

La experiencia de nuestros clientes

—

Somos una empresa orientada al cliente que interpreta sus necesidades y considera las principales tendencias de los mercados internacionales, a través de la mejora continua en todos nuestros procesos.



Proceso de feedback

Somos conscientes de la importancia de las opiniones de nuestros clientes y las consideramos como un activo que nos permite optimizar nuestra gestión. Trabajamos continuamente en el desarrollo y mejora de nuestros productos, buscando comprender todos los requerimientos a través del diálogo activo con cada uno de quienes eligen nuestros productos. Medimos la satisfacción de nuestros clientes y consolidamos nuestras relaciones comerciales de largo plazo.

Para identificar oportunidades de mejora y potenciar los aspectos positivos de la gestión, la medición y evaluación de la satisfacción del cliente se centra en la capacidad de respuesta de nuestros equipos y calidad de nuestros productos.



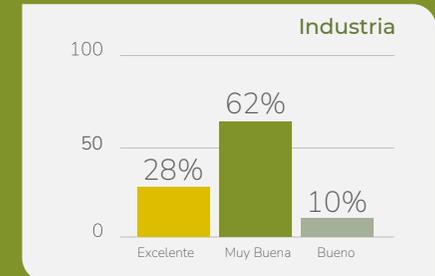
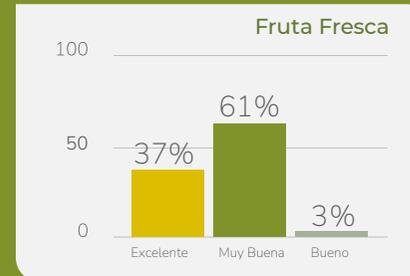
“Los resultados, tanto en Industria como en Fruta Fresca, fueron muy positivos, con un alto nivel de satisfacción general. Demuestran que estamos focalizados en dar respuesta a nuestros clientes con compromiso y responsabilidad”, afirmó **Noelia Lescano**, Jefa de Aseguramiento de Calidad y Medioambiente.

“Estamos satisfechos con los resultados obtenidos, que se lograron a pesar de las dificultades que tuvimos frente al escenario internacional de la cadena de suministro 2022”, sostuvo **Martijn Hazeu**, Representante Comercial de Fruta Fresca.

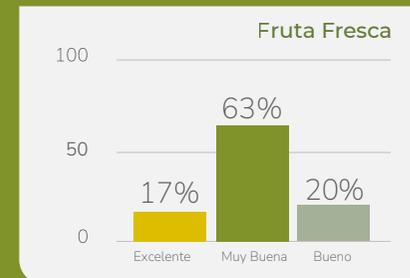
Sobre la importancia de medir la experiencia de los clientes

Medir la experiencia de quienes eligen nuestros productos es un valor que se construye cotidianamente a través de la confianza, comunicación y las respuestas certeras como proveedor confiable y seguro.

Sobre la satisfacción global



Sobre la calidad recibida



I+D+I: Trabajo en equipo para lograr productos a medida

Nuestra identidad emprendedora nos desafía constantemente. Buscamos estar a la altura de las expectativas y necesidades reales de nuestros clientes con soluciones que agregan valor. Creemos en el poder de la investigación, del desarrollo y de la innovación sistemática.

Es por eso que contamos con un equipo de profesionales especializados que está preparado para desarrollar las aplicaciones y los productos que necesitan nuestros clientes.

“Como parte del proceso de innovación, siempre atendemos los requerimientos particulares de nuestros actuales y potenciales clientes.

Las consultas que nos envían son recibidas, tratadas internamente y derivadas a nuestros laboratorios para evaluar así su viabilidad técnica.

*Utilizamos los diferentes recursos disponibles en nuestros laboratorios para la determinación de parámetros físicos, químicos y organolépticos con el objetivo de brindar a nuestros clientes un producto desarrollado a medida de sus necesidades. Todos los pedidos son desafíos, y vemos las consultas de aromas y fragancias con gran potencial de desarrollo”, comentó **Federico Sosa**, Jefe de Investigación y Desarrollo.*

Recientemente, representantes del área I+D+I acompañaron al área comercial a las ferias internacionales de negocios. De esta manera, se afianza el vínculo con quienes eligen nuestros productos para lograr propuestas diferenciales e innovadoras de soluciones.

La investigación y el desarrollo de nuevos productos son abordados a través del trabajo multidisciplinario y colaborativo. Los proyectos son diversos, orientados a mejorar nuestra eficiencia, calidad y servicios, como así también las prestaciones y versatilidades de nuestras soluciones.

Relaciones comerciales fortalecidas

Nuestro equipo comercial pudo participar en varios encuentros específicos en Europa, Norteamérica y Asia.

En SIAL París, Citrusvil tuvo una fuerte presencia institucional con un stand durante el mes de octubre.



En Grupo Lucci buscamos ser el proveedor más confiable, garantizando calidad e inocuidad y reconocemos el valor de crear vínculos estratégicos y de largo plazo con nuestros clientes del mundo, que se desarrollan basados en la confianza y transparencia.

“Las ferias no sólo nos permiten encontrarnos con nuestros clientes, sino también conocer nuevas demandas del mercado con relación a nuestros productos y servicios a medida de sus necesidades”, expresó **Alex Nolte**, Gerente Comercial Industria.



Customer Service: asistencia eficaz

El comercio internacional implica diferentes etapas complejas de seguimiento y de acompañamiento. Estas tareas son prioritarias en Citrusvil como socio estratégico de sus clientes. El área de Customer Service tiene como responsabilidad llevar adelante este proceso, desde que el producto sale de nuestras instalaciones hasta el destino, trabajando codo a codo con el área comercial y estableciendo comunicaciones eficaces con el cliente, que fortalecen las relaciones comerciales de largo plazo.

La comunicación con quienes eligen nuestros productos, distribuidos en 4 continentes, es una parte fundamental para ofrecer un servicio de excelencia. Mantenemos canales de comunicación abiertos para tomar las acciones necesarias durante todo el proceso.

“Esta área es imprescindible para mantener el contacto, y afianzar la confianza del cliente hasta que reciba nuestros productos. Estamos todos comprometidos y alineados en torno a los objetivos centrados en el cliente para que tengan la mejor de las experiencias comerciales. Todos tenemos esta misión y cuidamos las diferentes interacciones para que los clientes estén satisfechos con todo el proceso de compra”, comentó **Alex Nolte**, Gerente Comercial Industria.



Alex Nolte
Gerente Comercial Industria
Citrusvil



Federico Sosa
Jefe de Investigación y Desarrollo
Citrusvil



Noelia Lescano
Jefa de Aseguramiento de
Calidad y Medioambiente
Grupo Lucci



Martijn Hazeu
Comercial Fruta Fresca
Citrusvil

[Volver al índice](#)