

Chantey

Boletín de los concesionarios náuticos de Yamaha

Feb. 2013

No. 145

Versión española



ÍNDICE

P1: Especial Chantey: Modelos de WaveRunner 2013

P3: Especial Chantey: Las campañas 3S en Oriente Medio, la envidia de los clientes de otras marcas

P4: Consejo puntual para el servicio técnico: Cómo crimpar: Terminales y herramientas

P5: "Pesca de bajura: un deporte para disfrutar con toda la familia", según Kurt el Pescador

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

Modelos de WaveRunner 2013 *Especial Chantey*

Toda la gama de modelos de WaveRunner del año pasado se mantendrá en 2013 para dar respuesta a las distintas necesidades de los usuarios. Entre estos destaca a la cabeza el modelo insignia FX Cruiser SHO, los modelos de alto rendimiento VXS y VXR que proporcionan al usuario un control total, el VX Deluxe es ágil y ligero a muy buen precio, y, por último, el modelo *stand-up* SuperJet.

Serie FX

(FX Cruiser SHO, FX SHO, FX Cruiser HO, FX HO)

Esta serie combina el casco en NanoXcel, que ofrece una muy buena estabilidad a grandes velocidades, con el mayor motor de desplazamiento del mercado (1,8 l), todo ello con un diseño ergonómico que permite una navegación cómoda. Los modelos deportivos de 2013 incorporan un emblema de Yamaha en 3D que les confiere un aspecto de alta calidad.

Serie Sport (FZR, FZS, VXS, VXR)

Gracias al diseño del casco, que tiene un comportamiento óptimo en carrera, los modelos FZS y FZR sacan todo el potencial del motor sobrealimentado de 1,8 l, lo que las hace ideales para un uso deportivo. Como prueba de ello, se alzaron con el campeonato mundial 2012 de la IJSBA. Los modelos VXS y VXR incorporan el casco ágil y ligero de NanoXcel de la serie VX y lo combinan con un motor de aspiración natural de 1,8 l, lo cual se traduce en un manejo y un comportamiento excelentes.

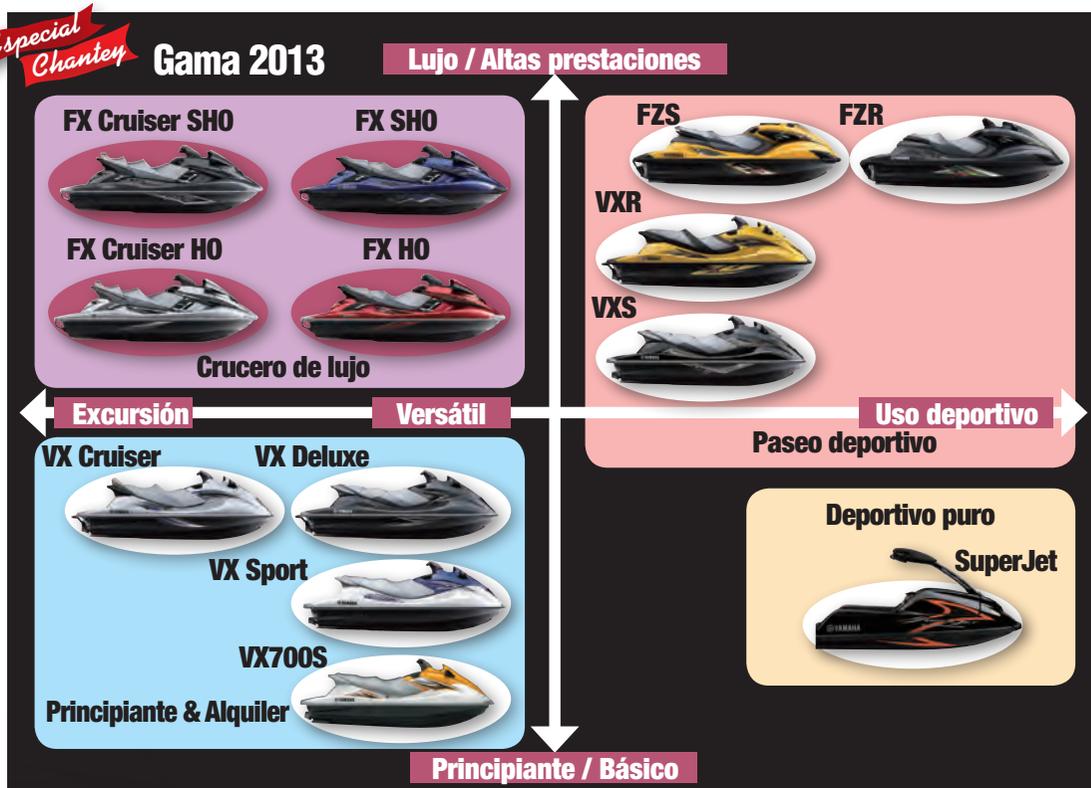
Serie VX

(VX Cruiser, VX Deluxe, VX Sport, VX700S)

