

Understanding Maintenance

Inspecciones regulares de los frenos.

De las funciones básicas de los vehículos, es decir, "conducir, hacer una curva y parar", "frenar" es la función más importante en términos de seguridad. Por esta razón, nos gustaría discutir el asunto de las inspecciones regulares de los frenos para camiones.

Como se ha descrito en la edición 12, las inspecciones diarias son cruciales desde el punto de vista de seguridad, así como en términos de evitar problemas en la carretera y reducir los costes de reparación. Además de las inspecciones diarias, Hino recomienda que los clientes realicen inspecciones regulares como una forma de mantenimiento preventivo en intervalos diferentes dependiendo de sus condiciones de operación. En este artículo, emplearemos el HINO 700 Series como un ejemplo para proveer a nuestros lectores una lista de las principales piezas de freno, cuyo reemplazo recomendamos en el momento de las inspecciones regulares, y describiremos brevemente los problemas potenciales que pueden ocurrir si no se realiza el reemplazo o el mantenimiento apropiado de esas piezas. Los primeros en la lista son los tubos flexibles de freno (1) Los tubos flexibles de freno transmiten la presión necesaria para activar los frenos. Tubos flexibles rajados o ondulados pueden provocar fugas de aire o aceite, así como el fallo del freno. Diafragma de la cámara de freno (2) Este dispositivo envía aire comprimido al pistón en la cámara para activar el freno. La degradación de sus componentes de caucho internos debido a la expansión y compresión puede resultar en fugas de aire o en la activación incorrecta, lo que a su vez puede provocar un rendimiento deficiente del freno. Las piezas de caucho (3) se utilizan en las válvulas de aire de freno que controlan

la fuerza de frenado mediante el envío o detención del aire comprimido intermitentemente en respuesta a la acción del pedal del freno. Esas piezas de caucho se degradan con el tiempo por las repetidas vibraciones, así como por la expansión y compresión, y esto puede provocar el agarrotamiento de las válvulas o fugas de aire, lo que a su vez puede causar problemas en el sistema de frenado.

Por norma general, estos tres componentes, (1)-(3), deben reemplazarse cada 24 meses. Expansor (4) El expansor activa la zapata del freno para producir la fuerza de frenado. La degradación de la grasa en el expansor y el desgaste de sus piezas de caucho pueden provocar el desgaste excesivo o agarrotamiento del expansor, resultando en el fallo del freno. En general, se debe reemplazar este componente cada 60.000 km. Deseccador de aire (5) Esta pieza asegura que el aire alimentado esté libre de humedad o aceite. La humedad puede ingresar en los componentes del freno si el rendimiento del desecador está comprometido por adherencia de aceite u otras causas, lo que a su vez puede causar la corrosión y la degradación de varias piezas, resultando en el fallo de todo el sistema de aire. Se debe reemplazar el desecador cada 60.000 km ó 12 meses. Cuando reemplace el desecador, verifique también la hermeticidad haga ajustes cuando sea necesario.

Además de las áreas relacionadas a los frenos, hay muchos otros puntos que deben verificarse durante las inspecciones regulares. Esos puntos se describen en detalles en el Manual del Propietario y, por lo tanto, asegúrese de leerlo. También enfocaremos nuestra atención hacia esos diferentes puntos en futuros artículos.



