

Kraft Curing Systems GmbH, 49699 Lindern, Alemania

Servicio de atención al cliente: el arte de dar a la gente más de lo que espera

■ Fabijan Kansy, Kraft Curing Systems GmbH, Alemania

La visita a un buen restaurante pierde rápidamente el encanto si el servicio es incompetente y no está motivado o incluso brilla por su ausencia. Pero, naturalmente, un mal servicio no solo resulta molesto en un restaurante: un producto innovador siempre es bueno, pero si faltan la competencia, el apoyo y un oído dispuesto a escuchar in situ o al teléfono, en la mayoría de los casos se producirán insatisfacción y malentendidos. El servicio de atención al cliente o servicio técnico existe en todos los sectores. Ya sea un restaurante o un constructor de máquinas, cada sector vive de sus clientes y justamente de ellos hay que ocuparse, y no solo durante la ejecución de un proyecto. Como dijo Michael LeBoeuf: «El mayor capital de toda empresa son sus clientes, ya que sin clientes no existe ninguna empresa». La empresa Kraft Curing Systems GmbH de Lindern, Baja Sajonia, vive según este principio desde hace más de 25 años y trabaja continuamente para ofrecer el mejor servicio de atención al cliente de toda la industria del hormigón, revolucionándolo constantemente.

Con entretanto 11 técnicos de servicio y dos coordinadores de servicio de atención al cliente en Alemania, Polonia, EE. UU. y la India, Kraft Curing Systems GmbH cuenta con un potente equipo de servicio. El espectro de servicios incluye no solo la puesta en marcha de las instalaciones, sino también la solución de problemas junto al cliente, así como el mantenimiento y el servicio in situ.

Hasta ahora, en todo el mundo se han suministrado más de 1600 instalaciones de Kraft Curing Systems. Aprox. el 30% de las mismas se instalaron en EE. UU., por lo que el último año se reforzó la red de servicio de Norteamérica. Con dos técnicos estadounidenses adicionales, equipados con vehículos de servicio, piezas de repuesto y modernas herramientas, así como equipos de medición, fue posible llevar a cabo exitosamente todos los servicios y contratos de mantenimiento, así como solucionar todos los problemas. La oficina de servicio local cerca de Filadelfia dispone además de un gran almacén de piezas de repuesto que se ha ampliado y aprovisionado



Fabijan Kansy (izquierda), Michael Kraft (3º desde la izquierda) y los dos técnicos estadounidenses del equipo de servicio de Kraft Curing Systems



Los vehículos de servicio están equipados con piezas de repuesto, herramientas y equipos de medición.



Almacén de piezas de repuesto en Filadelfia

aún más debido a los cuellos de botella en el suministro y las dificultades de entrega, principalmente de componentes de control, durante la pandemia del Covid. Ya que no solo el servicio in situ, sino también el tiempo de reacción de los equipos de servicio contribuyen a apoyar a los clientes de forma rápida y sin complicaciones. Esto también incluye la rápida entrega de piezas de repuesto para que no se interrumpa o retrase el desarrollo de la producción del cliente.

Pero no solo se invirtió en servicio en EE. UU., sino también en Europa. En la planta de producción de Lindern en Baja Sajonia se montó y preparó este año un almacén de piezas de repuesto de emergencia. Esto ayuda a evitar largos plazos de entrega en el caso de componentes eléctricos y también mecánicos, y permite ofrecer un servicio aún más rápido y eficiente. Kraft Curing Systems se ha propuesto procesar los problemas de sus clientes en un plazo de 24 horas. Se garantiza al cliente una entrega rápida de las piezas de repuesto y apoyo in situ, independientemente del país en el que se encuentre la instalación. Fiel al lema: «no es posible» no existe. Todos los problemas se pueden solucionar y para cada caso existen soluciones individuales y rápidas. En primera línea, se debe apoyar al cliente. Los costes y el esfuerzo no deben ser primordiales.

«Hace 2 años nos instalaron una instalación Kraft Quadrix que funcionaba perfectamente en un plazo muy breve de evaluación y montaje. Los resultados han cumplido con nuestras expectativas, y las adaptaciones y mejoras después de la puesta en marcha fueron realizadas de forma rápida y profesional. La disponibilidad, el tiempo de respuesta a los problemas que surgen y la solución de dudas se tratan de forma competente y rápida. Estamos muy agradecidos con la empresa Kraft Curing Systems y sus empleados. Hoy en día, solo una relación en la que todos ganen permite sobrevivir en un mercado altamente competitivo».

