

# Chantey

Junio 2016  
No. 160  
Versión española



Boletín de los concesionarios náuticos de Yamaha

Especial Chantey

## ÍNDICE

- P1:** Especial Chantey: Una nueva estrategia de crecimiento conjunto entre OMDO y los distribuidores de Yamaha
- P3:** Consejo puntual para el servicio técnico: Cosas que las bujías nos pueden contar
- P5:** Actualidad mundial: 70 años de grandes historias y otras noticias

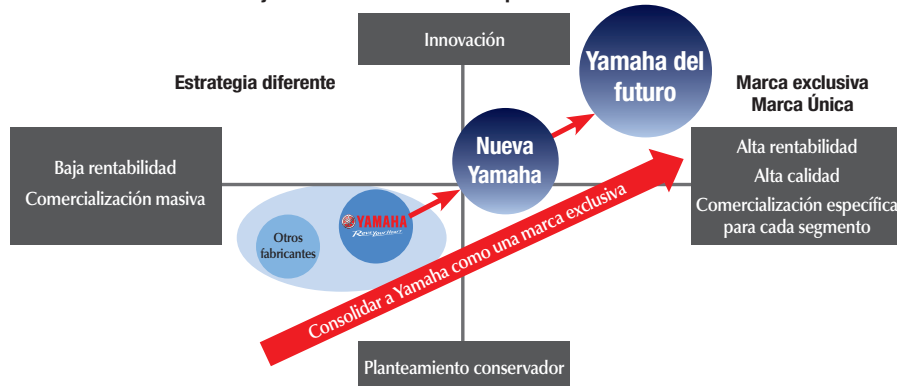
## Una nueva estrategia de crecimiento conjunto entre OMDO y los distribuidores de Yamaha

# Go Beyond

## Alcancemos a un nivel superior

Este año, Overseas Market Development Operation Business Unit (OMDO) de Yamaha celebra su 25º aniversario. Si tenemos en cuenta sus inicios como la División de Proyectos en el Extranjero, OMDO ha estado activo desde hace casi 50 años introduciendo y comercializando motores fueraborda de Yamaha en los mercados emergentes de todo el mundo. La gran imagen de marca de la que goza actualmente Yamaha se debe al duro trabajo y colaboración de todos nuestros distribuidores. En este número presentamos la nueva estrategia de crecimiento “Go Beyond - Alcancemos un nivel superior”. Se trata de un proyecto para garantizar que no nos dormimos en los laureles con nuestro éxito actual y para consolidar la marca Yamaha como la “Marca Única” escogida por los clientes. De este modo dejaremos atrás a cualquier competidor y lograremos un mayor crecimiento junto con nuestros distribuidores.

**Claves de la estrategia base de OMDO → Estrategia de diferenciación**  
Alejarnos de los terrenos de competición convencionales



## ¿Qué queremos decir por “Go Beyond”?

**Objetivo:** Volver a nuestras raíces adoptando unos programas basados en los mercados y clientes locales en las campañas de marketing e introducir programas de evaluación de distribuidores para poder aportarles mayor crecimiento en diversos campos.

**Planteamientos generales:** Reforzar actividades 3S (siglas en inglés de venta, servicio y recambios) de los distribuidores, resaltar la importancia del servicio posventa y cambiar la actitud de esperar a los clientes por la proactiva de trabajar para ganarse a los clientes y crear demanda.

## El programa Revs Caravan de Yamaha en la campaña de marketing Go Beyond

En el 2016 nos centramos en llevar a cabo las campañas de servicio Revs Caravan para promocionar nuestra política 3S. La clave es no esperar a que los clientes nos busquen sino adoptar una actitud de tomar las riendas y salir al mercado para buscar y crear clientes de Yamaha.

### Campaña de marketing Go Beyond

#### Programas de actividades estandarizados en módulos

Proporcionamos programas de actividades estandarizados en módulos, que pueden ser modificados y adaptados a los diferentes mercados de acuerdo con su situación y características.

#### Programas de actividades basados en el servicio posventa

Fijamos la dirección y criterios concretando acciones y puntos esenciales.

Mayor comprensión de los productos de Yamaha  
Herramientas de comunicación de productos

Fuerte organización  
Programa de motivación del personal

Productos clave  
Potenciar la venta de Yamalube y Recambios Originales

Fidelización e interconexión  
Yamaha Revs Caravan

Enriquecimiento de la marca Yamaha  
Exposición privada de Yamaha

**Informes de mercado** Presentamos ahora dos ejemplos de las campañas de servicio Revs Caravan. uno de India y otro de Ghana.

