Chantey

Boletín de los concesionarios náuticos de Yamaha

2010 Nov.
No. 132
Versión española

YAMAHA

ÍNDICE – Chantey No. 132

page 1: **Especial Chantey:** Presentación de los modelos WaveRunner 2011
page 3: **Consejo puntual para el servicio técnico:** Medir la presión de compresión de los cilindros
page 4: **Gestión del cliente 5ª parte:** Cómo materializar la gestión del cliente en ventas
page 5: **Actualidad Mundial:** Salón Náutico de Génova 2010 y otras noticias

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

Especial Chantey

Presentación de los modelos WaveRunner 2011

Ya tenemos los impresionantes modelos WaveRunner para 2011. Los nuevos modelos fueron presentados en las reuniones de concesionarios en Brasil y China, en las que acapararon la atención y crearon grandes expectativas entre la gente Yamaha de todo el mundo.

El plato fuerte de la gama de 2011 son los nuevos modelos "VXR" y "VXS". Provistos de un casco de alto rendimiento fabricado con el ligerísimo material NanoXcel de la serie VX y propulsados por un motor de alta potencia de 1,8 litros con probada compatibilidad medioambiental, estos nuevos y atractivos paquetes permiten experimentar un insuperable rendimiento a un precio razonable.

Asimismo, el modelo básico VX700, reconocido estándar a nivel mundial, se ha transformado para 2011 en una opción mucho más atractiva para un amplio abanico de usuarios privados y comerciales.

El lanzamiento de los VXR/VXS como un atractivo nuevo paquete que combina el compacto cuerpo de la serie VX y un motor de gran cilindrada, además de la renovada versión del VX700, muy popular tanto para usuarios principiantes como para empresas de alquiler, hace que la línea de WaveRunner para 2011 sea más completa y atractiva que nunca. Proporciona a los usuarios un abanico de opciones más amplio y sin duda aportará una gran ventaja comercial a nuestros concesionarios.

Nuevos modelos para 2011

VXS

Este modelo tiene el casco de la probada serie VX con un manejo ligero y sensible. Construido con el material super ligero NanoXcel es una de las embarcaciones de menos peso en la categoría de modelos pequeños, y combinado con un motor de 4 tiempos y 4 en línea de 1.812 cc, ágil y respetuoso con el medio ambiente, alcanza una excepcional velocidad punta y aceleración. Los pilotos disfrutarán de una dirección ligera y fácil, con el apoyo de un casco ligero y compacto, y quedarán encantados de dejar atrás los pesados cascos de otras marcas. El nuevo VXS es un modelo austero que empaqueta todos los tipos de rendimiento y manejo que un piloto desea experimentar en un uso deportivo de verdad.

Tipo de motor: 4 tiempos, 4 cilindros, 1.812 cc
Dimensiones (L x An x Al): 3,22 x 1,17 x 1,16 (m)
Peso en seco: 327 kg
Capacidad de depósito: 60 litros

VXR

Dotado de las mismas especificaciones que el VXS, al nuevo VXR se le ha añadido un asiento escalonado de dos colores que permite al piloto disfrutar de un manejo deportivo con gran comodidad, proporcionando a la máquina un aspecto deportivo de lujo. Además tiene un peldaño que facilita subirse del agua al VXS y un recipiente para una botella de bebida. El atractivo color Azul Metalizado Yamaha Racing favorece aún más su impresionante imagen de modelo de lujo.

Tipo de motor: 4 tiempos, 4 cilindros, 1.812 cc Dimensiones (L x An x Al): 3,27 x 1,17 x 1,16 (m)
Peso en seco: 330 kg Capacidad de depósito: 60 litros

VX700

El VX700, conocido mundialmente como un modelo ideal tanto para los usuarios principiantes como para las empresas de alquiler, se ha beneficiado de una renovación total para 2011. El cuerpo de nuevo diseño, la facilidad de manejo y su extraordinaria durabilidad ahora vienen acompañados de un casco de color negro con un nuevo atractivo aspecto. El modelo 2011 del VX700 presenta muchas nuevas características como estabilizadores, asiento y retrovisores de nuevo diseño para realzar su alto rendimiento y comodidad. Naturalmente no ha perdido nada de su famosa y muy apreciada facilidad para servicio técnico.

