

# Capital Safety Europa del Norte

## Promesa de experiencia para el cliente

En Capital Safety, sabemos que nuestros clientes son nuestro mayor éxito. Por tanto, nos esforzamos por ofrecer un excelente servicio al cliente y agradecemos sus comentarios para poder mejorar nuestros productos y servicios y seguir proporcionando la gama más completa y segura de productos de protección contra caídas de la industria.

**Nuestra promesa de experiencia para el cliente incluye siete áreas clave, en las que luchamos por alcanzar la excelencia:**

### 1. Honestidad e integridad

Los empleados de Capital Safety sienten pasión por nuestros productos y por la seguridad para nuestros clientes, que son las personas que los utilizan. Somos innovadores, dinámicos, abiertos y honestos. Promovemos el trabajo en equipo y la responsabilidad individual. Nos comprometemos a actuar coherentemente y siempre con honestidad e integridad en todos los tratos con nuestros clientes y respetando los valores señalados en nuestro *Código de conducta empresarial corporativo*.

### 2. Respuesta

Valoramos que "el tiempo es dinero" para todos los clientes y que, por tanto, todos los asuntos requieren una respuesta rápida y atenta. Prometemos responder lo antes posible a su solicitud de información y nos esforzaremos todo lo posible para:

- (a) Lograr responder a su llamada a nuestra oficina durante el horario de oficina antes de tres tonos.
- (b) Resolver sus preguntas y problemas en su primera llamada interna.
- (c) Si la persona a la que llama no está disponible durante el horario de oficina, dicha persona le devolverá la llamada en el plazo de una hora tras haber dejado un mensaje.
- (d) Si la persona no está disponible debido a una baja por enfermedad o permiso, remitiremos el asunto de inmediato para su resolución a otros miembros del equipo de Capital Safety.
- (e) Si no podemos proporcionarle información o resolver un problema en primera instancia, le daremos una fecha y hora en la que la información estará disponible.
- (f) Siempre tratamos por todos los medios resolver su problema en un plazo máximo de 48 horas tras su comunicación para alcanzar una satisfacción mutua.

### 3. Promesa de entrega al distribuidor: Productos de *Envío rápido*

Aunque ponemos a su disposición la más amplia gama de productos, hay algunos que siempre son muy demandados. Nuestras líneas más populares se denominan productos de *Envío rápido*, y nuestra Promesa de entrega es la siguiente:

**Si realiza un pedido de cualquier producto de *Envío rápido* antes de las 14:00 hrs, le garantizamos el envío en el mismo día de solicitud del pedido y, si no es así, abonaremos el transporte a su almacén\*.**

En el pedido de Promesa de envío, \* sólo deberán aparecer productos de *Envío rápido*, no se pueden incluir pedidos de exportación.

Para los demás productos, intentamos alcanzar una tasa de llenado no inferior al 95% de nuestra gama de productos estándar que se deben entregar en el plazo de una semana a partir de la recepción del pedido. Los plazos de entrega variarán en función del tipo de producto solicitado.

# Capital Safety Europa del Norte

## Promesa de experiencia para el cliente

### **4. Gama de productos, innovación y personalización**

Capital Safety ofrece la mayor gama de productos de protección contra caídas disponibles en el mercado hoy en día y que, cuando se utilizan en combinación, pueden resolver prácticamente cualquier problema de protección contra caídas al que tenga que enfrentarse. Sin embargo, siempre buscamos formas mejores y más seguras de trabajar y actualizamos con frecuencia nuestros productos con nuevas tecnologías. Nuestro *Índice de vitalidad*, nos indica hasta qué punto lo estamos consiguiendo. Intentamos y conseguimos vender al menos un 30% de los productos que emplean una tecnología desarrollada en los últimos cuatro años, lo que quiere decir que, gracias a esta concentración constante en la innovación, siempre le proporcionaremos los productos más modernos disponibles.

A veces necesita productos personalizados que satisfagan sus propias necesidades específicas. Aunque seamos una empresa a nivel mundial, intentaremos fabricarlos si nos dice lo que necesita. Nos comprometemos a que, si nos indica sus requisitos específicos, le enviaremos una muestra personalizada de productos de tejido trenzado en un plazo máximo de cinco días laborales a partir de la fecha de recepción de las instrucciones y le proporcionaremos los precios de todos los demás tipos de productos (incluidos los productos personalizados) en el mismo plazo de tiempo.

### **5. Garantizamos un control de calidad que le proporcionará tranquilidad**

Estamos comprometidos con la calidad de todos los productos y servicios que proporcionamos a nuestros clientes. Para poder cumplir este compromiso, todas las instalaciones de fabricación de todo el mundo poseen la certificación del programa de Control de calidad ISO9001. Garantizamos que todos los productos de Capital Safety cumplen las normas de fabricación específicas de cada región donde se comercializan y organizaciones externas de verificación se encargan de comprobarlos detalladamente antes de su lanzamiento al mercado y de forma continua para garantizar así el cumplimiento de estas estrictas normas.

### **6. Conocimientos técnicos y experiencia**

Le facilitaremos el contacto con nuestro personal técnico más profesional y especialista, que puede aplicar sus conocimientos técnicos para asegurar una respuesta satisfactoria a todas sus preguntas. Esto significa que nos comprometemos a buscar soluciones prácticas y aconsejarle a la hora de resolver sus problemas de protección contra caídas. Estamos comprometidos de manera continua con el desarrollo profesional de nuestro personal proporcionando la formación continua necesaria en disciplinas técnicas, de productos y relacionadas con el cliente. Todo el personal de servicio al cliente y ventas externas obtendrá un certificado de formación de *Persona competente* en un plazo de tres meses tras su incorporación a nuestra empresa, así como una formación de reciclaje regular para mantener las habilidades.

### **7. Mejora continua y comentarios**

Sabemos que la mejor manera de conocer hasta qué punto estamos cumpliendo con nuestras promesas es compararnos de forma regular con una serie de medidas de rendimiento. Por tanto, cada seis meses, realizamos una encuesta a nuestros clientes de todo el mundo para comprobar nuestro nivel de rendimiento y buscar formas de mejorar el servicio que le proporcionamos. Esta herramienta de medida se denomina: *Índice de satisfacción del cliente*.

# Capital Safety Europa del Norte

## Promesa de experiencia para el cliente

Si tiene alguna idea, sugerencia o pregunta sobre cualquier aspecto de nuestros productos y servicios, no espere a recibir la encuesta, cumpliméntela ahora y díganos lo que piensa y cómo podemos mejorar. Sólo tiene que hacer clic en el siguiente enlace [www.capitalsafety.com](http://www.capitalsafety.com), o ponerse en contacto con nosotros en cualquiera de nuestras oficinas internacionales, para que podamos recibir sus comentarios.

Estamos para ayudarle en todo lo que esté en nuestra mano en cuanto a los aspectos relacionados con la protección contra caídas para que pueda trabajar de forma segura en las alturas.