Su motor de 1.052 cc de cuatro tiempos y su casco ligero ofrecen un rendimiento excepcional en los giros y una conducción cómoda y ligera. Esta popular serie de WaveRunner lidera las ventas desde su lanzamiento hace ocho años. La VX700S es la única moto acuática del mercado multiplaza con motor de dos tiempos. Desde la incorporación de los modelos de 2012, se ha fabricado en la planta de Amakusa (Japón) con el nuevo método de fabricación VAR-MAX, que permite diseñar el casco con una agilidad, un rendimiento de giro y una aceleración excelentes.

SuperJet

La única moto de agua *stand-up* del mercado con motor de 701 cc de dos tiempos. Gracias a la forma exclusiva de su casco, el usuario puede experimentar una conducción "sin límites".



¡Eche un vistazo a nuestro Manual de Diseño de Exposición en Tienda!

Yamaha ha elaborado un nuevo manual con normas y sugerencias para hacer más atractiva la exposición de los modelos en tienda. En él encontrará una guía práctica de diseño exterior para llamar la atención del cliente, ideas para el diseño en interiores que permitan aprovechar el espacio limitado y técnicas de iluminación que saquen a relucir lo mejor de los productos, así como las mejores formas de exponer piezas y accesorios. Los ejemplos son válidos para todos los tamaños de tiendas así que no dude en tenerlos en cuenta: su tienda será más atractiva de cara a los clientes.



Carreras de prueba para presentar el fantástico mundo de las WaveRunner de Yamaha

Los eventos de prueba de las WaveRunner ofrecen a los clientes una gran oportunidad para conducir la moto acuática, comprobar su rendimiento y calidad y experimentar la diversión por sí mismos. Son promociones fundamentales para estimular el mercado, animar a los usuarios a cambiar de modelo y ganar nuevos clientes. En 2012, comerciantes y distribuidores de todo el mundo organizaron emocionantes eventos con aspectos innovadores que fueron eficaces para fomentar las ventas. Hagamos que 2013 sea otro año repleto de eventos ambiciosos y provechosos.

Estados Unidos

En Estados Unidos, 298 carreras de prueba en total revolucionaron el mercado

El año pasado, las carreras de prueba de Yamaha se planearon y organizaron a escala nacional. Solo en los tres meses entre mayo y julio, 163 concesionarios de todo el país organizaron 298 eventos, 2.200 personas probaron las WaveRunner y se cerraron numerosas ventas in situ. Los eventos se anunciaban principalmente en la página web de Yamaha Motor Estados Unidos y en las tiendas.

En el evento de prueba organizada por Surdyke Yamaha en Misuri, se instaló un embarcadero provisional en un pontón a orillas del lago de Ozarks para realizar las carreras de prueba. Se invitó a participar a los clientes existentes y a los potenciales que mostraban interés en las motos acuáticas. El evento incluía, además de las carreras de prueba, comida y música para que fuera un fin de semana agradable para todos. Hubo tantos asistentes que contó con cobertura de la radio y la televisión locales.

Otro acto organizado por Riva Yamaha en Florida atrajo a más de 200 participantes y ese día también se cerraron un buen número de ventas. Riva utilizó su página de Facebook para atraer a los participantes.

Y es que es una realidad que Facebook y otras redes sociales se están utilizando con éxito para anunciar y atraer a participantes a actos como estos.



Surdyke Yamaha creó una "isla flotante" para sus eventos.



El evento de Riva Yamaha congregó a más de 200 participantes.

Asia y Oriente Medio

En el mercado asiático las ventas alcanzaron su máximo histórico

En 2012, los distribuidores de muchos países asiáticos como China, Hong Kong, Tailandia, Brunéi, Vietnam e Indonesia organizaron sus propias carreras de prueba en sus respectivos mercados. Como resultado, 2012 fue el mejor año para el mercado asiático y las ventas de motos acuáticas alcanzaron récords históricos.