2 Diafragma de la cámara del freno



1 Tubos flexibles de freno



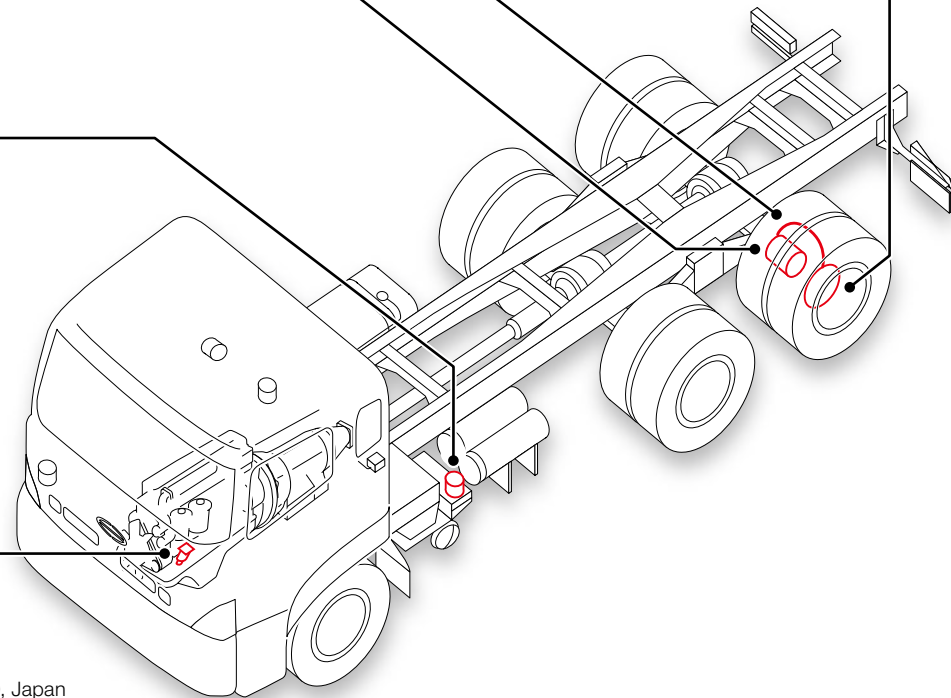
4 Expansor



5 Deseccador de aire



3 Piezas de caucho para válvulas de freno



Hino Motors, Ltd.
Address: 3-1-1 Hinodai, Hino-shi, Tokyo, 191-8660, Japan
Global Site: <http://www.hino-global.com>



©Hino Motors, Ltd. All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, copied or transmitted in any form or by any means.

Printed in Japan

2011

HINO

Cares

Issue 014

HINO, siempre buscando mejorar la calidad.

HINO es una marca de la "gente".

Creemos que nuestra capacidad tecnológica y nuestro servicio de alta calidad son frutos de las habilidades y pasión de los funcionarios de HINO. HINO es la suma de su "gente".



HINO's Vision

Calidad, funciones y precio razonable. El balance óptimo de varios elementos, incluyendo los susodichos, es el referente de los productos Hino.

Yoshihide Maeda,
DIRECTOR EJECUTIVO SÉNIOR,
MIEMBRO DEL CONSEJO DE
ADMINISTRACIÓN, Hino Motors, Ltd.

¿Cómo los fabricantes que venden productos hechos en Japón reconocidos globalmente responden a la pregunta “¿Cuáles son los puntos fuertes de los productos ‘Hecho en Japón’?” Yoshihide Maeda, director ejecutivo sénior, miembro del consejo de administración y jefe de la División de Desarrollo Tecnológico, respondió así: “Creo que el producto debe proporcionar sus funciones críticas, calidad fiable y seguridad, así como tener un precio razonable. Yo creo que esto es la excelencia intrínseca de los productos japoneses”. Como dijo el Sr. Maeda, existe un motivo por el cual Hino se ha empeñado en seguir la excelencia de los productos hechos en Japón”. Por ejemplo, digamos que desarrollamos un producto que se equipa con una amplia gama de tecnologías avanzadas para diferenciarlo de nuestros competidores. No importa cuán avanzado y multifuncional sea el producto, si el producto es demasiado caro y difícil de utilizar para un amplio segmento de usuarios, puede que el producto no sea aceptable en el mercado global. “¿Qué tipos de productos debe Hino hacer de modo que sean elegidos y continúen a ser utilizados por un gran número de clientes alrededor del mundo? Desde esa perspectiva, sentí una fuerte necesidad de reconsiderar nuestros puntos fuertes como un fabricante japonés de vehículos comerciales en un mercado donde enfrentamos a competidores de todo el mundo”. ¿En qué áreas los fabricantes japoneses se destacan en el mercado global? La respuesta a esta pregunta— una pregunta que Hino se plantea incesantemente como una empresa—se encuentra en el comentario del Sr. Maeda en el inicio de este artículo. “Es importante volver a sus orígenes o a los ‘puntos fuertes de los productos japoneses’ en términos de desarrollos tecnológicos y procedimientos de garantía de calidad, y creo que esto es especialmente cierto en el mercado mundial post Lehman”.

