



# VOCES DE ACERO

2

Agosto

Editorial: Seguimos creciendo .....	1
Capacitación: Los clientes: la razón de tu negocio .....	2
Testimonio de Acero .....	4
Actividades de Acero .....	5
Miscelánea: Salud y Bienestar .....	6
Amenidades .....	7

ACEROS AREQUIPA APOYANDO A TU NEGOCIO



Editorial

## SEGUIMOS CRECIENDO

Amigo comerciante: Queremos informarte que con el fin de seguir ofreciendo los mejores productos, iniciamos la construcción de un nuevo tren de laminación en la planta de Pisco, lo que nos permitirá duplicar nuestra capacidad de producción y alcanzar las 1'100,000 toneladas anuales de producto terminado.

Para cumplir con este objetivo, invertiremos cerca de US\$ 100 millones de dólares en esta nueva obra, donde se producirán fierros de construcción, perfiles, barras redondas, entre otros productos; todos fabricados con la tecnología de laminación más moderna del mundo.

Con la construcción de este nuevo tren de laminación en Pisco y la ampliación de la planta de Arequipa (culminada en agosto del 2010) que tiene una capacidad de 250,000 toneladas anuales, lograremos una capacidad de producción total de 1'350,000 toneladas al año.

Otro tema en el cual invertimos continuamente, es el cuidado del medio ambiente, motivo por el cual obtuvimos recientemente la Certificación para las Normas ISO 14001 (Sistema de Gestión Ambiental) y OSHAS 18001 (Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional), las que se suman a la certificación ISO 9001 (Sistema de Gestión de Calidad) y al Programa de Adecuación y Manejo Ambiental (PAMA).

**Con este plan de Crecimiento e inversión, Aceros Arequipa se consolida como una empresa líder, moderna y sólida, que fabrica sus productos cumpliendo los más altos estándares de calidad y seguridad en armonía con el medio ambiente.**

Presidente ejecutivo de Aceros Arequipa, Ricardo Cillóniz, y ministro de la Producción, Luis Nava.



Comité Editorial: Departamento de Marketing Corporación Aceros Arequipa S.A.

Redacción: Somos Empresa y Nueva Vía Comunicaciones.

Diseño e Impresión: Nueva Vía Comunicaciones S.A.C. / Distribución Gratuita.

Los artículos publicados no reflejan necesariamente la opinión de Corporación Aceros Arequipa. Pueden ser reproducidos citando la fuente: Boletín Voces de Acero, N° de Edición.





## SÉ UN AS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Para que tu ferretería sea exitosa, debes tener un volumen de ventas adecuado y un excelente servicio de post venta. La idea es tener a tus clientes contentos y fieles a tu negocio. Recuerda que los clientes son el objetivo de todo negocio, pues si no existieran, no podríamos crecer. Por lo tanto, debes brindarles una oportuna atención y realizar tu mejor esfuerzo para satisfacer sus necesidades.



La sonrisa y el contacto visual son tus cartas de presentación con el cliente.

La buena atención al cliente significa brindar un excelente servicio a todas las personas que ingresen a nuestro negocio, así solo entren a ver y no realicen compra alguna.

Toma en cuenta que quienes visitan tu ferretería buscan satisfacer necesidades a partir de una compra. Hay muchos sentimientos comprometidos. Por ejemplo, un cliente que visita tu negocio no sólo busca fierros, calaminas, cemento o ladrillos; también viene por el sueño de la casa propia, y de brindarle una mejor calidad de vida a su familia.

No debes tener dudas de que un cliente bien atendido y satisfecho regresará a tu negocio. Por eso, si hablamos de lealtad, la buena atención al clientes es la mejor forma de obtenerla.

Ahora bien, el cliente da por descontado que lo atenderás como corresponde. Pero si lo que quieres es impresionarlo, tienes que ofrecerle más que una buena atención. En ese sentido, leer las siguientes cuatro reglas te será muy útil.

### Primera regla de oro: tener un diferencial

Atender bien es lo mínimo que puedes hacer. Un cliente espera que lo saludes bien, le sonrías, lo mires a los ojos, le brindes información correcta y oportuna, seas atento y cordial y, por supuesto, que al final te despidas dándole las gracias. Sin embargo, como emprendedor podrías ponerte una meta más alta y marcar la diferencia con respecto a tus competidores. ¿Cómo? Desarrollando tu propio estilo de atención, buscando la confianza de los clientes, asesorándolos, en suma, enamorándolos.

