

dias, viver a experiência do relacionamento com os seus Clientes e acompanhar as tendências e as necessidades do consumidor, recorrendo aos meios mais adequados que lhe permitem obter um conhecimento aprofundado da realidade envolvente.

## UMA REDE SOCIAL DE VALOR ACRESCENTADO AO CONSUMIDOR

Viver a experiência do relacionamento com os seus Clientes é um desafio que a Ibersol coloca todos os dias aos seus colaboradores, como matriz de uma rede social.

O Grupo Ibersol emprega mais de 5000 pessoas na Península Ibérica: uma rede de relações emocionais e de confiança, que se estabelece entre os colaboradores e com o Cliente, a cada minuto do trabalho.

Criar continuamente condições para que a equipa Ibersol seja portadora dessa relação de valor acrescentado com o Cliente – ligando-se, comunicando de forma relevante, com atenção e dedicação – é um princípio que o Grupo pretende ver integrado no seu DNA.

Para tal, capacitou as suas equipas, e especialmente os Gestores de Unidade – um elo forte desta cadeia de relações humanas –, na

responsabilização pela interação com o Cliente. Serão estes Gestores a linha da frente da identificação das mudanças de perfil de consumo, os que irão “ler” as expectativas e as realidades em mudança e que as transmitirão para serem incorporadas em novas propostas de valor.

Descentralizámos também as valências relacionadas com a Certificação de Qualidade e neste âmbito, consolidámos, nos Gestores, competências ao nível do conhecimento e verificação das normas de qualidade, que pautam o nosso comportamento.

## PROCESSOS ROBUSTOS DE GESTÃO E PLANEAMENTO LOGÍSTICO

O Grupo Ibersol organizou uma cadeia de abastecimento que garante a qualidade dos produtos que comercializa, desde o fornecimento até à venda, passando pela logística.

É um corpo único, homogéneo, que se agiliza todos os dias, através de uma política activa de qualidade e certificação.

A centralização da cadeia de abastecimento que suporta a operação em Portugal e Espanha será alargada à operação em Angola, possibilitando ganhos de eficiência e produtividade, quer no