“Ante todo, para ser un fabricante que proporciona rendimiento, tecnología, calidad y seguridad de clase mundial, debemos nos esforzar por proveer excelente fiabilidad. Y debemos proveer los productos a un precio razonable”. Tampoco podemos producir productos autocomplacientes que se aferran a diseños elegantes o se equipan con tecnología excesiva. El Sr. Maeda dijo que el referente para los productos “Hechos por Hino” deberá el balance óptimo entre los niveles de varios factores tales como la calidad que nuestros clientes pueden confiar, funciones que nuestros clientes realmente requieren, y precio razonable. “En síntesis, el producto ideal debe proporcionar un ‘buen producto a un precio razonable’. Me gustaría hacer de la entrega de buenos productos a un precio



El Sr. Maeda es un Director Ejecutivo Sénior en el laboratorio de pruebas de motores. Estuvo involucrado en el desarrollo de motores por 25 años como un ingeniero.

razonable nuestro objetivo, en respuesta a las varias necesidades de los clientes que requieren las especificaciones apropiadas para el país, localización y condiciones específicas en que utilizarán sus camiones”.

“Modularización” es un de los conceptos que Hino emplea para cumplir esta visión. Mediante el desarrollo de plataformas básicas de vehículos, planes de módulos y módulos esenciales en la oficina central de Hino en Japón, y mediante la ejecución, en la medida de lo posible, de diseños de módulos personalizados, montaje/revisiones, carrocería/modificaciones, y otras tareas en ciertos centros de desarrollo locales que están más próximos de nuestros clientes internacionales, nos gustaría poder desarrollar varios tipos de buenos productos a un precio razonable. Los lectores pueden estar familiares con este concepto ya que enfocamos en esto en la misma página en la edición anterior. Además de entregar buenos productos que nuestros clientes demandan a un precio razonable, para mejorar la línea de rentabilidad de los clientes por 10, o hasta 20 años haciendo productos fiables con menos averías, manteniendo la calidad de las piezas de reemplazo, y aumentando la facilidad de mantenimiento, no debemos olvidar de mejorar nuestros servicios

totales y postventa como componentes integrales de los productos Hino, lo que significa que debemos mejorar nuestra tasa de suministro de piezas de reemplazo de modo que nuestros clientes puedan continuar operando sus vehículos sin afectar el rendimiento de nuestros productos”. El Sr. Maeda continuó diciendo que esto es mucho importante que esta visión sea compartida por todo el personal de Hino de manera que nuestros productos continúen con la confianza de nuestros clientes por todo el mundo. “Solamente cuando trabajamos con personas que comparten nuestra visión y pasión por Hino, y que se encantan y disfrutan trabajar en Hino, yo creo que podemos producir los productos que anhelamos”. “Las personas son nuestro más valioso tesoro”—Quizás sería esto el elemento más importante para los productos “Hechos por Hino” que se desarrollan basados en nuestra busca de la satisfacción del cliente.

HINO ve el camino que debe seguir.



Este laboratorio reproduce los entornos en los cuales se utilizan los motores para inspeccionar el rendimiento de bajas emisiones, etc.



Un camión recién nacido HINO 700 Series que acabó de pasar por una serie de rigurosas inspecciones de conclusión de vehículo.

HINO's Technology

Solamente los productos que pasan por nuestro riguroso control de calidad pueden salir al mundo como camiones HINO.

Satoshi Sakai, GERENTE GENERAL, DIVISIÓN DE CONTROL DE CALIDAD
Hiroshigue Konishi, GERENTE GENERAL, DIVISIÓN DE CONTROL DE CALIDAD,
FÁBRICA HINO

Supongamos que alguien posea un producto que se considera basado en tecnología de punta. Si este producto proporciona un excedente rendimiento cada vez que se lo utiliza, el uso de la tecnología avanzada no será la razón principal para esto. Es la "calidad" que permite al producto proporcionar mejor rendimiento. No importa cuán avanzada sea la tecnología, todo será en vano si el producto no funciona adecuadamente o si se avería fácilmente, haciéndolo inutilizable. Garantizar niveles de "calidad" que proporcionan consistentemente el rendimiento que hace

