



GRUPO NB

**DEL CLIENTE INTERNO AL CLIENTE EXTERNO
EMBAJADORES DE EXCELENCIA**

Persona de contacto

- Nombre: Jesús Martínez Nogal
- Teléfono: 670.418.915
- E-mail: jesusmar@gruponb.com / sintropia@gmx.es

GRUPO NB conformado por NORTE BRILLANTE S.L., TEFISA SL, y SICA SL somos un grupo con una larga experiencia en el sector de la limpieza e higiene profesional y en servicios generales de mantenimiento que, desde el año 1994, prestamos los siguientes **servicios**:

- **Servicios Integrales de Limpieza:** limpieza de mantenimiento en edificios y locales, limpiezas industriales, tratamientos de suelos (duros, pvc, linolium, textiles...), limpieza de quirófanos y salas blancas, señalización horizontal, mantenimientos de instalaciones ...
- **Calidad Ambiental en Interiores:** control y prevención de legionella, evaluación de calidad ambiental en interiores, higienización de sistemas de climatización, limpieza de conductos de aire acondicionado, sanidad ambiental, control de plagas (desinfección, desratización, desinsectación), seguridad alimentaria...

GRUPO NB se encuentra entre las **10 primeras empresas** a nivel nacional en el ámbito de la Calidad de Agua y Aire (**C.A.I.**) De las 16.000 empresas de limpieza que constan en el ámbito nacional se posiciona dentro de las 500 mejores.

En GRUPO NB abogamos por la dignificación del sector, a través de cuatro pilares fundamentales: la innovación, la especialización, el conocimiento del sector y la implicación en los servicios (orientación al cliente).

En GRUPO NB disponemos de sistemas innovadores y eficaces, utilizando equipos de alta tecnología, a la vanguardia de los sistemas de limpieza y mantenimiento, lo que le ha permitido penetrar en muchos y diversos mercados. La aplicación de los métodos más modernos de organización, la cuidada planificación de los trabajos y la alta formación de nuestro personal, nos capacita para ofrecer a nuestros clientes un servicio de calidad y excelencia.

En aras de la búsqueda de la excelencia para el cliente, nos hemos certificado a través de ISO 9001, ISO 14001 y la OHSAS 18001, certificado R.E.A., y en el caso de Tefisa S.L., se ha consolidado como la primera empresa Burgalesa homologada en el Acuerdo Marco de Limpieza para prestar servicio a la Administración regional. Así mismo, SICA sl, fue la empresa encargada por el Gobierno Vasco para el dispositivo que estableció contra el ANTRAX. Actualmente, hemos ofertado también para plan de seguridad contra el EBOLA.

El sector de la limpieza es un servicio fundamentalmente de outsourcing, donde opera la subrogación de personal en el sector. El cliente puede cambiar de empresa proveedora pero el personal de trabajo se mantiene pasando a formar parte de la nueva concesionaria. El sector ha sido azotado durante estos años por una dura crisis, donde el sentimiento de pertenencia del empleado hacia la empresa es mínima, o en el peor de los casos, nula que incide en la falta de profesionalidad, de motivación y de implicación en los servicios, lo que afecta al servicio final al cliente.

En GRUPO NB sabemos que un empleado reconocido, valorado y formado desprende una actitud positiva en su trabajo y en las relaciones con los clientes, y con la empresa. Contamos con una plantilla de 160 empleados, que en GRUPO NB son nuestros **embajadores de excelencia**, a los que consideramos colaboradores internos. Para nosotros son la mejor y más importante herramienta de marketing, porque se ocupan de las relaciones con nuestros clientes, y son el reflejo de los valores de la empresa en el exterior, y gracias a su colaboración ha aumentado considerablemente el grado de fidelización. Frederick Reichheld afirma que, "Sin unos embajadores de excelencia leales es imposible mantener una base de clientes leales"



¿Cómo se alcanzan buenos resultados con los embajadores de excelencia?

Resulta esencial conocer qué necesidades y solicitudes demanda el cliente de nuestros servicios, pero es nuestro deber y resulta aún más relevante adelantarse a sus necesidades para el logro de la completa excelencia, para ello la **experiencia** es un grado que nos permite cumplir estas expectativas, unido al incesante espíritu de mejora de la organización.

- **Empleados satisfechos: nuestros embajadores de excelencia.**

Para combatir la desvinculación del personal, se hace necesario dignificar el empleo y sembrar un sentimiento de pertenencia, que en nuestro grupo se hace latente desde el inicio de la relación laboral con la "Guía de incorporación" y "guía de acogida" (implantada en Enero 2011) con la explicación de todos los departamentos que conforman la empresa, para que el embajador de excelencia disponga de una fotografía mental de cómo es la empresa de la que ha empezado a formar parte.

