

## SER MUY BUENO NO ES SUFICIENTE, HAY QUE SER EXCELENTE

En Spano no solo estamos convencidos de que el único camino es hacer las cosas bien, sino que vamos un paso más allá, la excelencia forma parte de nuestro ADN, de nuestra forma de prestar el servicio a nuestros clientes. Por ello renovamos nuestra imagen para adecuarla a la calidad del servicio que ofrecemos.

Igualmente queremos renovar nuestro compromiso con el cliente con un decálogo adaptado a los nuevos tiempos y exigencias:

- 1) **ORIENTACIÓN AL CLIENTE:** «**El cliente es el rey**». Los servicios que el despacho ofrece deben satisfacer las necesidades **reales** del cliente. Pero la orientación al cliente en Spano no solo consiste en ofrecer unos servicios que satisfagan unas necesidades concretas, por el contrario, **nuestros servicios de asesoramiento deben superar las expectativas del cliente.**
- 2) **UN PASO MÁS ALLÁ:** Defendemos los intereses de nuestros clientes con valor, persistencia, constancia y cuando la situación lo requiera de forma implacable. Actuamos en su nombre y le representamos de la mejor forma posible. Empleamos todos los recursos que están a nuestro alcance para la **defensa de sus intereses**
- 3) **RELACIÓN CON EL CLIENTE:** La sinceridad, la confidencialidad, la honestidad y el respeto a nuestro cliente son la base de nuestra relación.
- 4) **ESPECIALIZACIÓN:** Aunque hoy en día el mercado demanda un servicio integral, es importante que cada departamento esté especializado en su área. Spano funciona como un conjunto de **unidades especializadas que se coordinan para prestar un servicio global.**
- 5) **HIPERCONECTIVIDAD:** Nuestro **sistema de comunicación con nuestros clientes es ágil, diverso y efectivo.** Contando desde las conexiones tradicionales hasta la conectividad por whats app, Skype...
- 6) **AFÁN DE SUPERACIÓN:** No solo estamos en constante cambio, formándonos continuamente para dar el mejor y más actualizado servicio, sino que nuestro hecho diferencial es **que nos dedicamos con ahínco a mejorar.**
- 7) **PERSONAL ALTAMENTE IMPLICADO:** En nuestra empresa el cliente encontrará personas positivas, comprometidas, responsables, competentes, creativas, flexibles y, ante todo, **volcadas en la atención al cliente.**
- 8) **COMUNICACIÓN EXTERIOR:** En Spano no hacemos publicidad, nuestra forma de crecer es mostrando cómo hacemos las cosas. **Decimos lo que hacemos y hacemos lo que decimos.**
- 9) **LIDERAZGO DEL SERVICIO:** En Spano somos uno de los líderes en el mercado del asesoramiento de calidad, diferenciado e integrado, y queremos mejorar aún más esa posición. Esto significa que debemos seguir mejorando nuestros servicios para que contengan características que permitan distinguirlos de otros similares. **Ser muy bueno no es suficiente, hay que ser excelente.**
- 10) **RESPONSABILIDAD SOCIAL:** En Spano somos conscientes de nuestra responsabilidad con el medio que nos rodea, por ello estamos **activamente presentes** en asociaciones y entidades de todo tipo para tratar de mejorar el medio que nos rodea.