los clientes contentos, independientemente de quienes lo utilizan, es una misión natural para los fabricantes. "Sí, nuestra misión es continuar haciendo productos buenos día tras día. Sin embargo, asegurar esto es realmente muy difícil", dijo Satoshi Sakai, Gerente General de la división de control de calidad. Prontamente comprendimos lo que el Sr. Sakai quería decir por "difícil". Los productos Hino, esto es, vehículos comerciales, son activos productivos y, como tales, deben ayudar nuestros clientes a generar lucros. Basado en el principio de que los productos se utilizan en

condiciones rigurosas, ellos deben estar equipados con niveles de "calidad" que satisfacen las expectativas de los clientes día tras otro. "Llevamos a cabo las inspecciones de garantía de calidad en cada pieza y unidad individual que componen nuestros productos, en cada uno de los procesos de fabricación, así como en el producto final como un camión. Considerando todo, inspeccionamos más de 2.000 elementos". Sólo desde este número de elementos de inspección, podemos ver cuán meticulosa y rigurosamente Hino implementa el control de calidad en sus productos.

Mientras todas las secciones en Hino se unen como un único equipo para garantizar la "calidad" que podemos sentirnos orgullosos en el mercado global, las dos divisiones que funcionan exclusivamente en el ámbito de la calidad son las divisiones de garantía de calidad y de control de calidad. En síntesis, la división de garantía de calidad supervisa y gestiona las operaciones para garantizar la calidad de los productos Hino. Por otro lado, la división de control de calidad es el "vigilante" para la calidad de los productos que salen de nuestras fábricas. Nuestro equipo de noticias tuvo la oportunidad de ver algunas de las operaciones que se llevan a cabo para garantizar la calidad en toda la línea de montaje para los camiones de servicio pesado en la oficina principal y fábrica de Hino. En toda el proceso de montaje, que consiste en 16 subprocesos, pudimos ver los trabajadores montar diversas unidades en los camiones con precisión, cuidado y rapidez; las unidades que habían pasado previamente las inspecciones de calidad en otro proceso. Por ejemplo, las unidades de motor habían sido probadas en las instalaciones de inspección llamadas de pruebas de ensayo de emisiones utilizando los métodos de

inspección apropiados para comprobar que están en conformidad con todos los reglamentos legales en términos de composición de gases de emisión y otros factores. Además, se han definido métodos de inspección apropiados para cada una de las piezas que componen las diversas unidades. Por ejemplo, se utilizan dispositivos de medición tridimensionales y otras instalaciones de inspección para realizar verificaciones rigurosas para comprobar que las unidades estén en conformidad con sus dibujos de diseños. Sólo las piezas y unidades que pasan por estas rigurosas inspecciones de garantía de calidad son aprobadas para el montaje en un camión HINO. Y también deben pasar por otras inspecciones rigurosas en cada proceso durante el montaje o no podrán avanzar al próximo proceso. Aún después de completar todo el proceso, el camión todavía no está completado. Luego, los camiones deben pasar por lo que se conoce como inspecciones de vehículos acabados por los inspectores de la División de Garantía de Calidad, que incluye varias inspecciones de calidad tales como rendimiento del freno, velocidad del vehículo, ángulo de viraje de las ruedas, luminosidad de los faros, fugas de agua y otros elementos. Además, la División de Garantía de Calidad escoge aleatoriamente un cierto número de camiones entre los camiones fabricados en el día actual, y lleva a cabo minuciosas auditorías de calidad en un proceso totalmente exclusivo. Mientras sea natural esperar todo esto de cualquier fabricante, este sistema de garantía de calidad merece que nos quitemos el sombrero.

¿A quienes pertenece la "calidad"? "Pertenece a nuestros clientes", dijo el Sr. Konishi, Gerente General de la División de Garantía de Calidad. "Supongamos que haya un problema con 1 producto de 10.000 fabricados. Mientras estadísticamente esto representa solamente 0,01%, para el cliente que compró tal camión, es un problema al 100%.



El montaje consiste en 16 procesos en total.



Pares de apriete de las tuercas de todas las ruedas se registran para rastreabilidad.

