

Chantey

Boletín de los concesionarios náuticos de Yamaha

Sept. 2011

No. 137

Versión española



ÍNDICE Chantey No.137

- P1:** Especial Chantey: La clave está en un servicio posventa de alta calidad
- P4:** Consejo puntual para el servicio técnico: Uso del verificador de interiores - 2ª parte
- P5:** Gestión del cliente: Cómo cultivar clientes potenciales y seguidores
- P6:** Actualidad mundial: Gran Premio 2011 al Mejor Mecánico de los Distribuidores Latinoamericanos y otras noticias

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

Gran popularidad de los productos náuticos de Yamaha en Malasia La clave está en un servicio posventa de alta calidad



Amanecer en el centro turístico de Redang Pelangi.



Malasia está considerada como uno de los mercados más importantes para motores fuerabordas de Yamaha en el Sureste Asiático. La mayor parte de la zona terrestre del país se reparte entre la península malaya (Malasia Occidental) y la isla de Borneo (Malasia Oriental). A pesar de que el crecimiento económico del país se resintiera temporalmente debido a la caída de las exportaciones por la

crisis económica global, en 2010 ya se había recuperado el crecimiento anual de un 7,2%, estimulado por la fortaleza económica de China. Ahora, Malasia avanza encarrilada para lograr su meta a largo plazo de situarse entre los países desarrollados del mundo en el año 2020.

En el Especial Chantey de este número presentamos respuestas de los clientes a los productos de Yamaha en la península malaya (Malasia Occidental).

Existen dos distribuidores de productos náuticos de Yamaha en Malasia y el que trabaja en la Malasia Occidental es Supratechnic (Malaysia) Sdn. Bhd. Con sede en Kuala Lumpur, este distribuidor cubre el resto de la Malasia Occidental con seis oficinas regionales. Supratechnic es conocida por sus agresivos esfuerzos de desarrollo de mercados y también por la alta calidad de su servicio posventa. Este año ha inaugurado la nueva oficina central en Kuala Lumpur, redoblando sus esfuerzos para elevar la rapidez en el suministro de recambios y ampliar la gama de servicios al cliente.

Malasia Occidental cuenta con una gran riqueza en recursos marinos tanto en las playas orientales como en las occidentales de la península, lo que favorece una gran demanda de productos para la industria pesquera. Con áreas mundialmente famosas como Penang y Langkawi, también existe una buena demanda de embarcaciones y motores para el transporte de turistas. Y, como la economía sigue en auge, hay crecientes expectativas para un gran desarrollo del sector náutico de ocio.

Especial Chantey



En la isla de Redang, que conserva una naturaleza espectacular, los ecológicos motores de 4 tiempos de Yamaha son los propulsores elegidos.

Dar respuesta a las necesidades del mercado de uso comercial

Port Klang es un puerto situado en la desembocadura del río Klang a unos 30 km al oeste de la capital del país, Kuala Lumpur. Aunque se trata también de un importante mercado de embarcaciones de transporte, hemos visitado esta vez a Ang He Yam, una empresa de acuicultura.

Ang He Yam opera con tres piscifactorías en Malasia, la de Port Klang tiene actualmente un barco transportador de 24 pies de eslora propulsado por un fueraborda F150A de Yamaha, que se utiliza para traer pescado vivo en tanques que pesan entre 1,5 y 1,8



Este propietario de un barco transportador en Port Klang tiene una confianza total en los fuerabordas de Yamaha.

El rápido, confiable y completo servicio posventa del distribuidor de Yamaha Supratechnic es algo que otras marcas no pueden igualar.

La gran mayoría de los barcos transportadores que operan en Port Klang están propulsados por los fuerabordas de Yamaha.



toneladas desde la piscifactoría de mar adentro hasta los almacenes de los mayoristas.