Sr. Roland Erni de Sebastian Müller AG, Suiza

PRENSAS VIBROCOMPRESORAS PARA PREFABRICADOS DE HORMIGÓN

Instalaciones completas:

- > Planta de hormigón.
- > Sistemas de **manutención**.
- > **Paletización**.

Amplia gama de prensas fijas con bandejas de dimensión variable.



Esplitado,
envejecido de
adoquines,
granallado,
sistemas para
el color, etc.

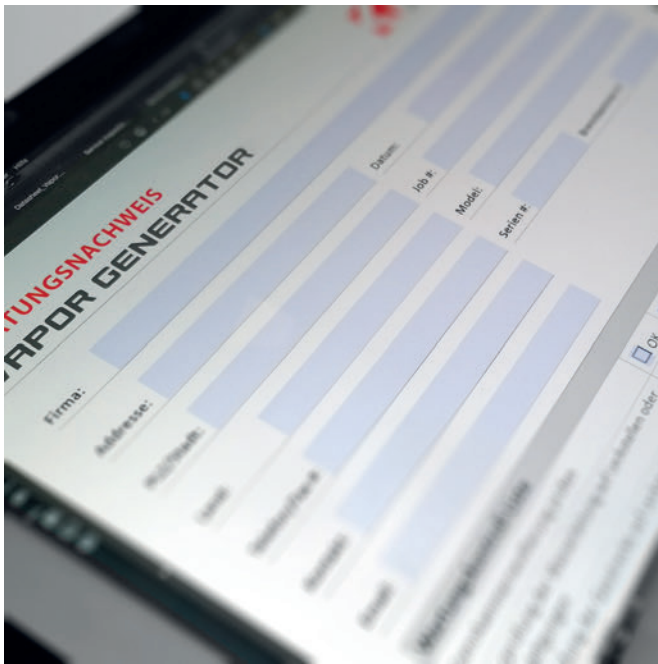
Soluciones integrales
de alta tecnología y precisión



poyatos

Polígono Industrial Juncaril. PELIGROS (Granada). España.
Tlf.: +34 958 46 69 90 Fax: +34 958 46 71 18 poyatos@poyatos.com

www.poyatos.com



Para Kraft Curing Systems, los protocolos de mantenimiento en papel pertenecen al pasado

Otra opción para apoyar al cliente in situ es el servicio remoto mediante gafas especiales. El equipo de servicio de Kraft Curing Systems GmbH ofrece, además del apoyo clásico 24/7, también la posibilidad de brindar apoyo mediante gafas de servicio. El técnico de servicio ve todo lo que ve el cliente y puede apoyarlo de forma interactiva. De este modo, no solo se han solucionado casos de servicio, sino que también fue posible poner en marcha instalaciones completas durante la pandemia del Covid.

El criterio decisivo para que no se produzcan fallos, problemas o reducciones de rendimiento en las instalaciones es un mantenimiento regular. Ya que, al igual que un coche, las instalaciones de curado de hormigón, por ejemplo, los generadores de vapor, necesitan controles y comprobaciones regulares. Al igual que los neumáticos de un coche, también el filtro de aire del generador de vapor se debe controlar y sustituir regularmente. Por este motivo, Kraft Curing System GmbH se ha propuesto ofrecer justamente este servicio. Mediante un nuevo tipo de contratos de mantenimiento, desde hace algunos años se planifican intervalos de servicio regulares para el cliente, que son realizados in situ por el técnico, logrando un funcionamiento seguro de la instalación.

Si el técnico debe desplazarse en el camión de servicio o en avión, es irrelevante. Cada mantenimiento incluye componentes de mantenimiento que el técnico debe llevar consigo o enviar previamente. Ya que un mantenimiento eficiente y exitoso requiere las piezas de repuesto y herramientas correctas.



