

Maquinarias Mega, al servicio del cliente

Entrevista a Víctor De Yavorsky.

Mov.- Preséntenos a la empresa en su conjunto: historia, comienzos, evolución, etc.

Víctor De Yavorsky.- Somos una empresa fundada en 2008, filial de un grupo de empresas con más de 26 años de trayectoria. Nuestras empresas se encuentran a nivel nacional e internacional, visionarias que evolucionan alrededor de sus Valores Fundamentales, proporcionando al mercado productos y soluciones de alta calidad, contribuyendo significativamente con el bienestar social y saneamiento ambiental, con el propósito de ofrecer a su Gente crecimiento integral y así puedan influir positivamente sobre muchos seres humanos.

Somos una organización centrada en el desarrollo de nuestros Integrantes, guiada por nuestros Valores y orientada a la excelencia en el Servicio a nuestros Clientes.

En Maquinarias Mega comenzamos comercializando Maquinaria Pesada Komatsu para el sector de la construcción y minería: en el año 2008 incorporamos los montacargas Komatsu, posteriormente en el año 2009 nos asociamos con Palfinger para representarlos en Venezuela.

En este año 2013 marcamos el inicio del año incorporando la nueva línea Haulotte para completar nuestro portafolio de productos.

Mov.- Uds. son una empresa que se ha especializado en soluciones para maquinaria pesada y manejo de cargas. ¿Cómo empieza su relación con el Grupo Haulotte y



por qué deciden ser distribuidores de esta marca?

Sr. De Yavorsky.- En el proceso de construir un portafolio de productos con soluciones integrales a nuestros clientes, estuvimos investigando varias líneas de productos que satisficieran la demanda detectada en Venezuela para trabajos en alturas. Eso nos llevó al grupo Haulotte como primera opción para aliarnos estratégicamente, por su compromiso, responsabilidad y calidad de sus equipos. Posteriormente, en el año 2011 tuvimos la oportunidad de conocer a la empresa Haulotte en la feria Conexpo en Las Vegas. Para-

lelamente estábamos comenzando a evaluar el incorporar nuevas líneas que satisficieran la necesidad del mercado y que nos otorgaran ventajas estratégicas para potenciar el desarrollo en el recorrido de nuestra misión. Nos sentimos identificados con Haulotte por su compromiso, responsabilidad y calidad de sus equipos.

Comenzamos a incorporar la línea en nuestra empresa hermana Conergia ubicada en Colombia y posteriormente la incorporamos en el 2012 en Venezuela.

Mov.- Venezuela está creciendo de forma considerable y se está invirtiendo en mejoras, infraestructuras y por consiguiente las empresas adquieren maquinaria para crecer, ¿cómo está el mercado de la construcción en Venezuela?

Sr. De Yavorsky.- En los últimos tres años el mercado de construcción ha estado en crecimiento, especialmente por los proyectos del gobierno para la construcción de viviendas, así como el sector industrial y el petrolero.

Mov.- A su vez, su empresa está creciendo de forma exponencial es estos últimos años, ¿cómo está la empresa implantada en el mercado?

Sr. De Yavorsky.- Aproximadamente un 25% para máquinas de construcción, 40% en grúas articuladas sobre camión y 30% en máquinas Komatsu para minería.

Mov.- ¿Qué tipo de productos venden a sus clientes?

Sr. De Yavorsky.- Somos distribuidores autorizados en Venezuela de: Maquinaria Pesada Komatsu para construcción y minería, Montacargas Komatsu, Grúas articuladas sobre

“

El pasado 31 de Enero realizamos en nuestras instalaciones la segunda edición del evento “Encuentro con clientes”, donde tuvimos la oportunidad de compartir con nuestros clientes activos y potenciales nuestros equipos disponibles, así como también cada proveedor tuvo la oportunidad de exponer sus productos. Ese encuentro fue la primera relación cliente - Haulotte y los resultados del evento fueron bastante satisfactorios.

”



camión Palfinger, grúas ETI para trabajos de electricidad con alto voltaje y ahora somos distribuidores de las plataformas Haulotte para trabajos en alturas.

