

Historias de Casos: Una herramienta eficaz

La metodología descrita a continuación ayuda cuando existe la necesidad de convencer al futuro cliente de la validez de lo que estamos ofreciendo.

Consiste en presentar una serie de "casos" (***situaciones en que nuestra empresa ha podido resolver un problema***); cada ejemplo se presenta en tres partes:

- 1) La situación antes de nuestra intervención (el problema)
- 2) Lo que nuestra empresa ha hecho
- 3) Los resultados (se suponen positivos) logrados.

Esta metodología es **singularmente apropiada** cuando se trata de **promover** productos intangibles (o sea **servicios**); para ello no sirven las demostraciones habituales ni las pruebas ofrecidas al potencial comprador. Pero *también puede aplicarse con éxito* cuando se trata, en *productos* tangibles, de crear confianza hacia el vendedor y de la eficacia de lo que proponemos.

En las siguientes páginas Secot presenta dos ejemplos de "Historias de Casos" que hemos preparado con otras tantas empresas asesoradas. Son las propias empresas que nos relatan el contenido y nuestra labor se reduce a una presentación en un estilo adecuado.

La primera empresa (Optimatic) es asesora en Estudios Energéticos; la otra (English For Business) se especializa en enseñar Inglés para actividades empresariales.

Conviene, a medida de que se dispone de más historias de casos, clasificarlas de acuerdo con el tipo de cliente beneficiado en cada una de ellas. Es lógico presentar a un futuro comprador ejemplos que sean no muy distanciados de su propia actividad o, por lo menos, con descripción de un problema que pudiese ser similar al que entendemos lo tiene él.

Los "casos" de Optimatic

El caso del banco que no dormía bien: Un banco extranjero con dos sucursales en España estaba reacio a considerar nuestra oferta de verificación de sus condiciones de contratación eléctrica; pero accedieron a que estudiaremos ambos contratos.

Actuación de OPTIMATIC: En una de las oficinas la instalación de aparato de lectura continúa detectó un consumo anormalmente elevado en horas nocturnas. La gerencia comprobó que quedaban encendidas las luces de muchas salas.

En ambas oficinas se verificó una contratación inadecuada, teniendo en cuenta la conexión sin interrupción de los sistemas informáticos y de comunicación externa.

Se descubrió un contrato con una potencia errónea. Se modificaron ambos contratos y en la primera oficina se impuso mayor rigor en evitar despilfarros de energía.

Beneficio: En conjunto se produjo un ahorro de Ptas. 1.000.000 en los primeros doce meses.

+ +

El caso del supermercado trasnochador: Una cadena importante de supermercados ya contaba con equipos potentes y adecuados para compensar la energía reactiva. A pesar de ello se encontraban en las facturas de corriente eléctrica con un recargo (cuando lo lógico era prever una bonificación).

Actuación de OPTIMATIC: Se colocaron registradores de energía activa **y** reactiva. Ello permitió verificar una subida exenta de razón del consumo nocturno (precisamente cuando los equipos de aire acondicionado estaban desconectados).

Se llegó a la conclusión de que existía una conexión errónea del contador de reactiva. El inspector de la compañía comprobó que había una inversión en dos fases de dicho contador.

Beneficio: Tras subsanarse este defecto, la empresa recibe mensualmente un abono del 4% por corriente reactiva (el máximo admitido).

Además la compañía suministradora abonó la empresa Ptas.1.500.000 indebidamente cobradas en el pasado por el error reseñado.

+ +

El caso del banco con muchas oficinas: Un banco regional opera con un número importante de sucursales en Cataluña. En todas ellas abona la corriente con un recargo del 20 %.

Actuación de OPTIMATIC: Se detecta la posibilidad de aprovechar una normativa especial que rige en esta Autonomía para acogerse a una tarifa exenta del recargo.

Para ello fue necesario acoplar los aparatos de aire acondicionado a condensadores fijos y detectores de intensidad reactiva.

