N°48/ diciembre 2021

My Avanza

Boletín Informativo

www.avanzafibra.com / www.avanzasolutions.es

"Las grandes cosas en los negocios nunca son realizadas por una persona. Son hechas por un equipo" (Steve Jobs)

AVANZA OBTIENE UN SOBRESALIENTE EN ATENCIÓN AL CLIENTE Y SERVICIO TÉCNICO

¡Nuestros clientes nos ponen nota! Tras encuestar aleatoriamente a 10 000 usuarios de los servicios de Avanza Fibra, la nota media obtenida es de un 9,5 tanto en la atención recibida –en tienda, teléfono u online- por nuestro equipo comercial como por nuestro equipo técnico en la instalación y puesta en marcha de internet fibra óptica simétrica. Unos datos que superan la media de 8,3 que los operadores nacionales reciben, según la última encuesta realizada por la OCU (Organización de Consumidores y Usuarios).

La atención personalizada a través de nuestro Call Center formado por personal propio y nunca por máquinas los 365 días del año, es uno de los servicios que más valoran los clientes, junto con la atención técnica que presta Avanza y la resolución de incidencias en menos de 24 horas. "En Avanza Fibra siempre lo hemos tenido claro: una atención al cliente cercana y efectiva en la resolución de flujos de trabajo técnico es esencial. Ya no basta solo con tener un buen servicio en relación-calidad precio si este no va acompañado de un trato cercano, efectivo y humano. Una de las premisas de Avanza desde su creación es la de tratar a los clientes como nos gusta que nos traten a nosotros", afirma Ana Martín, Directora Comercial, Marketing y Comunicación de Avanza Fibra.

Estas conclusiones nos dan una mayor motivación para seguir trabajando bajo la excelencia en el trato al cliente.

Técnico de Avanza Fibra instalando internet fibra óptica

Comerciales en la tienda de Antas (Almería) atendiendo a una clienta

SUMARIO

Campaña ¡Y un jamón!..... .pág.3
Por delante en atención al cliente.....pág.4
En menos de 48 horas.....pág.4
Procedimientos y Políticas Avanza..pág.5
Los primeros en precio.....pág.5
Club Avanza.....pág.6
Nuevas incorporaciones.....pág.7
Clientes Avanza.....pág.8
Alhama de Murcia.....pág.10

Editorial

A pesar de la fuerte competencia existente entre los operadores de internet, sobre todo teniendo en cuenta las campañas promocionales y los servicios que las compañías nacionales ofrecen a sus clientes, AVANZA sigue sumando y creciendo. El trabajo que realizamos en equipo se va consolidando. La tarea conjunta de los departamentos de despliegue y comercial, la fusión de Avanza Solutions y Avanza Fibra, está dando sus mejores resultados. ¡Así da gusto cerrar un año! Nos queda un "último empujón" para acabar el 2021 afianzando nuestras marcas y creando GRUPO. Muchas gracias por mantener esta unión, fortaleza indiscutible de AVANZA. La Dirección.

Cumpleaños diciembre

-José Antonio Mendoza (Brigada construcción) día 4.
-Jonathan Mendoza (Comercial Sant Joan d'Alacant) día 9.
-Mila Camarasa (Comercial Villena) día 14.
-Óscar Iván Figueroa (Comercial Lorca) día 16.
-Rosa Navarro (Comercial Villena) día 16.
-Kevin Radu (Comercial Ibi) día 19.
-Cristina Martínez (Dpto Financiero) día 27.
-Lucía Muñoz (Comercial Paterna) día 28.
-David de Gea (CEO Grupo Avanza) día 31.

¡¡La FAMILIA AVANZA te desea Feliz Cumpleaños!!

Editado por: Grupo Avanza

Redacción, diseño, fotografía y vídeo:
Departamento de Marketing y Comunicación
GRUPO AVANZA

Síguenos en nuestras Redes Sociales

Avanza Fibra

Avanza Solutions

Avanza Fibra

@avanza_fibra

¿Quieres trabajar con nosotros?
Envía tu currículum a:
empleo@avanzafibra.com

¡Y UN JAMÓN!

Avanza regala un jamón de Guijuelo al contratar sus tarifas de internet y móvil

¡Nos adelantamos a la Navidad en Avanza Fibra! Retomamos la exitosa promoción que pusimos en marcha el año pasado y por la que repartimos 2000 jamones. Desde mediados de noviembre y hasta fin de existencias, los nuevos clientes que contraten un pack de internet y móvil se llevará gratis a casa un jamón serrano Gran Reserva de Guijuelo.