Mov.- Al ofrecer una gama tan amplia de productos, estarán implantados en muchos sectores, ¿para qué tipo de aplicaciones están destinados sus productos?

Sr. De Yavorsky.- Nos orientamos principalmente a las empresas del sector para la construcción, mineras, generadoras eléctricas, petrolero, transporte y vemos alto potencial en las industrias para nuestra división de manejo de carga.

Mov.- El mercado de las plataformas aéreas es un mercado en desarrollo y todavía por desarrollarse. En su opinión, ¿cree qué es un producto ya implantado en el día a día de las empresas o es un producto del que deben hacer una formación previa para enseñar a sus clientes las aplicaciones y ventajas de las plataformas aéreas?

Sr. De Yavorsky.- Particularmente en Venezuela, consideramos que debe prepararse al cliente para enseñarle las ventajas y las diversas aplicaciones de las plataformas, dado que estamos acostumbrados a trabajar con herramientas menos sofisticadas como los

Andamios (Scaffolding). Sin embargo, poco a poco se han comenzado a ver plataformas de esta índole gracias a la implementación de las nuevas leyes laborales para el trabajo seguro.

Mov.- ¿Qué acciones están implantando en este sentido para concienciar a la gente del uso de las plataformas aéreas frente a otros métodos de trabajo en alturas?

Sr. De Yavorsky.- El pasado 31 de Enero realizamos en nuestras instalaciones la segunda edición del evento "Encuentro con clientes", donde tuvimos la oportunidad de compartir con nuestros clientes activos y potenciales nuestros equipos disponibles, así como también cada proveedor tuvo la oportunidad de exponer sus productos. Ese encuentro fue la primera relación cliente - Haulotte y los resultados del evento fueron bastante satisfactorios.

Adicionalmente, estamos actualizando nuestra página web donde estamos ingresando la información de Haulotte. En Mayo estaremos participando en Construxpo (feria de Construcción) en Caracas y vamos a presentar las plataformas. Y tenemos pensado organizar un evento netamente de Haulotte en nuestras instalaciones de Guarenas y Valencia cuando llegue el segundo embarque de pla-

taformas, con la intención de hacer exhibiciones, promociones y demás.

Mov.- ¿Cómo está siendo la respuesta de sus clientes ante la distribución de las máquinas Haulotte?

Sr. De Yavorsky.- Están comenzando a llegar las primeras plataformas. No obstante, desde hace más de 10 meses se ha estado informando a nuestros clientes sobre la inclusión en nuestra cartera de productos sobre las plataformas y la repuesta ha sido bastante satisfactoria.

Mov.- ¿Existe alguna máquina que se demande más que las demás?

Sr. De Yavorsky.- Articuladas y tijeras eléctricas, por el momento.

Mov.- ¿Cuántas oficinas tiene su empresa en Venezuela?

Sr. De Yavorsky.- Maquinarias Mega dispone de cuatro sucursales ubicadas a lo largo del territorio nacional (Guarenas, Puerto Ordaz, Valencia y Margarita), donde realizamos la logística, almacenamiento, venta y coordinación de las cuadrillas técnicas y a su vez cada sucursal cuenta con un valioso equipo de profesionales de servicio técnico y post-venta, calificados, especializados, y comprometidos a satisfacer las necesidades del cliente.

Mov.- ¿Cuánta gente trabaja en su empresa?

Sr. De Yavorsky.- En Maquinarias Mega contamos con 120 personas aproximadamente.

Mov.- ¿Puede presentarnos a su equipo de trabajo?

Sr. De Yavorsky.- Mega cuenta con tres divisiones comerciales: Construcción, Minería y Manejo de Carga con el apoyo de los diferentes Departamentos de Soporte.

Mov.- Los productos que comercializan, ¿van destinados a los alquiladores o al cliente final?

“
Maquinarias Mega
dispone de cuatro
sucursales ubicadas
a lo largo del territorio
nacional (Guarenas,
Puerto Ordaz, Valencia
y Margarita)





Sr. De Yavorsky.- Para ambos, pero en su mayoría el producto es destinado para el cliente final.

