

01

EMPRESA PARTICIPANTE

ARNAUT & IBERBROKERS



DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Nombre / Arnaut & Iberbrokers
Actividad / Despacho de asesoramiento tributario y empresarial
Mercado / La Rioja-Zona Norte
Producto-Servicios de gestión financiera, tributarios, fiscal y económica
Número de trabajadores / 30 profesionales

Esta empresa riojana fue fundada por Basilio Ramírez Pascual y Juan Carlos García Ramírez. Desde la fusión de ambas empresas han pasado 15 años.
Cuentan con 550 m² de instalaciones en el Centro de Logroño

PERFIL DE CLIENTES E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN

El perfil de clientes es la pequeña y mediana empresa en La Rioja, Navarra y Álava, prácticamente de todos los sectores.

Metodología de identificación de necesidades-encuesta realizada a todos los clientes durante el último trimestre del 2006

AREAS DE MEJORA PROPUESTAS

Las 3 áreas identificadas en las que los clientes han realizado sugerencias de mejora y como consecuencia han realizado proyectos son:

1. Precio de los servicios
2. Mayor presencia en las reuniones de seguimiento de los socios directores
3. Aumentar la frecuencia de reuniones

GRUPOS DE MEJORA, COMPOSICIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Se establecieron grupos de trabajo de 3 ó 4 personas para cada área de mejora. Estos Equipos de Mejora asumieron como misión identificar, analizar y proponer soluciones. Lo más enriquecedor de este trabajo ha resultado las propuestas que se han logrado llevar adelante para mejorar dichos procesos. Las acciones se han ido poniendo en marcha durante los tres primeros trimestres del 2007.

RESULTADOS

Hasta la fecha se ha implementado lo siguiente:

- 1. Precio de los servicios**
En relación al precio se ha establecido un plan de información al cliente de los servicios que cubre la iguala. Este plan formará parte obligatoria en cada reunión de precierre 2007 con la presentación "En que ayuda Arnaut al cliente. Todo un año de experiencias".
A fecha del 10 de Octubre se han celebrado 27 reuniones de precierre de las 175 que hay convocadas en estos momentos. En el 100 % de ellas se ha incluido esta presentación, siendo en todos los casos acogida con una respuesta positiva.

- 2. Mayor presencia en las reuniones de seguimiento de los socios directores**
En relación a la mayor presencia en las reuniones, los socios han acudido (sin excepción) a todas las reuniones celebradas. Se ha detectado que son los clientes más antiguos los que más problema tienen con este asunto.

Se ha contado con la presencia de uno de los socios en el 95% de las 156 reuniones celebradas en el despacho desde el 2 de Enero hasta la fecha.

- 3. Aumentar la frecuencia de reuniones**
En cuanto a la frecuencia de las reuniones, hemos realizado diversos cambios que han mejorado la frecuencia:

- Estadísticamente podemos observar que en los tres primeros trimestres de 2006 se celebraron 99 reuniones y en el mismo período del 2007 se han celebrado 151 reuniones con asistencia de socios.

RESULTADOS globales de satisfacción

- A) En la valoración global un 90% contesta que su opinión de los servicios que presta Arnaut & Iberbrokers es Muy buena o buena y un 10% da una valoración normal.
- B) El 100 % de los clientes encuestados considera que el trato personal y profesional es muy bueno o bueno.
- C) El 75% de nuestros clientes opina que nuestra capacidad de respuesta es muy buena o buena y un 25% considera que es normal.
- D) Un 90% de nuestros clientes considera que los plazos y compromisos se cumplen muy bien o bien frente a un 10% que opina que es normal.

CONSULTOR ASOCIADO AL PROYECTO

CONSURIOJA: CARLOS CONSUEGRA