Es por eso que Hino no tomamos atajos con respecto a la garantía de calidad y trabajamos duro para reducir el número de problemas a 'cero' tanto como sea posible. Y la calidad no sólo tiene que ver con nuestros productos, sino también con nuestros servicios, y la continua mejora de la calidad de nuestros procesos de trabajo nos permite mejorar nuestros productos y servicios. "Si ocurre un problema, debemos corregir la situación lo más pronto posible y asegurar que el problema nunca se repita nunca más. Esto se asegura por la función de garantía de calidad que

proveemos". Solamente porque los camiones HINO pasaron por nuestros controles de calidad rigurosos y autoimpuestos, ellos son elogiados en todo el mundo por su excelente calidad.

* Se han observado todas las precauciones de seguridad durante las sesiones fotográficas.

Todas las tecnologías se utilizan para crear el mejor HINO para usted.



Sr. Sakai, Gerente General de la División de Control de Calidad.



La inspección para las fugas de agua de la cabina es la última inspección de conclusión del vehículo.



Hino fue una de las primeras en la industria a introducir un probador ABS. El Sr. Mori, Supervisor Senior de la División de Control de Calidad, delante del probador.



Sr. Konishi, Gerente General de la División de Garantía de Calidad.

HINO Owner's Voice

HINO, porque hay razones para seleccionar.

Los camiones no son las únicas cosas que Hino provee. Uno de los objetivos más importantes es “crear” el mayor número posible de “razones para seleccionar” el producto o servicio provisto por Hino o por sus revendedores, y “crear” relaciones basadas en la confianza con nuestros clientes. En esta sección, presentaremos a nuestros lectores las compañías que operan camiones HINO. Nos gustaría de darles una idea de cómo los camiones HINO sirven nuestros clientes alrededor del mundo, preguntándoles sus razones para elegir un Hino. *Los clientes se presentan en orden alfabético por nombre del país.

Para historias más detalladas acerca de los propietarios HINO, visite la siguiente dirección:
http://www.hino-global.com/products/owners_voice/index.html



Kuwait/ ABYAT Megastore
Yasser Hassan Abul, Miembro del Consejo de Administración

ABYAT, la mayor tienda minorista del Oriente Medio, provee una gran variedad de productos y servicios relacionados a edificios residenciales y al desarrollo inmobiliario. Desde su apertura dos años atrás, la empresa ha utilizado solamente camiones HINO y ahora opera una flota de 20 camiones. Un miembro del consejo de administración de la empresa, el Sr. Yasser Hassan Abul dijo, “Decidimos utilizar Hino debido a su excelente reputación de eficiencia económica, durabilidad y rendimiento del motor. Mediante el empleo de camiones HINO, hemos podido mejorar la eficiencia de nuestro negocio y aumentar las ventas. No tenemos ningún plan el momento para reemplazar estos camiones por otros”. Uno de los conductores de la empresa, el Sr. Ayub Basheer Bathan dijo, “Me gustan mucho estos camiones porque le permiten una conducción confortable aún por largas distancias”.



Arabia Saudita/ Al-Mawad Est.
Samer Ghalib Zain AL Deen, Propietario

Al-Mawad Est. es una empresa especializada en la manufactura y distribución de mármol. El Sr. Samer Ghalib Zain AL Deen, propietario de la empresa, nos explicó cómo Hino le ayudó en su negocio. “Estamos en el negocio solamente por 10 años, pero hace más de 20 años que escucho hablar de la reputación de Hino. En 2009, compramos un HINO 300 Series y un HINO 500 Series. Mientras ambos camiones recorren un promedio de 200-250 km por día, ellos continúan a proveer un rendimiento sólido. Mi confianza en estos camiones ha aumentado cada día. Estoy convencido de la alta calidad de los camiones HINO, y de que ellos son bastante fiables para trabajar duro día tras día. También estoy impresionado con el excelente sistema de servicio donde somos atendidos dentro de un plazo específico”.



Deje el mundo saber cómo se siente.

¡Invitamos a todos los propietarios de un Hino a participar de la sección “HINO Owner's Voice” !Deje los aficionados de HINO de todo el mundo saber cómo se siente acerca de los productos HINO. Póngase en contacto con su representante Hino local para los detalles.



