



Calidad Natural

/ CONTENIDO

1. Bienvenido/a a Trepat Diet	04
2. Introducción	06
3. Este documento	08
4. Nuestro inicio	10
5. Dónde estamos	12
6. Nuestro público	14
7. Mercado futuro	16
8. Nos diferencia	18 - 35
Equipo humano	20
Relaciones	22
Presencia	24
Experiencia técnica	26
I+D de nuestros productos	28
Excelencia operativa	30
Garantía de calidad	32
Cultura	34
9. Nuestros activos de marca	36 - 49
Misión	38
Visión	40
Valores	42
Valores de apoyo	44
Esencia	46
Futuro	48



/ BIENVENIDO/A A TREPAT DIET

Desde 1992, cuando nació Trepap Diet, hemos trabajado duro para convertirnos en una empresa de referencia dentro del sector de la fitoterapia.

Gracias al esfuerzo conjunto y dedicación de todos nosotros, este sueño se ha convertido en una realidad.

Tenemos muchos motivos por los que estar orgullosos, pero el ritmo vertiginoso de nuestro crecimiento en poco tiempo apenas nos ha dejado tiempo para tomar perspectiva y mucho menos teniendo en cuenta en lo que nos hemos convertido.

Ese es el objetivo de este libro: valorar los objetivos conseguidos, donde estamos y cómo vamos a avanzar. La lectura de estas páginas mostrará hasta dónde hemos llegado y cómo podemos aprovechar nuestro posicionamiento actual, lugar duramente ganado en el sector.



/ INTRODUCCIÓN

Trepat Diet, distribuidor en exclusiva de los Laboratorios italianos ESI en España, ha conseguido un crecimiento muy rápido en muy poco tiempo, incrementando número de clientes, empleados y facturación.

A medida que nuestra empresa crece, también lo hace nuestro entorno, que se vuelve cada vez más complejo y competitivo. En este entorno cambiante es crucial que mantengamos la esencia de lo que nos hace únicos y, no menos importante, que nuestros clientes sepan apreciar lo que nos hace únicos.

/ ESTE DOCUMENTO

Este documento muestra exactamente eso, indicando claramente quiénes somos y lo que representamos, que une a todos los miembros de la familia Trepap Diet bajo una sola bandera, con una identidad, una forma de trabajo, un mensaje, un conjunto de valores y un propósito común, en definitiva una filosofía.



/ NUESTRO INICIO

En 1992, Trepap Diet empieza a funcionar con un delegado comercial y una administrativa. Los miembros fundadores inicialmente trabajaron con pocos recursos pero con mucha ilusión.

Desde entonces, hemos cambiado de razón social en varias ocasiones como consecuencia del rápido crecimiento de la empresa.



/ DÓNDE ESTAMOS

Después de más de 23 años, Trepát Diet ha crecido hasta convertirse en una empresa líder de productos de fitoterapia y complementos de alimentación, con más de 250 referencias en catálogo. Hemos introducido nuestros productos en herbolarios, tiendas de dietética, parafarmacias y farmacias.

Nuestras oficinas centrales y almacén se encuentran en la calle Remences 15 de Mataró. Unas instalaciones modernas, amplias y luminosas, acordes con lo que es Trepát Diet.

Seguimos creciendo...



/ NUESTRO PÚBLICO

En la actualidad contribuimos para mejorar el estilo de vida de miles de familias, colaborando con herbolarios, tiendas de dietética, farmacias y parafarmacias.

Los pilares de nuestro negocio y éxito se han basado en: un producto de fitoterapia de calidad y un servicio al cliente excelente.





/ MERCADO FUTURO

El objetivo es que nuestro equipo comercial consolide nuestra marca en todas las farmacias, igual que hemos conseguido en las herboristerías, tiendas de dietética y parafarmacias de España. Llegando a cualquier herboristería, tienda de dietética, farmacia o parafarmacia, conseguiremos mantener una alta penetración de mercado.

