

"Carlin es sinónimo de calidad"

Ascensión Segura, Responsable de Calidad de la red líder en España de papelería y mobiliario de oficina, nos desvela el día a día de su departamento

El éxito que CARLIN Ventas directas cosecha dentro y fuera de nuestras fronteras se fundamenta en un elemento: la calidad. Sin esta clave el volumen de negocio que generan las 465 franquicias con las que cuenta esta cadena en la actualidad, sería imposible de lograrse.

Ascensión Segura, Licenciada en Geografía e Historia con la especialidad en Historia del Arte por la Universidad Complutense, es quién está al frente de este departamento así como del Programa de Gestión Comercial. Ella, junto a su equipo de formación, compuesto por 6 compañeros (María Castillo-Responsable del centro de Formación, Julio Sobrino-Concepto Carlin, José Ignacio Echeverría-Acuerdos de Proveedores Homologados, María José López- Compras a través de la Tienda OnLine, Montse Muñoz-Manejo de la Pagina Web de Carlin) hacen posible este objetivo. La directiva nos comenta en qué consiste su trabajo y el know how que se aplica en Carlin al respecto.

- El departamento que dirige es dinámico. ¿Evoluciona según las necesidades de sus franquiciados o se adelantan a las mismas?, ¿cuál es su funcionamiento?

“El contacto y la cercanía con nuestros franquiciados es constante y una de nuestras principales fuentes de información a la hora de incorporar mejoras o realizar cambios en los procedimientos o servicios. Una de nuestras principales premisas es la personalización en el trato con todas y cada una de nuestras franquicias y en mi caso no es una excepción.

Además de la evaluación continua que supone el contacto diario con nuestros franquiciados, todos los años hacemos al menos una auditoria interna y otra externa, dichas auditorias son los mejores mecanismos para determinar los aspectos a mejorar. Hasta el momento, los resultados han sido inmejorables siendo incluso felicitados por la empresa auditora externa. Todos los franquiciados que integran nuestro grupo tienen acceso a los distintos departamentos de nuestra central. Por otra parte, el análisis y estudio de nuestro sector es permanente tanto a nivel nacional como internacional, es un sector que presenta continuas novedades en productos, estrategias, sistemas de ventas, etc y es imprescindible conocerlas y en su caso aplicarlas”.

- ¿Puede hacernos una valoración de las respuestas que tienen sus franquiciados a la hora de evaluar el trabajo de su departamento?

“Hasta el momento es bastante positiva. Teniendo en cuenta que la valoración de los distintos departamentos se realiza en bloque y ateniéndonos a los datos de la última encuesta el nivel de satisfacción es de un 91%. Es una cifra muy positiva pero no por ello durante este año 2010 hemos bajado la guardia, y el nivel de exigencia en cada uno de nuestros departamentos es cada año mayor”.

- ¿Cómo contabilizan los 465 contratos de franquicias con los que hasta el momento trabajan?

“Tenemos varias modalidades de contrato, si la modalidad de hiperpapelería se firma de forma independiente, contabiliza como un alta, si se firma conjuntamente con un contrato de ofimarket, y tiene distinta zona de exclusividad, contabiliza como dos altas. Si ambos contratos se firman en la misma fecha, y tienen idéntica zona exclusiva, contabilizan como uno (es lo que denominamos, contrato mixto), pero si los contratos de hiperpapelería y ofimarket, aunque teniendo idéntica zona, se firmaran en fechas diferentes, contabilizan de forma independiente. La modalidad de contrato de distribución, o almacén regulador Carlin, también contabiliza de forma independiente. Los contratos de

Master-franquicia, no contabilizan en el registro de Calidad”.

- En cuanto a la formación dada al franquiciado, ¿cuánto tiempo dura la misma?

“No tenemos tiempo predeterminado, siempre ofrecemos el servicio de formación continuada al franquiciado, y por supuesto a sus empleados, pero podríamos decir, que una formación adecuada, sería de una semana aproximadamente pasando por todas las áreas que necesitará trabajar en la gestión de su franquicia (Programa informático, compras a proveedores, Web, telemarketing.., etc.). También se imparten cursos de reciclaje para los franquiciados que llevan tiempo en la enseña y quieren actualizar sus conocimientos y ponerse al día sobre los últimos cambios”.

Por último, ¿considera que sin la aplicación de los estándares de calidad con los que se rige Carlin dicho modelo de negocio y su éxito en el mercado no serían los mismos?

“La implantación de un sistema de Calidad conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 (antes 9001:2000) data del año 2005, sin duda ha contribuido a establecer unos parámetros para poder valorar y mejorar el servicio ofrecido a nuestros franquiciados, por todos y cada uno de nuestros departamentos así como el de los proveedores homologados. A pesar de ello, he de decir que, con anterioridad a la implantación de este sistema, Carlin tenía sus propios protocolos para ofrecer a sus franquiciados el mejor servicio posible así como detectar sus necesidades”.

Nota a los periodistas:

Para más información, petición de entrevistas o material gráfico no dudes en contactarnos

Mirian López prensa@salviacomunicacion.com
Nuria Coronado nuria@salviacomunicacion.com
Tfno: 91 657 42 81

Datos de contacto:

Mirian López
91 657 42 81

Nota de prensa publicada en: [España](#)

Categorías: [Franquicias Oficinas](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>