Singapur/ Hup Meng Transport Service
Tony Chua, Ejecutivo de Operaciones

Fundada hace 35 años, Hup Meng Transport Service es una empresa clave que provee servicios de logística en Singapur Actualmente la empresa posee cuatro camiones HINO 700 Series. “Fuimos atraídos por la potencia y diseño de los camiones HINO, y comenzamos a utilizarlos hace 10 años. Continuamos utilizando estos camiones debido a su excelente durabilidad y su carrocería robusta que puede, por ejemplo, utilizarse para montaje de grúas”, dijo el Sr. Tony Chua. “Y gracias al Programa de Asistencia de Hino, podemos reducir el coste de las piezas”, describiendo los beneficios de los servicios postventa de Hino. “Hino es una marca altamente fiable y sus camiones generan lucros para nuestra empresa. Aguardamos con interés lo que puede venir en el futuro”.



La próxima publicación de HINO Cares será una edición especial acerca del Rally Dakar de 2011.

Hino ha vencido el campeonato en la categoría de camiones de producción en serie, así como ha llegado en 1º y 2º lugar en la categoría de menos de 10 litros.

La próxima publicación será una edición especial acerca del Rally Dakar de 2011, en el cual Hino completó 20 carreras consecutivas desde su primera participación en 1991.
¡No se lo pierda!





Borneo Motors se convirtió en un concesionario Hino en 2006.



Sr. Chia Yeow Ping, Gerente de Piezas y Servicio

HINO's Service at the front

El “Programa Hino C.A.R.E.”—Una cristalización de nuestro compromiso de buscar niveles aún más altos de servicio.

Sr. Chia Yeow Ping, GERENTE DE PIEZAS Y SERVICIO, Borneo Motors

Podría decirse que los productos y servicios son dos caras de la misma moneda. Aunque un producto sea capaz de proporcionar un excelente rendimiento, los servicios de alta calidad son indispensables para asegurar que los clientes puedan utilizar el producto con tranquilidad de espíritu. Es aún más cierto que productos como los camiones—productos que enfrentan condiciones rigurosas todos los días—requieren servicios rápidos, detallados, precisos y de alta calidad. Por eso es que Hino, una marca de producto, también se compromete a ser una marca de servicio. Hemos descrito muchas veces en esta publicación cómo Hino se enfoca constantemente en proveer servicios que están basados en una perspectiva del cliente. En esta edición, nos gustaría introducir a nuestros lectores a un tipo de servicio que ha nacido de esta actitud, un plan de paquete de mantenimiento denominado “Programa Hino C.A.R.E.”.

“Éste es un programa de paquete para 1 ó 2 años que los clientes pueden comprar en el momento de adquisición del camión,

e incluye el trabajo de mantenimiento gratuito a un precio con descuento, explicó el Sr. Chia Yeow Ping de Borneo Motors, un concesionario Hino en Singapur. La empresa introdujo este servicio en 2009. “El Programa Hino C.A.R.E. ha sido iniciado por Borneo Motors. Y estamos seguros de que este servicio provee el mejor paquete de servicio de la ciudad en términos de rentabilidad. Nosotros no sólo proveemos un precio competitivo, sino que también aseguramos la calidad de nuestros servicios. Para el mantenimiento de los camiones HINO, utilizamos solamente instalaciones modernas, herramientas de servicio especiales y piezas genuinas de Hino. Con el soporte de la filosofía de Hino Quality Service (HQS) mundialmente conocida, solamente técnicos calificados de Hino manejan los camiones de nuestros clientes. También ofrecemos descuentos exclusivos reservados a nuestros miembros C.A.R.E. si se producen otros gastos, con hasta 40% de descuento para piezas y hasta 30% para los trabajos”. El Sr. Chia Yeow Ping explicó que este servicio ayuda sus clientes a reducir los costes, y como crea más puntos de contacto con sus clientes, ellos

pueden acompañar mejor las necesidades de sus clientes y mejorar sus servicios. ¿Quélos clientes piensan del servicio? Vamos descubrir.

