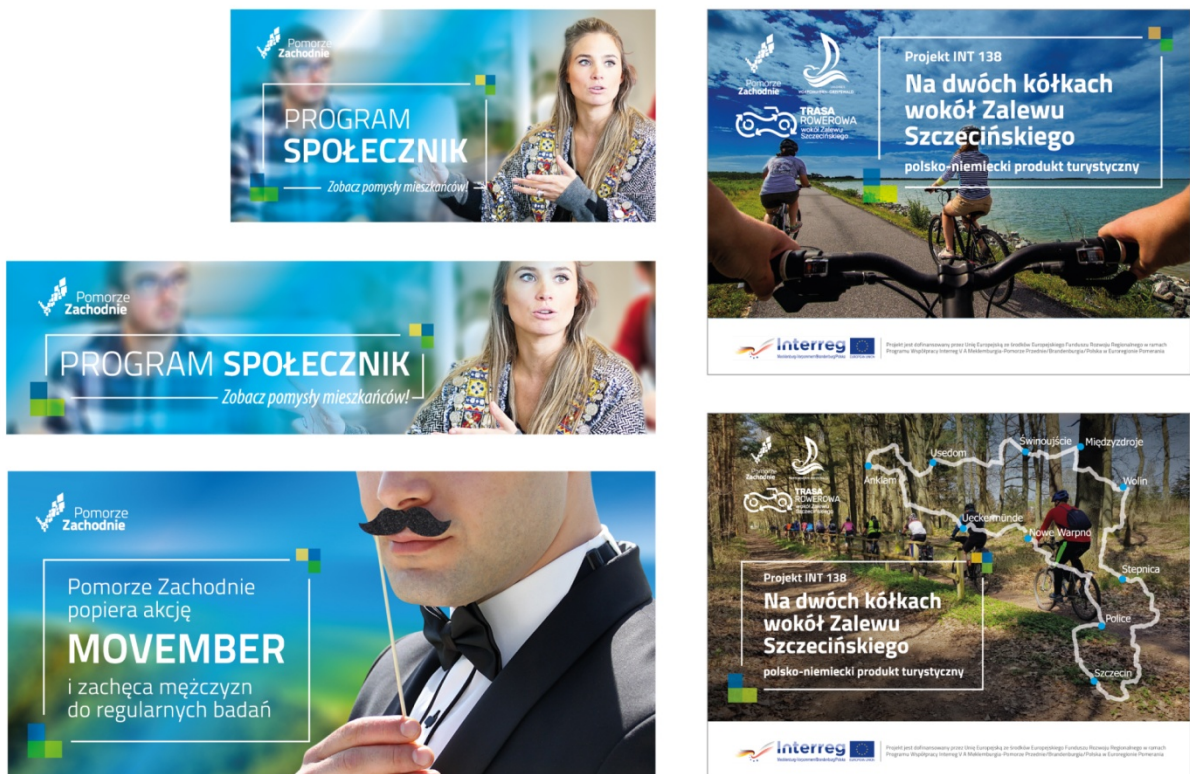


Dodatkowe szablony graficzne marki Pomorze Zachodnie

Przykład zastosowania dodatkowego szablonu do okładek broszurek i ulotek informacyjnych



Przykład zastosowania dodatkowego szablonu do banerów internetowych





Akcja partnerska

Pomorze
Zachodnie

Jakość jako przewaga rynkowa firm z Pomorza Zachodniego

„Walkę o klientów wygrywają ci przedsiębiorcy, którzy potrafią zaoferować jakość wyższą od oczekiwanej przez konsumentów”
– mówi Olgierd Geblewicz, Marszałek Województwa Zachodniopomorskiego.

Jaki powinien być przedsiębiorca? Przede wszystkim skupiony na doskonaleniu siebie i zespołu, a co za tym idzie, całego przedsiębiorstwa. Im wyższą jakość zaoferuje, tym jego przewaga konkurencyjna będzie większa. Doskonale rozumieją to założyciele sklepu internetowego Coffeedesk, dlatego o obsługę klienta dbają tak samo, jak o jakość oferowanych produktów.

– Na całym świecie, także w Polsce, obserwujemy trend, z którego jasno wynika, że jakość jest dla klientów coraz ważniejsza – i to na każdym etapie zakupu: od składania zamówienia, poprzez szybkość odpowiadania na pytania, skończywszy na tym, w jakim stanie produkt dociera do adresata – mówi Łukasz Wichlacz, jeden z właścicieli Coffeedesk. To sklep internetowy założony przez pasjonatów, z myślą o osobach, dla których ważna jest jakość. Oferuje ogromny wybór kawy oraz akcesoria do jej przygotowania i podawania. Dziś ludzie są ciągle zajęci, zabiegani. Zespół

Coffeedesk robi więc wszystko, żeby zakupy były dla nich przyjemnością. Taką, jak samo wypicie filiżanki dobrej kawy.

– Od początku naszym priorytetem była perfekcyjna obsługa klienta. Rozumiemy ją nie tylko jako jakościowy kontakt mailowy czy telefoniczny. Chcemy się wyróżnić na każdym poziomie, dlatego nawet kartony do wysyłki nie są zwykłe – każdy z nich zdobi ręcznie rysowany kot zyczący miłego dnia, którego na życzenie klienta zamieniamy, np. w wlembiada pijącego kawę. Uważam, że właśnie takim proklindkiem działaniem zdobywa się przewagę konkurencyjną oraz zaufanie i lojalność klientów – dodaje Wichlacz. Klient jest dziś dużo bardziej świadomy. Ma o wiele łatwiejszy dostęp do wiedzy, większy wybór, więc jego wymagania rosną.

– Rozwój technologii i mediów społecznościowych diametralnie zmienia rynek. Nam, przedsiębiorcom, dużo łatwiej jest dziś dowiedzieć się, co myślą o nas klienci, im zaś dużo łatwiej wypowiedzieć się o danej usłudze czy produkcie. To sprawia, że z dwóch stron jest presja na to, by jakość ciągle rosła – zauważa Wichlacz.

Lista oczekiwań klientów jest coraz dłuższa, dlatego Coffeedesk wprowadza nieprzerwanie usprawnienia na wszystkich poziomach i we wszystkich działach. A wszystko po to, żeby nieustannie przekraczać oczekiwania klientów.

– Podstawą naszej pracy jest korzystanie z nowoczesnych narzędzi: od aplikacji usprawniających komunikację, po te pomagające nam prowadzić skomplikowane projekty.

Cenimy transparentność, czego przykładem są comiesięczne newslettery wysyłane do pracowników czy grupa na Facebooku, w której pokazujemy klientom kulisy naszej pracy. Dzięki temu zespół czuje się częścią firmy, a klienci kupują u nas chętniej, bo nas znają. Taka transparentność zdecydowanie przyspiesza rozwój. Przykładamy również wagę do spisywania wiedzy, by dzielenie się nią było szybkie i proste. Ostatnie 12 miesięcy było dla nas fantastyczne: powiększyliśmy zespół, podwoiliśmy liczbę klientów i z sukcesem wyszliśmy na kolejne rynki zagraniczne. A najlepsze, że dopiero się rozkręcamy! – podsumowuje z dumą Łukasz Wichlacz.