**India**



**Clave para mantener el liderazgo**



Desde el 2015, OMDO de YMC ha adoptado el lema de “Go Beyond - Alcancemos un nivel superior”. Organizar Revs Caravans en diversos mercados forma parte de este compromiso. En colaboración con el distribuidor de productos náuticos de Yamaha en India, George Maijo Industries Pvt Ltd., unas campañas Revs Caravans, destinadas a los usuarios de motores fueraborda de la industria pesquera, tuvieron lugar del 23 al 27 de febrero de 2016 en varias localidades del estado de Tamil Nadu y del de Kerala.

Nagercoil, del estado de Tamil Nadu, cuenta con rutas marítimas hacia la bahía de Bengala, el océano Índico y el mar Arábigo en las que los pescadores gozan de abundante captura, sobre todo de atún, caballa gigante y pargo rojo. Los pescadores suelen navegar varias aguas en busca del atún y cargan sus barcos con provisiones alimentarias y las artes de pesca necesarias para poder faenar en alta mar durante un largo periodo de tiempo.

Recientemente, han disminuido las capturas en India debido a los cambios en el sistema ecológico, pero los pescadores no han perdido la esperanza y se aventuran a salir a pescar en aguas profundas.

Los modelos líderes de Yamaha, como los E9.9, EK9.9, EK25 y EK40, se usan en la pesca, ostentando Yamaha una cuota de 95% del mercado de fuerabordas en el distrito de Tirunelveli y el área de Nagercoil. Pero otros fabricantes han entrado agresivamente en este mercado ofreciendo motores de 4 tiempos en varias categorías de potencia. Aun así, la importante red de servicio de Yamaha ha conseguido que sus clientes sigan escogiendo fuerabordas de



Yamaha a pesar de que nuestros competidores hayan establecido unos precios inferiores.

En un recinto especialmente preparado, nuestro equipo comercial explica las características de los fuerabordas y nuestro equipo comercial de recambios ayuda a los clientes habituales a obtener recambios como parte del servicio posventa. Nuestro equipo de registro controla todos los fuerabordas en coordinación con nuestros directores de sucursales, que están atentos a que no se les escapen ningún cliente. Por último, nuestro experimentado equipo de servicio soluciona con diligencia los problemas notificados. Gracias a esta organización los eventos tuvieron un gran éxito en proporcionar nuestro servicio a todos los pescadores que visitaron el recinto de la campaña y los clientes se entusiasmaron con el apoyo prestado por Yamaha y George Maijo. La presencia de los líderes locales de las asociaciones pesqueras hizo de este evento una gran encarnación del lema “Revs your Heart”.

Yamaha constantemente busca mejoras en sus fuerabordas de pequeña potencia para satisfacer las necesidades de los pescadores de Nagercoil. Ha cobrado mayor importancia el planteamiento de Yamaha de no solo proporcionar productos de alta calidad sino también dar servicios de primer nivel para realzar la presencia de Yamaha en el mercado y ofrecer un mayor valor añadido. Así, se eleva el nivel de satisfacción de los clientes no importa cuáles sean los costes. A tal fin, creemos que este es el método al que necesitamos ceñirnos para mantener a nuestros rivales al margen del mercado.

*Bharathi Roy, George Maijo Industries Pvt. Ltd.*

**Ghana**



**Avanzar con nuestros colaboradores**

Ghana es conocido por su oro y cacao pero también cuenta con abundantes recursos pesqueros y la habilidad de sus pescadores. Los motores fueraborda Enduro de Yamaha han sido un fiel colaborador de los pescadores locales durante más de 20 años y frecuentemente permanecen activos más allá de su primer propietario. Algunos de estos motores acaban sirviendo otra vez a los pescadores costeros de pequeña escala o a los taxistas fluviales en el interior del país.

Del 17 al 19 de noviembre de 2015, para realizar un seguimiento de estos propietarios de segunda o tercera mano proporcionándoles servicio posventa y suministro de recambios, OMDO organizó las campañas de Revs Caravan en tres localidades en colaboración con un socio local de Ghana, Japan Motors Trading Company (JMTC). El evento concluyó con buenas ventas de recambios además de obtener



datos de contacto de clientes potenciales. En base a este éxito, OMDO y JMTC decidieron continuar organizando el evento durante 2016 y en adelante.  
*Hideki Yamanaka, OMDO*





# Cosas que las bujías nos pueden contar

En este número hablaremos de las cosas importantes que debemos saber sobre las bujías. Un motor a gasolina genera potencia al quemar una mezcla de combustible (gasolina) y aire. Dentro del motor las bujías desempeñan un papel importante al generar la chispa en el momento preciso para encender la mezcla. Es la razón por la que diagnosticar el estado en que se encuentran las bujías es una manera muy eficaz para juzgar las condiciones del funcionamiento de un motor.