En comparación con el año anterior, en el que predominaban los modelos de alquiler como la VX700S, en 2012 cabe destacar el aumento de ventas de modelos para uso privado, como los de la serie FX, gracias a la organización de carreras de prueba enfocadas a clientes que usan la moto acuática en su tiempo de ocio.

Esto es especialmente relevante en China, donde unos 120 clientes participaron en carreras de prueba organizadas en un evento de 3 días. Además de las carreras, el evento incluía atracciones como una carrera de exhibición y las eliminatorias de S-1. En colaboración con los concesionarios, Yamaha Motor Commercial Trading Shanghai (YMCT) organiza muchas exhibiciones por toda China. Como resultado, el país también alcanzó su máximo histórico de ventas.

Asimismo, en Oriente Medio se organizaron varias carreras de prueba, sobre todo en Baréin, y muchos clientes pudieron probar por sí mismos el atractivo de las WaveRunner de Yamaha. Los concesionarios y distribuidores locales están encantados con los buenos resultados de estos eventos.



Primer evento YAMAHA MARINE FESTA en China.



Las carreras de prueba atrajeron a clientes en el Sheikh Khalifa Park en Baréin.

Australia

Se fomenta que todo el mundo disfrute de la vida acuática

En noviembre de 2012, a principios de verano en Oceanía, Yamaha Motor Australia (YMA) junto a Northcoast Motorsport de Queensland patrocinaron un evento de WaveRunner para personas con discapacidad organizado por el proveedor de servicios para discapacitados Multicap y los aficionados a las motos acuáticas del Sunshine Coast Jet Sports Club. YMA prestó varias unidades de WaveRunner para que se usaran en el evento y suministró gorras para los participantes, entre otros tipo de apoyo. En Australia, una de las formas en las que YMA contribuye al desarrollo de la comunidad es patrocinando varios actos benéficos como este. Además, con promociones como esta, YMA trata de demostrar que las motos acuáticas pueden ser seguras y divertidas si se usan de forma adecuada. Unas 100 personas participaron en el evento y, gracias a la ayuda del personal de apoyo, muchas personas discapacitadas pudieron sentir y disfrutar de la diversión que ofrecen las WaveRunner.



En el evento, las personas discapacitadas tuvieron ayuda de personal experto. Un participante discapacitado se prepara para una carrera entre dos miembros del personal de apoyo.

Especial Chantey Las campañas 3S en Oriente Medio, la envidia de los clientes de otras marcas

Una de las claves del negocio de motores fueraborda de Yamaha es las 3S o "Sales, Service, Spare Parts" (Ventas, Servicio, Recambios). Ninguno de estos tres importantes elementos debe pasarse por alto. Uno de los aspectos que han diferenciado a Yamaha de la competencia es que tiene bien establecido el funcionamiento de estos tres aspectos y los suministra a los clientes donde y cuando lo necesitan. Tal como ya hemos explicado en Chantey, en Oriente Medio se han realizado varias campañas 3S a gran escala y todas las tiendas participantes han obtenido buenos resultados.

En muchas zonas, muchos concesionarios y distribuidores han organizado "campañas de servicio al cliente" en las que, entre otras cosas, revisaban gratis los equipos de los clientes, lo que ha contribuido significativamente a mejorar su satisfacción. No obstante, las campañas 3S donde no solo participa el departamento de Servicio al cliente sino también los departamentos de Ventas y Recambios las hace

más eficaces, ya que proporcionan a los clientes un mayor nivel de servicio y pueden contribuir a un mejor resultado de las ventas a largo plazo. Aunque los datos son diferentes entre un país a otro, presentamos una lista de los resultados positivos que los departamentos de Ventas, Servicio y Recambios de los distribuidores de Yamaha de todo el mundo han obtenido a raíz de las campañas 3S.



Se regaló a los mecánicos particulares una cartera de Yamaha con un CD con una lista de los recambios, material impreso y regalos (Omán).

En algunas campañas 3S, los miembros del personal nos cuentan que oyen comentarios de los usuarios de otras marcas que envidian a los clientes de Yamaha por poder disfrutar de ese servicio. Por tanto, podemos concluir que esa "envidia" será un factor a tener en cuenta cuando esos clientes escojan la marca en su próxima compra. Además de la mayor satisfacción que las campañas 3S producen en los clientes de Yamaha, este tipo de comentarios de los usuarios de otras marcas nos da una idea de los efectos a largo plazo de estos esfuerzos fundamentales.



Cartel sobre cómo distinguir entre recambios originales y de imitación (Omán).



La campaña fue especialmente apreciada por los clientes de las zonas más remotas del país (Catar).



