

Dirección de Empresas

INGENIERÍA EN
ORGANIZACIÓN INDUSTRIAL

Antonio Muñoz Granero
Eva Mir Gaya

[EL CASO CHALMAZEL]

PARTE 4

“VENTAS”

GONZALEZ

Si el pedido en curso no tiene salida /(estoy seguro de que) vamos a disfrutar de verdad /en cualquier caso, el problema de almacenaje será mío /como de costumbre!

FUENTES

Después de esto de la letra impagada, no vivimos seguros. Morán deberá encontrar mercado /(off) tenemos representantes, y se les paga bien.

TITULO

EL CASO CHALMAZEL: VENDER

MORAN

Primera cosa a saber /¿Suministramos a Chalmazel?

MARES

Nada de eso! /No está nada claro que podamos recuperar lo que ya nos deben /y, seguramente, no somos sus únicos acreedores. /En tales circunstancias, ni hablar de suministrarles. Iré al banco el lunes. Esperamos hasta la próxima semana.

MORAN

(off) Si llegan a cerrar, perdemos un cliente.

GONZALEZ

Sí /Esto traerá también problemas al taller /eh? Que voy a hacer con mis muchachos? /Desde hace dos años, el taller trabaja un mes al año para Chalmazel. Además, este año, había doblado sus pedidos /Sin embargo, tus representantes /cuando venden podrían mirar donde se meten.

MORAN

Podemos almacenar. Los asuntos de Chalmazel pueden tal vez arreglarse.

MARES

No/ No fabricamos para almacenar /además, esta letra impagada es un problema para la tesorería. La situación es clara, no podemos esperar. Tenemos una producción en manos, pues bien, hay que venderla /No es así Morán?

MORAN

Esto no puede hacerse /de un día para otro /Tengamos en cuenta que se trata de un producto específico!

MARES

Es preciso, no obstante, espabilarse y pronto /no voy a admitir una baja en la facturación.

MORAN

Comprendo perfectamente, pero /dese cuenta de que se trate de 2.000 unidades de producción que tendremos que comercializar de hoy para mañana y que no disponemos para ello de elementos suficientes!

MARES

Que dice usted? /No dispone de elementos suficientes?

MORAN

Cuando era representante yo...

MARES (off)

De esto hace diez años, amigo /(On) todo ha cambiado /Tendrá usted listas de prospección!

MORAN

Sí, /pero /no puede decirse que verdaderamente nos resultan útiles /Es usted quien ha hecho nuestra clientela. /nuestros representantes conocen bien sus actores y ya hacemos bastante con suministrar dentro de los plazos.

MARES

No, los plazos de entrega no tienen nada que ver /Necesitamos apoyarnos en un plan de prospección serio.

GONZALEZ

Diga /sí, está aquí /Es para ti.

MORAN

Morán /quién es? /Ah /Dígale que aguarde en mi despacho, voy en seguida /muy bien /Es Cortés. Le he llamado...

MARES

Ah, Cortés, su "toro bravo", es tan rápido que no se toma la molestia de conocer a sus clientes! Llega a punto: Venga. /Nos va a escuchar. //(Off) Buenos días Cortés. (On) Siéntese, siéntese!

CORTES

Buenos días Sr. Mares /Es un golpe duro.

MARES

Sí, es un golpe duro, y no le felicito por ello. /Sí, ya sé, ya sé, usted es un buen vendedor! /Pero qué quiere decir un buen vendedor? /Arrancar simplemente una firma al pie de un pedido? /Una empresa, amigo, es como los hombres! Hay que conocerla bien cuando se trata con ella! /Me pregunto si se toma Vd. la molestia de estudiar el mercado sobre el cual trabaja. Conoce a la competencia?

CORTES

La competencia? Por el momento veo a tres /En Vitoria, en Vigo, y en...

MARES

Y, qué porcentaje de clientes cree usted que nos quitan?

CORTES

No lo sé, nunca nos hicimos esta pregunta.

MARES

Hace Ud. alguna prospección, Cortés?

CORTES

Si se me dan los medios para hacer prospecciones, estoy dispuesto a hacerlas!, pero sobre qué base, Sr. Marés?

MARES

En su opinión, si hiciéramos un esfuerzo de prospección, en cuanto aumentarían las ventas para compensar la pérdida de este cliente?

MORAN

En /en realidad no lo sé, pero /estoy convencido de que es rentable.

