

O perfil estratégico do Grupo

GARANTIR AS BOAS EXPERIÊNCIAS E QUALIDADE DE VIDA

Nunca como hoje a valorização das boas experiências e a qualidade de vida foram tão importantes para os nossos Clientes. Sabemos que fazemos parte integrante da vida de milhões de pessoas e, por isso, elas estão no centro das nossas atenções. O Grupo procura garantir uma oferta diversificada que possibilita aos consumidores experiências variadas em qualidade e sabor. Do pequeno-almoço ao almoço, do lanche ao jantar, durante a semana ou fim-de-semana, numa viagem a meio de uma viagem de automóvel, antes da partida de um comboio ou de um voo pela noite dentro, grande parte da vida das pessoas é feita fora de casa e o Grupo Ibersol procura proporcionar momentos de bem estar aliados a uma alimentação equilibrada, cuidada e adequada ao estilo de vida dos portugueses. Também hoje, mais do que nunca, precisamos de prosseguir políticas muito exigentes no que respeita a aspectos funcionais como o Produto e a Segurança Alimentar, a base firme da oferta das marcas como garante de uma relação de confiança que tem décadas.

FOCAR AS ENERGIAS NA RELAÇÃO COM O CLIENTE

Num momento em que os consumidores continuam a ver reduzido o seu rendimento disponível aumentou a exigência no consumo fora de casa. O seu valor percebido tem de ser cada vez maior, quer pela proposta de valor quer pela experiência proporcionada.

Para satisfazer estas novas exigências, aperfeiçoamos, em contínuo, a organização das nossas unidades, os sistemas de informação e a abordagem sistémica que garante a identificação de grandes *clusters* de consumidores e de segmentos de restaurantes, de acordo com as diferentes envolventes e comportamentos. Prosseguimos, igualmente, uma política activa de *Value-Based Pricing*, que se traduz numa adequação dos preços da oferta aos benefícios proporcionados, respeitando a heterogeneidade dos consumidores e dos mercados.

O Grupo Ibersol procura, todos os dias, viver a experiência do relacionamento com os seus Clientes e responder às tendências do 'novo' consumidor. Recorre, por isso, aos meios mais actualizados e adequados que lhe permitam obter um conhecimento aprofundado da realidade envolvente.

UMA REDE SOCIAL DE VALOR ACRESCENTADO AO CONSUMIDOR

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

O Grupo Ibersol possui, a nível Ibérico e agora também em África, uma rede de relações emocionais e de confiança que se estabelece entre os colaboradores e Clientes, 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 cumprir