“Teniendo en cuenta el peso de las cargas y la frecuencia del transporte realizado, nuestros barcos precisan de un motor que cuente con una buena durabilidad, velocidad y potencia. Asimismo, si no llevamos a tiempo el pescado al mercado cada día, se pierde su valor comercial. Por lo tanto, la confiabilidad del motor es un factor crucial. En este sentido, estamos muy contentos con nuestro fueraborda de Yamaha. Se ahorra mucho más combustible que con el de otra marca que usábamos antes, lo que reduce el coste operativo. Otra gran diferencia que quiero mencionar es que el motor de Yamaha es mucho más silencioso. Gracias a su bajo nivel de ruido, los trabajadores pueden realizar mejor sus labores. Ahora mismo utilizamos solo este fueraborda de Yamaha en la piscifactoría de Port Klang, pero como tiene muy buenas prestaciones, vamos a utilizar fuerabordas de Yamaha también en otras dos piscifactorías”, afirma el encargado de la de Port Klang.

El alto nivel de satisfacción de este tipo de cliente es fruto de la calidad de las prestaciones



Esta piscifactoría ahora utiliza un fueraborda F150A de Yamaha en su barco transportador. Ahorra trabajo y asegura la puntualidad de las entregas de pescado fresco.



Los empleados de la piscifactoría Ang He Yam de Port Klang.



Esta piscifactoría de Port Klang cría principalmente el mero.

del producto en sí y de la confianza que tiene en Supratechnic (Malaysia) Sdn. Bhd.

Y esta satisfacción y confianza no se limitan a la industria de la acuicultura sino que se extiende a los operadores de barcos transportadores que trabajan en las aguas de la península malaya. Estos clientes de uso comercial aprecian el servicio técnico que les proporciona Supratechnic.

Los operadores turísticos elogian los productos de Yamaha por su confiabilidad

Para conocer la fama de Yamaha en la industria de ocio, visitamos la turística isla de Redang, situada a una distancia de 46 km desde Kuala Terengganu, en la costa oriental de la península malaya. El archipiélago, rodeado de arrecifes en sus aguas, fue clasificado como parque nacional. Aquí se pueden encontrar muchas áreas a las que todavía no ha llegado la vida moderna. Junto con Sipadan de Malasia Oriental, es uno de los centros de submarinismo en Malasia.

La isla de Redang está dotada de varios centros turísticos que facilitan la práctica de la navegación y diversas actividades a los visitantes. Uno de estos centros, el Redang Pelangi Resort, famoso por su ambiente familiar y es un cliente importante para Supratechnic. Aquí, muchas de las embarcaciones utilizadas para el buceo con tubo, submarinismo y pesca deportiva están equipadas con fuerabordas de Yamaha.

El propietario del centro, el Sr. Foo Ee Lin, comenta: “Estamos muy satisfechos con los productos de Yamaha que utilizamos. Iremos sustituyendo los fuerabordas que usamos ahora por los de Yamaha”.



Además de la potencia, velocidad y ahorro de combustible de los motores fueraborda de Yamaha, el Sr. Foo también señala el servicio posventa proporcionado por el distribuidor Supratechnic como una de las mayores ventajas de la marca Yamaha aquí en Malasia.

“Su respuesta en el servicio es excelente. Todavía usamos varios motores de otras marcas, pero ellas no son capaces de responder con rapidez cuando el motor falla. En consecuencia, el motor permanece fuera de servicio durante la temporada, lo que es un



Muchas embarcaciones amarradas en el pontón flotante en la turística isla de Redang están equipadas con fuerabordas de Yamaha.

costoso e inútil gasto. Al contrario, dondequiera que haya un problema con uno de nuestros Yamahas, Supratechnic lo repara enseguida, lo que es de una gran ayuda. Como utilizamos estos motores para nuestro negocio, esa rapidez es lo más importante de todo. Estoy recomendando fuerabordas de Yamaha a otros operadores turísticos de la isla”, añade el Sr. Foo.

Cientes como éste son aun más exigentes de lo que imaginamos en el servicio posventa. Pero cuando un distribuidor como Supratechnic proporciona el tipo de servicio que satisface o sobrepasa las expectativas de estos exigentes clientes, la confianza que obtiene es un activo incalculable que lo puede convertir en líder del mercado. Es lo que pasa aquí en la isla de Redang.



Entre las muchas actividades de ocio disponibles en la turística isla de Redang, la más popular es el submarinismo.



