NEW HOLLAND AGRICULTURE

Año 19
Nº 43
2019
Revista de
New Holland

New Holland a campo

TECNOLOGÍA • PRODUCTOS • SERVICIOS

A brand of CNH INDUSTRIAL

TIERRA Y MODA

Florencia Arroyo trabaja junto a su familia en la localidad cordobesa de Santiago Temple y nos cuenta cómo combina sus dos grandes pasiones: el campo y el modelaje

EXPOAGRO, SIEMPRE AZUL

New Holland, tractor oficial y protagonista indiscutible de la gran feria de San Nicolás

ESTRATEGIAS PARA CRECER

La marca lleva adelante un proceso de certificación de la atención a los clientes para brindar servicio de excelencia junto a sus concesionarios

Cada vez más grandes

Una nueva edición de la revista A Campo nos convoca para mostrarles todas las novedades de New Holland y contarles historias protagonizadas por nuestros clientes. Nos enorgullece la etapa de crecimiento constante que está viviendo la marca gracias al esfuerzo de todos, así es que hoy podemos hablar de expansión de concesionarios, lanzamiento de productos en el mercado y nuevos proyectos.

Todo lo que tenemos es gracias a la herencia que nos dejaron nuestros antepasados. En nuestro caso, el antiguo tractor Fiat, ese fiel compañero de los productores argentinos que este año está festejando su centenario. Muchas son las décadas que pasaron, pero aún así en nuestro ADN sigue viviendo la esencia de este tractor que se distinguió por estar siempre muy cerca para ofrecer las mejores soluciones. Prueba de ello son los Fiat que, a pesar del paso del tiempo, siguen trabajando en nuestros campos.

Toda esa historia permitió que en el mundo agrícola estén hablando constantemente de nosotros y de nuestro crecimiento. Es que tanto esfuerzo, dedicación y pasión nos permite seguir perfeccionándonos para lograr brindarle la mejor atención a aquellos que nos eligen todos los días, toda la vida.

Entre todos construimos una marca de mucha fuerza usando como motor el trabajo en equipo, el compromiso y la historia, esa misma que nos hace grandes desde hace 100 años. .

¡Buena lectura!

Ignacio Barrenese
Director comercial de
New Holland para Argentina

5. NOTICIAS

6 EXPOAGRO AZUL
La marca estuvo presente en la primera gran feria agrícola del año, donde dio el puntapié inicial al los festejos por el centenario del tractor Fiat y presentó nuevos productos

10 GLAMOUR CAMPESTRE
Florencia Arroyo es una clienta de Córdoba que sabe cómo complementar el trabajo de campo sin dejar de lado otra gran pasión: el modelaje y el mundo de la moda

14 ESTRATEGIA PARA SEGUIR MEJORANDO
Juan Giustetti, Responsable de Desarrollo de Red de New Holland nos cuenta cómo la marca certifica a sus concesionarios con el objetivo de brindar a sus clientes los mejores estándares de atención y servicio de posventa

16 NEW HOLLAND SOCIAL CLUB
!Lo mejor de nuestros eventos, viajes y capacitaciones en un nuevo álbum de fotos!

www.facebook.com/NewHollandArg
@NewHollandArg
@NewHollandArg

New Holland a campo

New Holland Argentina
Año 19
Nº 42
2018

New Holland A Campo es una publicación de New Holland para Argentina.
Los artículos aquí publicados no representan, necesariamente, la opinión de la empresa sobre el asunto. La reprodución total o parcial del contenido está permitida siempre que se identifique la fuente.