No es ninguna exageración afirmar que el estado en que se encuentran las bujías es de gran importancia para saber si el motor como conjunto funciona bien o no. Por tanto, vamos a repasar qué relaciones causa y efecto podemos encontrar entre los síntomas de mal funcionamiento de un motor y el estado de sus bujías.

## Buen estado

El color de la punta del aislante de una bujía que funciona correctamente es de un gris claro o marrón claro, y el electrodo central tiene solo un pequeño desgaste.



### Efectos

Problemas al arrancar el motor, fallos de encendido, aceleración deficiente.

### Causas

Trayectos repetidos de corta distancia (con el motor en frío), uso incorrecto del obturador (mezcla de aire con exceso de combustible), encendido tardío, grado térmico de la bujía excesivamente alto.



## Caso 2: Presencia de aceite en la bujía

### Aspecto

La punta del aislante y los electrodos central y de tierra están cubiertos con una capa de aceite negro húmedo y brillante.

### Efectos

Problemas al arrancar el motor, fallos de encendido.

### Causas

Pérdida de aceite debida a los aros del pistón desgastados, abrasión de cilindro o de las guías de la válvula (puede pasar cuando el motor es nuevo o después de una reparación completa del motor), exceso de combustible en la mezcla (en motores de 2 tiempos).



## Caso 3: Presencia de combustible en la bujía

### Aspecto

Cuando se quita la bujía, se moja con gasolina que se evapora rápidamente.

### Efectos

Problemas al arrancar el motor, fallos de encendido.

### Causas

Excesivo contenido de combustible en la mezcla por lo que no se enciende (puede ocurrir cuando abre el acelerador repetidamente al intentar arrancar el motor).

### Soluciones

Quitar todas la bujías, hacer girar el motor para introducir aire fresco en los cilindros y de este modo rebajar el contenido de combustible de la mezcla.



## Caso 4: Excesivo desgaste de los electrodos

### Aspecto

Los electrodos central y de tierra se han redondeado y la distancia entre los mismos se ha agrandado.

### Efectos

Problemas al arrancar el motor y al acelerar.

### Causas

Falta de mantenimiento (se ha agotado la vida de la bujía)



Cuando no funciona bien el motor, las bujías pueden presentar aspectos que señalamos en las siguientes fotos.

**Síntoma 1:** Problemas al arrancar el motor, fallos de encendido en ralentí, fallos de encendido durante funcionamiento normal o solo en una aceleración brusca.

## Caso 1: Presencia de carbonilla en la bujía

### Aspecto

La punta del aislante y los electrodos central y de tierra están cubiertos con una capa de carbonilla de color negro, seco y suave.

## Caso 5: Aislante agrietado

### Aspecto

Grietas en el aislante.

### Efectos

Fallo de aislamiento que da paso a un cortocircuito, lo que causa problemas en ralentí y fallos de encendido durante la aceleración.

### Causas

Colocar o quitar la bujía incorrectamente (uso de llave de bujías con ángulo incorrecto, par de apriete incorrecto, etc.).



**Síntoma 2:** Falta de potencia cuando funciona a alta velocidad o con una carga pesada, daño en los pistones, válvulas, cilindro, etc.

## Caso 1: Sobre calentamiento

### Aspecto

La punta del aislante está quemada en blanco con sedimentos de color negro. El electrodo también presenta un desgaste prematuro.

### Efectos

Falta de potencia cuando funciona a alta velocidad o con una carga pesada.

### Causas

Apriete incorrecto de la bujía, enfriamiento deficiente del motor, encendido demasiado adelantado, grado térmico de la bujía excesivamente bajo, combustión anormal. combustion performance

## Caso 2: Autoencendido

### Aspecto

Los electrodos central y de tierra están fundidos o quemados. La punta del aislante tiene puntos o bultos y está cubierta con polvo de aluminio u otros tipos de metal.

### Efectos

Pérdida de potencia por daño en el motor

### Causas

El autoencendido se produce cuando la combustión ocurre antes del encendido de las bujías. Se debe al uso de bujías de grado térmico excesivamente bajo, encendido demasiado adelantado, etc.



**Síntoma 3:** Fallo de encendido cuando funciona a altas velocidades o durante una aceleración brusca.

## Caso: Sedimentos férricos

### Aspecto

Hierro sedimentado (óxidos)

### Efectos

Revoluciones del motor más bajas (fallo de encendido)

### Causas

Potenciadores de octanos derivados de hierro, depósitos de combustible de acero (hierro).



