

Hablamos con el Director Comercial de la Tienda HOME

“El triunfo de una idea”

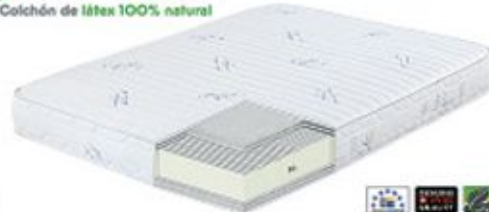
Con el objetivo de ofrecer a los consumidores la mejor relación calidad-precio en la venta a distancia de productos de Descanso, se fundó La Tienda HOME. Empresa joven y dinámica, distribuye sus

productos a nivel nacional (Península, Baleares y Canarias – Islas Mayores –) y hoy por hoy se ha convertido en un referente del sector dentro del panorama nacional.

modelo
memory Luxe
Colchón viscoelástico

modelo
memory Vex
Colchón viscoelástico

modelo
Natura Plus
Colchón de látex 100% natural



Después de tres años de trayectoria empresarial en este proyecto y echando la vista atrás, ¿cual cree ha sido la clave del éxito de su negocio?

En mi opinión ha sido más que una clave un conjunto de ellas. Por un lado, ofrecer la mejor selección de productos de Descanso a través de un medio seguro, económico y cómodo, y por otro, satisfacer las necesidades de un nuevo tipo de consumidor que usa las nuevas tecnologías de una manera decidida a la hora de realizar sus compras.

Habla de un nuevo perfil de consumidor, ¿de qué tipo de consumidor hablamos?

La Tienda HOME realiza constantemente encuestas a nuestros clientes buscando su opinión sobre los productos, procedimiento de compra, envíos, etc. Estos estudios nos ayudan a mejorar tanto el servicio que ofrecemos como los productos que vendemos. De manera paralela conocemos el perfil de nuestros clientes, edades, preferencias, aspectos que le preocupan de la venta a distancia, etc. En La Tienda HOME compran desde jóvenes acostumbrados a buscar información a través de internet, a personas mayores que no están «tan al día» tecnológicamente hablando, pero que comprueban que por precio, calidad y servicio es la mejor opción que pueden elegir. Cabe destacar que el cliente que lo prefiera podrá realizar su pedido a través del teléfono ayudado por nuestros asesores. Algo que sí es común a todos nuestros clientes es la importancia que dan a su Descanso, están muy bien informados y conocen las últimas novedades. En conclusión, saben lo que buscan y dónde encontrarlo.

Comprar a distancia implica una cierta inseguridad, de alguna manera los consumidores pueden ser reacios a realizar su compra por miedo a ser engañados...

Todos nuestros clientes pueden comprobar la garantía que ofrecemos como

empresa. Pueden solicitar informes sobre nuestra solvencia en su banco o caja habitual y, lo más importante, La Tienda HOME garantiza los pagos anticipados por nuestros clientes mediante un aval bancario emitido por el BBVA. Este aval garantiza la devolución de las cantidades anticipadas a La Tienda HOME en caso de que la mercancía no fuese entregada, con independencia de la entidad en la que pague el cliente o forma de pago. Convirtiendo de esta forma a La Tienda HOME en la única Empresa On-Line de España que toma esta iniciativa. Además, nuestra empresa está adherida a Confianza On-Line lo que implica que estemos sometidos al arbitraje de la Junta Arbitral Nacional de Consumo para la resolución de las reclamaciones que se presenten por presunta infracción de las normas relativas a la contratación electrónica con los consumidores.

Y qué me dice de la seguridad electrónica, ¿es seguro hacer un pago a través de su sistema?

En La Tienda HOME queremos que nuestros clientes paguen en Internet de forma ágil y segura, por eso decidimos buscar una entidad especializada que nos permitiera ofrecer el pago mediante tarjetas de crédito de forma completamente segura. El sistema «Cyberpac» de «La Caixa» nos permite ofrecer dicho servicio con las máximas garantías, con sistemas de seguridad como son el Verified by VISA y el MasterCard Secure Code. Por otro lado, usamos servidores seguros que incorporan el protocolo «SSL». Dicho protocolo es utilizado por bancos y otras organizaciones para garantizar la integridad y confidencialidad de los datos.

¿Se puede pagar de otra manera aparte del sistema de pago electrónico con tarjeta de crédito?

Hay muchos clientes que prefieren realizar un ingreso en alguna de las cuentas de los numerosos bancos y cajas con

las que trabajamos. De esta manera, en el momento de realizar el ingreso pueden comprobar nuestra solvencia así como el aval de compra. En ambos casos la operación cumple todos los requisitos de seguridad requeridos.

Háblemos de los productos, ¿Cuáles encontramos en su portal de venta?

Nuestro producto estrella es el colchón, ya sea de látex, muelles o viscoelástico, aparte ofrecemos somieres tanto fijos como articulados, así como almohadas de látex y viscoelásticas. En suma, podemos ofrecer a los clientes una solución completa y ajustada a sus gustos y/o necesidades. Se lo llevamos a su casa y se lo instalamos.

Si el producto recibido no se ajusta a lo que creíamos o sencillamente no satisface nuestras necesidades, ¿podemos devolverlo?

Por supuesto. La Tienda HOME se ajusta a lo que marca la ley de venta a distancia en ese caso, disponiendo el cliente de una semana para devolver el producto si no le satisficiera.

¿Sus productos disponen de certificaciones de calidad?

Todos nuestros productos han pasado los más estrictos controles de calidad por las principales Compañías Certificadoras independientes. La Tienda HOME pone a disposición de todos nuestros clientes estos certificados por escrito dentro de la información detallada que ofrecemos de cada producto.

El mundo del Descanso ha sufrido una gran transformación en los últimos años ¿a qué cree que es debido?

La vieja idea de «mi colchón sólo tiene 15 años y está como nuevo» está cambiando. Vivimos en una sociedad que cada día se preocupa más por la salud, y por supuesto el Descanso es una parte funda-

mental de la calidad de vida de una persona. Apreciamos cada vez más el cuidado de nuestro cuerpo en todos los sentidos y, por supuesto, no podemos dejar de lado la actividad a la que dedicamos una tercera parte de nuestra vida. Por otro lado y por desgracia la mayoría de la población sufre problemas de espalda que sólo con un correcto tratamiento terapéutico y un buen Descanso en un colchón y base adecuadas, pueden verse aliviados.

¿Actualmente qué productos destacaría o recomendaría dentro de la gama de productos que ofrecen?

Es difícil recomendar uno en concreto, hay que pensar que para cada cliente hay una solución diferente. Sin duda la mejor opción es dejarse asesorar por nuestros especialistas en descanso que le ayudarán a encontrar la solución que mejor se ajuste a sus necesidades o gustos.

¿Qué proyectos tiene La Tienda HOME de cara al futuro?

La consolidación de nuestra empresa en todos los sentidos es nuestro objetivo fundamental. Hemos crecido mucho en poco tiempo y debe ser nuestra prioridad asentarnos en un mercado muy competitivo y en constante crecimiento. Ofrecer a nuestros clientes todas las novedades que en el sector de Descanso se vayan produciendo y, sobre todo, escuchar las opiniones de nuestros clientes que quieran ayudarnos a mejorar nuestros productos y servicios.

HOME
www.latiendahome.com

LA TIENDA HOME
Carretera Nazaret Oliva, s/n - 46210 Olisuz - Valencia
Tel. 902 466 477 - Fax 902 456 457