Una promoción con la que "el cliente, además de contratar las tarifas más asequibles del mercado de las telecomunicaciones, se lleva totalmente gratis uno de los productos estrella de la Navidad y que para muchos hogares va a suponer un gran ahorro en las compras navideñas", explica Ana Martín, Directora Comercial, Marketing y Comunicación.

La promoción va destinada a la contratación de tarifas de internet y móvil que están en vigencia actualmente como: internet fibra óptica 600 Mb simétricos y una línea móvil con ilimitadas y 20GB por 30€/mes; tres líneas móviles con ilimitadas y 48GB totales más nuestra fibra 600 por 35€/mes o tres líneas móviles con ilimitadas y 80GB más fibra 600 por 40€/mes. Además de nuestros packs con fibra 1000Mb añadiendo tan solo 5 euros más al mes a las tarifas anteriores, con router wifi 6 y en todas ellas, instalación gratuita. Una campaña a la que también se suma la tarifa 50: 1000Mb simétricos de internet fibra óptica y 2 líneas con todo ilimitado por 50€/mes (IVA incluido).

Una campaña con calado nacional

¡Y un jamón!, la original campaña de Avanza Fibra fue muy bien acogida el pasado año tanto por los clientes como por los medios de comunicación. Juanma Castaño y su equipo de El Partidazo de Cope se hicieron eco de nuestra promoción en clave de humor. (Escucha aquí la broma)

¡Y un jamón! en los medios de comunicación

Televisiones autonómicas, los 40 Principales de Murcia y Valencia, emisoras de radio locales y regionales, diarios digitales, publicidad en redes sociales, además de vallas publicitarias y más de medio millón de folletos, componen la gran campaña publictaria que organizó Avanza para dar a conocer la promoción del jamón en todas las poblaciones con cobertura.

Avanza Fibra Molina de Segura con vinilo promocional

Clica en la imagen para ver el anuncio de televisión

AVANZA SE ADELANTA A LA NUEVA LEY DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Mabel Mellado en la central del Grupo Avanza en Murcia

"En Avanza siempre tuvimos claro que la atención al cliente tiene que ser personalizada y a través de personas, nunca por robots. Nuestra atención se basa en la excelencia y esta pasa precisamente por tener un call center con atención durante 24/365", explica Ana Martín, Directora Comercial, Marketing y Comunicación del Grupo Avanza.

La aprobación del anteproyecto de Ley de servicios de atención al cliente contempla que *las empresas que prestan servicios básicos de interés genenral[...] estarán obligadas a prestar a sus clientes una atención telefónica personalizada[...].*

Precisamente, desde que nació Avanza Fibra, el servicio de atención telefónico al cliente siempre se ha prestado a través de personas, ya que es primordial y esencial en un sector como el de las telecomunicaciones. Además, el call center de Avanza está formado por empleados de la casa.

INSTALACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET FIBRA ÓPTICA EN MENOS DE 48 HORAS

La excelencia en atención al cliente no solo se basa en la atención telefónica o en tienda cuando va a contratar, sino en la posventa.

Avanza Fibra tiene un plazo de instalación del servicio de internet Fibra Óptica simétrica de menos de 48 horas desde la firma del contrato. "Sabemos que internet es imprescidible tanto para la empresa como para el hogar, por eso nuestros plazos de instalación son muy cortos. El cliente quiere inmediatez y eso es lo que le proporcionamos", afirma David de Gea, CEO del Grupo Avanza.

Junto a esto, Avanza cuenta con un equipo propio de Instalación y Mantenimiento, formado por personal especializado y con años de experiencia para que tanto la isntalación como la atención técnica sea excelente.

DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS DE AVANZA FIBRA

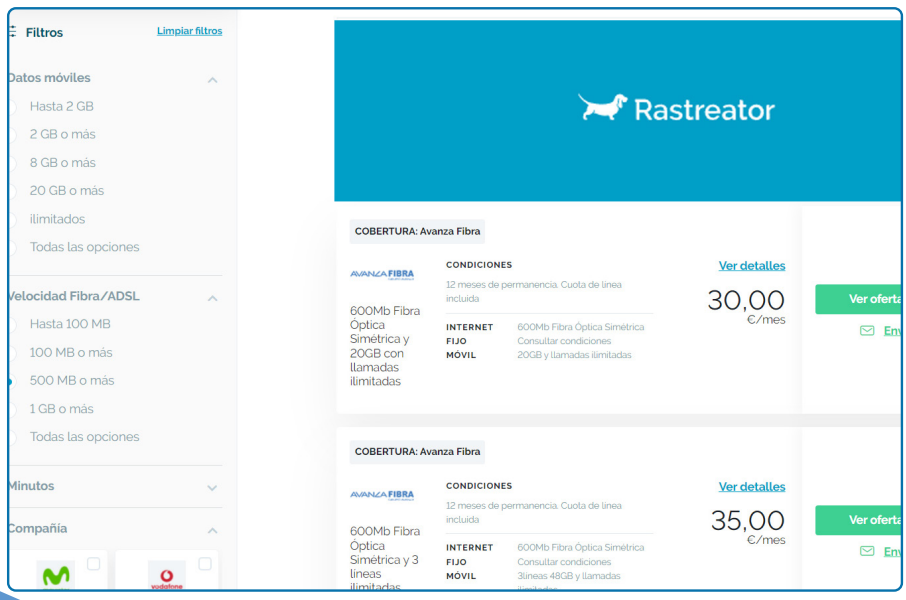
Compañeros de Avanza Fibra en la central de Murcia

