

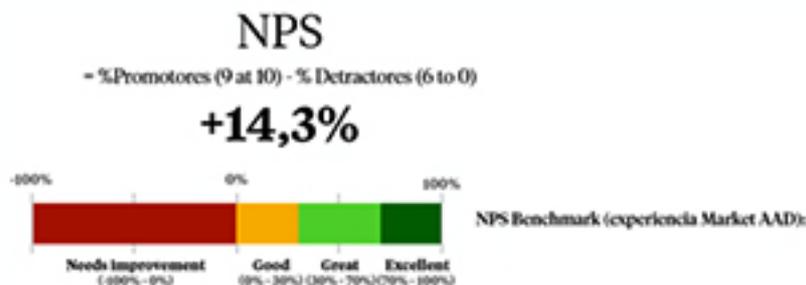
Seguimos mejorando para ti

Estimado colaborador,

Antes que nada, **agradecer tu participación en el Customer Satisfaction Index (CSI)** realizado por la empresa Market AAD con el objetivo de **conocer el grado de satisfacción de los clientes de BSV Electronic.**

Estoy seguro de que esta acción nos ha ayudado a confirmar los puntos que debemos **mejorar de cara a la próxima campaña 2020**, y a seguir perseverando en consolidar nuestras virtudes y fortalezas.

Tras un año difícil, con un importante crecimiento no previsto, estamos especialmente contentos de haber obtenido una **buena puntuación en uno de los indicadores clave para valorar la relación proveedor-cliente**, el NPS (**Net Promoter Score**), que indica el grado de **recomendación que obtendríamos de nuestros clientes.**



También nos satisface mucho el conocer que **los aspectos que más aprecian nuestros clientes de BSV Electronic son:**

- Amplia gama de producto
- Capacidad de innovación
- Enfoque comercial para ofrecer una oportunidad de negocio competitiva
- Percepción como una empresa cercana y de confianza (uno de los puntos más fuertes).

Asimismo, y lo más importante, la encuesta nos ha remarcado claramente los principales aspectos de mejora que BSV Electronic debe afrontar durante los próximos meses:

01

Mejora del cumplimiento del suministro

Con el objetivo de mejorar en este aspecto, BSV Electronic ha iniciado las siguientes **acciones correctivas**:

- a. **Nueva planta de producción en Murcia**, operativa desde el mes de **octubre del 2019** y con capacidad de absorber el crecimiento previsto para los próximos años.
- b. **Incrementar el trabajo de precampaña** con el objetivo de **tener una previsión de ventas más fiable**. Realizada con un excelente resultado durante el **último trimestre del año 2019**.
- c. **Ampliación del Equipo Comercial** para ofrecer una **comunicación más ágil y cercana sobre el estado de los pedidos**. Incorporación desde **septiembre del 2019**.
- d. **Nuevo proyecto de creación de acceso a los clientes de BSV Electronic** para **consultas sobre el estado de sus pedidos**. Operativo **a partir de abril del 2020**.

02

Mejora de la capacidad de resolución

En este caso, la empresa ha iniciado las siguientes acciones:

- a. **Ampliación del Equipo Comercial para ofrecer una comunicación más ágil y cercana** sobre el **estado de los pedidos**. Incorporación desde **septiembre del 2019**. A continuación, se puede ver el **organigrama de la estructura comercial responsable del mercado de España**:



José Antonio Ruiz
Director Comercial



Marcelo de Angelis
Zona Sur



Xavier Fornás
Zona Norte



Raquel Fernández
Customer Service

- b. **Mejora de los sistemas de información** para que el equipo comercial pueda **responder con más celeridad y fiabilidad sobre el estado de los pedidos**.

03

Servicio técnicos y fiabilidad de producto

Principales acciones puestas en marcha:

- Red de SAT externos: ampliación de áreas y formación continua** llevada a cabo durante dos días del mes de **diciembre del 2019**.
- Departamento de Calidad:** reestructuración del Departamento para una **mejor medición de las ratios de calidad en origen**. Inicio en **febrero del 2019**.
- Vídeos:** realización de **vídeos de instalación y mantenimiento** para dar soporte con nuevos medios a la red de instaladores de los **productos de BSPOOL**. Los videos se pueden encontrar fácilmente en la suscripción de **BSV Electronic en YouTube**. Inicio en **octubre del 2019**.



[Ver canal de Youtube](#)

b. **Componentes externos:** estudio a fondo de los componentes más sensibles (ej: sondas) para buscar los **partners de prestigio** adecuados para ofrecer la máxima fiabilidad a nuestra red de clientes y colaboradores.

Finalmente, volver a agradecer la alta participación en el **Customer Satisfaction Index** (CSI), que estamos seguros nos ayudará a seguir ofreciendo una gama de productos completa, fiable y competitiva en el mercado.

Para nosotros siempre ha sido importante la opinión de nuestros clientes y trabajamos para que ésta “no caiga en saco roto”, para seguir creciendo de forma conjunta. Vosotros sois nuestro motor y vamos a seguir trabajando muy duro y con toda nuestra energía **para que BSPOOL siga siendo un proveedor que os ayude a hacer crecer vuestros negocios**. De nuevo muchísimas gracias por todas y cada una de vuestras respuestas de la encuesta que va a ser muy útil para nuestro trabajo en los próximos años.

Atentamente, Jordi Vila