/ NOS DIFERENCIA

Nuestras competencias y bienes básicos es lo que nos distingue de nuestros competidores. A continuación nuestros pilares:

- Nuestro equipo humano
- Nuestra garantía de calidad
- Relación interprofesional
- Nuestra presencia global y local
- Nuestra experiencia técnica
- I+D
- Innovación de nuestros productos
- Nuestra excelencia operativa
- Nuestra cultura



/ EQUIPO HUMANO

El equipo humano es el activo más importante de Trepat Diet. Todo el personal que colabora en la compañía ha sido especialmente seleccionado por su talento e implicación, sea cual sea la función que cumplan. Un alto nivel de compromiso que nos permite tener confianza para afrontar los próximos retos.

Aunque individualmente somos capaces, trabajamos mejor en equipo. Un ambiente de trabajo agradable fomenta la colaboración y nos permite aspirar a la excelencia en nuestro trabajo diario.

En el trato con los demás, promovemos una cultura de trabajo cara a cara, cercana con nuestros clientes, porque sabemos que la gente compra cuando conoce y confía.

Entendemos que la mejor forma de obtener compromiso por parte de nuestros equipos es cuidar de ellos, que "se sientan como en casa". Por este motivo, periódicamente organizamos jornadas gastronómicas y diferentes actividades lúdicas. Buscamos fomentar el espíritu de equipo de nuestros colaboradores.

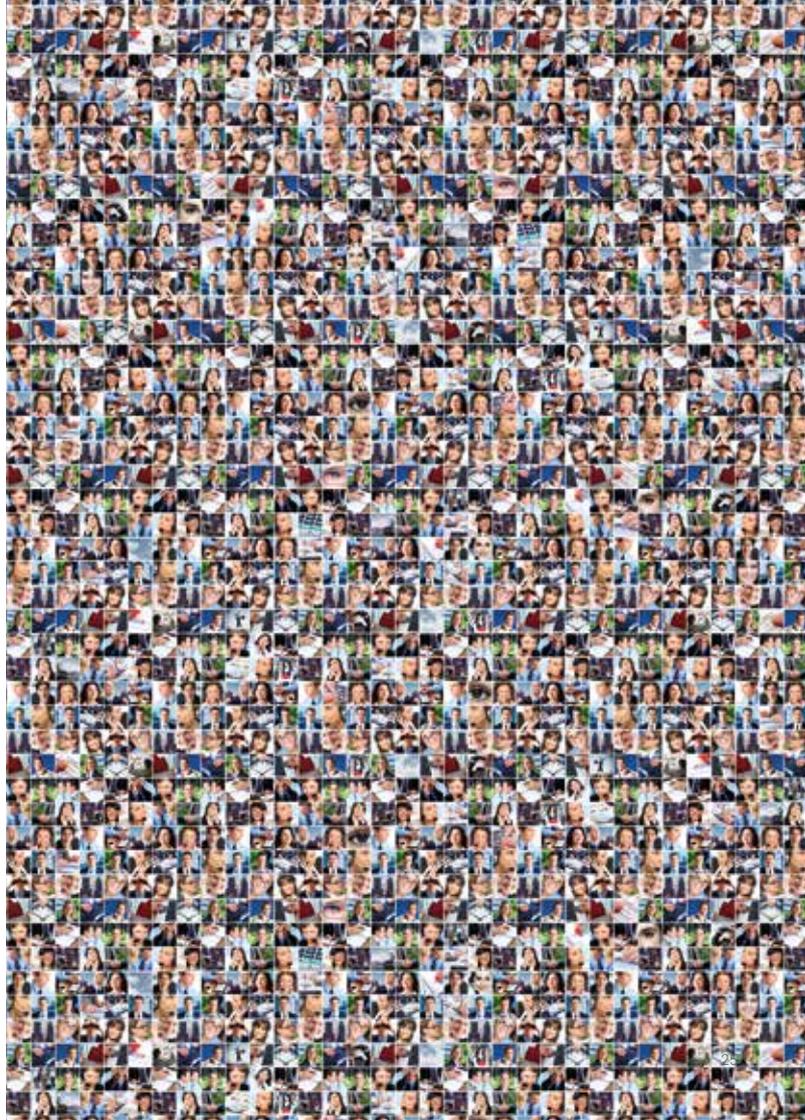


/ RELACIONES

En Trepat Diet, nuestro objetivo es crear y desarrollar excelentes relaciones con los clientes, basadas en una confianza y trato excelente. Por ello realizamos reuniones constantes de zona con nuestro equipo comercial para que sea más eficaz y mejor.

