

My Avanza

•••Boletín Informativo•••

www.avanzafibra.com / www.avanzasolutions.es

"Haz un cliente, no una venta" (Katherine Berchetti, experta en ventas)

MÁS DEL 90 POR CIENTO DE LOS CLIENTES RENUEVA CON AVANZA

"Haz un cliente, no una venta", es el principio comercial que sigue el operador **Avanza Fibra** desde su creación. Un protocolo que da sus frutos mes a mes con la obtención de una tasa de fidelización superior al 90 por ciento. "Este dato demuestra que nuestra acción comercial se centra en establecer una relación de calidad con cada uno de nuestros clientes desde que entran por la puerta de nuestras tiendas, por teléfono, por email o contactan a través de nuestra web. Al final es mucho más importante que aumentar

el número de ventas de forma puntual", afirma Ana Martín, Directora de Avanza Fibra.

Avanza Fibra se sitúa así, entre los primeros puestos del índice de fidelización de las empresas de telecomunicaciones, uno de los sectores económicos más competitivos del país.

El éxito en la fidelización de clientes de la operadora de Avanza, se fundamenta en el trato cercano y personalizado ofrecido siempre por personal propio, en una atención posventa basada en la calidad del servicio y en su instalación en menos

de 48 horas, además de la resolución de necesidades del cliente en plazos inferiores a 24 horas.

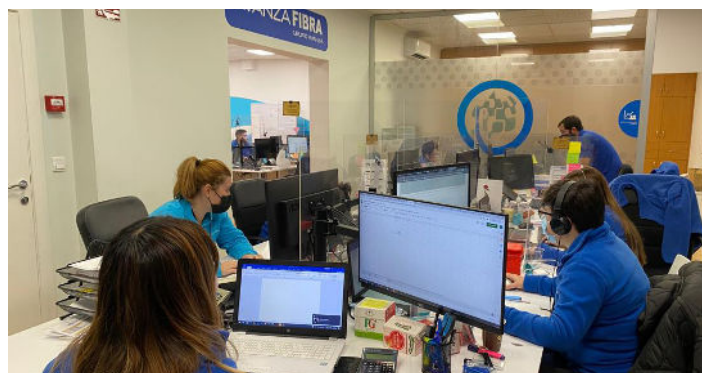
Este logro se debe, a su vez, a la confianza que los miles de clientes depositan en Avanza día tras día, llegando a calificar -en una encuesta realizada a 10 000 clientes- con una nota de 9,5 tanto el trato recibido como el servicio. Y no solo eso, semanalmente tenemos una media de tasa de apertura de emails informativos de un 30 por ciento y el número de personas que se dan de baja está muy por debajo de la media

del sector. Nuestro canal de Youtube recibe miles de visualizaciones a la semana, así como nuestras cuentas de Instagram o LinkedIn.

Los datos económicos también nos avalan. Avanza Fibra culminó 2021 con 20 millones de euros de facturación y un crecimiento de un 250 por ciento respecto al ejercicio anterior. "Este año abriremos 25 nuevas tiendas y desplegaremos 200 000 UU.II (Unidades Inmobiliarias) de Fibra Óptica en las zonas de Almería, Murcia, Alicante y Valencia", anuncia Ana Martín.



Comerciales de la tienda de Lorca (Murcia) atendiendo a clientes



Central de Gestión de Avanza Fibra en Murcia

SUMARIO •••

Dpto. de Fidelización.....pág.2
Formación Avanza.....pág.2
Clientes Avanza.....pág.3

Nueva oferta Club Avanza.....pág.3
Integración laboral.....pág.5
Estudiantes en prácticas.....pág.6

Nuevas incorporaciones.....pág.7
Comprometidos con el deporte.....pág.8
Beniján.....pág.10

DEPARTAMENTO DE FIDELIZACIÓN



Natalio Marín, Gestor de Ventas y Fidelización

Avanza Fibra no hace ventas, hace clientes. Y este es el cometido de este departamento gestionado por Natalio Marín y formado por las comerciales Virginia Cánovas, Montse Rubia, Mónica Barquero, M^a Carmen Virginia Andreu y Eva Bueno, especializadas en la materia. Ana Martín, Directora de Avanza Fibra, impartió una jornada de formación a este equipo para "sentar las bases del procedimiento del departamento y así conseguir una exitosa experiencia del cliente basada en la confianza con la calidad del servicio".



Montse Rubia



M^a Carmen Andreu



Virginia Cánovas



Mónica Barquero



Eva Bueno

Jornada de Formación



Ana Martín, impartiendo una jornada de formación al equipo de fidelización



UN EQUIPO BIEN FORMADO ES LA CLAVE DEL ÉXITO

El Departamento de Instalación y Mantenimiento impartió una serie de jornadas de formación a todo el equipo en la sede central de Murcia y Valencia para perfeccionar las bases de protocolos y procedimientos en cada una de las áreas de esta sección.



