



Bº ELBARRENA, S/N - 20150 ADUNA
Tel.: 943 69 31 77 - Fax: 943 69 11 95
e-mail; frutasdioni@frutasdioni.com
www.frutasdioni.com
www.lahuertadelpais.es

DIRECCIÓN
Dionisio Horrillo
669 762 234

MANTENIMIENTO
Pello / Ana / Melchor
669 762 227

MARKETING
Josemari / Aitor
943 696 221

ADMINISTRACIÓN
Miguel Angel / Miren
Mari / Susana
943 693 177

**COMUNICACIÓN
Y PEDIDOS**
Paco / Ana Mari
943 696 225 - 943 696 222

ALMACEN
Jose / Javi
943 696 223 - 943 696 228
669 762 224 - 669 762 225

DONOSTIA
Maika
Virgen del Carmen, 43
943 27 51 94

DONOSTIA
J. Pedro
Pº Alza, 13
943 35 12 16

TOLOSA
Oscar
Errementari, 5
943 67 54 66

USURBIL
Mirian
Zubiarrenea, 10
943 36 49 81

DONOSTIA
Iñaki / Belen
Matia, 23
943 22 44 72

ANDOAIN
Sonia
Agustin de Leiza, 23
943 59 29 04

TOLOSA
Arantxa
Iurre, 4
943 67 47 57

BEASAIN
Celia
Mayor, 11
943 88 90 33

DONOSTIA
Nieves
Bertsolari Txirrita, 7
943 39 78 56

ANDOAIN
Coro
Mayor, 55
943 30 30 14

BILLABONA
Mª Teresa
Mayor, 28
943 69 27 59

ZARAUTZ
Margari
San Francisco, 25
943 83 37 97

DONOSTIA
Lourdes
Moraza, 6
943 46 64 19

ANDOAIN
Isabel
Mayor, 5
943 59 00 35

IRUN
Mª Carmen
Anaka, 44
943 61 15 15

LAZKAO
Lourdes
Eliceigi, 14
943 16 04 56

DONOSTIA
Marta
Pza. de Irún, 4
943 45 22 37

RENERÍA
Miguel
Pza. de los Fueros, 20
943 51 91 97

ZESTOA
Iñigo
Portakale
943 14 82 98



TUS SUGERENCIAS SON IMPORTANTES

Sugerencia:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Nombre:



2º CUESTIONARIO PARA LOS ESTABLECIMIENTOS DE LA HUERTA DEL PAÍS

Hace ahora 6 meses que se os entregó el primer cuestionario para los establecimientos de La Huerta del País. En esa ocasión se os preguntó sobre diferentes aspectos relacionados con el servicio que se os está brindando desde los diferentes departamentos de Frutas Dioni. vuestras respuestas y observaciones nos han servido para corregir y mejorar en lo posible todos aquellos aspectos que se plantearon en las reuniones posteriores a esta encuesta. En esta ocasión queremos saber si habéis notado algunas mejoras en nuestros servicios, así como otra serie de cuestiones que han de ser prioritarios en el trabajo de atender lo mejor posible vuestras demandas de servicio. Os rogamos nos devolváis el cuestionario una vez tengáis contestadas las diferentes cuestiones que se os plantean en el mismo.

¡ FRESCOS REFRESCOS!

Proponemos a vuestro@s clientes, que ahora en verano, rescaten la licuadora, la batidora, para inventar zumos, batidos, gratinados y diferentes combinaciones. Los principales ingredientes que podemos recomendar son, el melón, la sandía, la piña, el melocotón, la nectarina, ... Todas las frutas de nuestros establecimientos se prestan a transformarse en un reconstituyente líquido y sabroso en estos días de calor. Vamos a recomendar la forma más natural para combatir el calor bebiendo un FRESCO REFRESCO.

LA HUERTA
DEL PAÍS

**Tenemos las mejores fruterías.
Cuidemos nuestro producto y
dédosle gracia a nuestro trabajo.**

FRUTA DE TEMPORADA

A llegado el verano, y con él toda la fruta de temporada. Especialmente la fruta de hueso.

Albaricoque, ciruela, nectarina, el melocotón (en todas sus variedades), siendo las mas refrescantes la sandía y el melón.

Cuando el calor aprieta apetecen las comidas ligeras y fáciles de preparar.

Estos son productos refrescantes, lijeros y llenos de sabor.

¡Un festín de colores!... y de ventas.

