

Diálogo directo con el cliente



Las nuevas tecnologías como Facebook brindan a Glasurit cercanía y comunicación bidireccional y permanente. No obstante, las relaciones personales entre el equipo Glasurit y su red de concesionarios siguen siendo uno de sus puntos fuertes, ya que la marca mantiene un contacto constante con sus clientes.



Escuchar al cliente, involucrarse en la coyuntura del taller y adaptar la estrategia de la marca a las necesidades del cliente pueden parecer palabras vacías si no están acompañadas por hechos constatables. Glasurit se ha propuesto poner los medios para hacerlo realidad:

- Las páginas de Facebook de Glasurit en todo el mundo están cohesionadas para asegurar que el internauta siempre llegue al lugar apropiado y obtenga la respuesta adecuada. Asimismo, se dedican recursos humanos a la atención y redireccionamiento de las consultas a los departamentos de Glasurit que pueden ayudar al cliente.
- La red de concesionarios Glasurit dispone de una estructura humana enfocada al cliente, con comerciales, técnicos y departamentos de atención. El sistema eficiente de la red permite que siempre haya recursos para garantizar la calidad de esta atención al cliente y su satisfacción.

Vivir de frente al mercado y escuchar al cliente ha convertido a Glasurit en una opción estable para aquellos que van más allá de la tecnología y el servicio. La resolución de problemas no sólo es fruto de una formación en productos y sistemas, también es un pilar básico en cualquier relación humana y sólo se materializa con comunicación, cercanía y orientación al cliente.

FOTOTRABAJO DE PINTURA

Angus Alcántara, gerente de Aero-Bike Custom Painting, se ha alzado con la victoria en el concurso en Facebook al 'Mejor Trabajo realizado con Pintura Glasurit'. Finalmente, de las tres fotografías que presentó Alcántara, pronto se desmarcó su trabajo 'Custom-Snake' con un resultado final de 1.905 'Me Gusta,' frente a los 1.853 del segundo clasificado.



Todos los concesionarios Glasurit disponen de un sistema de gestión de la calidad que asegura la existencia de medios humanos y procedimientos para la atención al cliente, así como para la resolución y atención de sus consultas. La gran mayoría dispone de la certificación por la norma UNE-EN ISO 9001:2008 para la comercialización y distribución de productos Glasurit bajo el registro ER-0360/2002.

MÁS INFORMACIÓN

www.glasurit.com
Tel.: 949 20 90 76 • E-mail: jose.ortega-garcia@basf.com