COMUNICACIONES AMÉRICA LATINA

Periodista responsable:
Jorge Görgen
Registro profesional SC-00423-JP

Editor:
Sebastián Giménez

Producción y coordinación:
Pagina 1 Comunicación

Edición periodística: Santiago Herrera

Colaboradores: Daniela Benedetti

Fotos: Archivo New Holland

Diagramación: Norma López

NEW HOLLAND AGRICULTURE

Escriba a New Holland A Campo para hacernos llegar sus opiniones, sugerencias y consultas

New Holland A Campo
Montañeses 2641 2º D (1428)
Buenos Aires, Argentina
Tel: (5411) 4786-9633
E-mail: fmayer@pg1com.com

En las alturas

La Municipalidad de Putre, una localidad chilena de 2.700 habitantes ubicada en la precordillera de Los Andes, adquirió un nuevo tractor T6020 que fue recibido con una tradicional "pawa" andina, ceremonia ancestral utilizada por los antiguos incas para solicitar la protección de los dioses y benevolencia climática para los cultivos.

El equipo trabajará a más de 3.500 metros sobre el nivel del mar y ya se encuentra a disposición de pequeños chacareros de la zona para la producción sustentable de cultivos tradicionales de la zona como maíz, papa, hortalizas y capulí.

Presencia en Paraguay

La marca y sus concesionarios Ciabay y Tape Ruvicha, desarrollan el más moderno Centro de Entrenamiento y Tecnología (CTT) del país guaraní.

Dicho centro está ubicado en el Centro Tecnológico Agropecuario de Paraguay (Cetapar) y cuenta con biblioteca técnica, sala de piezas y herramientas, vestuarios, comedor, simulador de agricultura de precisión, auditorio a nivel, garaje y taller con máquinas y productos.

Los azules
otra vez en el centro de Expoagro

La marca tuvo una gran presencia durante la primera feria agrícola del año, presentó la picadora FR780 y dedicó un lugar especial a los 100 años del tractor Fiat

Con banderas azules y amarillas ondeando en diferentes partes del predio de San Nicolás y como tractor oficial por segunda vez consecutiva, New Holland brilló en Expoagro. En su stand, la marca mostró su abanico de productos, entre los que se destacó la picadora FR780 y el pulverizador Defensor SP3500. Además, la marca le concedió un espacio dedicado exclusivo al tractor Fiat, que fue homenajeado por sus 100 años.

"Fue un evento importante para la marca. Estar en la feria nos dio la posibilidad de acercarnos aún más a cada uno de nuestros clientes. Son ellos los que utilizan nuestros productos y los que marcan tendencia, y siempre es importante e interesante escuchar lo que tienen para decir",

aseguró Ignacio Barrenese, Director Comercial de la marca.

Durante la primera jornada los funcionarios de la marca dieron una conferencia de prensa para contar las novedades de la marca a más de treinte periodistas y a todos los clientes y visitantes que se acercaron al stand. Durante la charla se abordaron diferentes temas de gran importancia para New Holland, como la ampliación de la red de concesionarios y el programa Customer Experience.

Quien también tuvo sus minutos durante la conferencia fue el tractor Fiat, que tendrá protagonismo en las ferias en las que participe New Holland gracias a su centésimo aniversario. Es así que durante las cuatro jornadas los visitantes de la feria pudieron apreciar un tractor Fiat modelo 1958 que causó el asombro de propios y extraños, quienes no perdieron la oportunidad de tomarle infinidad de fotos.

“Los tractores Fiat transformaron la agricultura gracias a su capacidad de responder a las necesidades de los clientes. Actualmente, ese legado vive en nuestra oferta de productos, ya que siempre buscamos cubrir hasta la necesidad más específica de cada uno de los productores que nos eligen”,
dijo Gabriel Tronchoni, gerente de Marketing de la marca.

Por su lado, la picadora FR780 también se robó la atención de periodistas y público en general. Dicha fue presentada oficialmente en un evento que tuvo la participación de Grosso Tractores, representante exclusivo de picadoras en Argentina.

“ La FR780 Cuenta con un motor FPT Industrial Cursor 16 con Certificación Tier 4B, una normativa que busca reducir las emisiones para mejorar la calidad del aire. Este es el primer producto que traemos al país con dicha característica y se suma a la línea de heno y forraje que busca cubrir cada vez más las exigencias de los productores”
destacó Juan Giustetti, Responsable de Desarrollo de Red y encargado de la unidad de negocios de picadoras en Argentina.

