



**El sello de la calidad al mejor precio**

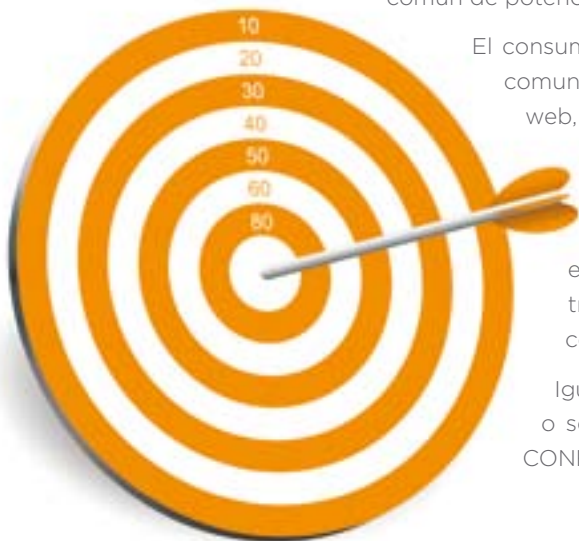
## ¿Qué es CONFIANZA LOWCOST?

CONFIANZA LOWCOST es una entidad que nace con vocación de aportar a los consumidores y a las empresas una herramienta de diferenciación que acredita el sector *Low Cost* en su conjunto, potenciando frente al consumidor la credibilidad de las empresas que han apostado por este concepto.

Nuestra entidad pretende aglutinar el mayor número posible de Empresas Adheridas e instituciones profesionales, interesadas en potenciar lealmente el concepto *Low Cost*, definiendo las pautas éticas y generales de funcionamiento y adquiriendo entre todos un compromiso sólido en beneficio último del consumidor.

Participan también asociaciones de consumidores y entidades públicas que mediante acuerdos de colaboración con CONFIANZA LOWCOST defienden los intereses del consumidor y la transparencia del mercado.

Se trata en su conjunto de aunar los esfuerzos del mayor número de Empresas, Entidades e Instituciones Adheridas, en la tarea común de potenciar el concepto *Low Cost*.



El consumidor se incorpora a CONFIANZA LOWCOST aprovechando la capacidad de comunicación e interacción directa que nos ofrece internet, a través de nuestra página web, de las páginas de las Empresas Adheridas y de otros portales asociados.

CONFIANZA LOWCOST es un distintivo cuyas Empresas Adheridas colaboran en su difusión, obteniendo a cambio el reconocimiento de sus clientes y de los consumidores en general, beneficiándose mutuamente del esfuerzo. Los consumidores se benefician de una oferta de productos y servicios transparente, creíble y segura, que cumple con lo que promete y ahorra dinero como genuina *Low Cost*, sin renunciar a los más estrictos parámetros de calidad.

Igualmente los consumidores, con su capacidad de elección de un producto o servicio de entre la amplia oferta existente, reconocen el valor generado por CONFIANZA LOWCOST a todas las Empresas Adheridas.

## ¿Cómo Funciona?

El funcionamiento de CONFIANZA LOWCOST se apoya en cinco pilares fundamentales:

1. Las pautas recogidas en el **“Decálogo de Criterios de CONFIANZA LOWCOST”** que regula el marco de actuación.
2. Un **Proceso de Revisión** estricto del cumplimiento de los Criterios de Confianza, que consta de una evaluación inicial y revisiones periódicas que sólo superan las mejores empresas *Low Cost*. Dicho proceso de revisión va acompañado de los esfuerzos formativos y recomendaciones que ayudan a conseguir el cumplimiento de los criterios.
3. Un **SELLO DE CONFIANZA LOWCOST** que tienen derecho a utilizar, asociado a su imagen corporativa y página web, las Empresas Adheridas que han superado el Proceso de Revisión.
4. El esfuerzo de CONFIANZA LOWCOST y de las Empresas Adheridas en la **difusión entre los consumidores** del SELLO DE CONFIANZA LOWCOST.
5. La **mejora continua** gracias a la experiencia adquirida del comportamiento del mercado y de la interacción con los consumidores a través de Internet.