El Sr. Tony Chua, Ejecutivo de Operaciones de Hup Meng Transport Service, una empresa involucrada en el transporte de carga general en Singapur dijo, “Adquirimos camiones HINO hace unos 10 años. Nuestra decisión de utilizar Hino se basó en la confiabilidad de la marca y en el diseño de los camiones. Con el Programa Hino C.A.R.E., la inspección y las reparaciones han quedado libres de problemas, y nuestra confianza en Borneo Motor ha crecido. Los costes de servicio, que son razonables, se cotizan en la compra del vehículo y, esto, en última instancia, lleva al ahorro del coste”. También tuvimos la oportunidad de hablar con el Sr. Alfred Hau de Hup Soon Cheong Services Pte Ltd.,

un operador especializado de una Estación de Fletes de Contenedores. “El Programa Hino C.A.R.E. nos permite ahorrar tiempo y costes. No tenemos que nos preocupar con la provisión de piezas de reemplazo o administración de pagos, ya que Borneo Motor cuida de los vehículos por 2 años. Nuestra confianza en Hino y Borneo Motor ha crecido desde que empezamos a utilizar este servicio,” dijo el Sr. Hau.

Al escuchar estos comentarios, se nos recordó lo cuánto es absolutamente crítico a los servicios ayudar los clientes a maximizar los tiempos de actividad y reducir los costes de operación de sus camiones, ya que los camiones son activos productivos para nuestros clientes. Además del Programa Hino C.A.R.E., Hino también ofrece el nuevo programa “Mantenimiento Super Rápido” para acortar el tiempo necesario para el trabajo



Técnicos Calificados de Hino en Borneo Motors.



El plan de paquete de mantenimiento del “Programa Hino C.A.R.E.” es popular entre los clientes.



Sr. Tony Chua (izquierda) de Hup Meng Transport Service.



Sr. Alfred Hau (segundo desde la derecha) de Hup Soon Cheong Services Pte Ltd.

de mantenimiento. “En este servicio, damos prioridad a la cola para minimizar el tiempo de registro y reducir el tiempo de servicio necesario, así como implementar el planeamiento de recursos para mejorar la eficacia de las operaciones”. Borneo Motors es el primer concesionario fuera de Japón a implementar este servicio, que ha sido planeado para desarrollarse en Tailandia, Australia y otros países alrededor del mundo. Proveeremos información detallada acerca de este servicio en una edición futura.

Al final de nuestra entrevista, el Sr. Chia Yeow Ping dijo que el objetivo de Borneo Motors fue “Convertirse en el concesionario más centrado en el cliente del mundo”. Este compromiso es igual al compromiso de la marca Hino a sus servicios.

¡HINO... donde los servicios continúan desarrollándose!

Customer Service Activity

Para proveer servicios del punto de vista del cliente. Mantener la consistencia entre la palabra y la acción es nuestro código de conducta.

Sr. Liang Guangming,
GERENTE GENERAL, GUANGZHOU YINGJUN TRADING CO., LTD.

De acuerdo con las cifras del PIB para 2010, China se ha convertido en la segunda mayor economía del mundo. Los camiones HINO han estado contribuyendo cada vez más a sus usuarios en nuestro país, donde el desarrollo económico está avanzando a una velocidad vertiginosa. En vista de esto, ¿cómo se está implementando la filosofía más importante de Hino “Cliente en Primer Lugar” en el mundo real del servicio postventa en China? En este artículo, presentaremos uno de los concesionarios Hino que trabaja en la vanguardia de nuestros negocios actuando directamente con nuestros clientes.

Nuestro equipo de entrevista visitó Guangzhou Yingjun Trading Co., Ltd. en la ciudad de Zengcheng en la provincia de Guangdong. Este concesionario Hino atiende a 2.000 clientes por toda la China, empresas ubicadas principalmente en la región del delta de Zhu Jiang, Yunnan, Guangxi, Hunan y Fujian. Preguntamos al gerente general de la empresa, Sr. Liang Guangming, qué le era más importante acerca del servicio a los clientes. “Sería el servicio de asistencia de emergencia las 24 horas. Hemos desarrollado un sistema donde podemos enviar nuestro personal al sitio de ocurrencia de un problema a cualquier

