

# «El servicio de atención al cliente es el mayor activo de Agrimancha»

**Agrimancha es, desde el pasado 1 de septiembre, concesionario oficial de New Holland en**

**la provincia de Ciudad Real comercializando tractores, cosechadoras, empacadoras y ven-**

**dimiadoras, ampliando de esta manera su radio de acción y productos comercializados.**



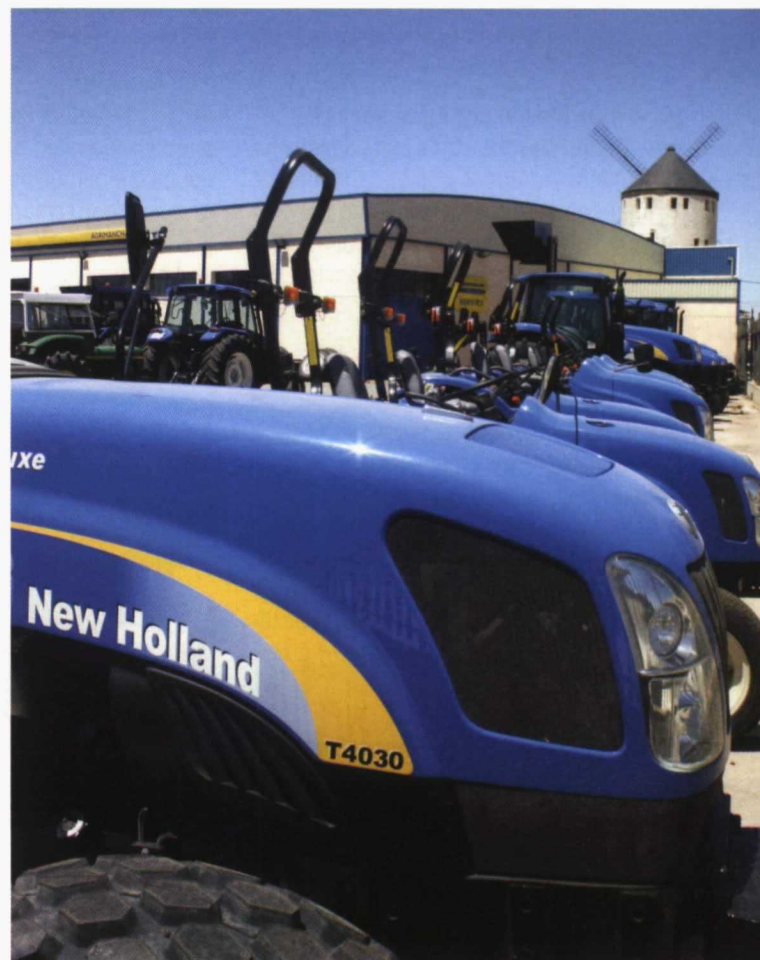
Sinforoso García (Izquierda), fundador de Agrimancha y su hijo José Miguel (dcha.), actual director gerente de la concesión.

**A**grimancha empezó su andadura como concesionario de New Holland, Fiat Trattori en su momento, hace más de cuarenta años. Fue Sinforoso García, padre del actual gerente, José Miguel, quien decidió en aquel momento comenzar con la comercialización de la marca. Antes de Fiat, Agrimancha comercializaba la marca Motransa y en el momento de su cierre, Sinforoso decidió comprar gran parte de los repuestos que quedaban en stock, repuestos que aún hoy Agrimancha sigue distribuyendo. Ya en aquel momento la dedicación al servicio y atención al cliente era el centro de la actividad de la empresa.

«La decisión de New Holland de ampliar la zona a Agrimancha ha sido como consecuencia de los extraordinarios resultados, tanto comerciales como de satis-

facción de los clientes, que han obtenido a lo largo de los años de trabajo», asegura Juan Manuel Sánchez, delegado comercial de tractores para la zona. Agrimancha es y ha sido durante muchos años líder en ventas de tractores en su zona de influencia. Los clientes han sabido valorar la perfecta unión entre una marca líder como New Holland y la cercanía de un concesionario arraigado en su zona como es Agrimancha.