Retribuciones salariales mejoradas y aplicación diligente del convenio colectivo.

Estabilidad.	Equilibrio de gestos.
Individualidad.	Se trata de que cada cual encuentre su propio estilo como trabajador, no se trata de ser clónicos, aunque sí debemos respetar los procedimientos establecidos.
Autonomía.	Entendida como la capacidad de tener reacciones distintas, en función de los estímulos o acontecimientos que vivimos.
Motivación.	Mostrar interés por los mensajes de nuestros usuarios y por el buen cumplimiento de nuestra obligación.

La formación es coherente y adecuada a sus necesidades, además de la formación especializada, se inculcan pautas de calidad y orientación en el trato al cliente pues sentimos la necesidad de transmitir a nuestro cliente final nuestra filosofía, y que no es otra que alcanzar la excelencia a través

de nuestro trabajo diario, por eso la inquietud de formar a nuestros colaboradores, convirtiéndolos en embajadores.

Junto con este manual se le entrega un manual de estilo de nuestro personal, para nosotros es primordial ofrecer una imagen excelente, es por ello que rogamos que porte siempre su uniforme completo y que este se encuentre en perfecto estado de uso, lavado, planchado, etc., en caso de que los uniformes que se le entregan no se encuentren en buen estado comunique a supervisión sus necesidades y serán substituidos.

Fragmento del manual de acogida GRUPO nb

Sabemos que el colaborador interno es nuestra imagen ante el cliente, por lo que entendemos que ha de ser el propio trabajador el que transmita nuestra filosofía de excelencia; razón por la que se han creado también las Instrucciones Técnicas, en las que se trasladan a los embajadores de excelencia determinadas prácticas que van en consonancia con la filosofía empresarial, tales como higiene personal, buenas prácticas, etc.

A través de las medidas de flexibilización laboral, (implantadas en la empresa desde el inicio) basadas en la confianza y responsabilidad mutua hemos avalado y testado que nos permiten ser funcionales y eficientes. De esta manera la empresa puede competir en un mercado cada vez más exigente y a los embajadores de excelencia compaginar su actividad laboral con la familia, sus obligaciones e inquietudes personales y sus aficiones.

- **Productos sostenibles y no dañinos:**

A través de estos productos se respeta el medio ambiente, al trabajador y al cliente, y aseguran las mejores condiciones higiénico-sanitarias unidas a un servicio final excelente. Se promueve el acuerdo responsable de suministro a los proveedores. Al cliente se le hace entrega de las fichas técnicas de estos productos.



- **Soluciones adaptadas:**

Aportamos la solución a la problemática del cliente. No existen dos suciedades iguales, ni dos materiales iguales, por lo que aplicamos, gracias a la formación y al conocimiento del sector, la solución más ajustada a sus necesidades. Tal es así que clientes desvinculados en un pasado por precio vuelven a recurrir a nuestros servicios por



no haber encontrado en el mercado los altos estándares de excelencia con los que trabajamos. Alcanzando una tasa de fidelización de clientes del 98%.

Pruebas piloto:

Estamos tan convencidos de las soluciones que aportamos a los clientes, que realizamos pruebas piloto previas a la contratación del servicio. Aquí es donde el cliente comprueba las soluciones técnicas que les aportamos. En la imagen se puede observar el pavimento limpiado y tratado (color verde) y el aún continúa con suciedad. Nos parece idóneo compartir esta experiencia con otras organizaciones ya que a nosotros nos ha abierto puertas a nuevos mercados. Además de alcanzar el 100% del porcentaje de contratación ya sea de los servicios o de los productos utilizados. Resulta ser una práctica poco o nada extendida que queremos compartir y que es especialmente útil para empresas que quieran crecer y darse a conocer.



Responsabilidad real con el entorno:

- A nivel medioambiental se tiene especial cuidado con los productos utilizados realizando acuerdos responsables de suministro.
- A nivel social se realizan prácticas de inserción socio-laboral mediante convenios de colaboración con Cruz Roja.
- Comprometidos con el deporte: Se apoya al deporte mediante la esponsorización de equipos de fútbol de la provincia de Burgos. Equipo de baloncesto aficionado y equipos de rugby femenino.

RESULTADOS:

La aplicación de las prácticas descritas nos encauzan a los siguientes resultados:

1.- El absentismo laboral. El gráfico indexado arroja datos de las bajas del sector en comparación con las de nuestro grupo. Podemos decir que el porcentaje de bajas tiene una proporción indirecta con el índice de satisfacción de nuestros embajadores de excelencia. A menores bajas, mayor índice de satisfacción que es este caso es tan elevado como su grado de implicación.