## Objetivos

- **Aumentar la confianza de los consumidores** en la elección de los productos y servicios ofrecidos por las Empresas Adheridas a CONFIANZA LOWCOST.
- Aportar a las Empresas Adheridas una **herramienta de diferenciación** de absoluta confianza, solvencia, objetividad y rigurosidad a los ojos del consumidor.
- Ofrecer un **magnífico instrumento** a las empresas que operan en el segmento *Low Cost* para mostrar, a través de su adhesión a CONFIANZA LOWCOST, su compromiso ético y con el concepto “low cost” en el desarrollo de sus operaciones, en sus procesos de fabricación y en sus compromisos sociales y de sostenibilidad. De este modo se refuerza la necesaria confianza de los consumidores en este segmento de empresas.
- Trabajar en la **mejora continua de los procesos de evaluación** mediante la incorporación de las aportaciones de los consumidores y la experiencia adquirida del comportamiento de los mercados.

## ¿Qué Ofrece?

CONFIANZA LOWCOST pone a disposición de los consumidores y de las empresas un **Decálogo de Criterios** específicos que las empresas que ofrecen productos o servicios denominados *Low Cost* deben cumplir y que el consumidor debe exigir. Pone a disposición de las Empresas Adheridas un Sello de Confianza que podrán insertar en sus páginas web y en toda su documentación comercial, para mostrar su compromiso con los Criterios de Confianza LowCost en sus actuaciones y en sus transacciones con los consumidores, ofreciendo de este modo mayores garantías a los mismos, lo que **contribuirá al aumento de su confianza en el mercado Low Cost**.

Mediante este Sello de Confianza se pretende dotar a los consumidores de una herramienta efectiva para que puedan diferenciar, de forma rápida y visual, las empresas o aquellos productos o servicios que ofrecen la garantía y credibilidad *Low Cost*.

Las empresas *Low Cost* realizan un significativo esfuerzo en tiempo, inversión y conocimientos para adaptar su organización, de modo que su oferta de productos y servicios ofrezca beneficios significativos al consumidor. Dichos beneficios se traducen en una segmentación más profunda de los componentes esenciales de la oferta, así como de las ampliaciones del producto o servicio, lo que permite al consumidor un mayor control de lo que realmente desea consumir y la obtención de un mayor ahorro económico.

Todo ello sin renunciar a los niveles de calidad, que como consecuencia de los esfuerzos realizados para la necesaria optimización y profesionalización de toda la organización, serán en la mayoría de los casos superiores a los de la competencia.

**El Sello de Confianza ofrece a las empresas una potente herramienta de diferenciación** que reconoce el esfuerzo que realizan, y al consumidor una información que facilita la elección.

Además de estas ventajas, las empresas adheridas a CONFIANZA LOWCOST tienen presencia en el listado de empresas en la página web y en los portales colaboradores, y se benefician de las acciones comerciales que realiza periódicamente CONFIANZA LOWCOST, como son las acciones de promoción entre las asociaciones de consumidores y entidades públicas, campañas de publicidad y eventos de difusión.

Cada Empresa Adherida prepara además, de acuerdo al compromiso de adhesión, un apartado en su página web para potenciar la difusión y el conocimiento entre los consumidores del SELLO DE CONFIANZA LOWCOST y del Decálogo de Criterios que lo soportan. La suma de los esfuerzos de difusión entre todas las Empresas Adheridas **es una potente maquinaria de comunicación que llega de forma muy efectiva al consumidor**.



Si desea obtener más información acerca del funcionamiento de **CONFIANZA LOWCOST** póngase en contacto con nosotros en el número de teléfono **91 110 74 73**

## ¿Cómo surge?

Se considera que el concepto *Low Cost* nace en los Estados Unidos a principios de los años 90, concretamente en el sector de las líneas aéreas. A partir de entonces se desarrolla con rapidez en todo el mundo, saltando a multitud de industrias de consumo.

