

Especial Chantey

50° aniversario del primer motor fueraborda de Yamaha

Vuelta a las raíces de la marca global apreciada por todos **3ª parte**



“Espíritu de desafío” y “Crear *Kando*” de Yamaha Motor

El “espíritu de desafío” forma parte del núcleo de la cultura corporativa de Yamaha Motor desde la fundación de la compañía y ha constituido la fuerza motriz que le permitió superar innumerables desafíos, entre ellos el desarrollo de nuestro primer motor fueraborda, el avance en los mercados exteriores y el desarrollo de excelentes embarcaciones para el mercado nacional de Japón.

Contamos con otra parte de nuestra cultura corporativa que también se remonta a las mismas raíces de la compañía. Se trata del permanente desafío en los circuitos de competición. A lo largo de su historia corporativa, Yamaha Motor ha llevado sus propios productos para que compitan en las carreras más



En la Copa de América del 2003, Yamaha proporcionó motores fueraborda a la organización del evento como proveedor oficial y también apoyó el Team New Zealand. Además, el personal de Yamaha viajó a Nueva Zelanda para colaborar en las tareas de mantenimiento. (Auckland, Nueva Zelanda)

exigentes. Hemos proporcionado apoyo a personas y equipos que desean lograr éxitos deportivos del más alto nivel, trabajando codo a codo con el mismo espíritu. La experiencia y tecnologías obtenidas en estas continuas actividades de carreras no solamente han contribuido a alcanzar cotas cada vez más altas de ingeniería y fabricación sino que también han posibilitado el compartir con todos la emoción y la profunda satisfacción que llamamos *Kando**.

**Kando* es una palabra japonesa para designar los sentimientos simultáneos de satisfacción profunda y emoción intensa que las personas experimentan cuando se encuentran ante algo de valor excepcional.

“Espíritu de desafío” y “Crear *Kando*” de Yamaha Motor

Compartir con todo el mundo la importancia de asumir retos y crear *Kando*

Desde sus primeros pasos como fabricante náutico, Yamaha Motor decidió participar en las carreras de lanchas a motor, muy populares en aquellos años tanto en Japón como en el exterior. Y a través de estos retos hemos acumulado múltiples datos y experiencia, que resultaron ser de incalculable valor para desarrollar nuestros productos. Además de esta contribución, estos esfuerzos deportivos también ayudaron a establecer una cultura corporativa de asumir nuevos retos y compartir *Kando*, lo cual ya forma parte fundamental de la identidad corporativa de Yamaha Motor.

Además de las carreras de lanchas a motor, hace mucho tiempo que Yamaha Motor participa en muchas competiciones de veleros tanto a nivel nacional como internacional. Yamaha Motor comenzó a participar utilizando veleros de alta mar diseñados y construidos por ella misma en 1970 en la Regata Transpacífica en Solitario.

En 1992, Yamaha Motor formó parte de un consorcio para participar por primera vez en la Copa de América, en la que los mejores navegantes y los más avanzados veleros compiten por el trofeo de más solera del deporte internacional. Para este desafío, Yamaha Motor creó un equipo de proyecto interno para construir veleros de competición para la Copa de América. Entre 1992 y



Yamaha Motor formó un equipo para participar en la extenuante Regata Whitbread Vuelta al Mundo con el velero YAMAHA, obteniendo la victoria. Los empleados de Yamaha también formaron parte de la tripulación.

1995, en las dos competiciones en las que participó, Yamaha construyó un total de cinco veleros de desafío.

Estas embarcaciones de desafío *Nippon Challenge* fueron construidas gracias a la adopción de las tecnologías más avanzadas y lograron captar la atención de los aficionados al deporte náutico de todo el mundo al alcanzar las semifinales. Tras retirarse el consorcio *Nippon Challenge* de la competición, Yamaha siguió prestando su apoyo a esta gran regata no sólo como arrendador de motores fuerabordas y su mantenimiento al equipo de Nueva Zelanda en la Copa de América celebrado en Auckland en 2003, sino también como proveedor oficial de fuerabordas de alto rendimiento y su mantenimiento para propulsar embarcaciones destinadas a satisfacer las necesidades logísticas de la competición.