**Bueno, ¿qué le pareció este repaso sobre las bujías?**

**Aun cuando el motor funciona correctamente, el electrodo central de las bujías se enciende constantemente dentro de la cámara de combustión de alta temperatura y alta presión, por lo que se desgastarán poco a poco. Cuando el electrodo central empieza a envejecer y a deteriorarse, la calidad de la chispa que produce también se deteriora y fallarán en encender con constancia la mezcla de aire y combustible en la cámara de combustión, y sin darse cuenta originarán falta de potencia y un mayor consumo de combustible. Dado que esto podría acortar la vida del motor, ayudemos a nuestro clientes mediante una inspección periódica y la sustitución de sus bujías cuando sea necesaria antes de que realmente presenten los estados mencionados arriba y, en consecuencia, les causen problemas que de otro modo se hubiesen podido evitar.**



### 70 años de grandes historias

En Febrero de 2016, el distribuidor de Yamaha en Colombia, Eduardoño, cumplió 70 años. Una gran celebración se llevó a cabo para festejar este aniversario con vídeos llenos de testimonios de clientes colombianos satisfechos, seguidos por un show de danza y música folclórica del país.

Al evento asistieron alrededor de 400 invitados entre los cuales había distribuidores locales, proveedores y clientes, y YMC como invitado de honor. Eduardoño resaltó la importancia de la relación con Yamaha, mientras que YMC le felicitó por su 70 aniversario con un discurso y un obsequio especial que ratificó la larga alianza estratégica entre las dos compañías.

Al día siguiente, se llevó a cabo la Convención de Ventas de los 70 años, donde más de 100 aliados comerciales invitados se reunieron

para escuchar la visión estratégica de Yamaha y Eduardoño en los próximos años. Durante la convención, ambas compañías lanzaron el plan de incentivos “Travesía Colombia Japón 2017 con Yamaha y Eduardoño”, dirigido a aquellos aliados comerciales que entiendan la filosofía Calidad y Cantidad y sobresalgan en el plan de ventas, activaciones de garantía, exclusividad en la venta de repuestos y satisfacción de los clientes finales. Diez aliados que en 2016 superen el plan serán invitados a un viaje a Japón en 2017 en la época del florecimiento de los cerezos como reconocimiento de su gran esfuerzo.

Diana Trujillo,  
Eduardoño



### Cursillo YRA de Seguridad de Pilotaje para los WaveRunner en Omán

Del 5 al 7 de abril de 2016, OHI Marine LLC., el distribuidor de Omán, en Oriente Medio, organizó un Cursillo YRA de Seguridad de Pilotaje para los WaveRunner en su capital, Muscat.

Impartió el cursillo el Sr. Medhy Menad, instructor regional con el certificado de YRA y colaborador comercial de la sección de Marketing de Operaciones de Negocio Náutico de YMC. Este cursillo de entrenamiento se destinó principalmente a los agentes de la Guardia Costera y de la Defensa Civil de la Policía Real de Omán, pero participaron también unos operadores del negocio de alquiler de los WaveRunner y el personal de OHI Marine, alcanzando un total de 33 cursillistas.

La primera jornada estuvo dedicada a una clase teórica sobre las normas y comportamiento cívico que han de observarse sobre el agua, el correcto uso y seguridad de los WaveRunner, y sus características de rendimiento, además de las revisiones a efectuar antes de utilizar un WaveRunner.

El segundo día se efectuó una clase práctica en el agua con el fin de verificar las lecciones impartidas con el vehículo real, como el entrenamiento de pilotaje y la comprensión de la distancia de frenado que requiere un PWC. De este modo pudieron experimentar de primera mano las características aprendidas en el aula.

Los cursillistas adquirieron también técnicas de cómo levantar un PWC volcado.

A los participantes procedentes de ambos cuerpos de la Policía Real de Omán, cuya misión es proteger la vida de los ciudadanos de Omán, este cursillo les proporcionó una excelente oportunidad para adquirir el conocimiento y la experiencia esenciales sobre los WaveRunner de Yamaha, que ahora podrán poner en práctica en sus tareas diarias.

Vimal Kumar, OHI Marine LLC.



### Nota del editor



OMDO celebrará este año sus 25º aniversario, hecho que se ha recogido en el Especial Chantey de este número, y volverá a sus raíces centrándose en actividades más enfocadas en los clientes y mercados locales. Personalmente pensé que el planteamiento de Yamaha de trabajar en contacto directo con los distribuidores y concesionarios de base es su gran fuerza. Las sonrisas y palabras de agradecimiento de los clientes con las que me encontré en los mercados locales me motivaron a trabajar todavía más. Creo que podemos afirmar que una clientela sólida y las actividades adecuadas a cada mercado benefician tanto a Yamaha como al cliente final.

Página web de fuerabordas Yamaha <http://global.yamaha-motor.com/business/outboards/index.html>

Página web de WaveRunner <http://global.yamaha-motor.com/business/waverunner/>

Se puede visualizar el Canal Yamaha de Fuerabordas en YouTube.

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