Beneficio: El ahorro durante el primer año después de esta actuación ha **sido de** Ptas. 1.800.000. La inversión se elevó a Ptas. 1.560.000

Se logró conformidad de la compañía para colocar el nuevo equipo ya transcurridos los meses de invierno (no previsto en la ley)

+ +

El caso del comercio que cierra los lunes: OPTIMATIC se entera de un supermercado que abre los domingos y, en cambio, cierra los lunes. Se dirigen a dicho establecimiento ante la probabilidad de que la contratación eléctrica no sea la idónea, ofreciendo sus servicios.

Actuación de OPTIMATIC: Se examinan los recibos del último año, detectándose que existen alternativas válidas, precisamente por producirse consumos importantes en dos días de la semana calificados como festivos a efectos del gasto de electricidad. La nueva contratación propuesta implicaba abonar algo más de martes a viernes y recibir bonificaciones sustanciales los dos días restantes de apertura.

Al mismo **tiempo** se corregiría un defecto de medición de las horas básicas.

Beneficio: La actuación descrita y la instalación de los elementos necesarios produjo un ahorro durante los primeros doce meses de Ptas. 1.900.000. La inversión se situó en Ptas. 800.000

+ +

El caso de la bodega vinícola: OPTIMATIC fue consultada por parte de una gran empresa del sector, preocupada por sus costes de electricidad aparentemente elevados.

Actuación de OPTIMATIC: Se analizó la situación actual, observando la existencia de diversas pólizas y los correspondientes contadores en tensión baja. La recomendación fue de pasar a un solo centro de transformación y medición basado en la autotransformación partiendo de tensión alta.

Ello implicaba una negociación con la compañía para el precio de equipos existentes que pasarían a ser propiedad de la bodega.

Beneficios : La inversión total era elevada, ya que se trataba de construir el nuevo centro y realizar todas las conexiones necesarias, así como la compra ya descrita. Suma cerca de Ptas. 30.000.000. El ahorro para el primer año se sitúa en 12.000.000.

+ +

El caso del uso de la ley: Un colegio de Barcelona acudió a OPTIMATIC ante una duda sobre el coste de una variación de contratación.

Actuación de OPTIMATIC: Se determinó pasar de contratación fija al sistema de potencia máxima. Para ello se propuso la instalación de un medidor de la misma.

Ello no implicaba el cambio de contadores, transformadores de intensidad ni interruptores de control; los existentes eran aptos para la nueva potencia máxima preconizada.

La compañía suministradora quiso imponer una sustitución de estos elementos. OPTIMATIC elevó recurso a la Consellería de Industria que resolvió a su favor.

Los "casos" de English for Business



Una companyia elèctrica rep moltes trucades de l'estranger. Les telefonistes tenen un nivell molt baix d'anglès. Es passen malament les trucades, hi ha retards i a vegades fins i tot es dona la informació equivocada o es perden contactes. El departament té un pressupost molt baix per a la formació dels seus empleats.

Solució: Un curs intensiu (30 hores) en anglès per telèfon.

Resultat: Les telefonistes són capaces d'atendre les trucades en anglès. Ha millorat el nivell de comunicació i uns i altres estalvien temps i diners. La imatge de la companyia en surt reforçada.



Una companyia multinacional amb seu a Espanya ha formar personal de parla anglesa però el seu manual està escrit en castellà.

Solució: 120 pàgines tècniques traduïdes en 72 hores.

Resultat: Tot un èxit en el curset de formació. El personal pot disposar del dossier en anglès.



Una cadena de llibreries ha de tramitar encàrrecs i pagaments en anglès. Pagar a un traductor perquè tradueixi cada comanda o factura costa temps i diners.

Solució: S'ensenyava als mateixos empleats a fer-se càrrec de les comandes i els pagaments amb l'ajuda d'uns formularis i d'un llistat del vocabulari que els pot ser més útil.

Resultat: L'empresa s'estalvia temps i diners. Es millora i s'accelera el servei de cara al client.



Una petita empresa de purificadoras d'aigua del Garraf vol importar components d'una empresa nord-americana amb seu a Irlanda. Ningú parla ni enten l'anglès.

Solució: Es contracta per hora a un intèrpret perquè es faci càrrec de les traduccions de la documentació al castellà i dels tràmits per telèfon. Un cop el contacte és fluid s'ensenyava a la secretària a redactar i complimentar documents estàndard.

Resultat: L'empresa amplia la gama de productes que pot oferir al seu mercat i augmenta les vendes.