

Porque comprometerse con la sociedad, es invertir en el futuro del país

En ésta séptima entrega de *COMPROMETERSE*, hablaremos del grupo de interés relacionado a los clientes.

¿Quiénes son los Clientes?

Son las personas u organizaciones que adquieren (compran o alquilan) un producto o servicio a cambio de una cantidad determinada de dinero. Quien compra es el comprador, y quien consume es el consumidor.

Buenas Prácticas con los clientes:

1. Desarrollo de productos y gestión:

- Mejora constante de productos y/o servicios
- Implementar un sistema para conocer el nivel de satisfacción del cliente.
- Políticas de prevención de riesgo de salud y seguridad de clientes.
- Transparencia informativa.



2. Políticas de Marketing y Comunicación:

- Comunicación externa, marketing y valores.
- Legalidad en publicidad.
- Defensa al consumidor.
- Lealtad con la competencia.

3. Ventas éticas:

- Los directivos conocen las técnicas de venta que utiliza la organización.
- Realiza evaluaciones periódicas del personal de venta a través de constantes reuniones.
- Al vender servicios, la empresa utiliza solamente argumentos verdaderos para el convencimiento del cliente.



4. Respeto a la privacidad del consumidor:

- Reclamos por invasión a la privacidad o denuncias por violar esta privacidad a través de proceso de ventas.

5. Excelencia en la atención a clientes:

- Registra los reclamos de sus clientes.
- Promueve la capacitación permanente de sus profesionales para la atención de reclamos de clientes.

TIPS DE CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE CON RELACIÓN A SU MEDIO DE TRANSPORTE...

1. **Mueve las piernas.** Caminar es un excelente ejercicio para mantenerse en forma y no afecta el clima. Reconquista las ciudades a pie.

2. **Ponle a tu motor aceite de poca viscosidad,** pues produce menos emisiones de CO₂

3. **Apaga el motor si estás parado más de 30 segundos,** por ejemplo en un embotellamiento o en un semáforo. Incluso cuando tu carro está en neutro, utiliza combustible y contamina el aire. Después de medio minuto en neutro, un vehículo habrá expulsado más gases de su tubo de escape de los que hubiese producido encendiendo y apagando el motor.



4. **Viaja en bicicleta** ocupa muy poco espacio y no consume nada. Es silenciosa, limpia y te permite estar en forma. Aprovecha cualquier oportunidad para usar la bicicleta en tus desplazamientos cotidianos.

5. **Descarga equipaje o cosas que no necesites de la maletera de tu auto.** Si carga 100kg más, el auto consume alrededor de un cuarto de galón más por cada 10km.

6. **Comprueba constantemente la presión de las llantas de tu vehículo,** ya que una mínima diferencia con lo correcto puede aumentar el consumo de combustible alrededor de un 5%.

7. **Evita viajar en avión,** especialmente si se trata de vuelos cortos, menos de 500 km. El transporte aéreo es uno de los más contaminantes.

8. **Arranca sin pisar el acelerador,** sube una marcha cuanto antes, mantén la velocidad constante y mira hacia delante para evitar frenar o acelerar de manera repentina.

9. Cada 10km de distancia recorridos en auto representan aproximadamente 132 galones de gasolina al año y 1.3 toneladas de CO₂ liberados a la atmósfera.

10. **No calientes el auto dejándolo parado,** el motor se calienta mucho más rápido mientras conduces y además reduces el consumo de combustible.