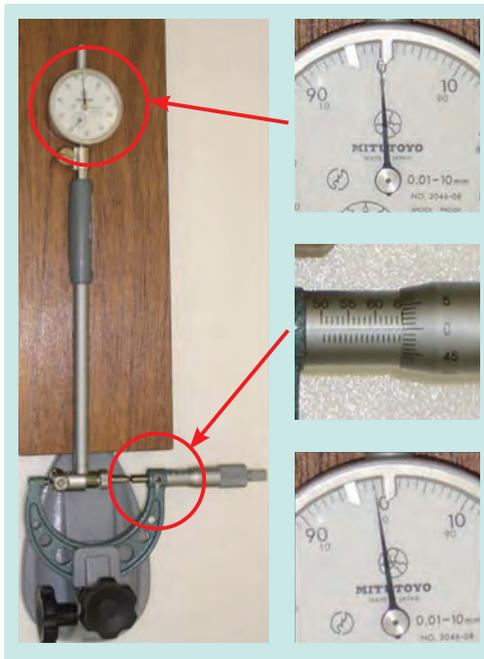
El propietario del centro turístico Redang Pelangi, el Sr. Foo Ee Lin (der.) confía totalmente en los fuerabordas de Yamaha y en el distribuidor Supratechnic de Yamaha.

Uso del verificador de interiores – 2ª parte

Esto es la segunda de la serie de cuatro partes sobre cómo usar el verificador de interiores. En la 1ª parte repasamos los componentes y la función. En esta parte, explicaremos cómo usar el verificador. El primer paso es cómo establecer la medida estándar.

El proceso de medición

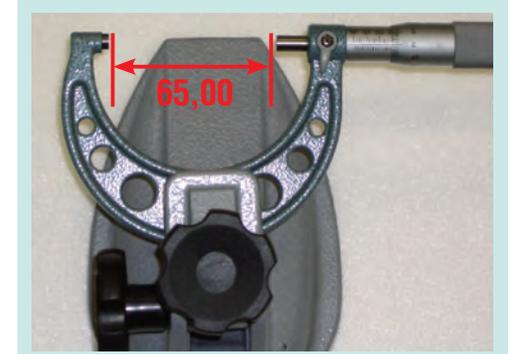
Como comentamos en la primera parte, el verificador de interiores se usa para medir el valor en exceso del diámetro interior del cilindro con respecto a la medida estándar. La medida estándar del diámetro interior del cilindro del motor F50F es de 65,00 mm. El verificador de interiores debe ser calibrado de forma que la aguja apunte 0 (cero) cuando el diámetro es de 65,00 mm (indicado en rojo en la foto derecha). El cilindro se medirá con esta calibración y, como cada cilindro debe tener un diámetro mayor que la medida estándar, la aguja oscilará a la izquierda del punto cero en cada medición (indicado en azul en la foto derecha). El valor de la oscilación de la aguja a la izquierda (desviación) se suma a la medida estándar para obtener la medida real del diámetro de un cilindro. En este caso, el verificador de interiores señala



una desviación de 0,010 mm, por lo que la medida real es de 65,010 mm.

Establecer la medida estándar

Como se puede observar en la foto derecha, se usa un micrómetro para establecer la medida estándar. Primero se establece con precisión la medida estándar en el micrómetro y luego se ajusta el verificador de interiores a Cero. En otras palabras, el Cero se convierte en el equivalente de la medida estándar. Por lo tanto, el ajuste en el micrómetro se convierte en la base para la medición, por lo que es crucial que este ajuste se realice con precisión. Respecto al uso del micrómetro, véase la explicación detallada en el número 134 de Chantey sobre “Medición de los pistones”.



La medición del diámetro interior de un cilindro se inicia con el montaje del verificador de interiores, lo cual debe realizarse en un proceso específico de varios pasos. Cada paso debe efectuarse con precisión, por lo que asegúrense de completar cada paso con la máxima atención.

Aquí describimos el flujo de la operación de ajuste.



Cómo cultivar clientes potenciales y seguidores

La lista de clientes es esencial para promocionar ventas y preparar a fondo las campañas del servicio técnico. Clasificar la información recogida en una lista la convierte en una valiosa fuente de datos para enviar noticias eficientemente a los clientes adecuados o a clientes potenciales dependiendo del tipo de evento que usted esté preparando. Si su lista de clientes es detallada, precisa y bien organizada, a veces una simple ojeada puede aportarle ideas para nuevas actividades o eventos promocionales.