“Cerramos la feria con una excelente participación y tuvimos un gran protagonismo. Durante todas las jornadas el stand estuvo repleto de visitantes, hubo muchas consultas y también concretamos gran cantidad de negocios. Estamos todos muy contentos y confiados en que este año seguiremos consolidando a la marca como una de las líderes del mercado”,
finalizó Barrenese.

Entre tractores y pasarelas

El campo y la mujer no son rivales, ni mucho menos. Son muchas las que se dedican a hacer aquellos trabajos señalados casi siempre como " exclusivos para hombres". Tampoco existe una posible incompatibilidad entre el campo y el modelaje. Cada una de estas premisas quedan demostradas por Florencia Arroyo, una clienta cordobesa de Santiago Temple que con sólo veinte años estampa su estilo en el mundo agrícola.

Cada semana ella divide su tiempo entre dos de sus grandes pasiones: el campo y el modelaje. "De lunes a viernes hago diversos trabajos de campo mientras que los fines de semana los aprovecho para hacer modelaje, algo que también disfruto muchísimo", cuenta la joven que realizó sus estudios en un colegio agrotécnico.

Con un amor por la marca heredado y compartido por todo el resto de su familia,, su historia con el mundo agrícola comenzó cuando era muy chica. "Crecí en el campo. Hoy por hoy trabajo en equipo con mi hermano Marcos. Él empezó queriendo hacer ciertos trabajos para los que mi papá compró dos tractores, un T6.130 y un TM.135, y una rotoenfardadora RB.460, y yo también me terminé sumando. La parte que más disfruto es la de armar rollos para después dárselos como alimento a nuestros caballos", asegura Florencia, y destaca: "El campo es la base de mi felicidad, sin él no me identificaría. Estoy orgullosa de

Florencia Arroyo es clienta del concesionario Griffa S.A., vive en la localidad cordobesa de Santiago Temple y divide su tiempo entre las duras labores del campo y el glamour del mundo de la moda

ser una mujer de campo”..

Florencia sabe que existen estereotipos sobre las mujeres de campo pero sabe cómo derribarlos. “Siempre me dicen que está bueno que la mujer esté en campo y que soy muy rara por eso. Nosotras también podemos, no tenemos que estar en casa o comprando ropa. Las mujeres también podemos hacer el mismo trabajo que los hombres”, relata con seguridad. Y agrega: “Soy muy sencilla pero me gusta ponerle un poco de glamour al campo. No necesariamente se tiene que estar desarreglada”.

Para toda la familia Arroyo, New Holland es parte de su historia. “Fue nuestra primera marca, nos identificamos automáticamente cuando la mencionan. Todo lo que tenemos es gracias a New Holland y siempre estuvieron presentes. Desde hace años trabajamos con el concesionario Griffa S.A de Balnearia, Córdoba. Ellos siempre fueron muy atentos y estuvieron ayudándonos con todo lo que necesitábamos”, detalla Florencia.

Además, asegura que el campo es la base de su felicidad y deja una reflexión para todas las mujeres que, como ella, sienten pasión por la tierra: “No me identificaría con otro lugar, estoy orgullosa de ser una mujer de campo. Ojalá me convierta en un ejemplo para todas las chicas a las que les gusta tanto esto como a mí”.

La certificación de concesionarios como estrategia para mejorar la atención

La marca certifica a sus concesionarios para fortalecer su servicio y la calidad de atención al cliente

El mercado de la maquinaria agrícola se hace cada vez más exigente y el sello distintivo de New Holland siempre estuvo relacionado con la atención a sus clientes. Esto, sumado a las necesidades cada vez más específicas de aquellos que eligen New Holland, dio lugar a un proceso mediante el cual se comenzó a distinguir con un certificado de calidad basado en estándares de atención fijados por la marca. Juan Giustetti, Responsable de la Red de Concesionarios, nos explicó cómo surgió la idea y su importancia para brindar un servicio de excelencia a los clientes.