Nuestra reputación depende de nuestra relación con nuestros clientes, por lo que Trepat Diet proporciona un servicio fiable, proactivo, experto y sobretodo personal. Pasamos tiempo y nos interesamos por ellos para llegar a conocerlos. Entonces, los guiamos para ofrecer los productos que mejor pueden satisfacer sus necesidades.

Es más, nuestro objetivo es siempre superar sus expectativas, yendo un paso más allá que la competencia. De esta manera, estamos constantemente añadiendo valor a sus negocios y estableciendo relaciones duraderas en el tiempo. Entendemos la fidelización como el factor clave de nuestra relación con los clientes.



/ PRESENCIA

Una de las fortalezas principales de Trepap Diet es su presencia en todo el territorio español, con una red de más de 90-100 delegados comerciales en exclusiva que están siempre muy cerca de nuestros clientes. Esto significa que no hay grandes distancias y podemos cumplir con nuestros clientes en persona, estableciendo relaciones de mutua confianza, lo que facilita la prestación de un servicio de calidad sin igual.

Es importante destacar que contamos con oficinas en Mataró y centros de distribución en Mataró y en Canarias, ofreciendo un servicio de 24 horas al día en cualquier punto de España.



/ EXPERIENCIA TÉCNICA

Todos nuestros delegados cuentan con una excelente formación técnica de producto para poder satisfacer de la manera más eficaz posible las necesidades de nuestros clientes. Contamos con un plan de formación de primer nivel para todos los empleados, además de constantes reciclajes.

Este conocimiento es un activo dinámico que también se transmite a nuestros clientes, no sólo a través de las visitas de nuestros técnico-comerciales, sino además a través de formaciones en tienda a cargo de nuestro departamento técnico.



/ I+D DE NUESTROS PRODUCTOS

La innovación está en el corazón del éxito de Trepat Diet y Laboratorios ESI.

Nos destacamos por tener productos innovadores en el campo de la fitoterapia: formatos retard, parches activos, pocket drink, tubo airless... Facilitamos el conocimiento de nuestros productos a través de la web, facebook. Así como estar presentes en las redes sociales.

Nuestro vademécum se actualiza periódicamente con nuevos productos que buscan satisfacer cualquier necesidad que pueda surgir de nuestro mercado.



/ EXCELENCIA OPERATIVA

La innovación del producto no es el único tipo de innovación en el que destacamos. Además de ser innovadores en lo que hacemos, también lo somos en la forma de hacerlo.

Además disponemos de “innovadores almacenes inteligentes” los cuales, nos permiten preparar los pedidos de una forma eficiente con el mínimo error posible, gracias a que todo el proceso de preparación y envío del pedido es controlado con códigos de barras.

Nuestros técnico-comerciales están repartidos por todo el territorio para poder estar siempre cerca de nuestros clientes. Nuestro sistema de distribución permite que el cliente reciba el producto en menos de 24 horas en su negocio, y en algunos casos 18 horas.

Nuestra forma de trabajo nos hace estar abiertos a nuevas ideas y sugerencias dentro de nuestra propia organización. Después de todo, nuestro objetivo es la innovación. No buscamos seguir a los demás, sino que los demás nos tengan como un referente.



/ GARANTÍA DE CALIDAD

En Trepat Diet, importamos en exclusiva los productos de Laboratorios ESI, fundado en Italia en el año 1975, referente a nivel mundial, destacando la ISO 9001:2008, con productos estandarizados y titulados. La Misión de laboratorios ESI es la de contribuir al bienestar de las personas, con productos de un elevado estándar de calidad.

La calidad empieza en la selección de la materia prima, con un grupo limitado de proveedores certificados.

ESI, en sus propios laboratorios, realiza contra análisis de la materia prima para garantizar que tenga la pureza y potencia máxima posible. Durante el proceso de fabricación se siguen las pautas exigidas: ISO 9001:2008

Al final del proceso de fabricación se realiza un nuevo análisis exhaustivo de todos los lotes para garantizar que el producto final obtiene todas las propiedades de calidad, pureza y potencia máxima.