	DATOS DEL SECTOR	GRUPO NB - TEFISA
Índice de Bajas	440,6134	250
Índice de Altas	430,6147	288,462
Índice de bajas a final de período	109,94	19,23
Duración media al alta	29,68	21

2.- La permanencia de los clientes. Ésta es de un 98%, con una tasa de retorno de clientes significativamente alta.

Esto es debido a nuestros cuatro pilares fundamentales:

La innovación: hemos participado en dos proyectos de investigación con la Universidad del País Vasco UPV, **UE/2000/33** creado para la investigación sobre Calidad de Aire Interior en el Sector Terciario, como continuación de los proyectos **UE 96/28** y **UE 98/53** relacionados con la legionella en instalaciones de riesgo.

Innovamos en los procesos de limpieza y en los productos utilizados. Creando nuevos métodos de limpieza para dar solución real a nuestros clientes, siendo de las empresas pioneras del sector. *Ver página web. Sica Limpieza de conductos.* Además hacemos especial incidencia en la prevención y mantenimiento.

La implicación: Nuestros servicios son en muchos casos de outsourcing que se prestan en las empresas clientes, donde el empleado pasa la gran parte de su jornada laboral por lo que es difícil mantener el sentimiento de pertenencia entre los trabajadores. Para evitar cualquier desvinculación o malestar por parte de nuestro embajador de excelencia, hemos establecido un protocolo, por el que desarrollamos, fomentamos y premiamos la formación de los empleados, llevamos a cabo reuniones y contactos periódicos en los que se potencia la autoestima y pertenencia a la empresa, fomentamos el reconocimiento público y privado de sus logros, cuidamos los pequeños detalles, agradeciendo los esfuerzos extra, prestamos ayuda comprensiva en los problemas personales, valoramos las opiniones expresadas por ellos y creamos un buen ambiente de trabajo entre compañeros de tal forma que se crea un equipo real de



colaboradores y nos permite conocer mejor a nuestro embajador de excelencia, y conocer sus preocupaciones e inquietudes, y se establece una cadena de satisfacción que se plasma en el cliente y de esta manera generamos un nexo de unión entre los clientes y nuestros embajadores de excelencia. Porque conocen de los mecanismos que utiliza la empresa para generar su propia satisfacción y lo inculcan en la empresa cliente.

Conocimiento del sector: gracias a nuestra larga trayectoria, a nuestras colaboraciones con otras empresas competidoras y a la formación continua, logramos un conocimiento absoluto del sector en el que operamos, logrando aportar esas soluciones que nos diferencian. Se les exige a todos los “embajadores de excelencia” tener, como mínimo, el carnet profesional de limpieza, buscando así la especialización y la profesionalización del sector.

Estamos presentes en las asociaciones más relevantes del sector a nivel nacional, Jesús Martínez, director general de GRUPO NB, es a su vez presidente de “ASOCIACIONES FEDERACIONES Y EMPRESAS DE LIMPIEZA NACIONALES” - AFELÍN (Federación nacional de empresarios que apuesta firmemente por la defensa del sector) con los conocimientos del sector que le son exigidos como presidente de la asociación.

GRUPO NB además es miembro de las siguientes asociaciones: ABELEL - Asociación Burgalesa de Empresarios para la Limpieza de Edificios y Locales, APEL - Asociación Provincial de Empresas de Limpieza de Álava, AVECAI - Asociación Vasca de Empresas de Calidad Ambiental Interior, FEDECAI - Federación de Empresa de Calidad Ambiental en Interiores, ATECYR - Asociación Técnica Española de Climatización y Refrigeración, SESA - Sociedad Española de Sanidad Ambiental. De las cuales estamos orgullosos de formar parte donde podemos compartir la pasión por el sector, y desde aquí animamos a que las empresas se inculquen con las asociaciones que les representan, porque realmente pueden brindarles mucha ayuda como nosotros estamos constatando.

La especialización: Somos especialistas en limpieza e higiene profesional, pero sobre todo, en **aportar soluciones**. Buscamos la mejor solución al problema planteado, de forma que el cliente quede satisfecho. Gracias al conocimiento que poseemos, tenemos la oportunidad de ofrecer al cliente diferentes métodos de solución

¿Cómo logramos medir los resultados?

