

SERVICIO ES UNA ACTITUD

Este es el compromiso de Saunier Duval. Con esta sencilla frase Saunier Duval ha cambiado la forma de ver el mercado, resaltando el mayor valor que posee la marca: el servicio.



Durante más de 100 años Saunier Duval siempre ha permanecido cercana, como marca, al instalador y al cliente final, pero en este último año la marca ha querido dar un paso adelante en este ámbito, creando la red Instal XPERT, la red de los mejores instaladores de Saunier Duval. En apenas 2 años se ha podido consolidar una red de más de 1.500 profesionales.

Con ello, Saunier Duval refuerza su apuesta por fidelizar al usuario final, mediante la cercanía que supone ofrecerle un servicio global y eficaz, a través de un colectivo profesional y exclusivo. Al mismo tiempo, consolida sus lazos con el colectivo de instaladores,

a través de un contrato de asociación con la marca para juntos, ofertar la mejor solución a un usuario cada vez más exigente. Esta red es garantía de los máximos estándares de calidad de servicio. Por ello, la creación y difusión de la marca Instal XPERT ha constituido un objetivo prioritario para Saunier Duval durante el último año y que ya ha cosechado sus primeros éxitos. Pero es un camino que apenas ha comenzado y cuyas posibilidades son muy prometedoras.

LA COMPAÑÍA APUESTA POR FIDELIZAR AL CLIENTE A TRAVÉS DE UN SERVICIO GLOBAL Y EXCLUSIVO

La red de instaladores creada, sirve de nexo de unión entre la marca y el usuario final y consolida su avance en este mes de octubre del 2015 con la creación del 'DespreocuPack!', un concepto de servicio integral para el usuario. Este nuevo pack creado por la marca, facilita la vida al usuario final unificando en una sola cuota, el coste de la caldera, su instalación, el mantenimiento con contrato cobertura total durante 5 años con el Servicio Técnico Oficial, y termostato inteligente o WiFi, para poder controlar la caldera desde el teléfono móvil.



LA RED INSTAL XPERT CUENTA CON MÁS DE 1.500 PROFESIONALES

Después de la creación de esta nueva red, que tiene su cara más visible en su site www.instalxpert.com, se ha seguido avanzando en la búsqueda de una oferta global que simplifique al máximo el día a día del cliente final, así como la accesibilidad a través de la financiación a productos de una mayor eficiencia energética, que redunde a medio plazo en un ahorro en el consumo doméstico.

TODO EN UNO, UN SERVICIO GLOBAL

Se ha buscado lo que cualquier usuario final ve como necesidad a la hora de elegir un producto, opiniones de otros usuarios y el consejo experto de un buen profesional que conoce la marca.

A través de la web la marca da al instalador la visibilidad que en muchos momentos no tenía en el pasado y la posibilidad real de publicitarse. Además, este canal va unido a un fuerte esfuerzo en publicidad que la marca

ha realizado de cara a que el usuario final conozca a esta red.

Todo este proceso permite tanto a usuarios fieles de la marca, como a nuevos usuarios que desconocían directamente la marca renovar y actualizar sus productos con una mejora de la eficiencia energética sabiendo que pueden contar con la confianza de una red profesional y para la que el servicio es siempre una actitud.

Este proyecto supone una transformación total del negocio, por lo que ha requerido de una completa implicación de la compañía, así como de los principales agentes del sector: los instaladores, almacenes nº 1 y asociaciones. Por todos estos méritos, el Consejo Editorial de la revista DIRIGENTES le concede el premio en la categoría Marca. ■



GORKA BARAÑANO
/ DIRECTOR DE SAUNIER DUVAL EN ESPAÑA

Gorka Barañano Gabiña asumió el reto de dirigir la marca Saunier Duval España en marzo de 2013 con un objetivo claro: dotar a la marca de herramientas para poder afrontar una nueva era. Tras una carrera profesional en distintos sectores afines, fue en el año 2004 cuando tomó contacto por primera vez con Saunier Duval dirigiendo el negocio de Aire Acondicionado a nivel internacional.

Posteriormente continuó su carrera profesional dentro del Grupo Mondragón llegando a ser el máximo responsable del negocio de cocción en Fagor Electrodomésticos. Gorka es licenciado en Informática por la universidad de Deusto, se especializó en la Universidad Politécnica de Madrid en gestión del conocimiento, economía y ciencias sociales, máster que complementó posteriormente con otro del ESIC en gestión de negocios (executive MBA). Su carrera profesional se ha orientado todos estos años a la generación de negocio a través de distintos productos y servicios y ahora en Saunier Duval dirigiendo un gran cambio estratégico en la relación con los clientes y el usuario final.