¿CÓMO Y CUÁNDO NACIÓ LA NECESIDAD DE CERTIFICAR CONCESIONARIOS?

Esto parte de la necesidad del cliente de exigirle cada vez más a la maquinaria agrícola. Hace un tiempo, desde la marca empezamos a identificar ciertas necesidades relacionadas con la búsqueda de una mejor atención, un seguimiento más personalizado y un acercamiento mayor. Nos dimos cuenta que todo eso era algo que podíamos brindar y que no existía en el mundo de la maquinaria agrícola. Así fue cómo empezamos a mejorar nuestra red de concesionarios al ofrecerles algo distinto y entendiendo el gran status quo que hay para las máquinas. El objetivo es brindar una atención diferenciada tanto a los que ya eran clientes como aquellos que no conocían la marca.

¿CREES QUE EL SERVICIO DE POSVENTA ESTABA MÁS ATRASADO EN RELACIÓN A LA TECNOLOGÍA DE LOS PRODUCTOS?

Los clientes a veces no estaban al tanto de ciertas especificaciones técnicas de nuestras máquinas, entonces decidimos ser la punta de lanza para posicionarnos de manera distinta al resto y así poder llevarles a esos clientes nueva información para que puedan aprovechar de la mejor manera el producto. Todo esto lo estamos llevando adelante tanto desde la venta, la posventa y la capacitación, entre otros aspectos.

¿CUÁNTO TIENE QUE VER LA IDIOSINCRASIA DEL VENDEDOR Y EL EMPRESARIO A LA HORA DE ENTENDER AL CLIENTE?

Cuando vendemos una máquina, establecemos una relación para toda la vida. Esto nos permite que la venta de un producto no sea puntual, sino que es importante que luego de ese producto venga otro nuevo.. Entendemos que hay un vínculo que se forma más allá de la venta y que se nutre estando día a día atendiendo a los clientes, conociendo las dificultades de su negocio, acercándole todas nuestras herramientas para ayudarlo, potenciándolo en los mejores momentos y acompañándolo en los momentos difíciles.

¿CÓMO SE DIO EL PROCESO PARA INICIAR LA CERTIFICACIÓN?

El primer paso está fue establecer cuáles son los más altos estándares para la atención de nuestros clientes en servicios, repuestos, ventas y posventa. Luego identificamos cuáles eran las necesidades y los procesos necesarios para cubrir dichos estándares. En función de esto determinamos los procesos y protocolos en cada una de las áreas para empezar a trabajar de forma individual con nuestros concesionarios junto a un grupo de consultores, haciendo acompañamientos personalizado e integrales desde las áreas de territorio, servicios, repuestos y venta. Lo que hacemos, entonces, es dar un soporte para que el concesionario tenga todas las herramientas disponibles para desarrollar su negocio y lograr una cercanía al cliente para toda la vida.

¿QUÉ SE LOGRA A TRAVÉS DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN?

Logramos estar cerca del cliente durante todo el ciclo de vida de su producto al estar al tanto del comportamiento de su máquina, acercándole las mejores herramientas de financiación y ofreciéndole negocios personalizados. Lo que queremos es estar muy presentes en el día a día del cliente y acompañarlo en el desarrollo de su negocio. Hoy existen muchas máquinas y la diferencia tecnológica es cada vez menor. Como consecuencia, la diferencia está en la experiencia del cliente, en saber cómo se siente respaldado.

¿HAY EJEMPLOS EN ARGENTINA DE CUMPLIMIENTO DE TODOS LOS REQUISITOS PARA LA CERTIFICACIÓN?