MARES

(Off) Me temo que hace Ud. sus previsiones (on) en el café, Morán /y, por lo que veo, usted sólo conoce a un grupo de clientes habituales que, por relación, nos traen a veces otros: pero de aquellos que no nos conocen y que podrían necesitar de nuestros servicios /no tiene usted ni idea!

CORTES

Se refiere al mercado potencial?

MORAN

Bien /(off) es decir...

CORTES

En la empresa en que estaba antes claro, era una gran empresa la oficina de estudios comerciales hablaba a menudo de las estadísticas comerciales /Creo que estaban también en relación con el Instituto de economía, los organismos profesionales y la Cámara de Comercio /También estudiaban las revistas /y la oficina enviaba al personal de venta sistemáticamente documentación por sectores y clientes /!Je! No olvidan un solo detalle;

hacen un trabajo de chinos, en el estudio de la prospección /Confieso que yo prefiero tratar personalmente a la clientela.

MORAN

Ah, si, cuidado. No hay que fiarse /De acuerdo en documentarnos pero también, prudencia /a nuestros clientes les importa poco si hacemos o no el marketing. /Ante todo, ellos quieren ser los únicos en vender nuestra marca /entonces, sabe ud. si pretendemos cubrir el mercado, habrá que atenderse a las consecuencias. (off) Tal vez a perder clientes.

MARES

Como Chalmazel! Hum? /si, Morán, tiene usted razón, no comparto totalmente su punto de vista, pero lo que dice tiene sentido. /Desde luego no vendemos pacotilla /pero admita que nuestra clientela ha sido hecha a partir de los clientes de mi padre. Con frecuencia, al azar de circunstancias /Exportamos, pero, a nuestro lado existen regiones en las que no conocemos a nadie /Hay gran número de industrias que podrían (off) pasarnos pedidos; pero que nos ignoran /porque les ignoramos!

MARES (off)

De acuerdo, no somos (on) la General Motors, lo sé. /Pero cuando necesitamos vender, no sabe usted siquiera a qué puerta llamar! Además recuerde bien eso, Morán. /Si se tiene mercado se encuentran los medios para producir, /pero producir sin mercado... (ruido).

CORTES

No lo hacemos tampoco tan mal Sr. Marés.

MARES

Sí, /dice usted eso por complacerme. /En fin, es verdad; hasta ahora nos hemos defendido bien, pero ahora tenemos dificultades para tragar un hueso, y mañana habrá que atacar. /A partir de ahora mismo /quiero que razonen como si volviéramos a cero.

CORTES

No obstante, tenemos fama de serios y, además, atendemos siempre a las necesidades propias de cada cliente; creo que esto es importante.

MARES

(off) Oh, no me hable de modificaciones! /Lo de "a medida" es un buen argumento en boca de, un representante pero producir prototipos (on) no ha enriquecido a nadie! /Por tanto, insisto; volver a cero /Reconsiderar nuestra imagen de marca, analizar nuestros productos para descubrir todos sus posibles usos e inventariar todas las empresas susceptibles de usarlos /Solo así podremos establecer un plan de prospección y lanzar acciones comerciales a la medida de nuestros medios y necesidades. /No se marche ud. hoy mismo, Cortés, quédese unos días, junto a Morán, para estudiar un plan de acción. Le será útil no, Morán?

MARES

Acabo de descubrir que Cortes es un buen representante y eso me ha dado una idea. Usted, Emilia, podría estudiar con toda atención /la publicidad de los competidores en las revistas que recibimos qué le parece?

EMILIA

Sí, desde luego; sin embargo, si me permite. /Creo que antes de plantearnos un montón de preguntas sobre la competencia o sobre nuevos clientes deberíamos empezar por conocer a los nuestros.

MARES

Y qué propone usted Emilia?

EMILIA

Eventualmente, abrir un dossier por cliente. En el figurarán los informes de los representantes, así como un resumen de sus pedidos, facturación y entregas; cada vez que nos pasen un pedido importante, habrá que pedir informes al banco.

MARES

Sí, no está mal, con tal que no impida lo demás. Estoy seguro de que Cortés va a proponer acciones interesantes. /Vamos a poner al día el equipo de ventas y habrá que ayudar a Morán. /Respecto a mi nueva patente, en las actuales condiciones, me pregunto si debe ir adelante. NO vale la pena salir, triunfalmente si vamos a tener dificultades /a la primera.

FIN