... Clientes con internet Avanza ...



José navega a la velocidad del rayo en casa con los 1000Mb simétricos y las dos líneas móviles contratadas en Pulpí por tan solo 40€/mes (IVA inc.).



Jorge, vecino de Orihuela (Alicante) contrató nuestra super oferta y al día siguiente tenía instalada la fibra óptica simétrica 600 Mb y dos móviles.



Abderrahim, de Quart de Poblet (Valencia), contrató nuestra tarifa 35 y ya tiene 600Mb simétricos de fibra en casa y tres líneas móviles.



Álvaro y María Josefa, dos clientes de Picassent (Valencia), ya tienen en sus casas nuestra fibra óptica simétrica.

ATRATIVAS VENTAJAS SOLO POR SER CLIENTE

Reparación y venta
de dispositivos móviles, tablets, patinetes eléctricos...

Hasta **10%** de descuento en reparaciones de dispositivos

5% de descuento en compra de dispositivos

Por pertenecer al *Club Avanza*

El **Club Avanza** incorpora una nueva oferta para todos nuestros clientes. **Chip & Repair**, laboratorio tecnológico, se ha unido como empresa colaboradora con nuestro club.

Nuestros clientes tienen hasta un 10% de descuento en reparación de móviles, tablets, ordenadores y patinetes eléctricos. Además de un 5% de descuento en la compra de cualquiera de estos dispositivos nuevos o reacondicionados. Consulta en www.avanzafibra.com cada uno de nuestras atractivas ofertas que tenemos para todos nuestros clientes.

Además, si tienes un negocio y quieres colaborar con el Club Avanza, envía un email a clubavanza@avanzafibra.com con tu propuesta.

AMPLIAMOS EL DEPARTAMENTO DE REDES DE FIBRA ÓPTICA AVANZA

El crecimiento exponencial de las redes Avanza -ya sumamos cerca del centenar entre Almería, Región de Murcia, Alicante, Valencia, Albacete y Madrid- ha provocado la ampliación del Departamento de Gestión de Redes.

Bienvenido Valera se ha incorporado a esta sección encargada del mantenimiento de cada una de las redes de fibra óptica Avanza, de la gestión y monitorización de todas las cabeceras (control de temperatura, electricidad, baterías, etc.), mantenimiento preventivo y correctivo de toda la infraestructura de red.

Javier Gálvez, Coordinador del departamento, afirma que "nuestra labor es esencial para que todas las redes funcionen perfectamente. Somos los responsables de las ampliaciones y sobredimensionamiento de la red, además de dar soporte de nivel dos y tres".

Por su parte, Bienvenido Valera, Ingeniero de Telecomunicación (especialidad Telemática) acoge este cambio de departamento como "una oportunidad que no podía dejar escapar, ya que por mis estudios es una sección muy atractiva por todas las labores que se realizan diariamente".



(Izq. a dcha) Bienvenido Valera, Javier Gálvez y Fco. Javier Pacheco

TICKETS DE PARKING GRATUITO PARA CLIENTES EN MOLINA DE SEGURA



Nos adherimos a la campaña "Vive Molina Centro, aparca gratis" que ha puesto en marcha el Ayuntamiento de Molina de Segura. Nuestros clientes cuentan con una hora de aparcamiento gratuita en los tres parkings privados con los que cuenta la ciudad. Así podrán visitarnos sin preocuparse por el aparcamiento en el centro de la localidad.

¡NOS VAMOS DE FERIA EN ABRIL Y MAYO!



El último fin de semana de abril estaremos en la feria de comercio de Benetússer (Valencia) y del 27 al 29 de mayo en la que han organizado en Picassent (Valencia). ¡Pásate por nuestros stands!

INTEGRACIÓN LABORAL DE PERSONAS CON SÍNDROME DE DOWN

El Grupo Avanza apuesta por la integración laboral de personas con Síndrome de Down desde que se creó. Precisamente, hace dos años firmó un convenio con ASSIDO Murcia (Asociación para personas con Síndrome de Down) y desde entonces, Gloria Gómez forma parte de nuestro equipo desempeñando funciones administrativas en Avanza Fibra.

Nuestra RSC (Responsabilidad Social Corporativa) apuesta por la inclusión de este tipo de personas en

las empresas, ya que sus "capacidades diferentes" las hacen totalmente valedoras en una organización empresarial. "Así nos lo demuestra Gloria día a día, compañera totalmente integrada en los procesos de trabajo diarios", afirma Ana Martín, Directora de Avanza Fibra.