Mov.- ¿Qué cuota de mercado tiene su empresa en este momento?

Sr. De Yavorsky.- Este número generalmente dependerá de las líneas, aproximadamente un 25% para máquinas de construcción Komatsu, 40% en grúas articuladas sobre camión Palfinger y 30% en máquinas de para minería Komatsu, 0% Haulotte por el momento. Pero con un gran potencial de crecimiento. Junto con Haulotte tenemos una estrategia a medio plazo de un gran crecimiento en el mercado de Venezuela, debido principalmente a nuestra penetración en el mercado clave mencionada anteriormente, donde se necesitarán plataformas. Mega confía en entrar en este mercado emergente con el socio Haulotte que nos proporcione un buen apoyo y conocimientos técnicos que nos lleven a una situación de privilegio frente a los competidores. Seremos capaces de llegar a nuestro objetivo y cumplir nuestras metas.

Mov.- ¿Con cuántas personas cuentan para el servicio post venta?

Sr. De Yavorsky.- En la división manejo de

carga (división incluirá la línea Haulotte en su portafolio) posee actualmente 4 Ingenieros y 10 Técnicos especializados.

Mov.- ¿Tienen talleres móviles?

Sr. De Yavorsky.- Poseemos un equipo de servicio técnico, quienes prestan atención en campo. Nuestro equipo consta de personas calificadas y dotadas con herramientas de última generación, listos para ofrecer soluciones adecuadas en cualquier rincón de nuestro territorio.

Adicionalmente, contamos con un Centro de Servicio Autorizado (CSA) en nuestra sede principal ubicada en Guarenas.

Mov.- ¿Qué estructura tiene el servicio de atención al cliente?

Sr. De Yavorsky.- Actualmente contamos con 3 especialistas en atención al cliente. En realidad estamos invirtiendo en estos importantes recursos con un nuevo equipo que tomará el relevo en el Segundo trimestre con el fin de reforzar uno de los departamentos clave de nuestro negocio. Mega está invirtiendo mucho después de la venta, y el apoyo Haulotte es muy importante. Estamos trabajando en la misma dirección para satisfacer totalmente a nuestros clientes y que sean leales a nuestra compañía y a nuestra cartera de productos.

Mov.- ¿Cuentan con un stock de repuestos para las máquinas Haulotte?

Sr. De Yavorsky.- Los días 4,5 y 6 de Abril recibimos la formación de Postventa (repuestos y servicios) por parte del fabricante. Uno de los objetivos de esta visita fue establecer los kits de repuestos necesarios para tener un stock adecuado en nuestros almacenes.

Mov.- Uds. son distribuidor oficial del fabricante, ¿qué ventaja supone esto para los alquiladores y para el cliente final?

Sr. De Yavorsky.- La ventaja principal es el servicio y atención que ofrecemos a nuestros clientes antes y después de la venta. Además, contamos con el respaldo del fabricante para la Postventa, garantías, entrenamientos y todo lo relacionado a soporte al producto, y adicionalmente contamos con un amplio stock de repuestos y equipos.

Mov.- ¿Qué valor añadido les ofrece en este momento su empresa a los clientes?

Sr. De Yavorsky.- Nosotros somos una empresa que prestamos soluciones de alta calidad. No nos enfocamos en solo vender y dejar el cliente en ese punto, nosotros queremos estrechar lazos duraderos con el cliente y prestarle el soporte necesario para garantizar la operatividad de sus máquinas y equipos.

“

Actualmente contamos con 3 especialistas en atención al cliente. En realidad estamos invirtiendo en estos importantes recursos con un nuevo equipo que tomará el relevo en el Segundo trimestre con el fin de reforzar uno de los departamentos clave de nuestro negocio.

”



Luca Riga y Rodrigo Cabral, Haulotte Latam.

“

La ventaja principal es el servicio y atención que ofrecemos a nuestros clientes antes y después de la venta. Además, contamos con el respaldo del fabricante para la Postventa.”

Mov.- ¿Cuántas máquinas vendió su empresa el año pasado?

Sr. De Yavorsky.- En las tres divisiones vendimos un total de 184 equipos.

