

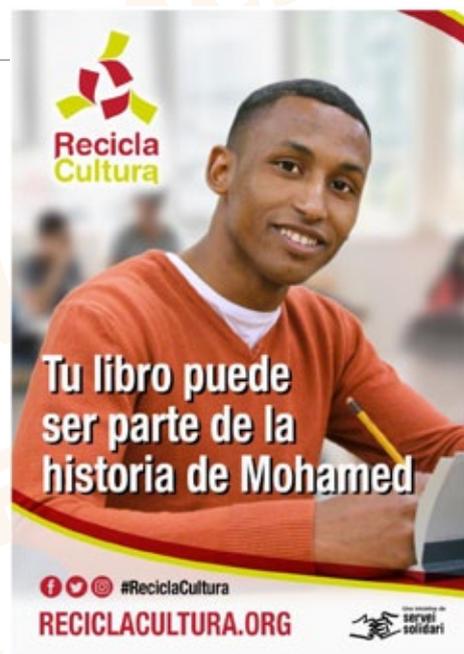
colaboraciones

NACEX... ¡Recicla cultura!

Un año más desde **NACEX** nos unimos a la campaña Recicla Cultura que impulsa la Fundación **Servei Solidari** con el objetivo de sensibilizar y movilizar a favor de la alfabetización de personas en riesgo de exclusión social. Para ello, **NACEX** ha organizado una recogida de libros de segunda mano en sus oficinas que, gracias a las donaciones de los empleados y franquiciados de **NACEX**, se pondrán a la venta la semana previa al Día del Libro. Los empleados podrán adquirir los libros por un importe solidario de 3 euros y todo el dinero recaudado irá destinado a la Fundación para financiar los pro-

gramas de alfabetización que **Servei Solidari** imparte desde hace más de 10 años a más de 1.500 alumnos.

Por cada 42 euros recaudados se podrá becar a una persona en riesgo de exclusión social para que haga un curso. ¿A cuántas personas conseguiremos becar desde **NACEX**?



eventos

Entregas eCommerce: *Delivery Experience*



Como uno de los principales socios para los negocios online, **NACEX** estuvo en la 30ª edición de **eShow Barcelona**, que entre los días 22 y 23 de marzo reunió a más de 14.000 visitantes profesionales y 150 expositores; y ofreció más de 200 ponencias a cargo de las empresas líderes en el sector.

La jornada inaugural contó con la participación de Xavier Calvo, Director Comercial Nacional en **NACEX**, que desde el espacio de ponencias impartió la charla "*Entregas eCommerce: Delivery Experience*". Frente a un auditorio lleno de asistentes, el Director Comercial de **NACEX** en España y Portugal invitó a la reflexión sobre el papel fundamental de la logística como generador de una experiencia de compra online satisfactoria. Para hacerlo destacó un dato, "*el 48% de los compradores online no volvería a comprar tras una mala experiencia de entrega*", y compartió las características que debe tener el *partner* ideal de una tienda online para garantizar la eficiencia en los procesos de entrega: alternativas de entrega, varias opciones de trans-

porte, logística inversa, información, atención y respuesta al cliente, y planificación. Asimismo, habló de las soluciones que se aportan desde **NACEX** para mejorar la experiencia del comprador online a través de las entregas.

Durante los dos días que duró la feria, **NACEX** también participó como expositor para ofrecer asesoramiento en materia de logística y distribución a los profesionales del eCommerce. Desde su stand, la compañía acercó sus diferentes soluciones de entrega a domicilio, con el servicio **e-NACEX**, y a través de la red de puntos de recogida **NACEX.shop**, así como sus soluciones de logística inversa, **NACEX c@mbio**, para facilitar los procesos de devolución.

Stand con Certificado de Sostenibilidad

En línea con su compromiso con el entorno, **NACEX** sigue apostando por una solución respetuosa con el medio ambiente para sus participaciones feriales y ha vuelto disponer de un stand con certificado de sostenibilidad en **eShow Barcelona**.



Calidad y fiabilidad: Elementos estratégicos para fidelizar a los clientes



Cada año **NACEX** evalúa la satisfacción de sus clientes con el fin de identificar aspectos susceptibles de mejora, medir el progreso de la marca y detectar las preferencias de los clientes a la hora de contratar los servicios de la compañía.