Clica en la imagen del Día Mundial del Síndrome de Down y descubre la increíble historia de vida de Gloria Gómez y de su madre.



[Clica en la imagen para ver el reportaje](#)



Gloria Gómez (centro) en la carrera de Assido Murcia

LAS MASCOTAS GANADORAS EN MOJÁCAR



Kira y Chloe, las ganadoras del concurso #MascotaAvanza disfrutaron de su fin de semana en Mojácar y visitaron nuestra tienda.

ENCANTADOS DE CONOCER A VUESTRAS MASCOTAS



Leia en Alaquàs



Leo en Lorca



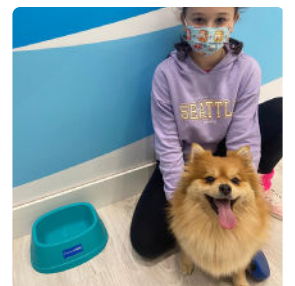
Leo en Orihuela



Nube en Paiporta



Ginger en Orihuela



Kiara en Silla

DOCE ESTUDIANTES DE FP SE FORMAN EN AVANZA

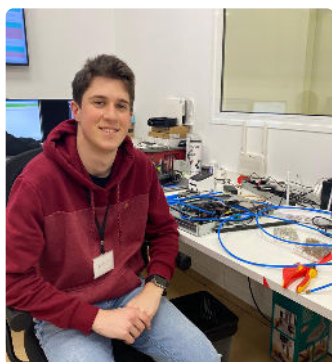
Unas prácticas que se enmarcan dentro del programa de "Promoción de Nuevos Talentos" del Grupo Avanza y que forma parte de una de las líneas de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de la empresa. Estos estudiantes se formarán, durante tres meses, en diferentes secciones de despliegue de redes de fibra óptica y de la operadora Avanza Fibra para alcanzar así los conocimientos exigidos en el programa de prácticas que le exige el ciclo formativo que están desarrollando. Asimismo, estos alumnos pasarán a formar parte de la bolsa de trabajo del Grupo Avanza en el que priman estos perfiles a la hora de cubrir una oferta de empleo.



(Izq. a dcha) Ángel, Joan y Miguel Ángel en central

Juan M. Marín en la central de Murcia

Raúl Ramiro en la delegación de Valencia



José M^o Quiles en la central

M^o Hdez, técnico instalador

Jorge Carrillo en Orihuela

Ilyass Bouchnafi en San Javier

El IES Sabina Mora de Roldán (Murcia) realiza la "Ruta de la Fibra"

Treinta estudiantes de FP Informática y Telecomunicaciones realizaron la "Ruta de la Fibra" en la central de Murcia del Grupo Avanza. Los alumnos conocen de primera mano cómo se trabaja en una empresa de telecomunicaciones, cómo se despliega una red de fibra óptica, fusionan "in situ" además de recibir una charla motivadora. Al finalizar la visita, cada uno de ellos obtiene un diploma acreditativo de la actividad.



... Nuevas incorporaciones ...



Andrés Sánchez es el nuevo comercial de la tienda de Benetússer (Valencia).



Valeria Sánchez atiende a nuestros clientes desde nuestro punto de venta de Moratalla (Murcia).



Mario Leal se incorporó al equipo comercial en el punto de venta de Albal (Valencia).



Mario Zarco se unió a nuestro equipo como comercial en Quart de Poblet (Valencia).



Anabel Flores es la nueva comercial de la tienda de Mojácar (Almería) junto con Kaoutar.



María José López atiende a nuestros clientes desde el punto de venta de Villena (Alicante).



Ana María Villafranca se incorporó a nuestro equipo comercial en Picassent (Valencia).



Irene Ayala se incorporó a nuestra plantilla como comercial en Abarán (Murcia).



Andrea Castro se unió a la sección comercial de Avanza Fibra Paiporta (Valencia).



Sabrina Izquierdo se suma al grupo de comerciales de la tienda de Molina de Segura (Murcia).



Ana Corbalán se incorporó al Departamento de Telefonía en la central de Murcia.



Jenifer Hernández pasa a formar parte del Departamento de Facturación de la central Avanza.

••• Nuestro compromiso con el deporte •••

AVANZA PATROCINA LA VIII CARRERA DEL EJÉRCITO DEL AIRE EN ALCANTARILLA

Avanza Fibra patrocinó la VIII carrera organizada por la Base del Ejército del Aire de Alcantarilla. Cada uno de los ganadores de todas las categorías recibió nuestra bolsa corporativa y los espectadores animaron a los atletas con nuestros aplaudidores. Una prueba que destacó no solo por el número de corredores sino por la impecable organización y ambientación. Nuestro compromiso con el deporte es una de las líneas principales de nuestra Responsabilidad Social Corporativa.