Kraft Curing siempre ofrece a sus empleados formación, capacitación y talleres

«La empresa Kann GmbH Baustoffwerke, en su planta de Kaltenkirchen, trabaja desde hace muchos años estrechamente con la empresa Kraft Curing Systems. Para mejorar la calidad de nuestros productos, como clientes nos beneficiamos enormemente de los conocimientos expertos, un tiempo de respuesta rápido y un excelente servicio. Nos apoyan excelentes técnicos. Todas las citas son fiables y siempre se cumplen.»

Sr. Stephan Bartsch, Kann GmbH Baustoffwerke, Alemania

Esto no solo incluye el mantenimiento y el control de la instalación, así como la presencia profesional y comprometida del técnico de servicio in situ, sino también la optimización de los procesos. Para Kraft Curing Systems, los formularios de servicio y los protocolos de mantenimiento en papel pertenecen al pasado. Este año, la empresa está introduciendo las tablets de servicio, que permiten completar los informes de forma más sencilla y sin complicaciones. Esto no solo ayuda a los técnicos, sino que permite firmar los informes directamente sobre la tablet y compartirlos con el cliente por correo electrónico o WiFi.

Los técnicos de servicio in situ reflejan la calidad y competencia generales del servicio. Si los propios técnicos están insatisfechos o incluso desmotivados, se trata de una carencia importante. Por esta razón, para Kraft Curing Systems GmbH no solo es importante la satisfacción del cliente, sino que también la satisfacción de los propios empleados y compañeros juega un papel fundamental. Kraft Curing siempre ofrece a

sus empleados formación, capacitación y talleres para mejorar sus propias competencias. Estos eventos en equipo no solo contribuyen a ampliar las respectivas competencias, sino que también fomentan el espíritu de equipo para poder ofrecer el mejor servicio.

«La satisfacción de nuestros clientes es lo más importante. No importa qué problema o duda tenga el cliente, siempre se reacciona de forma inmediata y se toman las medidas correctas para apoyar al cliente. No importa la hora, siempre estamos ahí para nuestros clientes. Un excelente servicio de atención al cliente no solo consiste en responder a sus preguntas y solucionar sus problemas. Nosotros siempre escuchamos a nuestros clientes y nos esforzamos por realizar sus deseos, tal como lo esperan».

Johannes Knurbein, Técnico de servicio
Kraft Curing Systems GmbH, Alemania



Kraft Curing patrocinó la posibilidad de descarga gratuita del archivo pdf de este artículo para todos los lectores de PHI. Visite la página web www.cpi-worldwide.com/channels/kraft_curing o escanee el código QR con su smartphone para acceder directamente a esta página web.



MÁS INFORMACIÓN



Kraft Curing Systems GmbH
Mühlenberg 2, 49699 Lindern, Alemania
T +49 5957 96120
F +49 5957 961210
info@kraftcuring.com
www.kraftcuring.com



FABRICANTE FRANCÉS de Equipos para la Industria del Hormigón

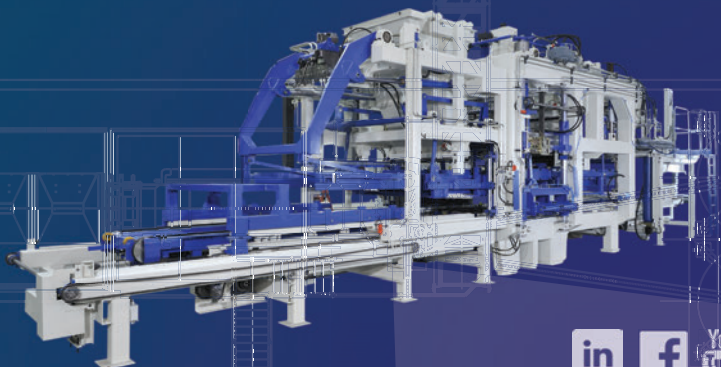
PLANTAS LLAVE EN MANO :
MÁQUINA DE BLOQUES Y ADOQUINES

Prensas vibrantes de alto rendimiento
Sistemas de manipulación de última generación
Soluciones robóticas a medida

BATIMATEC
Argel - Argelia
7-11 de mayo 2023
Stand N°AS 01



PRODUCTIVIDAD, VERSATILIDAD & INNOVACIÓN



info@quadra-concrete.com +33 4 50 03 92 21 www.quadra-concrete.com