Tipo de motor: 2 tiempos, 2 cilindros, 701 cc Dimensiones (L x An x Al): 3,22 x 1,17 x 1,16 (m)
Peso en seco: 283 kg Capacidad de depósito: 50 litros

El SuperJet White Version seguirá en el mercado
El Gran Premio SuperJet también tiene continuidad

Nos complace anunciar que el modelo SuperJet White Version lanzado como una edición limitada la pasada temporada fue tan popular que su comercialización continuará para 2011.
También gustosamente anunciamos que el proyecto especial "Gran Premio del Diseño SuperJet" tendrá continuidad en la temporada 2011. Los clientes y concesionarios interesados pueden presentar sus diseños originales en nuestra página oficial "WaveRunner Fan Site".
http://www.waverunner-fan.com/dgp/index.html

* La disponibilidad del SuperJet White Version se limita a los mercados de los "Países Generales" y de Oceanía.

Noticias de los WaveRunner

La YRA entra en plena actividad

Yamaha Motor ha venido trabajando para desarrollar y lanzar el programa de estudios del WaveRunner para la YRA (Yamaha Riding Academy), que ha sido diseñado para ayudar a los usuarios a disfrutar más de los productos Yamaha mediante un uso correcto y seguro. Al proporcionarles una sólida base de conocimiento y técnicas de manejo, YRA los capacita para manejar sus WaveRunner con gran seguridad, fomentando al mismo tiempo un sano desarrollo del mercado, y posiciona a Yamaha lejos de otros fabricantes como líder en la instrucción de los usuarios.

El año pasado, Yamaha envió a sus maestros instructores a varias regiones del mundo para formar instructores en cada área de mercados.
Más tarde, los instructores formados con este programa en regiones como Latinoamérica y Oriente Medio han formado a su vez sus propios instructores para poder impartir clases a usuarios locales. Con este sistema, el programa YRA para WaveRunner entra en plena actividad.

WaveRunner Fan Site ahora en versión española

http://www.waverunner-fan.com/es/index.htm

WaveRunner Fan Site de Yamaha Motor, que presenta variados contenidos desde información sobre los WaveRunners e informes de eventos organizados en todo el mundo hasta introducciones a nuevas formas de disfrutar estos productos, ya está disponible en versión española. Para acceder a ella, simplemente clique el botón "Sitio Español" de selección de idioma situado en la parte superior de la página web WaveRunner Fan Site. Esperamos que ustedes, distribuidores y concesionarios de nuestra red comercial, difundan la existencia de esta página a sus clientes de habla española.
http://www.waverunner-fan.com/es/index.html

Las reuniones de negocios preparan el mercado para la temporada 2011

La Reunión de Negocios Latinoamericana tuvo lugar el 30 y 31 de agosto en São Paulo, Brasil, y contó con la asistencia de ocho representantes regionales. A continuación, el 18 y 19 de octubre se celebró la reunión de Asia y Oriente Medio en la isla de Hainan, China, con representantes de 18 distribuidores.
Además de las presentaciones sobre los tres principales pilares de la política de marketing de Yamaha - Productos atractivos, Marketing orientado al cliente y En armonía con la sociedad - también trataron de diversos temas orientados a las necesidades específicas de diferentes mercados de las regiones.
En ambas reuniones, unas unidades del nuevo VXR y VX700 fueron proporcionadas para sesiones de prueba. Muchos de los participantes que probaron el VXR quedaron impresionados por su alto nivel de rendimiento y de comodidad y quisieron tenerlo en sus salas de exposición cuanto antes posible. Respecto al VX700, estuvieron satisfechos al comprobar que el primer gran cambio del modelo se hizo en la dirección correcta.

Asimismo, se realizó un llamamiento a todos para que aúnen esfuerzos con Yamaha para asegurar de que estos modelos son suministrados a los clientes a través de vías de venta autorizados, lo cual asegura aportar el máximo valor a los clientes y a la marca Yamaha al prevenir importaciones por parte de terceros o importaciones no autorizadas desde otros países.

Medir la presión de compresión de los cilindros

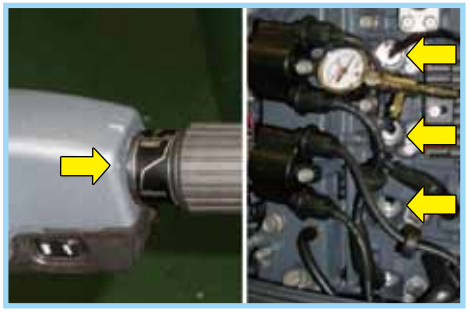
En la serie "Actualizando conocimientos" de este número abordamos el tema de cómo medir la presión de compresión de los cilindros. En los números anteriores hemos repasado algunas de las técnicas y principios básicos que usamos habitualmente en las tareas diarias del servicio técnico. Comenzando con este número, repasaremos con más detalle unos procesos de revisión y medición indicados en el Manual de Servicio.

