acceso inmediato a la información que les permite el cumplimiento de sus obligaciones legales y medioambientales.

“Compartir y suministrar información incrementa la percepción de valor de los servicios prestados. Que el cliente disponga de la información cuando quiera y desde donde quiera, evita la sensación de desatención y las llamadas de consulta al gestor.”



Ferrado
 RECUPERACIONES FERRADO, S.L.

Almacén: Cornellà de Llobregat
 Tel. 630 98 37 34

Oficinas: St. Boi de Llobregat
 Tel. 667 61 77 26

**SERVICIO DE CONTENEDORES
 COMPRA Y VENTA DE MAQUINARIA**
HOMOLOGADO POR LA JUNTA DE RESIDUOS CODIGO T | 322¹⁴

- **Recuperación de residuos industriales tales como chatarras, metales, aceros inoxidables...**
- **Retirada de basuras y maderas mediante contenedores**

Para ofertas nº de contacto: 667 617 726