NOTICIAS BREVES

NATALICIOS

El día 15 de Mayo nació AIMAR. Se trata del primer hijo de nuestra compañera Celia (Beasain).

Un niño sano y precioso según nos cuentan.

¡Enhorabuena a los primerizos padres!

CUMPEAÑOS

Celebrán su cumpleaños a lo largo del mes de Julio:

- Belen (Matia), el día 8,
 - Aitor (Marketing), el día 25,
 - Y en Agosto:
 - Ana (Almacén), el día 10,
 - Antonio (Almacén) el 14,
 - Josemari (Marketing) el 31.
- ZORIONAK A TOD@S !!

AGUR LAGUNOK

Decimos adios a nuestra compañera Mertxe del establecimiento de Donostia de la C/ Matía, que ha dejado de trabajar con nosotros. Suerte en su nueva ocupación.



DIFUNDIR TAMBIEN ES COLABORAR

No queremos dejar de tener presente la necesidad de difundir mensajes de solidaridad con aquellos que más lo necesitan. En estos tiempos tan materialistas, en un mundo tan desigual y tan injusto, nosotros@s podemos aportar un granito de arena colaborando con estas ONG's.



www.aedopat.com

Decálogo de la atención al cliente

1. EL CLIENTE POR ENCIMA DE TODO

Este es el símil del primero de los diez mandamientos, en este caso es el cliente a quien debemos tener presente antes que nada.

2. NO HAY NADA IMPOSIBLE CUANDO SE QUIERE

A pesar de que muchas veces los clientes solicitan cosas casi imposibles, con un poco de esfuerzo y ganas de atenderlo bien, se puede conseguir lo que él desea.

3. CUMPLE TODO LO QUE PROMETAS

Este sí que se incumple, son muchas las empresas que tratan, a partir de engaños, de efectuar ventas o retener clientes, pero ¿qué pasa cuando el cliente se da cuenta?

4. SOLO HAY UNA FORMA DE SATISFACER AL CLIENTE, DARLE MÁS DE LO QUE ESPERA

Es lógico, yo como cliente me siento satisfecho cuando recibo más de lo que esperaba. ¿Cómo lograrlo? conociendo muy bien a nuestros clientes y enfocándonos en sus necesidades y deseos.

5. PARA EL CLIENTE, TU MARCA LA DIFERENCIA

Las personas que tienen contacto directo con los clientes tienen una gran responsabilidad, pueden hacer que un cliente regrese o que jamás quiera volver, ellos hacen la diferencia. Puede que todo "detrás de bambalinas" funcione a las mil maravillas pero si un dependiente falla, probablemente la imagen que el cliente se lleve de todo el negocio será deficiente.

6. FALLAR EN UN PUNTO SIGNIFICA FALLAR EN TODO

Como se expresaba en el punto anterior, puede que todo funcione a la perfección, que tengamos controlado todo, pero qué pasa si fallamos en el tiempo de entrega, si la mercan-

cía llega averiada o si en el momento de empacar el par de zapatos nos equivocamos y le damos un número diferente, todo se va al piso. Las experiencias de los consumidores deben ser totalmente satisfactorias.

7. UN EMPLEADO INSATISFECHO GENERA CLIENTES INSATISFECHOS

Los empleados propios son "el primer cliente" de una empresa, si no se les satisface a ellos, cómo pretender satisfacer a los clientes externos, por ello las políticas de recursos humanos deben ir de la mano de las estrategias de marketing.

8. EL JUICIO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO LO HACE EL CLIENTE

Aunque existan indicadores de gestión elaborados dentro de las empresas para medir la calidad del servicio, la única verdad es que son los clientes quienes, en su mente y su sentir, quienes lo califican, si es bueno vuelven y no regresan si no lo es.

9. POR MUY BUENO QUE SEA UN SERVICIO, SIEMPRE SE PUEDE MEJORAR

Aunque se hayan alcanzado las metas propuestas de servicio y satisfacción del consumidor, es necesario plantear nuevos objetivos, "la competencia no da tregua"

10. CUANDO SE TRATA DE SATISFACER AL CLIENTE, TODOS SOMOS UN EQUIPO

Los equipos de trabajo no sólo deben funcionar para detectar fallas o para plantear soluciones y estrategias, cuando así se requiera, todas las personas de la organización deben estar dispuestas a trabajar en pro de la satisfacción del cliente, trátese de una queja, de una petición o de cualquier otro asunto.

**Tenemos los mejores clientes.
Cuidemos de ellos dándoles una atención exquisita.**