Explicaciones detalladas y amables consejos del departamento de Servicio al cliente y venta de recambios a precios especiales con descuento del departamento de Recambios, todo relacionado con las futuras ventas (Arabia Saudí).

Resultados por departamento

Departamento	Resultados
Departamento de ventas	<ul style="list-style-type: none"> Las encuestas realizadas durante las campañas permiten conocer las condiciones de Yamaha y las de la competencia, lo que es útil para definir las estrategias futuras de ventas. Mejor satisfacción del cliente derivada del servicio posventa pormenorizado que aportan las campañas y que la competencia no tiene. Capacidad para hacer varias propuestas, valiosas para los clientes, basadas en la información obtenida sobre la forma en la que los productos se usan realmente. Oportunidad de presentar en el mercado los productos y los nuevos modelos que Yamaha quiere lanzar. Mejora del conocimiento de los representantes de ventas a raíz de trabajar con los departamentos de Servicio al cliente y Recambios.
Departamento de Servicio al cliente	<ul style="list-style-type: none"> Mejor entendimiento de los problemas del mercado gracias al trabajo conjunto con los departamentos de Ventas y Recambios. Mejor conocimiento de la forma en la que los productos se usan realmente, lo que permite al personal de servicio al cliente asesorar y formar a los clientes para evitar problemas. Mejor satisfacción del cliente derivada del servicio posventa pormenorizado que aportan las campañas y que la competencia no tiene. Oportunidad para formar a mecánicos privados y fortalecer las relaciones. Oportunidad para recomendar el uso de recambios originales a los clientes y aconsejarles sobre las revisiones periódicas. Evitar problemas graves antes de que ocurran revisando los equipos de los usuarios (el servicio posventa se convierte en un servicio de prevención).
Departamento de Recambios	<ul style="list-style-type: none"> Mayor concienciación del uso de recambios originales y aumento de las ventas de recambios debido a las recomendaciones del personal de servicio al cliente sobre la importancia del uso de recambios originales. Mayor entendimiento de la forma en la que los productos se usan realmente, lo que permite seleccionarlos mejor para el futuro y producir herramientas formativas. Captación de ideas para visitar los mercados locales en busca de nuevas rutas de ventas. Mayor concienciación del personal al trabajar con el departamento de Servicio al cliente. Mayor satisfacción del cliente derivada de las ventas de recambios en zonas distantes.

Campañas 3S realizadas en Oriente Medio en 2012

	Al-Khorayef Commercial Co. Ltd. (Arabia Saudí)	OHI MARINE LLC (Oman)	Al Badi Trading & Contracting Co. Ltd. (Catar)
Zonas seleccionadas para la campaña	Principalmente localidades con potencial de crecimiento futuro, zonas a más de 400 km de distancia de la sala de exposición del distribuidor donde la disponibilidad de servicio y el suministro de recambios es menor.	Zonas donde se usan más recambios de imitación en vez de recambios originales.	Se seleccionaron cinco localidades que serán el centro del desarrollo del mercado estratégico en un futuro.
Acciones principales de la campaña	<ul style="list-style-type: none"> Formación del cliente de forma atenta y detallada por parte del personal de servicio. Venta a precios especiales con descuento de recambios originales y de lubricantes Yamalube, además de explicaciones sobre la importancia de usar productos originales de Yamaha. Distribución de folletos sobre los próximos lanzamientos de productos Yamaha en la región pensando en futuras ventas. 	<ul style="list-style-type: none"> Venta a precios especiales con descuento de bujías y lubricantes para engranajes y revisiones del motor gratuitas. Venta a precios especiales con descuento de los recambios más demandados, como hélices, compensadores, ánodos y cuerdas de arranque. Información a los clientes sobre la importancia de usar recambios originales y cómo distinguirlos de los de imitación. Instalación de stands en los lugares donde pudieran acceder el mayor número posible de clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> Uso de la lista local de clientes para concertar citas telefónicamente para los días de la campaña y así hacer la campaña lo más eficaz posible. Venta a precios especiales con descuento de bujías, motores de cuatro tiempos, lubricantes, lubricantes para engranajes y otros recambios. Presentación de nuevos modelos para la venta.