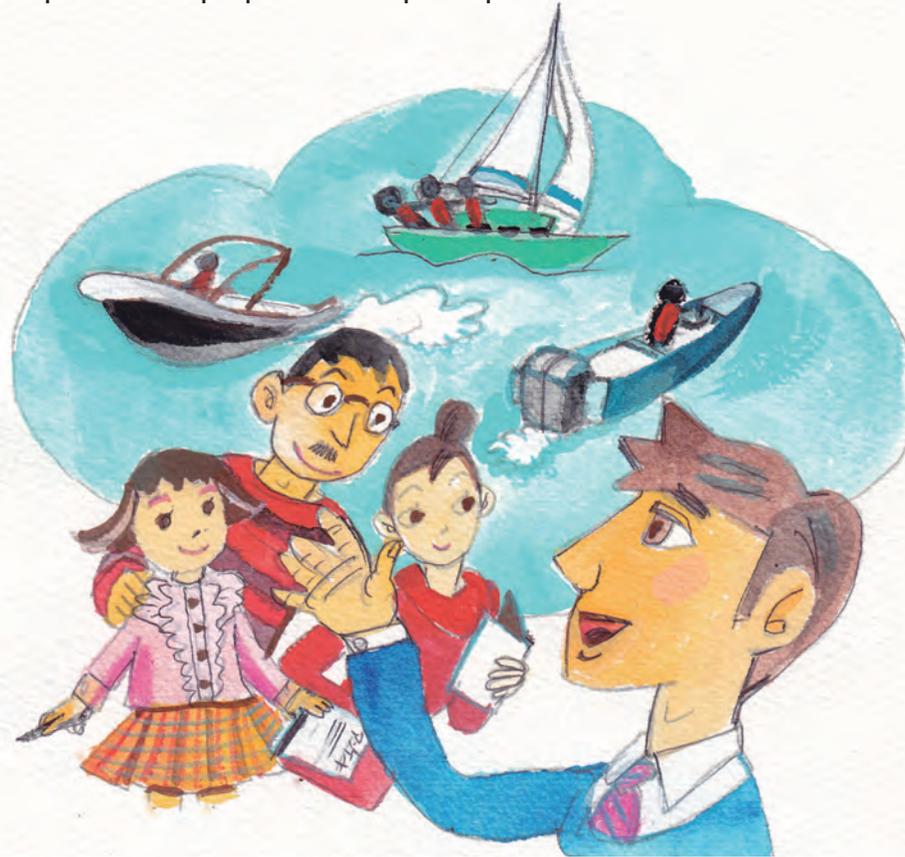
Esta vez, les presentamos otra excelente práctica llevada a cabo por un concesionario náutico japonés para pensar en las medidas adecuadas tanto para los clientes existentes como también para cultivar clientes potenciales que podrían comprarle productos náuticos en el futuro.

La isla suroccidental de Kyushu está rodeada de pintorescas aguas, muchas de las cuales resultan perfectas para la práctica del ocio náutico. Como empresa dedicada al negocio náutico en esta área, el concesionario A sentía la necesidad de incrementar ventas con sus clientes existentes y también de expandir su mercado para el futuro.

La oportunidad se le presentó cuando el ayuntamiento al que pertenece su zona de negocios organizó una exposición de 60 días para celebrar el centenario del establecimiento de la municipalidad. El concesionario decidió aprovechar esta oportunidad para montar un stand en la exposición y llevar a cabo el evento de “60 días para probar embarcaciones” en una playa cercana.

A diferencia de los anteriores recorridos de prueba promocionados por este concesionario enviando noticias a los clientes de la lista, este evento relacionado con la exposición atrajo un numeroso y variado grupo de personas, muchas de las cuales no habían montado nunca en un barco.

El director del concesionario dice, “Aceptamos que la mayoría de la gente que viene al recorrido de prueba nunca serán nuestros clientes directamente. La meta de este



evento es que el mayor número posible de personas tengan este primer contacto con embarcaciones y que se vayan familiarizando con ellas”.

Aun así, siempre hay personas que se interesan de forma inmediata en la navegación a través de experiencias de este tipo. Por esta razón, el concesionario A hizo que su personal hablase con el mayor número posible de solicitantes al recorrido de prueba para localizar a los que mostrasen un mayor interés en la navegación.