Otra cumbre de competición de veleros en la que participó Yamaha Motor es la Regata Whitbread Vuelta al Mundo (actualmente la Volvo Ocean Race), la regata de alta mar con tripulación numerosa, que está considerada como la más exigente y extenuante. La edición de 1993-94 de esta regata de circunnavegación que cubre una distancia de 32.000 millas (60.000 km aprox.), Yamaha Motor fue el patrocinador principal y formó el consorcio YAMAHA Round the World para participar también como competidora. Pese a que fue el primer intento de Yamaha en esta dura competición que es la Whitbread, el velero YAMAHA, especialmente construido para la ocasión, y la determinación de su tripulación hicieron que ganase la regata. De este modo, el equipo popularizó la marca Yamaha en los puertos de todo el mundo, junto a un renovado aprecio por la importancia de asumir retos y *Kando* que pueden hacer llegar a mucha gente en todo el mundo.

La competición de veleros no está directamente ligada al negocio de fuerabordas, pero esta historia de desafíos competitivos es sin duda un valioso activo para Yamaha Motor. Y este espíritu de desafío y su herencia perdurarán en el desarrollo de nuestros productos y las actividades de marketing en todo el mundo.



Yamaha apoyó en tres ediciones consecutivas el equipo japonés *Nippon Challenge* en la Copa de América, la regata costera más prestigiosa del mundo. También participó en la construcción de la embarcación competidora.

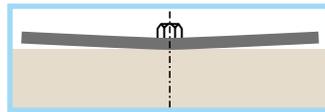
Orden correcto para apretar tornillos

En este número continuaremos con la serie “Actualizando conocimientos”, en la que revisamos las habilidades básicas y los fundamentos técnicos de las herramientas que usamos con frecuencia en el servicio técnico.

El tema de este número es apretar tornillos según el orden correcto

El esfuerzo y la distorsión

La aplicación de una gran fuerza en un punto de un objeto causa distorsión. Es lo que pasa también con una pieza metálica, aunque la cantidad de distorsión pueda ser menor.



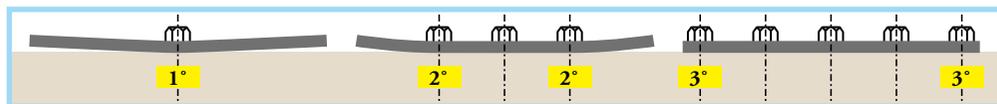
Este principio es también válido cuando se fija una pieza metálica con tornillos. Al apretar el tornillo se genera una fuerza concentrada en la zona circundante, causando naturalmente distorsión en ella.

La ilustración superior muestra la deformación provocada al fijar una placa metálica mediante un tornillo. En la zona circundante del tornillo la placa queda firmemente apretada contra la superficie, pero se observan pequeñas brechas en ambos extremos.

El correcto orden de apriete y la distorsión

Para las piezas como la culata de cilindro o el cárter que se fijan mediante muchos tornillos, siempre hay un orden específico para apretar tornillos que debe ser respetado. En el caso de los fuerabordas de Yamaha, el orden de apriete normalmente empieza desde los tornillos centrales hacia los externos.

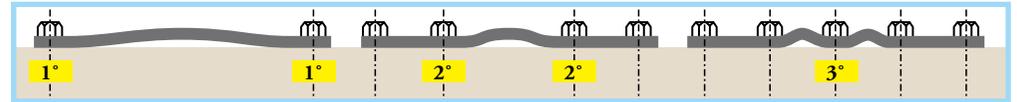
La ilustración inferior indica la deformación generada cuando una placa metálica se fija según este orden: apretar primero los tornillos centrales, luego los siguientes y por último los más exteriores.



Como puede verse, la distorsión va quedando aplanada gradualmente hacia el exterior y la placa queda plana.

El orden incorrecto de apriete y la distorsión

Ahora, veamos qué es lo que ocurre cuando la misma placa se aprieta según el orden contrario, comenzando con los tornillos externos. Se aprietan los tornillos externos, luego los interiores y por último el tornillo central.