¿Qué es lo que se necesita para realizar mediciones precisas?

Cuando se mide la cantidad del aceite de motor, el nivel de aceite mostrado en la varilla medidora naturalmente difiere si se realiza la medición justo después de parar el motor o si se hace antes de arrancarlo. Asimismo, la medición del nivel de aceite no será correcta si la máquina no está en posición horizontal.

De este modo, siempre hay unas condiciones que deben ser respetadas para realizar una medición correcta. Sobre todo, en el caso de efectuar mediciones para determinar si funciona el motor o si las piezas son todavía buenas o no, las condiciones de medición adquieren una importancia vital. No se puede juzgar si una pieza sirve todavía o no, si no se lleva a cabo la medición bajo las condiciones establecidas. Antes de efectuar cualquier medición, debe asegurarse de que se cumplen todas las condiciones requeridas.

Medir correctamente la presión de compresión



Veamos la sección de "Presión mínima de compresión" del capítulo de las "Especificaciones de mantenimiento" del manual de servicio.

En el margen, están indicadas las condiciones de medición correctas. En este caso, deben satisfacerse las siguientes tres condiciones: (1) temperatura ambiente de 20ºC, (2) estrangulador totalmente abierto y (3) válvulas de encendido extraídas de todos los cilindros.

Resultados de una medición efectuada en condiciones incorrectas

Las fotos inferiores muestran diferentes valores obtenidos cuando no fueron respetadas dos de las tres condiciones establecidas en este caso: "estrangulador totalmente abierto" y "válvulas de encendido extraídas de todos los cilindros".

Condiciones correctas | Estrangulador cerrado | Válvulas de encendido puestas | Estrangulador cerrado y válvulas puestas

Efectuar mediciones en condiciones correctas

Como los resultados de este ejemplo indican claramente, las condiciones en las que se haya efectuado la medición pueden provocar grandes diferencias en los resultados. Como el objetivo de esta medición es determinar si el motor tiene la correcta presión de compresión, las condiciones de medición adquieren una importancia vital. Si son incorrectas, pueden causar una decisión errónea. Por lo tanto, debe asegurarse siempre de que todas la mediciones que realiza las hace en las condiciones correctas.

Dr. Sugimoto Chantey Editorial Room
YAMAHA MOTOR CO., LTD., Marine Business Operations,
1400 Nippashi, Minami-ku, Hamamatsu, Shizuoka 432-8528, Japan

Cómo materializar la gestión del cliente en ventas

En el número anterior, esta columna de Gestión del Cliente seleccionó la revisión periódica del motor fueraborda como un ejemplo para pensar en cómo comunicar al cliente los beneficios que le aportan las revisiones, cómo usarla para aumentar los contactos con sus clientes y, de este modo, materializar estos contactos en una mayor oportunidad de negocio. En este número, avanzamos un paso más para plantearnos cómo aprovechar los contactos más frecuentes con los clientes para incrementar ventas de fuerabordas.

Una detallada información y minuciosa observación son indispensables para vender nuevos modelos

Pensemos en el supuesto de vender un nuevo motor fueraborda de 4 tiempos y 40 CV. Usted nunca podrá obtener una reacción positiva si recomienda este modelo a un cliente que ya tiene uno de 200 CV. Lo importante es efectuar una constante búsqueda del tipo de cliente que podría estar interesado en este tipo de modelo en concreto.
Para ello, es necesario que usted siga revisando constantemente los datos de sus clientes. Y, como ya hemos explicado en los artículos anteriores de esta serie, deberá estar atento no solamente a la información básica del cliente sino también a otro tipo de datos como, por ejemplo, su modo de usar el producto, su situación económica y las tendencias del mercado. Si continúa practicando estas recomendaciones, seguramente encontrará algunos clientes como posibles compradores de alto potencial cuando se lanza un nuevo modelo.

- En el caso de que los pescadores tienden a faenar en nuevos caladeros que están alejados de su puerto
  Recomendarles que un motor fueraborda más potente sería una ventaja.
- Si a causa de cambios en los métodos de captura y en las especies los pescadores faenan en caladeros más cercanos,
  Sugerirles que un fueraborda con menor potencia sería ventajoso.
- Si el precio de la gasolina está subiendo,
  Recomendarles un modelo de 4 tiempos por su mayor ahorro en combustible.
- Si las buenas condiciones les permiten capturas cada vez mayores,
  Recomendarles un modelo de alta capacidad propulsora.