Este año el estudio ha situado una vez más la calidad y fiabilidad de **NACEX** como los principales motivos de los clientes para contratar los servicios de la compañía. Un año más, todas las valoraciones han mejorado sensiblemente en comparación con el año anterior y el índice de satisfacción global con la marca se ha mantenido en un favorable 98%.

Como viene siendo habitual, el estudio se ha llevado a cabo a través de una empresa externa. Del análisis de resultados, se concluye que la gestión comercial se consolida como el principal canal de conocimiento de la marca, seguido de la recomendación de un conocido y la propia web corporativa de

NACEX. Asimismo, los clientes han valorado de manera muy positiva todas las cuestiones planteadas en materia medioambiental, siendo los envases biodegradables los que obtienen una mayor mención afirmativa. Sobre las acciones que se podrían implantar, más de la mitad de los encuestados ha mencionado los vehículos híbridos y/o eléctricos.

Como novedad, en el último cuestionario se ha introducido un mecanismo para medir el grado de recomendación a través del propio cliente: el índice *Net Promoter Score*, que en el caso de **NACEX** muestra un resultado muy satisfactorio, situando el índice en los 53 puntos (en una escala de -100 a 100).

La calidad es una de las máximas preocupaciones de **NACEX**. Fruto de ello, la compañía dispone de un Sistema de Gestión de Calidad certificado según la norma ISO 9001:2008 con la empresa AENOR, que alcanza a toda la estructura de la empresa, y

cuyo propósito es asegurar la calidad en los procesos, operaciones y servicios que ofrece a sus clientes. De la misma forma, **NACEX** dispone de la certificación **ISO 14001:2004** cuyo objetivo principal es el compromiso y respeto hacia el medio ambiente. La compañía también dispone de la certificación **GDP** (*Good Distribution Practices*), que garantiza que su sistema de calidad se ajusta a las directrices de la Comisión Europea en materia de distribución de medicamentos, así como la certificación **OHSAS 18001:2007**, por su gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

Este tipo de valores son los que caracterizan el compromiso y responsabilidad de **NACEX** hacia sus clientes y demás partes interesadas.

eventos

Visita institucional a la plataforma de **NACEX** en Barberà del Vallès



El pasado 15 de marzo, la Alcaldesa de Barberà del Vallès, **Sylvia Fuster Alay**, y el teniente de Alcaldía de Desarrollo Económico, Comercio y Ocupación, **Pere Pubill i Linares**, visitaron la plataforma de **NACEX** en Barberà del Vallès con el objetivo de conocer los negocios de la población y establecer posibles vías de colaboración.

Durante la visita, mantuvieron una reunión con **Manel Orihuela**, Subdirector General de **NACEX**, **Juan Ramón Domínguez**, Director de Zona Cataluña y Aragón, **Ariane Muñoz**, responsable de Marketing, **Edgar Otero**, responsable de Ingeniería, y **Paco Gordillo**, responsable de Control de operaciones en Barcelona, quienes explicaron la actividad de **NACEX** en Barberà del Vallès.

Tras el encuentro pudieron realizar una visita guiada por las nuevas instalaciones de la plataforma para conocer su funcionamiento, así como las innovadoras medidas de seguridad aplicadas en la gestión de los envíos con su sistema de triple trazabilidad, que facilita el control de la actividad y un

completo seguimiento de los envíos durante el proceso operativo.

NACEX inauguró la plataforma de Barberà del Vallès en el pasado mes de octubre para atender el crecimiento experimentado por su actividad en los últimos años. Este nuevo equipamiento, que sustituyó a otro que la empresa ya tenía en la población, ocupa una parcela de 15.000m², de los que más de 7.000m² están construidos. Dispone de 4.000m² destinados a *crossdocking* desde donde se realiza el tratamiento automatizado de la mayor parte de mercancía del área Noreste de la península, una de las más importantes para la actividad de la firma, con un rendimiento de 8.000 paquetes horas.

APERTURA DE FRANQUICIAS

Se han incorporado o mejorado sus instalaciones en la red:

2881 MADRID
C/ Castrobarbo nº 10
28042 Madrid
T. 916 637 377



*Alcance del certificado ISO14001 centros ubicados en Costlada y Hospitalet de Llobregat