

Recull de Bones Pràctiques de Responsabilitat Social de "L'Herbolari"



Presentació

L'herbolari és un comerç amb un únic establiment situat a Canet de Mar. El 1994 la Nuri va obrir una primera botiga al mercat, actualment, però, el negoci es troba a la Riera Buscarons, al centre del poble.

L'Herbolari va ser el resultat d'una reorientació en la vida professional de la seva propietària. Avui, darrere el taulell trobem també la Marta, que atén els clients amb la mateixa professionalitat i empatia que la seva mare.

La política de l'empresa ha estat sempre centrada en la professionalitat, avalant el producte, aportant veracitat, rigor de la informació i cordialitat del tracte amb la clientela.

Recull de Bones Pràctiques de Responsabilitat Social

Promogut per l'Ajuntament de Canet de Mar amb el suport de la Diputació de Barcelona en el marc dels Tallers d'acompanyament a empreses per a millorar la gestió de la Responsabilitat Social a l'empresa.

El seu principal compromís és la professionalitat i la qualitat del producte



Un dels pilars fonamentals de la política de l'empresa és avalar l'origen i la composició dels productes. Per això, l'equip de treball de l'Herbolari contrasta la informació per autenticar el producte que ven, i garanteixen que els proveïdors que abasteixen la botiga són empreses serioses, amb laboratori, i amb una trajectòria diàfana. De fet, es vanten de tenir gairebé els mateixos proveïdors des dels inicis.

Sempre amb la qualitat com a criteri principal, també es prioritza el producte de proximitat sempre que és possible, fomentant la compra local i el desenvolupament de les empreses catalanes del sector, així com la relació qualitat/preu.

Hi ha una gran sensibilitat cap a les persones que pateixen alguna intolerància. Els productes específics per aquestes patologies són tractats amb extrema atenció.

Es té molta cura amb la rotació del producte i les dates de caducitat. No s'aprofiten les ofertes que puguin fer els proveïdors si no hi ha garantia de qualitat. A més, per a conèixer bé el producte que ofereix disposa del Vademècum que li permet informar amb rigor dels productes que té en estoc.



Experta en naturopatia i fisioteràpia, la Nuri contracta serveis externs, com ara naturòpata, dietista, kinesòloga, servei d'estètica o fisioterapeuta entre d'altres, per tal d'ampliar els serveis i poder abastar un ventall més ampli de demanda de la clientela.

Sensibilitat en aspectes ambientals

El 2004, en traslladar el negoci a un nou local que anteriorment tenia una activitat completament diferent, van poder dissenyar aquest espai de manera responsable amb l'entorn. Per a la reforma es van utilitzar materials naturals com les bigues del sostre o ecològics com ara la pintura de les parets.

Practiquen polítiques d'estalvi energètic, així com enllumenat de baix consum en tot l'establiment. L'aire condicionat i la calefacció, tot i que necessaris en alguna època de l'any, s'intenten utilitzar de manera molt responsable per tal de minimitzar-ne el consum.

La totalitat dels productes de neteja que s'utilitzen són ecològics.

Porten a terme la recollida selectiva de les deixalles i, com a mostra de sensibilitat al reciclatge, tenen tot un pany de paret amb pots reutilitzats que actualment contenen una gran varietat d'herbes, però en el seu origen eren recipients de pol·len.

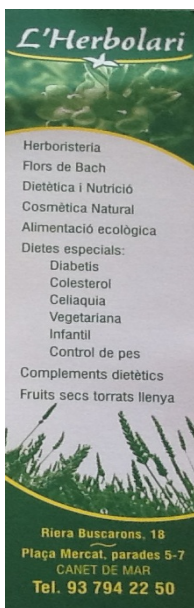
Una de les bones pràctiques que l'Herbolari ha posat en funcionament és la iniciativa anomenada "Recollida de taps" promoguda per la Fundació Seur. Es tracta d'una recollida de taps solidària destinada a dur a terme ajuts humanitaris.



Relació amb la clientela

El tracte familiar i professional amb la clientela és la marca de la casa. El profund coneixement tant del producte com del client afavoreix l'eficàcia a l'hora d'aconsejar amb rigor.

Es mostren satisfets que l'aparició de nous models comercials amb els quals competeixen no han afectat el seu posicionament, i que tenen una clientela fidel que confia en els seus serveis.



Per tal de reconèixer aquesta relació, l'Herbolari premia els seus clients amb alguns descomptes que aplica si s'utilitza una targeta de fidelització del propi establiment. Segons la temporada es fan diverses ofertes, i també cal destacar que les ofertes que els puguin fer a ells els proveïdors es reflecteixen en el preu final, sobretot quan són productes específics per a algunes intoleràncies, que de sortida ja poden tenir un cost elevat per a productes que són de primera necessitat, indispensables per al consum diari. Cal afegir que sobre aquest productes s'aplica un marge de benefici reduït.

Pel que fa a la llengua d'atenció a la clientela, la seva bona pràctica consisteix a iniciar la conversa en català amb un bon dia de salutació, i continuar després amb la llengua que usi cada client. El compromís amb la llengua del país també es complementa amb tota la retolació en català.

Aspectes laborals

En ser una empresa de petites dimensions i integrada actualment per membres de la família, les relacions laborals són molt fluides. S'intenta conciliar la vida professional i familiar, i es debaten totes les accions que es duen a terme.

Tot i ser una empresa petita, però, un aspecte a destacar de caràcter laboral és la col·laboració amb el programa Passarel·la, que consisteix en acollir joves amb alguna problemàtica d'integració, o bé de baix rendiment escolar.

Implicació social

Són un comerç implicat en la dinàmica social del seu municipi, i col·laboren habitualment en algunes iniciatives socials, com ara la contribució en diversos sortejos per causes humanitàries i activitats culturals del poble.

Altres col·laboracions a nivell local són, per una banda, la participació en un programa de Radio Canet, algunes tardes a la setmana la Nuri fa un programa sobre naturopatia de manera altruista.

Conclusions

La Nuri va iniciar aquesta aventura empesa per la necessitat d'un canvi professional i la llarga vocació cap aquest sector. A partir d'aquest posicionament, ha aconseguit consolidar una empresa que ha sabut satisfer les necessitats del mercat i evolucionar. Amb un compromís ferm d'ètica i bones pràctiques ha assolit un reputació inqüestionable i una clientela fidel i creixent.

Així doncs, podem dir que apostar pels valors i tenir actituds responsables com a eix central de la gestió d'una empresa, petita o fins i tot molt petita, és un fet que deriva de manera inequívoca cap a la millora de resultats, de bona valoració social i de satisfacció personal.

Dades de contacte

L'Herbolari

Adreça: Riera Buscarons,
18, 08360 Canet de Mar

Tel. 93 794 22 50

Aquesta fitxa ha estat elaborada en data de novembre de 2012 per Josep Maria Canyelles i Marta Ribera (Responsabilitat Global) i validada per l'organització. En el marc d'aquest programa, l'Herbolari ha assistit a un curs de formació en Responsabilitat Social de 7 hores, més dues sessions d'acompanyament individualitzat, a partir de les quals s'ha elaborat aquest recull de bones pràctiques i s'han estructurat objectius de millora.