Grosso Tractores fue el primer concesionario con el que empezamos a implementar las certificaciones. Este dealer tiene en su ADN ser pioneros en muchos aspectos y éste no fue la excepción. El trabajo que hicimos en conjunto le permitió no sólo brindar un servicio diferenciado, sino que también le permitió estar entre los mejores concesionarios de Argentina y Latinoamérica. Es la tercera generación de vendedores de maquinaria agrícola,, tiene la impronta familiar y son conocedores del mercado porque también son productores. Ellos piensan y trabajan como empresarios, pero sin perder la cercanía y comprensión con el cliente.

Juan Giustetti, Responsable de la Red de Concesionarios

Por otro lado, Agroterra también se destaca por su atención. Si bien es un concesionario nuevo, ellos tienen los mismos valores que nuestra marca. Están en Venado Tuerto, una zona muy competitiva, y hacen trabajos de soporte y acompañando a los clientes. En su caso, todo el trabajo se tradujo en una muy buena performance respecto a servicios y posventa en una zona donde no teníamos cobertura. Lo que hicimos junto a ellos fue sinónimo de nuevos clientes y mejores servicios sin perder la esencia de New Holland.

Finalmente, el caso de Manassero y su espíritu emprendedor es para destacar. Ellos son nuevos pero son referentes en la zona y tienen una vocación de atención al cliente muy grande. En poco tiempo respondieron a la metodología y vocación de New Holland y sus clientes respondieron de forma positiva al reponer los productos de la marca o cambiar otras marcas por la nuestra.

LUEGO DE ESTOS CASOS, ¿SE SUMARON OTROS CONCESIONARIOS?

Tenemos varios concesionarios que están trabajando fuertemente para desarrollarse y profesionalizarse. Es así que logramos que la red de servicios de la marca crezca en calidad de servicios, cantidad de unidades que se volcaron en el mercado y en la respuesta que les dimos a los clientes tanto durante la venta como posventa. Además, la estructura de Recursos Humanos creció muchísimo en los últimos tres años, estamos hablando de casi un 60%. Los casos de éxito lograron que los demás quieran participar de todo este proceso de cambios positivos.

¡Mirá lo mejor de New Holland en imágenes!

Cristian Fuca de Zavalla, Santa Fe, junto a su flamante cosechadora 6.80 en Expoagro

El equipo de New Holland Argentina junto al staff de Manassero

El T8.350 y el T7.240 de Andrés Delzart, a punto de sembrar en Jubileo, Entre Ríos.

Damián Kemerer, cliente de Gotte S.A., junto a su nuevo T7.260

Durante Expoagro nos visitaron Rubén Renzi, Jorge y Roberto Meinardi, dueños del Fiat 211R que estuvo en exhibición por los 100 años del tractor

Juan Manuel Manassero durante la inauguración de Manassero

Franco, Guido y Adrián de María Grande, clientes de Gotte S.A, festejan la compra de un T7.205

La familia Schreiner posando junto a su flamante T7.260

La familia Lell junto a su nueva CR790

Manassero, nuevo concesionario de nuestra red

Lo mejor de New Holland en imágenes

¡Bienvenido Manassero a nuestra red de concesionarios!

Miguel Buratti trabajando en el Departamento Constitución, Santa Fe, a bordo de su T7.215

Pastor Nelson, cliente de Agromaq Virdó, con su nuevo tractor TT 3840

¡El equipo de CATPRO S.A. de festejo!

¡Clientes felices junto a su T7.215!

¡Junto a grandes amigos que hicimos en nuestro último dealer meeting!

¡Todos quieren una foto con Quique!

¡Pasando un gran momento junto a nuestros clientes!

¡La familia Torresi de Cañada de Gómez se agrandó con la incorporación de un T7, T8 y T9!

¡Vaya donde vaya, Quique siempre es el centro de todas las miradas!

EL CAMPO ARGENTINO ES CADA VEZ MÁS NEW HOLLAND

Enterate por qué cada vez somos más
entrando en **www.newholland.com**

A Brand of CNH Industrial

NEW HOLLAND AGRICULTURE

CADA VEZ HAY MÁS