Plantas	Zonas a limpiar	Código	total m ² aprox	descripción				
P BAJA y P1	oficinas	1		Limpieza de mobiliario				
				Limpieza de puntos de luz				
				Limpieza de teléfonos e interfonos				
				Vaciado y limpieza de papeleras				
				Barrido de pavimento				
				Fregado de pavimentos				
				de cristales y mamparas				
				Limpieza de decorados				
				Limpieza a fondo de mobiliario de oficinas interior				
				exterior				
	Limpieza de mamparas de distribución							
	Limpieza de persianas							
	Desempolvado de paredes y techos							
	servicios WC y vestuario	2			Limpieza y desinfección de sanitarios			
					Limpieza y desinfección de grifería y papeleras			
					Limpieza y desinfección de pavimentos			
					Limpieza de espejos			
					Limpieza de puertas y cercos			
					Colocación y suministro de toallas, papel higiénico y jabón			
					Limpieza y desinfección de paredes alicatadas			
Sala Reuniones					3			Limpieza de cristales y carpintería metálica
								Limpieza de mobiliario
								Limpieza de puntos de luz
	Vaciado y limpieza de papeleras y ceniceros							
	Barrido de pavimento							
Pasillo Total y escaleras	4			Fregado de pavimento				
				Limpieza de decorados				
cristales	10			Limpieza a fondo de mobiliario de oficinas				
				Limpieza de cristales y carpintería metálica interior				
				Limpieza de cristales y carpintería metálica exterior				
				Desempolvado de paredes y techos				
				Barrido/fregado de pavimento/escaleras				
				Limpieza de barandilla				

Se detectó que a través de las encuestas de satisfacción, la participación de los clientes no era la esperada, por lo que queremos compartir con todas las empresas nuestra herramienta denominada “**CHECK LIST**” diseñada por **GRUPO NB**, puesto que a través de ella logramos una evaluación completamente eficaz e intensa en comparación con la tan recurrida encuesta de satisfacción. Esta herramienta nos permite evaluar todos los servicios con una **participación del cliente del 100%** y que no lográbamos a través de la encuesta de satisfacción. Hemos **concienciado a nuestros clientes su uso**, puesto que ello redundará en los servicios posteriores que les prestemos. Es muy importante concienciar al cliente que para la mejora del servicio es necesaria la retroalimentación y que la valiosa información que nos aporta esta herramienta sirve para la **continua mejora** de nuestra empresa y por ende de los servicios que prestamos a nuestros clientes. En la imagen de la izquierda se muestra un ejemplo de check list del GRUPO NB para la evaluación de la limpieza en oficinas.



LECCIONES APRENDIDAS:

Errar en ocasiones nos ha servido para crecer, la alta competitividad por precio del sector, nos ha encaminado hacia una diferenciación nada sencilla que es la de apostar por la dignificación del sector y el servicio de CALIDAD ESPECIALIZADA, esto nos ha hecho tambalearnos en ocasiones; aún más en épocas de crisis donde lo más valorado era el ahorro en costes; pero hemos aprendido y lo constatamos día a día, que el que permanece es aquél que está comprometido con sus embajadores de excelencia, con sus productos, con sus servicios y con sus clientes.

Hemos comprobado que, si se presta un buen servicio, (Soluciones adaptadas, pruebas piloto) y se es fiel a los valores de la empresa (Responsabilidad real con el entorno, productos sostenibles y no dañinos) esto tiene recompensa. La tasa de permanencia de los clientes es de un 98%, y a pesar de los tiempos de crisis, GRUPO NB ha permanecido como un referente en su sector.

En cuanto a nuestros clientes internos, gracias a las políticas de personal mencionadas que instauran el mutuo compromiso y respeto empresa- empleado hemos logrado unos mejores y mayores resultados de negocio, ha descendido la rotación del personal y nos encontramos por debajo del nivel de absentismo del sector. Son los que detectan las necesidades y nos las comunican, y los que al final dan la solución al cliente.

El mimo por el trabajo bien hecho, se refleja en un cliente satisfecho y contento y en un cliente que siempre contará contigo cuando así lo necesite. Hemos aprendido que se trata de una carrera de fondo y no de velocidad. No se trata de tener el “menor precio” (que se refleja en un servicio ineficiente en ocasiones) sino de tener el “mejor precio”.

Queremos compartir con las empresas españolas nuestra experiencia y dificultades pasadas hasta llegar a día de hoy, e inculcar que es posible hacer nuestro trabajo eficientemente y mantenerse con altos estándares de calidad, que nuestro cliente agradecerá.



HIJOS DE LUIS RODRÍGUEZ, S.A.
Orientación al cliente de distribución:
Servicio franquicia rural integrada “minymas” & “mym”