“Hemos pedido a todas las personas que nos parecían tener una pequeña posibilidad de convertirse en nuestros clientes en el futuro que rellenasen un cuestionario”, comenta el director. “De este modo, obtenemos sus nombres y datos de contacto, y si ya tienen algún producto náutico, en qué tipo de productos están interesados y qué tipo de información les gustaría recibir”.

La información reunida a través del cuestionario está guardada separadamente de la lista de clientes ya existentes y ahora sirve como una importantes

fuerza de información para cultivar nuevos clientes.

“La clave es reunir cuantas personas sea posible en eventos como éste y recoger información sobre el mayor número de clientes potenciales posible. Es lo que hace que la lista sea realmente útil”, añade el director del concesionario A.

Gran Premio 2011 al Mejor Mecánico de los Distribuidores Latinoamericanos

Los pasados 13 y 14 de julio el Gran Premio 2011 al Mejor Mecánico de los Distribuidores Latinoamericanos tuvo lugar en Sao Paulo, Brasil, en el que participaron ocho mecánicos de ocho países sudamericanos. El primer día se realizó una prueba por escrito de un total de 187 preguntas que cubrían seis temas. El segundo día se examinaron de prácticas en ocho áreas, entre ellas la medición de los pistones y cilindros, el ajuste de los carburadores y el chequeo de los componentes eléctricos. Se eligió a los ganadores mediante la suma de las puntuaciones de los dos días.

La evaluación de la destreza de los mecánicos de servicio de este GP Técnico ha sido muy positiva para consolidar la motivación entre ellos, recibiendo comentarios animados por parte de los directores de servicio técnico de los distribuidores participantes.

Toshihiko Ono, Yamaha Motor do Brasil Ltda.



Competieron ocho mecánicos procedentes de ocho países diferentes.



Una de las pruebas de prácticas consistió en desmontar y montar de nuevo el cigüeñal de un F225A.



El ganador del GP fue Juniano Bitencourt Brum, de Motoryama Náutica de Brasil. El premio fue un juego de instrumentos Nepro de KTC.

Yamaha logra el tercer premio consecutivo anual a la mejor marca

El concesionario náutico de Yamaha en Pakistán, Business and Engineering Trends, fue premiado como la Mejor Marca en Pakistán por tercer año consecutivo por el Primer Ministro del país y el director ejecutivo de la compañía Hamza bin Tariq fue galardonado como el mejor ejecutivo de Pakistán por su contribución al negocio del sector náutico. A pesar de las difíciles condiciones económicas y la fuerte competencia de otras marcas, la empresa ha seguido realizando agresivos esfuerzos para asegurar la posición de los fuerabordas de Yamaha como la única marca que proporciona *Kando** a los clientes. La compañía confía en que gracias al inquebrantable apoyo de Yamaha Motor Co., Ltd. pueda avanzar y recobrar el dominio absoluto de la marca Yamaha en el sector náutico de Pakistán.

Hamza bin Tariq, Business and Engineering Trends, Pakistán

**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.*



Recibiendo el trofeo a la Mejor Marca del Año de la mano del Honorable Primer Ministro de Pakistán, Syed Yousuf Raza Gilani (izq.) en la oficina.

Comienza la entrega de los “barcos escuela”



Se entregaron cuatro barcos escuela en la ciudad de Manacapuru en el Amazonas.

Tras el retraso causado por las recientes elecciones presidenciales de Brasil, finalmente el mes pasado comenzó la entrega de los nuevos “barcos escuela” destinados a las áreas dependientes del transporte fluvial. Las entregas las efectuarán los concesionarios que se encargarán del servicio técnico. Asimismo, proporcionarán instrucciones acerca de cómo utilizar los motores Yamaha, cómo realizar el chequeo antes de ponerlos en marcha y en qué consiste la inspección periódica realizada por el servicio técnico. Aquí, en la ciudad de Manacapuru, a orillas del río Amazonas, se entregaron cuatro barcos, recibiendo elogios del departamento de Educación. Estos barcos escuela de color amarillo se verán más a menudo en todo el país a medida que continúen las entregas.

Toshihiko Ono, Yamaha Motor do Brasil Ltda.

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.

Canal Yamaha de Fuerabordas <http://www.youtube.com/user/Yamahaoutboardmotors>