

## Buenas prácticas de MERCAPALMA con CLIENTES

La relación de Mercapalma con nuestros clientes se basa, ante todo, en la confianza, buena fe y lealtad. Mercapalma busca que fruto de esa relación se sigan produciendo avances en los retos futuros y en las exigencias cambiantes del negocio y de nuestros grupos de interés.

Mercapalma inicia en 2014 un proyecto de RSC estructurado en el que espera seguir contando con el apoyo y compromiso de sus clientes. Este proyecto sigue vivo, adaptándose al entorno siempre cambiante.

Por supuesto necesitamos feedback para determinar si seguimos siendo un partner con el que seguir trabajando y con el que se puede contrastar las posibles diferencias que pudieran aparecer. Para ello nos comprometemos a:

- Facilitar información que pudiera influir o ser útil y necesaria de manera eficaz, adecuadamente canalizada, suficiente y veraz.
- Ser accesibles para poder contrastar y comunicarnos bidireccionalmente, cualquier aspecto significativo que el día a día podría afectar al servicio o a los compromisos por las dos partes.
- Promover el diálogo relativo a expectativas y cómo abordar nuevos retos con el apoyo de los clientes a través de canales de diálogo. Hacer seguimiento de los logros y metas conseguidos. Dar a conocer los aspectos importantes a criterio de Mercapalma respecto a la relación bidireccional con los clientes.
- Cumplir con los términos y condiciones pactadas.
- Ser honestos y honrados, cumpliendo además nuestro código de conducta.
- Sugerir y estimular iniciativas en la línea de los aspectos críticos y requisitos ambientales, de calidad en el servicio y sobre los productos y los cumplimientos en el ámbito de las personas y sociales y de responsabilidad, críticos dentro de la filosofía de funcionamiento de Mercapalma.
- Trabajar para mejorar las condiciones y la calidad y respuesta de los servicios, teniendo en cuenta, además las expectativas de los clientes y de la sociedad mallorquina que accede como usuarios finales a los productos. Adaptándonos de manera flexible al futuro cambiante.