

Hacia la consolidación de su servicio postventa

Generar un acercamiento real con sus clientes, identificar sus necesidades y ofrecerles soluciones para hacer más rentables sus flotas, son los ejes rectores de Mexicolven en nuestro país. El siguiente paso es consolidar su red de servicios.

Colven surgió a principios de la década de los setenta con un objetivo claro: ofrecer soluciones a los productores agropecuarios que perdían sus motores por problemas de presión o temperatura. Muchos años han pasado y las soluciones que hoy requiere el mercado han cambiado; sin embargo, la filosofía que le dio vida a esta empresa argentina sigue siendo la misma, por lo que Edgardo Paduan, Gerente General de Mexicolven, quiere retomarla para lograr un acercamiento real y productivo con sus clientes en todo el país.

El desarrollo de una marca

La industria del transporte evoluciona a una gran velocidad, situación que así resume el ingeniero Paduan: "En un principio, la prioridad para Mexicolven era ofrecer un producto para que las llantas no perdieran su presión, es decir, una solución a un problema real que afecta al transportista. Después, esto se convirtió en una cuestión de economía: si se tiene una presión adecuada, se consume menos hule, se genera menor fricción y se consigue un desplazamiento más ligero, lo que al final también mejora el consumo de combustible. Resolvimos esta cuestión, y ahora además brindamos asesoría a los clientes sobre mantenimiento y a los operadores sobre el funcionamiento de los sistemas. No obstante, eso hoy no es suficiente, ya que las empresas nos piden información en tiempo real de lo que está pasando con

dichos sistemas. Para ello se requiere personal capacitado que brinde los datos correctos en el momento preciso. Es por eso que necesitamos consolidar una red de servicios comprometida que nos permita lograr un acercamiento mucho más personalizado con nuestros clientes", explicó el ingeniero Paduan.

Soluciones integrales

Con una posición bastante sólida en el mercado, lo que Mexicolven busca ahora es fidelizar una red de servicio: "Lograr que en cada lugar de la República Mexicana sepan dónde conseguir una pieza de reemplazo de VIGIA, por ejemplo.

Estamos convencidos de que cuando tienes un excelente servicio de postventa y lo acompañas de una excelente calidad de producto, la venta está asegurada. Por eso es fundamental brindar soluciones integrales", manifestó Edgardo Paduan.

Entre las primeras acciones para consolidar el servicio de postventa, destaca el uso de unidades móviles en las que técnicos capacitados acudirán a los patios del usuario. A través de un Call Center, se recibirán llamadas e inquietudes y se enviará la unidad. De igual forma, la firma fortalecerá sus alianzas con agencias de camiones y llanteras para atender a una mayor cantidad de usuarios. Paduan proyecta cerrar 2016 con una red de servicio realmente consolidada.



Edgardo Paduan y XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX



Mexicolven comercializa en nuestro país, bajo las siguientes marcas, soluciones reales para el transporte:

VIESA: sistemas de refrigeración para tractocamiones

VIGIA: calibradores neumáticos y purgador de aire

GESTYA: sistema de rastreo satelital y gestión de datos remotos