La empresa se encuentra formada por dieciséis personas, de las cuales ocho están en taller, dos en el servicio de recambios; tres comerciales y tres en administración, además de la dirección realizada por José Miguel García, quien ha heredado una clara convicción por el servicio al cliente como eje fundamental, como puede apreciarse en la entrevista que nos ha concedido.





En el centro, José Miguel García, propietario y director gerente de Agrimancha, junto a Paco Santos, jefe de taller (izda.) y Pedro Pérez, responsable del departamento de recambios (drcha.).

**¿Cuál es la filosofía de Agrimancha?**

**José Miguel García.** – Un cliente satisfecho es el mejor vendedor posible. El éxito de Agrimancha se debe al excelente servicio posventa que estamos ofreciendo, que tiene como objetivo final la satisfacción del cliente.

**¿Qué valor añadido tiene comprar un tractor en Agrimancha?**

**J. M. G.** – En primer lugar la trayectoria conocida, por los años de experiencia, conlleva la seriedad y el compromiso creado con el cliente. En el momento en que alguien compra un tractor en nuestras instalaciones, pasa a formar parte de nuestra familia. El cliente podrá entrar en nuestra casa con la confianza de tener a su servicio un equipo humano y profesional dispuesto a atenderle.

**¿Qué ha supuesto para Agrimancha trabajar con una marca como New Holland?**

**J. M. G.** – Principalmente tranquilidad, con-

fianza y seriedad. Sabes que los problemas pueden aparecer, pero si detrás tienes un equipo preparado para solucionarlo, ya deja de ser un problema.

**¿Cómo afronta Agrimancha esta ampliación de territorio?**

**J. M. G.** – Principalmente con ilusión y optimismo. La confianza depositada por la marca nos



Uno de los modelos de tractores más vendidos en la zona es el T6010 con el chasis elevado para el cultivo de la viña.

imprime el compromiso con nuestros clientes de posicionarnos en nuestro ámbito de influencia a los niveles de satisfacción y atención que hemos tenido históricamente. No olvidemos que desde hace muchos años somos líderes en nuestro mercado en tractores y vendimiadoras. Y le puedo asegurar que lo vamos a seguir siendo en empacadoras y cosechadoras.

### ¿Qué cambios va a realizar Agrimancha con los nuevos productos comercializados?

**J. M. G.** – Dado que hasta el momento nos dedicábamos a la comercialización y posventa de tractores y vendimiadoras ahora hay que crecer y vamos a ampliar nuestra plantilla y su especialización en maquinaria de recolección. Con la incorporación de nuevos mecánicos, vamos a disponer de tres personas especializadas en empacadoras y cosechadoras. Además incorporaremos un comercial exclusivo para su venta.

Agrimancha es uno de los concesionarios más importante de la marca, con una facturación anual superior a los 6 millones de euros. Las más de 10.000 referencias en stock de recambios, aseguran a los clientes que siempre van a encontrar una respuesta rápida a sus necesidades. (Además de la disponibilidad de recambio en Agrimancha, New Holland tiene un almacén de recambios en Madrid, que da soporte a toda la red, para atender la eventual necesidad de piezas de menor rotación, puntualiza Juan María Marugán, delegado comercial de Maquinaria de New Ho-



Juan Manuel Sánchez, delegado comercial de tractores New Holland y Juan María Marugán, delegado de maquinaria de recolección.

lland). Además, con el servicio 24/7, el almacén de recambios está abierto todos los días del año a cualquier hora del día. El soporte de recambios está asegurado todo el año y en las campañas de recolección de los diferentes cultivos.

### ¿Cómo es el soporte y servicio posventa?

**J. M. G.** – Como ha comentado Juan María, la marca tiene gran cantidad de servicios que nos apoyan en esta difícil tarea. El servicio 24/7 lo hemos usado en diversas ocasiones, acercándonos a Madrid a recoger el recambio cuando ha sido necesario.