Mov.- ¿Cuál es su previsión de ventas para este año entrante?

Sr. De Yavorsky.- Se tiene estimado vender en las tres divisiones un total de 330 equipos.

Mov.- Las plataformas Haulotte, ¿son unos productos con una buena relación calidad/precio?

Sr. De Yavorsky.- Una de las razones principales por la cual decidimos aliarnos estratégicamente con Haulotte.

Mov.- ¿De qué forma planea expandir la empresa en el futuro en su región?

Sr. De Yavorsky.- Hoy en día tenemos capacidad para satisfacer las necesidades del Centro y Oriente de nuestro país y para nosotros es un reto en los siguientes años poder abarcar Occidente. Para ello, tenemos pensado realizar campañas de publicidad para dar a conocer la marca, así como ampliar nuestro equipo comercial.

Mov.- Haulotte como fabricante está introduciendo nuevas máquinas y nuevos modelos, ¿qué veremos de novedades de su marca este año? ¿Cuál será la tendencia en maquinaria?

Sr. De Yavorsky.- Adicional a las plataformas Haulotte, este año estaremos comercializando por primera vez: los montacargas de pasillo angosto de Komatsu y las grúas Hight Performance de Palfinger.

Mov.- ¿Qué diferencia sus máquinas del resto de su competencia?

Sr. De Yavorsky.- Apoyo del fabricante, Calidad, Stock de repuestos, atención al cliente y equipo postventa.

Mov.- ¿Tienen demanda de maquinaria de segunda mano en Venezuela? ¿La ofrecen Uds.?

Sr. De Yavorsky.- Sí, desde el año pasado estamos ingresando en el mercado con un nuevo público, ya que estamos ofreciendo máquina usada Komatsu para el alquiler o para la venta. Son máquinas con poco uso y en óptimas condiciones. Estamos viendo un gran potencial al incluir grúas, montacargas y las plataformas para el alquiler.

Mov.- Uds. están centrados en equipos de construcción, ¿también están involucrados en industria para ofrecer sus máquinas?

Sr. De Yavorsky.- Nuestros mercados principales hoy en día son: Construcción, Eléctrico, Minero, Petrolero y Alquiler. El sector industrial es aún un mercado no atendido por nosotros pero en donde vemos mucho potencial.

Mov.- ¿Cuántas plataformas aéreas tiene Venezuela en este momento?

Sr. De Yavorsky.- En Venezuela consideramos como principales competidores las marcas Genie y JLG. El consumo de plataformas en Venezuela representa un mercado que se encuentra en expansión desde el 2007, a pesar de la notable disminución sufrida en el 2009 (atribuida a causas económicas a escala mundial), la cual continúa su crecimiento a partir del 2010.

Esta información es importante tomarla en cuenta ya que cerciora que se está integrando a un mercado con crecimiento optimista, lo cual asegura ventas.

Mov.- ¿Qué cuota de mercado le gustaría alcanzar este año?

Sr. De Yavorsky.- Este año tenemos pensado vender 30 plataformas y es equivalente a un 75% del mercado venezolano.

Mov.- ¿Qué mensaje le gustaría hacer llegar a las empresas de Venezuela que son clientes actuales y qué le gustaría transmitir a sus nuevos clientes?

Sr. De Yavorsky.- Somos una empresa que está apostando en el país, que sigue creciendo para poder ofrecer al mercado que atiende las mejores soluciones integrales posibles, acompañando a nuestros clientes a lo largo de la vida útil de sus equipos, tanto con repuestos, garantías y servicio técnico que le den mayor confiabilidad a su inversiones.

Nuestra mayor ventaja es el equipo de trabajo que está comprometido con la misión de la empresa en ofrecer soluciones integrales de calidad, cuidando el ambiente e influyendo positivamente en la mayor cantidad de seres humanos.

Somos representantes de diversas marcas líderes mundiales, con las cuales contamos con todo su respaldo para desarrollar las diversas líneas y poder ofrecer un mayor y mejor servicio especializado a nuestros clientes, para que su inversión sea productiva por un mayor período de tiempo.

