

# “Queremos consolidarnos como distribuidores online de mueble de calidad fabricado en España”



Con una trayectoria profesional de más de 30 años como decorador y gerente de sus tiendas de muebles en Gandía, Paco Escrivá decide en 2008 dar un giro a su negocio y atreverse con la venta online de mobiliario, por lo que

crea el portal Ámbar-Muebles.com, una tienda que mantiene los mismos valores que un establecimiento físico: calidad en el servicio y atención personalizada al cliente.

**El comercio tradicional se ha visto afectado profundamente por la situación económica actual. ¿Considera que el comercio online supone una solución eficaz?**

Sí, tengamos en cuenta que debido a la situación que estamos viviendo, el poder adquisitivo de la gente ha sufrido un revés y ha bajado bastante. Por esa razón, hemos tenido que abrir nuestro ámbito de influencia para poder compensar nuestro descenso de ventas en la zona. Además, nos hemos ajustado a los nuevos hábitos de consumo de nuestros clientes, ya acostumbrados a Internet y a los servicios que ofrece. Gracias a la

oportunidad de negocio que nos ofrece el ámbito online, hemos conseguido aumentar nuestras ventas.

**Una tienda online representa un escaparate abierto las 24 horas del día para toda la red. ¿Cómo surge la idea de empezar a vender muebles online?**

Detectamos en su día cómo una parte importante de nuestros clientes adquirían online algunos complementos de decoración. Fue entonces cuando empezamos a valorar la posibilidad de ofrecer a nuestro target los mismos productos en nuestro comercio. Es así



como nos planteamos empezar a vender nuestros muebles online.

**¿Cómo valora la evolución de la tienda online de Ámbar Muebles desde su fundación hasta hoy?**

Los primeros años de la tienda online fueron muy duros. Empiezas de cero y no te conoce nadie. No saben ni quién eres, ni lo que haces. Poco a poco, y con mucho esfuerzo, tienes que ir ganándote una reputación en el mercado. Con el paso de los años, el negocio

ha ido creciendo y, a fecha de hoy, estamos más que satisfechos con los resultados, que son fruto del trabajo del día a día de un equipo de profesionales multidisciplinares, dedicados a tiempo completo a que Ámbar Muebles esté funcionando las 24 horas del día.

**¿A qué sector de mercado se dirigen? ¿Cuál considera que es su área de actuación?**

Nosotros, en nuestro negocio en Gandía, tenemos un tipo de cliente muy definido. En nuestra tienda online hemos querido dar el

mismo servicio, pero ampliando la oferta y el ámbito de actuación. Por cercanía, nuestro público objetivo reside en la Unión Europea y, más concretamente, en España y Portugal. Aun así, en algunas ocasiones hemos recibido encargos procedentes de Estados Unidos y América Latina.

**¿Qué estrategia han seguido para fomentar la confianza entre sus clientes?**

Para dar una total garantía y confianza a nuestros clientes, hemos pasado una serie de auditorías gracias a las cuales hemos conseguido unos sellos de confianza online que nos avalan. El cliente puede verlos en nuestra página web y comprar con total garantía de seguridad. Disponemos del Sello de Confianza Online, homologado en España, y del Trusted Shops, a nivel europeo, que garantiza solvencia, transparencia de precios y, sobre todo, protección de los datos del cliente. Además, permite al consumidor valorar la atención recibida y la calidad del producto servido.

**¿Qué objetivos y estrategias tenéis planeadas para seguir creciendo y adaptaros al mercado cambiante?**

La idea es tener presencia a nivel europeo como distribuidores de mueble de calidad fabricado exclusivamente en España. Queremos posicionarnos como un punto de venta online donde nuestros clientes potenciales encuentren todo lo necesario para amueblar su hogar, desde muebles hasta alfombras, cuadros, espejos, lámparas, etc.