Cómo crimpar: Terminales y herramientas

Esta vez, en nuestra serie “Consejos de un mecánico veterano” empezaré con el primer capítulo de una miniserie sobre la técnica correcta de crimpar terminales a cables eléctricos. En los arneses de cables hay muchos terminales y conectores para las piezas eléctricas o electrónicas. Dado que las piezas y herramientas necesarias se pueden encontrar en tiendas de bricolaje o ferreterías, muchos mecánicos deciden probar o reparar ellos mismos los arneses. Sin embargo, es difícil encontrar manuales que expliquen la técnica adecuada para crimpar los terminales, así que la mayoría idean y siguen sus propios métodos. Eso está bien si no existen problemas inherentes a los métodos utilizados, pero eso no siempre es así y un mal crimpado del terminal puede conllevar problemas posteriores.

En esta primera parte sobre el crimpado de terminales, os explicaré cómo elegir los terminales y las herramientas adecuados.

El ancho de los arneses de cables de los motores fueraborda de Yamaha es de más de 0'75 mm²

Antes de hablar sobre los terminales, quiero comentar algo sobre los cables eléctricos utilizados.

Generalmente, el estándar utilizado para referirse al calibre o la anchura de los cables eléctricos es el “CAE” (Calibre de alambre estadounidense), el “área de sección transversal” o “diámetro” del cable en milímetros. En Yamaha se toma el área de sección transversal como el calibre de los cables. En nuestras fueraborda se usan cables con un área de sección transversal de más de 0,75 mm².

AWG	Área de sección transversal (mm ²)	Diámetro (mm)
17	1.037	1.150
18	0.8230	1.024
19	0.6529	0.9116

Terminales

La conexión entre el arnés de cables y el componente eléctrico debe ser de tipo enchufe.

Entre los terminales enchufables sin soldadura hay de dos tipos, los de cilindro cerrado y los de cilindro abierto.

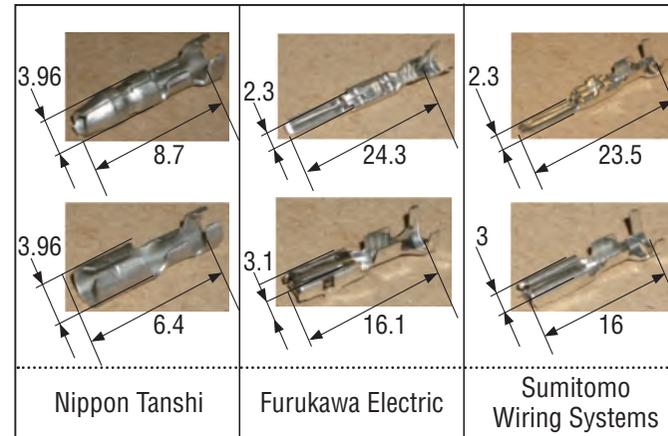
Los de cilindro cerrado no se utilizan en los fueraborda de Yamaha, por lo que en recambios y reparaciones se deben utilizar de cilindro abierto.

A continuación, nos aseguraremos de que usamos el tipo de cable eléctrico adecuado. Como se ha mencionado anteriormente, en

nuestros fueraborda se utilizan cables de calibre 0'75 mm² o mayor, y los terminales deben ser adecuados al mismo.

Finalmente, comprobamos la forma de la parte enchufable. En el caso de terminales planos, la anchura, el grosor y la forma varían levemente según el fabricante, por lo que todas las piezas deben ser del mismo.

Como referencia, abajo se muestran los principales fabricantes de terminales utilizados en arneses de cables de los fueraborda.

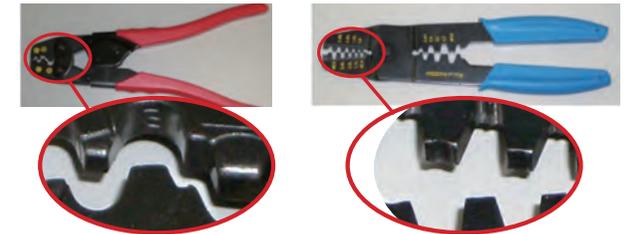


Herramientas

Para crimpar el terminal al cable se utilizan dos tipos de herramientas.

La de la derecha (azul) es para terminales de cilindro abierto y la de la izquierda (roja) es para terminales de cilindro cerrado. Verá

que la forma de los dientes es diferente. Asegúrese de utilizar una para terminales de cilindro abierto, ya que si no el cilindro no se crimpará de forma correcta. También debe tener en cuenta que las herramientas baratas de poca calidad pueden realizar un trabajo defectuoso.



Elegir los terminales y las herramientas adecuados es necesario para un buen trabajo

Si utiliza piezas o herramientas no adecuadas, da igual lo buenas que sean sus habilidades de trabajo o la experiencia técnica que tenga. El trabajo final será defectuoso.