Al apretar primero los tornillos exteriores, la distorsión se ha concentrado en el centro y la placa no queda plana.

Lo importante no es sólo memorizar el orden, sino comprender por qué debe respetarlo

En general, existen dos métodos para fijar una pieza que requiere múltiples tornillos para ello. Uno es ir apretando tornillos desde el centro hacia el exterior en líneas diagonales y otro es en espiral, también del centro hacia el exterior. Ambos métodos tienen en común el hecho de que ir apretando los tornillos del centro hacia fuera empuja y elimina la distorsión hacia los bordes exteriores.

Cuando una tarea como ésta debe realizarse respetando un orden específico, siempre hay una razón para ello. Naturalmente se debe aprender a trabajar según este orden, pero lo más importante es comprender por qué es necesario respetar el orden y qué ocurriría si se le ignora y por qué el mejor método es seguirlo.

Este procedimiento puede aplicarse en otras tareas o, al contrario, en algunos casos puede que deba cambiarse el orden. Así, saber sólo un orden lo hace menos flexible a la hora de realizar tareas en diferentes situaciones, lo que incluso puede conducir al error. No obstante, si usted comprende el principio subyacente, podrá realizar correctamente todo tipo de tareas. Si hay algunas tareas cuyo orden de procedimiento simplemente ha memorizado pero no sabe el porqué de este orden, procure preguntárselo a su superior. Cada vez que haga esto, usted será mejor mecánico.

Dr. Sugimoto Chantey Editorial Room

YAMAHA MOTOR CO., LTD., Marine Business Operations,
1400 Nippashi, Minami-ku, Hamamatsu, Shizuoka 432-8528, Japan



Sacar provecho de la revisión periódica para su negocio

En los artículos anteriores de esta sección, hemos comentado la importancia de las prácticas de la gestión del cliente, cómo usar la lista de los clientes e incrementar activamente el número de oportunidades de contacto con ellos. En este número, trataremos de la revisión periódica de motores fueraborda como un ejemplo y consideraremos métodos específicos para canalizar las revisiones a oportunidades de negocio.

Elevar la satisfacción del cliente mediante la realización de revisiones

Las revisiones de posventa/entrega de motores fueraborda no solamente son necesarias para los clientes, sino que también representan una importante tarea que proporciona una forma segura de mantenerse en contacto con ellos. No obstante, hay algunos clientes que no comprenden la importancia de la revisión periódica y, en consecuencia, no se preocupan para que se la hagan. Por lo tanto, les explicaremos la importancia de la revisión periódica y las ventajas que les aportan.

Ejemplos de las ventajas de la revisión periódica para el cliente

Realizar la revisión periódica supone la reducción de los gastos de mantenimiento al poder descubrir anomalías antes de que éstas causen una avería.

Alarga la vida del producto.



Aportar ventajas específicas

No debería promover y planificar la revisión periódica simplemente para aumentar ventas para su provecho propio. Además de las ventajas de la revisión periódica que ya hemos apuntado, buscaremos maneras que les aporten más beneficios.

Ejemplos de las ventajas que aprecian los clientes

Paquete de mantenimiento

Contrato de mantenimiento anual

Cupones para descuento de los consumibles

Enlazar la revisión periódica a las ventas

Realizar revisiones periódicas naturalmente conduce al incremento de ventas para sus secciones de Servicio Técnico y de Repuestos. Asimismo, las visitas de revisión les proporcionarán buena oportunidad de vender accesorios (aparatos de pesca, equipos de navegación, etc.). Desde luego, las revisiones también le facilitan informar a los clientes de la posibilidad de dar como parte del pago el modelo que posee cuando con el tiempo quieren adquirir un fueraborda nuevo. Por esta razón, resulta importante que no sólo sus vendedores sino también su personal de servicio técnico adquieran habilidad comercial, puesto que son ellos los que tienen mayor contacto directo con los clientes.

Gran inauguración de KBA Bali



La oficina de KBA en Bali.