Además nos encontramos en un punto estratégico, lo que nos permite atender rápidamente a los clientes. Disponemos de tres coches de servicio y un taller móvil, que se encuentra perfectamente preparado para realizar cualquier tipo de intervención en el campo. Si fuera necesario tenemos un camión que nos permite traer el tractor a las ins-

talaciones; y en caso de extrema necesidad tenemos un servicio de préstamo de tractor de sustitución, que en alguna ocasión ha sido necesario poner en marcha.

Todo esto reforzado con una red de seis servicios oficiales con los que contamos desde hace muchos años. Además ahora hemos incorporado dos nuevos talleres. La totalidad de los talleres nos permite tener una cobertura absoluta de la zona. De esta manera acercamos el taller a la casa del cliente.

### ¿El maquilero va a encontrar en Agrimancha el servicio que espera?

**J. M. G.** – Cuando un agricultor adquiere un producto de nuestra marca, se le entrega una carta con los teléfonos del departamento de recambios, del jefe de taller, del departamento de administración, para que pueda dirigirse a la persona indicada en todo momento. Además un mes antes de finalizar la garantía se le manda un recordatorio por si tiene alguna irregularidad, de manera que ésta pueda ser solventada antes de finalizar la misma.

En el caso de las vendimiadoras, que será el mismo que el de cosechadoras y empacadoras, al finalizar la campaña se le da la posibilidad al cliente de que el equipo de mecánicos de Agrimancha realice una evaluación de la precampaña necesaria, para que en la siguiente campaña la máquina esté en perfectas condiciones. De esta manera el cliente está seguro de trabajar siempre con una máquina en perfectas condiciones y tiene unas



Las empacadoras BB9060 son las más demandadas en la zona.



Foto izquierda: Cosechadora CX de New Holland. Derecha: Las parcelas de olivar en seto plantadas en esta provincia hace tres años, que están entrando ahora en producción, abren un importante mercado para la vendimiadora VX 7090 de New Holland.

importantes ventajas en lo relativo al coste de los recambios.

En este sentido New Holland dispone de un servicio innovador en el sector denominado Top Service. Gracias a este servicio cualquier cliente puede encontrar solución a las dudas sobre la marca. Si un cliente que ha adquirido una cosechadora, empacadora o vendimiadora New Holland tiene una incidencia en campaña, la marca pone en marcha todos los mecanismos necesarios para que el tiempo de parada sea mínimo. El servicio lleva en funcionamiento dos campañas y el éxito y satisfacción de los clientes está siendo muy alto.

**Innovación, tecnología, novedades... ¿Cómo va a saber usar el cliente un tractor de la marca?**

**J. M. G.** - Evolucionamos y perfeccionamos el producto todos los años, y el manejo es sencillo. Además solemos realizar cursos de formación para los profesionales que así lo solicitan. New Holland pone a disposición de Agrimancha un centro de formación que está en Segovia, en el cual cualquier cliente puede ir a probar y aprender a manejar los vehículos de la marca. Este año ya hemos realizado dos cursos allí, y seguro



Si es posible hacer la reparación en campo, el concesionario dispone de dos coches de servicio totalmente equipados.



El departamento de recambios de Agrimancha, dirigido por Pedro Pérez, mantiene un stock de unas 10.000 referencias.

que los vamos a seguir organizando esta campaña que empieza.

**¿Cómo está afrontando Agrimancha la situación actual?**

**J. M. G.** - Este año, a pesar de que han descendido las ventas de tractores debido a la coyuntura económica, el taller se ha mantenido a pleno rendimiento, al igual que la venta de recambios. Pedro Pérez, nuestro responsable de recambios, desde hace más de diez años, asegura que lo que ha notado es que el cliente ha optado por la compra de piezas originales. Para Pedro el hecho de que el cliente acuda al servicio de recambios de Agrimancha, también se debe a que el stock es lo suficientemente importante como para tener solución para lo que el cliente necesita.

Para Agrimancha aumentar su zona de acción y los productos comercializados en este año, significa que en lugar que tener que plantear una reducción de plantilla, vamos a realizar un aumento de la misma. También puedo decir que es el premio al trabajo bien realizado. Tenemos muchos ejemplos de empresas del sector que han tenido que cambiar de proveedor y nosotros sentimos el apoyo de la marca, y eso es de agradecer. ●