Lo más importante es ganar la confianza del cliente mediante contactos cotidianos

Realizar recomendaciones inadecuadas, automáticas o demasiado agresivas sobre nuevos productos a los clientes sólo conduce a que se alejen de usted. Primero, procure pensar si a un cliente en concreto la compra de un nuevo modelo le beneficiaría realmente.

- Comparar el coste de reparación del producto que el cliente posee actualmente y el de adquisición de un nuevo modelo. Luego recomendar la opción prioritaria, teniendo en cuenta cuál es la más ventajosa para el cliente.
- Realizar una estimación de lo que queda de la vida útil del modelo del cliente teniendo en cuenta su estado de mantenimiento y antigüedad. Luego informarle con suficiente antelación de la próxima adquisición recomendada.
- Efectuar el servicio posventa con sinceridad y diligencia hasta que usted perciba que el cliente está satisfecho.

Durante el proceso de convencer a su cliente para que compre un nuevo modelo en una fecha adecuada, adquieren gran importancia las habilidades comerciales de su personal técnico, además de las del personal de ventas. Dicho de otro modo, conseguir que su cliente adquiera un nuevo modelo es una prueba de que su cliente aprecia realmente los esfuerzos del servicio posventa.

Salón Náutico de Génova 2010

Del 2 al 10 de octubre de 2010 tuvo lugar el Salón Náutico Internacional en Génova, Italia. En esta memorable 50ª edición, el salón acogió a 1.400 compañías que expusieron unas 2.300 embarcaciones, de las cuales 500 eran nuevos modelos. Diseñado a semejanza del "Laboratorio de Investigación de Formas de Vida Extraterrestre", el stand Yamaha tuvo como gran acontecimiento el debut de los nuevos motores fueraborda V6 de 4 tiempos y el nuevo F70A. También hubo numerosos astilleros que presentaron embarcaciones equipadas con nuevos fuerabordas V6.

Nozomi Miyajima, Yamaha Motor Europe N.V.

Las recepcionistas dieron la bienvenida a los visitantes en bata de laboratorio. Los visitantes se encontraban primero con un F300B dentro de un enorme tubo de pruebas.

El F250D como si naciese en una forma de vida extraterrestre.

El equipo de Venemotos Yamaha vence en el rally "Nuestros Ríos son Navegables"

Venemotos, distribuidor náutico venezolano de Yamaha Motor, logró una impresionante victoria en el XXXVII Rally de velocidad "Nuestros Ríos son Navegables", disputado entre el 21 y el 28 de agosto de 2010. El equipo de Venemotos participó con una embarcación de 30 pies propulsada por un par del nuevo fuerabordas F300B en este rally internacional de gran tradición, en el que unas 120 embarcaciones navegaron una distancia total de 1.600 km en siete ríos venezolanos.

El victorioso equipo Yamaha de Venemotos.

La lancha de Vemotos, con el nombre de *Extreme Marine*, finalizó victoriosa entre los 12 equipos que participaron en la categoría "Familiar VT2". El F300B funcionó perfectamente sin problemas en esta dura prueba de 1.600 km de recorrido.

Panfilo de Chellis C., Distribuidra Venemotos C.A.

La lancha de Venemotos fue propulsada por un par de fuerabordas de 4 tiempos F300B de 30 CV.

El Salón Náutico de São Paulo

Del 14 al 19 de octubre de 2010, el Salón Náutico de São Paulo 2010 acogió a más de 40.000 visitantes, muchos de los cuales acudieron al stand Yamaha. Las ventas logradas en el salón fueron positivas, señal de la creciente vitalidad de la industria náutica brasileña. Yamaha presentó su política de participación en el programa gubernamental "botes escolares*" y donó materiales escolares a los niños necesitados en un acto de entrega, al que asistieron representantes del ministerio de Educación y del de Asuntos Internos, además del director general ejecutivo senior y consejero representante Takaaki Kimura y otras personas.

Toshihiko Ono, Yamaha Motor do Brasil Ltda.

El stand Yamaha.

Representando a YMC asistió el director general ejecutivo senior y consejero representante Takaaki Kumura (tercero desde la derecha, primera fila).

El personal del stand Yamaha.

*El programa "Lanchas escolares" permite a los niños asistir a clases en las regiones dependientes del transporte fluvial. Para más detalles, véase el número 129 de *Chantey*.

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