

El servicio postventa **Kubota**, la clave de su éxito

KUBOTA ESPAÑA



El Servicio de Asistencia Técnica Postventa tiene una importancia capital en la estructura de nuestra empresa. Ya desde los comienzos de 1994, la empresa

concentró su actividad en proporcionar un apoyo incondicional a la red de concesionarios en materia de asistencia técnica y suministro de recambios originales de los tracto-

El año 2005 será recordado por las heladas y una fuerte sequía. En un año especialmente difícil para el sector de la maquinaria agrícola, donde las ventas de tractores han sufrido un descenso importante, esta compañía ha incrementado sus ventas a contracorriente del mercado, comenta Saúl Alonso, director del Servicio Técnico de Kubota España, quien nos explica cómo el servicio postventa es la clave del éxito de esta marca japonesa en nuestro país.



DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA DE KUBOTA ESPAÑA



res fabricados hasta ese año.

Con la llegada de las nuevas series de tractores Kubota, se ha continuado con esta política, ofreciendo un trato personalizado a nuestros concesionarios, que conlleva un eficaz servicio a los usuarios de nuestros productos.

Por su parte, los clientes finales son conscientes de que los productos que compran no son sino sus propias herramientas de trabajo, y por tanto la eficacia del servicio es determinante a la hora de elegir una u otra marca. Como consecuencia, Kubota España está en una continua búsqueda de nuevas y más eficaces soluciones a todos los problemas que pudieran derivarse del uso de las máquinas.

Red de servicio

Referente a nuestra red de servicio, contamos con 65 concesionarios oficiales de venta de maquinaria, incluyendo las divisiones "agrícola" y "áreas verdes" y otros cuarenta servicios oficiales de venta de recambios, la gran mayoría con un horario desde las 9 hasta las 19 h. Por tanto, el servicio al cliente está asegurado durante toda la jornada.

Formación del personal

En cuanto a la formación de personal de nuestra red, Kubota España imparte cursos técnicos regularmente para actualizar los conocimientos de nuestros técnicos de acuerdo con las nuevas tecnologías que van apareciendo en nuestros productos y así ofrecer un eficaz servicio a nuestros clientes.

Gestión de los recambios

En España la distribución de las piezas

de recambio se realiza siempre a través de nuestra compañía.

Existen compañías filiales en Francia, Alemania e Inglaterra, además de las centrales en Japón y EE.UU. Cada una tiene su propio almacén de recambios independiente. La gestión de recambios se realiza de forma totalmente informatizada y

el cliente puede tener las piezas en el concesionario en 24 horas.

El stock de recambio disponible en nuestro almacén central es tal, que no sólo abastecemos al mercado nacional, sino que también suministramos recambios a otros países europeos cuando agotan las existencias de alguna determinada pieza.

Garantía de productos

Referente a la garantía de nuestros productos, Kubota España ofrece una garantía de dos años sin límite de horas de funcionamiento para tractores y segadoras, dato que puede hacer que el cliente se confíe en la calidad de nuestras máquinas. ■

EJEMPLO

Comercial Nombela, veinticinco años dedicado al servicio al cliente

Comercial Nombela es el concesionario oficial Kubota para la provincia de Toledo. Jesús Nombela y su familia llevan más de veinticinco años dedicados al servicio al cliente, ofreciendo soluciones para las necesidades particulares de cada uno de ellos. Un dato relevante de la importancia que da el concesionario al servicio postventa es que, de los diez empleados con los que cuenta la empresa, la mitad son mecánicos especializados en maquinaria agrícola.

Para la familia Nombela, la asistencia postventa es fundamental, ofreciendo sus servicios todos los sábados del año e incluso domingos en épocas de campaña. Para atender las reparaciones en campo, disponen de dos vehículos completamente equipados como taller móvil, con los que resuelven aproximadamente el 50% de las averías en la misma finca. Cuando es necesario llevar una máquina al taller, se tarda una media de 48 horas en repararla, aunque en muchos casos se puede tener acabada en el



mismo día, gracias al gran stock de piezas de recambio que tienen en la propia concesión. Como nos comenta Jesús Nombela: «Las exigencias de nuestros clientes son máximas, sobre todo en épocas de campaña, donde un tractor parado significa perder mucho dinero. En muchos casos hemos dejado tractores sustitutos para que no tengan que dejar de trabajar un solo día».

En cuanto a los pedidos, se realizan a través del servicio intranet que Kubota España tiene para sus concesionarios, donde pueden consultar el stock en tiempo real, existencias, plazos de entrega, etc. «En este sentido –comenta Jesús Nombela– estamos muy contentos con la gestión del recambio de Kubota. En más de un 90% de los casos todo el recambio pedido hasta las cinco de la tarde se recibe al día siguiente». «Además, –añade– la gran cantidad de recambio existente en el almacén central de Kubota España nos ha llevado a organizar varias excursiones con nuestros clientes para que vean por sí mismos la importancia que da Kubota al servicio postventa. Por otra parte, «en nuestra concesión sólo utilizamos recambio original Kubota, por ser los únicos que garantizan máximo rendimiento, calidad y durabilidad». ■