Tractores: escobas en la Media Maratón de Elche



Ana Martín, Dir.^a Avanza Fibra entregando premio



Stand publicitario



Tractores: escobas en Media Maratón de Cartagena



Los Tractores en la Carrera de la Mujer en Murcia

Este mes conocemos a... Isabel Pérez



Isabel Pérez (foto: segunda por la dcha) lleva el ritmo en el cuerpo desde que nació. Tras probar con diferentes estilos, hace doce años eligió la salsa como disciplina favorita. ¿Qué te aporta el baile? Es mi vía de escape del mundo, me da paz, felicidad y me hace olvidar la rutina diaria, además de motivarme a aprender un poquito más cada día porque me encanta.

¿Hay alguna cualidad del baile que puedas extrapolar al trabajo? La constancia, la disciplina y las ganas de superarme cada día en lo que hago.



Nuestro compañero Santos Mateo ha aumentado la familia con el nacimiento de su hija María. ¡Enhorabuena y disfruta de tu paternidad!

Editorial

Finalizado el primer trimestre de 2022 podemos decir con orgullo que seguimos creciendo en todos los ámbitos, tanto en el de despliegue de redes como en la comercialización de nuestra marca AVANZA FIBRA. Y así seguiremos en los próximos meses, compro-

metidos en ampliar nuestros recursos y materializar el proyecto que hace poco más de tres años comenzamos. Mientras tanto, continuaremos lidiando en un sector donde la competencia es cada vez más agresiva y donde "no todo vale", puesto que estamos ante un

cliente exigente y con pleno conocimiento sobre los servicios que está adquiriendo. Crecemos también para mejorar y eso no lo podemos hacer solos. Para ello necesitamos el compromiso de cada miembro del EQUIPO AVANZA. GRACIAS. La Dirección.

••• Síguenos en nuestras Redes Sociales •••

•• Cumpleaños abril ••

- Jenifer Hernández (Dpto. Facturación), día 4.
- Samuel López (Dpto. I+M), día 5.
- Francisco Javier García (Supervisor de redes), día 5.
- Marcos Otero (Gestor I+M), día 5.
- Fco Javier Martínez (Auditor I+M), día 7.
- Alejo López (PM Despliegue de Redes) día 13.
- Natalio Marín (Gestor Ventas y Fidelización), día 16.
- Sandra Rico (Comercial de Pinoso), día 17.
- Juan José Rico (Brigada construcción), día 20.
- Fco Javier Rodríguez (Brigada construcción), día 21.
- Jesús Vera (Brigada construcción), día 23.
- Gabriela Buciu (Comercial de Turre), día 24.
- Eva Maciá (Comercial de El Palmar), día 30.

**¡¡La FAMILIA AVANZA
te desea Feliz
Cumpleaños!!**

Editado por: Grupo Avanza

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



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



Noelia Zafra nos invita a conocer Beniaján

Beniaján es una localidad del municipio de Murcia. Se encuentra en el corazón de la huerta murciana, al pie de la extensa sierra que cierra el valle del río Segura. Cuenta con una población de 11.373 habitantes y una extensión de 13 km. Tan solo 5 kilómetros la distan de la capital de la Región, por

lo que muchos ciudadanos la eligen para ser su lugar de residencia.

Desde finales del siglo XIX, Beniaján empezó a ser conocido a nivel internacional por la abundante producción de cítricos que exporta a todo el mundo, actividad industrial muy arraigada en la localidad y de la que ha sido y es todo un referente.

Sin embargo, el crecimiento urbano está llegando a cotas consideradas por los grupos ecologistas como insostenible, y la tradicional



huerta de Beniaján viene sufriendo sus efectos.

Su fama regional está ligada, en gran medida, a la tradición musical de Beniaján: esta villa ha sido cuna y escuela de numerosos músicos de banda y orquesta de la Región de Murcia.

La localidad cuenta con espacios naturales como el Parque Regional de "El Valle y Carras-

coy", espacio protegido de montaña con gran riqueza natural y paisajística, el Puerto y Rambla del Garruchal o el Puntarrón Chico.

Habrá quien no conozca Beniaján, pero cuando nombras el Restaurante Rincon Huertano, la mayoría ya sabe dónde se encuentra la localidad, referente de la gastronomía murciana.



Llévate **GRATIS**
una línea móvil **5GB** con llamadas ilimitadas

Al contratar nuestra Fibra Óptica

600Mb
simétricos

www.avanzafibra.com 968 191 838

Clica aquí para ver
el resto de ofertas

Por solo
25 euros
/mes
IVA inc.