Una parte importante de un trabajo bien hecho es utilizar piezas y materiales adecuados con las herramientas correctas. Debe tener los conocimientos necesarios para diferenciar cuál es la herramienta correcta para un trabajo, saber por qué lo es y entender el motivo que hace que sea la adecuada.

Dr. Sugimoto Chantey Editorial Room

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





“Pesca de bajura: un deporte para disfrutar con toda la familia” según Kurt el Pescador

Esta vez quiero hablar de la pesca de bajura en América. Dado que este tipo de pesca se realiza desde un barco en aguas relativamente tranquilas y sin las grandes olas de mar adentro, tiene el atractivo añadido de poder llevar a los niños y disfrutar del tiempo navegando en familia. Sin embargo, eso no quiere decir que sea cosa de principiantes, ¡para nada! Si así lo desea, puede ir a por algún pez grande y fuerte en aguas costeras. El sábalo es un buen ejemplo, pero también hay otros como la gallineta o el róbalo, que pueden pesar hasta más de 9 kg.

En Estados Unidos pude disfrutar de una variedad de tipos de pesca con caña en aguas de poca profundidad y bahías de las costas este y oeste de Florida, en las costas de manglares del sur de Florida y en el delta de Luisiana.

Los tipos de peces de pesca deportiva que se buscan dependen de la región, pero hay variedades como la gallineta, el róbalo, la anjova, el jurel, el carita del Atlántico, el lenguado, la trucha moteada y el sábalo. Por supuesto, está el deporte serio de ir solo a por sábalos, que pueden crecer hasta el tamaño de un humano adulto, pero también puede ser divertido pescar diferentes variedades de peces a la vez. En América, pescar tres o cuatro variedades diferentes de pez de una región específica se llama “Grand Slam”. Este tipo de pesca es también muy popular entre pescadores expertos.

Uno de los peces que a mí me gusta especialmente y que es sencillo de pescar es la gallineta que se muestra en la fotografía. El atractivo de este pez es la potencia con la que tira tras morder el anzuelo. Hay tantos pescadores expertos a los que les encanta pescar gallinetas que incluso hay torneos específicos para ello, pero también se trata de un pez que se puede pescar en excursiones familiares con los niños.

Hay muchos tipos de barco utilizados en este tipo de pesca



La gallineta. Le entusiasmará la potencia de su lucha tras morder el anzuelo.

a carrete, pero el más popular es probablemente el Bay Boat de 6 o 7 metros con un motor fueraborda F150. En pocas palabras, su popularidad reside en su gran versatilidad. Su tamaño es tal que se puede llevar a los niños con seguridad y tiene buena estabilidad en el agua. Un Bay Boat suficientemente grande tiene una amplia gama de

usos que puede aprovechar. Puede pescar en aguas costeras poco profundas y, si las olas no son demasiado grandes, aventurarse más lejos de la costa para buscar peces como el pargo o el mero.

En términos de costes, la inversión inicial, los gastos de mantenimiento y el coste de la gasolina son mucho más asequibles que los de una embarcación de alta mar. Eso significa que se trata de un barco que se puede permitir una familia de clase media y con el que pueden disfrutar de la navegación.

El verdadero atractivo de la pesca de bajura radica en que solo se necesita un barco asequible y en que se puede acceder fácilmente a las aguas en las que se pesca. Creo que la pesca de bajura es una buena forma de introducir a sus clientes en el deporte de la pesca y que lo puedan compartir con su familia y amigos. Seguramente descubrirá que en su país hay lugares en los que puede disfrutar de la pesca de formas nuevas que además podrá enseñar a sus clientes.



Una captura en Luisiana. Además de peces más grandes, también pude pescar muchos gallinetas, así como lenguados y corvinas negras. ¡Ambos están deliciosos!

Nota del editor



Además de los motores fueraborda, las WaveRunner son otra gama representativa de los productos náuticos de Yamaha. Con su manejo ágil y su veloz comportamiento, similar al de las motocicletas, han tenido un papel importante a la hora de acercar los placeres del recreo marino a muchas personas. Ese rasgo definitorio nunca cambiará.

A pesar de que las WaveRunner dan un aire de clase y estilo, el negocio no funciona de forma distinta a otras líneas de productos Yamaha, y se da una gran importancia a la implementación y al funcionamiento de las 3S, “Sales, Service, Spare parts” (Ventas, Servicio y Recambios) para aportar una mayor satisfacción a los clientes de todo el mundo.

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.

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