Documentar todos los procesos mediante manuales de procedimientos en una empresa es fundamental para que quede por escrito el qué se hace y cómo se hace. Y eso es lo que viene haciendo desde hace meses Avanza Fibra junto con Marta Hernández.

El Departamento de Procedimientos se encarga precisamente de esto, de crear protocolos, políticas y líneas de actuación dentro de la empresa, de forma que se dé soporte al trabajo diario de departamentos de gestión y comerciales.

Un trabajo muy minucioso que se está realizando en base a solicitar -en 2022- la certificación calidad ISO 9001 para "demostrar así que Avanza cumple con las necesidades del cliente, potenciamos nuestro enfoque hacia una gestión más eficiente y trabajamos continuamente con un enfoque de mejora continua", afirma Ana Martín, Directora Comercial, Marketing y Comunicación. Junto a esta certificación, se trabajará de forma paralela en la de gestión medioambiental ISO 14001.

NUESTRAS TARIFAS SON LAS MÁS COMPETITIVAS EN COMPARADORES DE PRECIOS



Rastreator, el comparador de ofertas más importante a nivel nacional, las sitúa como las más competitivas. Si el mes pasado nuestro pack 30 y pack 35 se situaban como los más asequibles para internet fibra óptica simétrica de 600Mb, nuestra nueva oferta “para viajeros sin límite” con 1000Mb de fibra óptica simétrica y dos líneas móviles con GB y llamadas ilimitadas demuestra que nadie en el mercado de las telecomunicaciones ofrece tanto a tan poco precio, ni siquiera los operadores nacionales. Los datos hablan solos.

NUEVAS OFERTAS EN EL CLUB AVANZA

La compra de regalos para estas navidades tienen un descuento en Avanza Fibra. Mundo Didáctico se une al Club Avanza con un descuento del 15% en las compras de juguetes didácticos para los clientes y trabajadores.

FORMACIÓN EN NUESTRO CRM SALESFORCE

La formación continua es esencial para el progreso de cualquier equipo de trabajo. Los gestores de departamento de Avanza Fibra recibieron una formación en el CRM se la empresa "Salesforce". Una jornada que sirvió para conocer nuevas posibilidades que tiene uno de los mejores programas de gestión de empresas.

RENOVACIÓN DE LA IMAGEN EN TIENDAS

Nueva lona publicitaria en Avanza Fibra Villena (Alicante)

Avanza está llevando a cabo la actualización de la imagen de las tiendas tanto del interior como del exterior siguiendo las pautas de la imagen corporativa y añadiendo nuevos elementos para mejorar la experiencia del cliente.

Interior de Avanza Fibra Picassent (Valencia)

···• Nuevas Incorporaciones •···

Francisco Javier Montiel se incorporó al equipo del Departamento de Gestión de Redes Avanza.

Sonia Fernández atiende a nuestros clientes desde la tienda de Mula (Murcia).

Gamlet Sargsian es el nuevo comercial de Avanza Fibra en Valencia.

Domingo Antonio Guillamón se unió al Departamento de Permisos del Grupo Avanza.

AVANZA PARTICIPA EN LA FERIA DE COMERCIO DE ALDAIA (VALENCIA)

(Arriba) Stand de Avanza Fibra en la Feria de Comercio de Aldaia (Valencia). (Abajo) Carmen Tamayo y Mónica Martínez en la feria.

Avanza Fibra es un operador referente del Levante español pero con espíritu de comercio local, sobre todo, en el trato cercano y personalizado que se le da al cliente en las cincuenta tiendas que tiene.

Por ello, la comercializadora está asociaciada a diferentes asociaciones de comerciantes locales y participa de forma activa en las actividades que organiza. Es el caso de la Feria de Comercio que organizó la Asociación de comerciantes de Aldaia (Valencia) y que reunió a numerosos vecinos de la localidad que conocieron de primera mano a Avanza Fibra, su ubicación y tarifas.