hora del día o de la noche para resolver el problema” dijo el Sr. Liang. Esto es un objetivo en todos los países donde Hino opera, para maximizar los tiempos de funcionamiento de los camiones HINO, lo que contribuiría a mejorar la línea de rentabilidad de nuestros clientes. El Sr. Liang también dijo que para cumplir este objetivo, es esencial que todos los que trabajan en el servicio postventa implementen tanto cuanto posible las medidas específicas para conseguir sus objetivos. “En primer lugar, debemos tener un amplio inventario de piezas de reemplazo. En segundo lugar, debemos proveer capacitación a nuestro personal técnico sobre una base en curso, de forma que podamos mejorar sus niveles de habilidad y, por consiguiente, contribuir a nuestros clientes. Y en tercer lugar, tenemos una flota de vehículos de servicio postventa que nos permite proveer un servicio postventa rápido a nuestros clientes en caso de necesidad”. Creemos que esta filosofía “Cliente en Primer Lugar” adoptada por Guangzhou Yingjun Trading ha ganado la confianza de los clientes de Hino. “Nuestros clientes aprecian mucho los servicios de soporte total y postventa que proveemos con el máximo de nuestras capacidades. Ésta es la razón por la cual se considera Hino diferente de otras compañías y de su alta estima en China. No importa cuán pequeña sea una cuestión, tomamos en serio los problemas de nuestros y nos esforzamos al máximo para resolver sus problemas. ‘Siempre para el cliente.’ Nuestro código de conducta consiste en la verdad en la palabra y en la acción. Es por esto que podemos ganar la confianza de nuestros clientes y establecer una relación a largo plazo con ellos”. enfatizó el Sr. Sato. “Atendemos con satisfacción las llamadas de nuestros clientes a cualquier hora del día o de la noche”.

Nuestro equipo de entrevista tuvo la oportunidad de escuchar lo que algunos de los clientes tenían para decir. Guangzhou Huihang Logistics Co., Ltd. es una empresa de transporte que opera en el distrito industrial de Lecong Town Daojiao. “Cuando compramos nuestro primer camión HINO en 2004, estábamos muy contentos con su rendimiento y facilidad de conducción. Actualmente poseemos 31 camiones HINO”. El Sr. Zeng Jingjie, gerente general de la compañía, dijo que los camiones HINO son más atractivos en comparación con los camiones de otras compañías, no sólo en términos de su rendimiento, sino también en términos de su estilo. Él dijo que tiene “mucho confianza” en los servicios postventa ofrecidos por su concesionario Hino. También dio algunos consejos para que el concesionario mejore aún más sus operaciones. Escuchar constantemente lo que los clientes tienen para decir e introducir mejoras a sus servicios postventa es otro objetivo importante.

Para concluir, preguntamos al Sr. Liang su opinión para la evolución de Guangzhou Yingjun Trading, y los parámetros que ha establecido para las áreas que requieren mejoras. El Sr. Liang respondió, “Nuestro principal objetivo es impulsar las ventas a través de la calidad de nuestros servicios postventa. Sólo mediante la mejora de nuestros servicios postventa ganaremos la confianza de nuestros clientes y ampliaremos la base de aficionados de Hino en el mercado. Después, debemos dar prioridad máxima a las necesidades de nuestros clientes y nos esforzamos por conseguir un ‘plazo de 25 días o inferior para reparaciones de accidentes’, ‘servicio de instalación de piezas para compradores de piezas’ y ‘3 meses de seguimiento después de la reparación’. Todo esto forma parte de nuestros esfuerzos para



La filosofía de “cliente en primer lugar” de Hino está presente en todas las operaciones de Guangzhou Yingjun Trading.



Todos los mecánicos han concluido una serie de rigurosas sesiones de capacitación y seminarios.



Edificio de oficinas de Guangzhou Yingjun Trading.



ponernos en el lugar de los clientes en el sentido real, reducir los costes de nuestros clientes, y dar a nuestros clientes la tranquilidad de espíritu para continuar utilizando los camiones HINO. También debemos mejorar aún más nuestros programas de capacitación del personal. Nuestro objetivo es mejorar las habilidades especializadas del personal para proporcionar un mejor servicio a los clientes y proporcionar mayor satisfacción a los clientes. Además, como nuestro personal está aumentando continuamente con el crecimiento de nuestro negocio, otra área que requiere esfuerzos y mejoras es la continuación de nuestros programas de capacitación de manera que

nadie se quede atrás. Con estas palabras, pudimos echar un vistazo al futuro de Guangzhou Yingjun Trading continuando con sus esfuerzos por reforzar sus lazos con los clientes y expandir sus negocios.

Lo que intentamos proporcionar es la tranquilidad de espíritu de que HINO está siempre a su lado.



Personal de Guangzhou Yingjun Trading.



Sr. Liang Guangming, Presidente.