/ CULTURA

Barcelona, Madrid, Valencia, Sevilla, Bilbao...

Nuestra cultura es única, formada por una mezcla de influencias de todos los lugares donde operamos.



/ NUESTROS ACTIVOS DE MARCA

Todo nos define como marca: nuestros productos, nuestro servicio, todos los objetos dentro de nuestra organización, las ciudades en que trabajamos, nuestros clientes y todos los colaboradores que trabajan en nuestro equipo.

Nuestra marca es similar a nuestra reputación y es lo que nos diferencia de los demás. Se define por una serie de elementos básicos que describen lo que representamos y lo que queremos lograr como grupo.

Estos son los bloques de construcción de la marca Trepap Diet:

- Nuestra misión
- Nuestra visión
- Nuestros valores



/ MISIÓN

Calidad natural.

Nuestra razón de ser es mejorar la calidad de vida de las personas y fomentar hábitos de vida saludables dando a conocer productos fitoterapéuticos de alta calidad a las personas.

/ VISIÓN

Tener uno de nuestros productos en todos los hogares.

Esta visión es un objetivo ambicioso al que aspiramos. Es un objetivo a largo plazo y que supone un gran desafío. Es lo que nos guía, que nos proporciona un objetivo constante a medida que avanzamos.

Considerando los resultados obtenidos en los últimos años, esta visión no parece tan complicada.



/ VALORES

Nos dedicamos a servir a nuestros clientes con pasión e integridad. Nuestra misión está impulsada por nuestros valores fundamentales, que determinan la forma en que trabajamos y nos comportamos. Son las prácticas que aplicamos cada día en todo lo que hacemos.

Pasión. Nos apasiona lo que hacemos. Ponemos el corazón en todo lo que hacemos.

Integridad. Somos personas íntegras. Creemos en la honestidad y transparencia en todo lo que hacemos.

Dedicación. Nosotros nos dedicamos a nuestros clientes. Creemos en la calidad del servicio.

Nuestra vocación de servicio se nota en todas nuestras acciones. Por ejemplo, cuando los compañeros de administración han tenido que llevar un pedido directamente a un cliente por una incidencia con el servicio de transporte.



/ VALORES DE APOYO

- 1) **Sinergia.** Somos jugadores de equipo, una gran familia. Creemos en el trabajo con otros para crear más que la suma de nuestras partes.
- 2) **Respeto.** Trabajamos sobre una base de respeto mutuo. Creemos que todos los que se ocupan de nosotros tienen derecho a ser tratados con profesionalidad y respeto.
- 3) **Excelencia.** Estamos decididos a superar las expectativas. Creemos en aportar la mejor calidad a todo lo que tocamos.
- 4) **Comunidad.** Colaboramos en el bienestar de nuestra sociedad. Creemos que una comunidad de empleados felices y saludables son el activo más valioso y todos compartimos la responsabilidad de cumplir nuestra misión. Nos preocupa el bienestar de nuestra gente.
- 5) **Confianza.** Tenemos confianza en lo que hacemos. Creemos que el conocimiento y la experiencia compartida son las herramientas fundamentales para tener éxito.
- 6) **Ambición.** Tenemos muchas ganas de evolucionar y mejorar. Creemos en empujar los límites y alimentar nuestro apetito por la mejora constante.



/ FUTURO

Una gran parte del éxito de Trepat Diet se basa en nuestra capacidad para construir y alimentar nuestra marca.

Este es un ejercicio continuo, ya que nuestro crecimiento continúa en su trayectoria ascendente. Pensamos en una escala global, por lo que no importa dónde estemos. Nuestras políticas, procedimientos, capacitación y herramientas se mantienen en sincronía, lo que permite a cualquier empleado de Trepat Diet hacer su trabajo en cualquier lugar.

Todos y cada uno de nosotros tiene un papel que desempeñar en el futuro de la marca Trepat Diet: seguir trabajando para asegurar que nos encontremos con una sola identidad, una identidad que es tangible, memorable e inspiradora.

*Calidad Natural
para todos*