Clientes con internet Avanza

María Virtudes de Villena instala en casa los 1000Mb simétricos para estudiar online a máxima velocidad y llamar sin límite con el móvil.

Josefina ya tiene a toda su familia con megas en su casa de Albal y gigas en el móvil. Su hijo adolescente estaba así de contento.

Antonia Martínez renueva su compromiso con Avanza en Alhama de Murcia con fibra 600Mb y tres líneas móviles ilimitadas y 80GB.

Presentación contrató en Manises el pack familiar 35 con fibra 600Mb y 3 líneas móviles. Ya pueden usar los dispositivos que quieran en casa sin problemas.

Este mes conocemos a... Samuel Secanella

Samuel Secanella, diseñador gráfico de Avanza, es campeón mundial de Jugger. Un deporte de origen alemán que combina elementos del rugby y esgrima.

¿Por qué te decidiste por este deporte?

Porque es diferente, me aporta mucha disciplina y tienes que estar luchando por ser el mejor aplicando no solo la fuerza, sino la táctica.

¿En qué te ayuda para tu día a día? El compañerismo que hace falta, la confianza en tus compañeros, la capacidad de improvisación que debemos de tener mientras nuestras mentes trabajan al unísono para convertir problemas en soluciones. Eso es la esencia del trabajo en equipo que practico a diario con mis compañeros de trabajo.

Mari Carmen Egea, comercial en la tienda de Pulpí (Almería), asistió en representación de Avanza Fibra al evento que organizó la Policía Local de la localidad en comemoración del día de la patrona de este cuerpo de seguridad.

¡NOS VAMOS DE BODA!

Eduardo Martínez, del Departamento de Suc de Avanza Solutions, se casó el mes pasado con su novia María Victoria. Un enlace al que asistieron compañeros de trabajo.

Desde Avanza queremos desearte toda la felicidad del mundo.

¡Enhorabuena!

···Nuestro compromiso con el deporte···

EL GRUPO LOS TRACTORES COSECHA NUEVOS TRIUNFOS

Pedro Molina de ruta en el Río Seco-Pilar de la Horadada

III Gran Carrera del Mediterráneo en Alicante

Tomando un merecido almuerzo

Las mascotas también hacen deporte

Eva Cano entrenando

Virginia Cánovas nos invita a conocer

Alhama de Murcia

Alhama de Murcia se encuentra enclavada en el Valle del Guadalentín, al abrigo de las Sierras de Espuña y de la Muela. Torres defensivas, castillo, restos de murallas, palacetes renacentistas y casas nobiliarias reflejan la dilatada historia de este valle. Urbe que árabes y romanos asociaban con las aguas termales que manaban de la sierra, esta característica es la que va a dar nombre a la población, pues Alhama significa "baño termal". Testigo de ello son las ruinas de los baños romanos, hoy en día convertidas en el Museo Arqueológico "Los Baños". En Alhama de Murcia se levanta una fortaleza de origen islámico. El castillo se encuentra sobre un escarpado cerro que domina la localidad, a 285 metros de altitud.

¿Quieres saber cómo es el paisaje de la Luna sin salir de la Tierra? Acércate a los Barrancos de Gebas y podrás disfrutar de este espacio natural protegido que sorprende por sus colores, sus formas, sus contrastes, su naturaleza y por sus descarnadas laderas con el telón de fondo de las aguas del Embalse de Algeciras, conteniendo un alto valor geológico y geomorfológico.

Otra maravilla de Alhama de Murcia, es el Parque Regional de Sierra Espuña, localizado en el corazón de la Región de Murcia. Se trata de un macizo montañoso de naturaleza fundamentalmente caliza, que llega a superar los 1500 metros de altitud sobre el nivel del mar. La flora de Sierra Espuña

es muy rica y variada, así como lo es la fauna, destacando la presencia del búho real y del águila real. El uso de la sierra ha sido muy intenso desde tiempos históricos, un ejemplo de ello lo encontramos en "Los Pozos de la Nieve" que sirvieron para abastecer de hielo a gran parte del sureste hasta principios del siglo XX.

En cuanto a tradiciones, cabe mencionar "La fiesta de los Mayos" declarada de Interés Turístico Nacional. Esta fiesta pagana está asociada a la fertilidad de la tierra, y en ella los habitantes de Alhama realizan muñecos de trapo llamados "mayos" que sacan a las calles haciendo crítica social. Con respecto a la gastronomía, destacan las migas, perdiz al ajo cabañil, caballos en vinagre, mazapanes y alfajores.

GRATIS

Jamón serrano Gran Reserva

DE GUIJUELO

Contratando nuestras tarifas de internet y móvil

Clica aquí para ver todas nuestras ofertas

968 191 838 / www.avanzafibra.com