El 19 de julio de 2010, el distribuidor náutico de Yamaha en Indonesia, PT. Karya Bahari Abadi, inauguró su nueva oficina de representación en Bali. Asistieron al acto inaugural representantes de Yamaha Distribution Singapore, Dinas Kelautan dan Perikanan Bali, Dinas Kelautan dan Perikanan Lombok, concesionarios locales y empresas de centros de buceo y de deportes acuáticos.

La nueva oficina de Bali está provista de un taller de servicio técnico completamente equipado, con la asistencia permanente de un personal experimentado y conector de la última tecnología de servicio. También tiene un almacén de repuestos con gran stock y equipado con alta tecnología. Estas instalaciones, junto al personal cualificado, capacita a la nueva oficina para proporcionar un servicio técnico puntual de calidad a los usuarios de los fuerabordas de Yamaha en Bali y en las islas colindantes. I Wayan Inda Susila, PT. Karya Bahari Abadi

Cursos de YRA para usuarios de Vehículos acuáticos en Kuwait

El 14 y 15 de julio de 2010, el distribuidor Yamaha Kuwait Development & Trading Co. (KDT) organizó el primer curso YRA (Academia de Manejo Yamaha) para usuarios de Vehículos Acuáticos (PWC) celebrado en Kuwait. El curso tuvo lugar en el recinto de uno de los operadores de alquiler de KDT, el Miami Beach, próximo a los Torres de Kuwait. Fue un gran evento para difundir el placer de manejar los PWC a los usuarios de Vehículos Acuáticos de Yamaha en Kuwait. El instructor especial de Yamaha entrenó a cada uno de los participantes en el manejo del WaveRunner, con el fin de que aprecien las ventajas de aprender el correcto uso de los vehículos acuáticos y la seguridad en el manejo empleando equipos adecuados y con respeto a la ley. Eventos como éste no sólo nos ayudan a cumplir con nuestra responsabilidad con la sociedad sino que también elevan la satisfacción del cliente, consolidan la imagen de la marca y estimulan el mercado. Todos esperan el evento del año que viene y otra ocasión para redescubrir el placer de la vida con un WaveRunner de Yamaha. Idris Taher, Kuwait Development & Training Co.



Este evento fue organizado para fomentar el correcto uso de los vehículos acuáticos y la seguridad en el manejo.

La primera Gran Reunión de Concesionarios Náuticos en Rusia

Del 1 al 10 de julio de 2010, Yamaha Motor CIS (YMCIS) organizó la primera Gran Reunión de Concesionarios Náuticos en Saratov, a orillas del Volga, en el sur de Rusia. El principal objetivo de esta reunión fue introducir embarcaciones deportivas de Yamaha y promocionar la venta de paquetes combinados de un bote y el fueraborda de Yamaha más adecuado, entre ellos el nuevo F70. YMCIS informó de nuevos productos, promocionó paquetes de bote y fueraborda listos para utilizar, y explicó la política de Yamaha que favorece mayor satisfacción del cliente.

Tras la reunión, se probaron cinco embarcaciones de FRP, tres de aluminio y dos modelos deportivos de Yamaha. Dos días antes de la reunión, las principales revistas deportivas y canales de televisión

fueron invitados a la rueda de prensa. Las pruebas estuvieron abiertas al público en general, acudiendo a ellas unas 150 personas, que apreciaron la oportunidad de probar y comparar a la vez varios modelos diferentes.



Las pruebas se efectuaron en la orilla del Volga.



Se proporcionaron pruebas con nuevos motores fueraborda F70.

Ruslan Shafeev, YMCIS

Página web de fuerabordas Yamaha <http://www.yamaha-motor.co.jp/global/consumer/outboards/index.html>

Página web de los fans de WaveRunner <http://www.waverunner-fan.com/>

Se puede visualizar el Canal Yamaha de Fuerabordas en Youtube.

Vean escenas acuáticas y diversos usos de los fuerabordas de Yamaha en todo el mundo.

Se puede visualizar el Canal Yamaha <http://www.youtube.com/user/Yamahaoutboardmotors>