La idea de empresa *Low Cost* consiste esencialmente en optimizar la organización para eliminar los costes superfluos y diseñar los productos y servicios de forma más racionalizada, permitiendo que el consumidor pueda escalar su gasto desde la esencia del producto a los elementos complementarios, según sus necesidades concretas. Es muy importante destacar que sólo gracias al esfuerzo en la racionalización de la organización y de la estructura de los productos es posible ofrecer un producto de gran calidad pero con un gasto menor por parte del consumidor.

El éxito del concepto *Low Cost* y su fuerza comercial han atraído a todo tipo de empresas no siendo la utilización del término *Low Cost* siempre la correcta, produciéndose situaciones de bajada de precios a costa de un gran deterioro de la calidad o simplemente reduciendo los beneficios. Hay incluso empresas que añaden a su producto la denominación *Low Cost* como un reclamo comercial más, pero sin revisar sus productos y precios, produciéndose un cierto grado de engaño comercial al consumidor.

**Con CONFIANZA LOWCOST y la introducción de su SELLO DE CONFIANZA se pretende ayudar al consumidor a diferenciar el concepto *Low Cost*, con el consiguiente beneficio para el mercado en su conjunto.**

# CONFIANZA LOWCOST

## ¿Qué es el Sello de CONFIANZA LOWCOST?

Se trata del logotipo que podrán exhibir como distintivo las Empresas Adheridas a CONFIANZA LOWCOST en sus sitios web, asociado a su imagen corporativa y en cualquier otro elemento corporativo.

El Sello de CONFIANZA LOWCOST supone una potente herramienta comercial para todas las empresas adheridas al conjunto de Criterios de Confianza establecidos. También es de gran utilidad para los consumidores, porque les permite distinguir a aquellas empresas que han asumido voluntariamente unos elevados niveles de compromiso *Low Cost* y son por ello merecedoras del Sello de Confianza.

En la página web de cada Empresa Adherida se puede pulsar sobre el Sello de Confianza LOWCOST y se accede a una ficha específica de la empresa en la que se encuentra toda la información acerca de los compromisos que la empresa asume al adherirse a CONFIANZA LOWCOST. Al mismo tiempo dentro de la página web de CONFIANZA LOWCOST ([www.confianza-lowcost.es](http://www.confianza-lowcost.es)) se muestra el logotipo de cada Empresa Adherida abriéndose, al pulsar en el mismo, la ficha de información específica comentada.

En la página web de CONFIANZA LOWCOST se encuentra toda la información relativa a los Criterios de Confianza Low Cost, el proceso de evaluación seguido y el listado de las empresas y entidades adheridas.

Así mismo, las Empresas Adheridas podrán incluir el Sello de CONFIANZA LOWCOST en cualquier elemento de comunicación (publicidad, stands, presentaciones comerciales, catálogos, envoltorios de productos, cartelería, papelería, etc.).



## Ventajas que ofrece

Insertando el Sello de CONFIANZA LOWCOST en su página web, las Empresas Adheridas muestran al consumidor y en particular a sus clientes su compromiso de cumplir con los Criterios de Confianza Low Cost, diferenciándose de otras empresas.

La influencia positiva en la decisión de compra del consumidor es definitiva y se produce de forma inmediata en el momento en que se reconoce el Sello de CONFIANZA LOWCOST. Se introduce por lo tanto un elemento impulsor de las ventas.

La rigurosidad del proceso de evaluación y su carácter selectivo son valores importantes para la sostenibilidad a largo plazo de CONFIANZA LOWCOST. Dichos valores se traducen en credibilidad y confianza del consumidor y prestigio para las empresas que han ganado el derecho de utilización del Sello de Confianza.

## Compromiso de Adhesión

Las entidades que manifiestan su adhesión a CONFIANZA LOWCOST se comprometen a respetar y cumplir el "Decálogo de Criterios CONFIANZA LOWCOST" lo que implica una actuación ética y leal en todos los planos de funcionamiento, en la relación con sus clientes y en su compromiso *Low Cost*.

Por otra parte, las entidades adheridas a CONFIANZA LOWCOST se comprometen a informar a sus clientes de forma permanente en su página web sobre su adhesión a CONFIANZA LOWCOST, colaborando de esta forma también en el esfuerzo de difusión del Sello. Sólo las entidades adheridas podrán insertar en sus páginas web, en lugar visible, el Sello de CONFIANZA LOWCOST.

# Decálogo de Criterios de Confianza

Los Criterios de CONFIANZA LOWCOST están formados por un conjunto de principios de funcionamiento, comunes y en gran medida definitorios de la forma de trabajar de las empresas dentro del concepto *Low Cost*.

Los Criterios de Confianza se han elaborado sobre una base ética y atendiendo al beneficio último del consumidor y a la transparencia del mercado. Los Criterios de Confianza están en permanente revisión en aras de su perfeccionamiento, consecuencia de la experiencia acumulada con las Empresas Adheridas y la información obtenida de los consumidores.

CONFIANZA LOWCOST evalúa el cumplimiento de cada criterio por parte de las Empresas Adheridas, determinando si dicho cumplimiento conjunto de todos los criterios es el adecuado para otorgar el Sello de Confianza. También emite recomendaciones para que las Empresas Adheridas mejoren su cumplimiento en aspectos concretos, y también para aquellas empresas que carecen del nivel de cumplimiento deseado pero que quieren evolucionar para conseguirlo en el futuro.

La evaluación de los Criterios de Confianza es realizada por consultores homologados que emiten un informe de trabajo y su recomendación; es finalmente el Comité de Evaluación de CONFIANZA LOWCOST quien toma colegiadamente la decisión final.

La exigencia de cumplimiento de cada criterio puede variar en función de los sectores de actividad e incluso algún criterio puede no ser de aplicación en un sector concreto.

## La definición vigente de los diez Criterios de CONFIANZA LOWCOST es la siguiente:

### Precio

El cliente obtiene un beneficio económico respecto a los productos / servicios de los competidores. Dicho beneficio se produce, bien porque los precios de los productos o servicios están por debajo de la media del sector en el que opera la Compañía, bien porque la oferta desagregada permite seleccionar al cliente los elementos esenciales del producto que desea consumir, disminuyendo como consecuencia el gasto total.

### Comunicación

La comunicación de la Compañía ante sus clientes debe ser abiertamente orientada al posicionamiento *Low Cost*, con mensajes más definidos en esta orientación que otras empresas del sector.

### Percepción del consumidor

La percepción del cliente es clara, la Compañía es una empresa *Low Cost*. El mensaje y el posicionamiento por lo tanto son comprendidos, y han calado en los clientes de la Compañía. Otros consumidores no clientes también la reconocen como *Low Cost*.

### Transparencia y claridad

Tener un fin social claro, accesible al público y que identifique la actividad de la Compañía así como su política de *Low Cost*.

### Organizativo

Se aprecian elementos en la organización dirigidos a la contención de gastos a lo largo de la cadena de valor, impactando directamente en un menor precio al cliente, sin sacrificar por ello los beneficios.

### Calidad

Los productos o servicios de la Compañía tienen el nivel de calidad promedio del sector o superior.

### Sostenibilidad Económica

El modelo económico de la Compañía debe ser sostenible en el largo plazo, con beneficios acordes con la inversión realizada por los accionistas.

### Sostenibilidad Social

El modelo social de la Compañía es sostenible a largo plazo y la satisfacción de los empleados, alta.

### Respeto Medioambiental

La Compañía tiene establecido un Plan Medioambiental así como los procesos correspondientes para la adecuada gestión medioambiental.

### Compromiso

La obtención del Sello de CONFIANZA LOWCOST debe ser algo deseado por la Compañía y sus directivos, que están convencidos de la aportación de valor a la Compañía y a sus clientes.





Tel.: 91 110 74 73

Fax: 91 828 60 04

[info@confianzalowcost.es](mailto:info@confianzalowcost.es)

[www.confianzalowcost.es](http://www.confianzalowcost.es)