### Segunda regla de oro: tienes que conocer al cliente.

Hablamos de un buen servicio cuando se superan las expectativas del cliente, y esto sucede cuando sabemos qué es lo que quiere. La única forma de averiguarlo es preguntárselo. No temas conversar con tus clientes y averiguar cómo son y qué necesitan.



El beneficio del producto debe estar directamente relacionado con la necesidad del cliente.

### Tercera regla de oro: estandarizar.

El cliente desea y espera que todos los vendedores lo atiendan bien cuando acude a un negocio. En ese sentido, tienes que concientizar a todos tus

colaboradores para que lo atiendan de forma apropiada. Si uno de ellos muestra apatía o descontento, lo más probable es que el cliente no tenga una buena experiencia. Todo tu equipo debe mostrar la misma eficiencia y calidez.

#### Cuarta regla de oro: tener vocación de servicio.

Si detectas que algún miembro de tu equipo de ventas no se siente bien sirviendo a los demás, entonces debe desempeñar otra tarea. La vocación de servicio, el cariño y la disposición son imprescindibles para una buena atención.

#### La queja

Hay que recordar que las quejas están presentes en cualquier negocio, y como tales, no deben asustarnos, pues gracias a ellas podemos demostrar nuestra eficiencia y capacidad. Saber gestionarlas nos dará una ventaja frente a nuestra competencia y nos proporcionará la ansiada lealtad del consumidor. Además, debemos recordar que muchas veces resulta más difícil mantener a un cliente que atraer a uno nuevo.

Para manejar las quejas, recomendamos seguir los siguientes pasos:

1. Conservar la calma ante la queja.
2. Escuchar con atención lo que nos dice el cliente.
3. Mostrar interés por solucionar el problema.
4. Preguntar todos los detalles acerca de la queja.
5. Ser receptivo y compartir la incomodidad del cliente.
6. Disculparse mostrando empatía y comprensión.
7. Agradecerle al cliente por ofrecer información útil para mejorar nuestro servicio.
8. Explicarle detalladamente al cliente cómo vamos a solucionar su problema.
9. Contactar al cliente y preguntarle si se siente satisfecho con la solución ofrecida.
10. Instruir a los trabajadores sobre la lección aprendida.

#### Dato:

Una encuesta realizada por el Technical Assistance Research Programs Inc., firma de Washington DC, mostró que en promedio sólo el 4% de los clientes insatisfechos se queja. El 96% restante no lo hace porque cree que pedir explicaciones no trae ningún beneficio. Muchos de ellos no regresarán a nuestros negocios y nunca sabremos por qué se fueron.

#### Situaciones que podrían suceder en tu ferretería

- Un cliente muy molesto nos presenta una queja: ¿Qué debemos hacer? En primer lugar, hay que recordar que estas situaciones no admiten una segunda oportunidad. Si el cliente está “fuera de sus casillas”, debemos conducirlo a un ambiente “más” privado para que el resto del público no se vea afectado. Además, con tal acción le demostramos al cliente nuestra voluntad de resolver su problema.

En todo momento debemos mostrarnos pacientes e interesados por sus palabras. No se trata de hacerlo entrar en razón, pues eso podría exaltarlo aún más. Lo esencial es que la ira vaya descendiendo.

- El cliente nos pide cambiar la mercadería que compró: Cada ferretería debe plantear reglas claras en cuanto a la devolución de la mercadería. Por ejemplo, debemos pedirles a los clientes que si quieren devolver algo, presenten el producto con el recibo de compra correspondiente y dentro de un plazo determinado. A su vez, la empresa debe cerciorarse de que estas reglas sean visibles para ellos.

En ese sentido, no olvidemos atenderlo de la manera más cordial, cuidando la comunicación verbal y no verbal –es decir, cuidando qué decimos y cómo lo decimos-. Prohibido perder la sonrisa y el respeto, aunque nuestra respuesta sea negativa. De esta manera, el cliente se marchará con la sensación de haber recibido una buena atención. ☺







## UNA HISTORIA DE ÉXITO DE UN COMERCIANTE AYACUCHANO



Sr. Ricardo Juscamaita en su local.

Ricardo Juscamaita creció en una ferretería que era propiedad de su familia. Allí aprendió el arte de los negocios gracias a su padre, Don Absalón, uno de los primeros ferreteros de la ciudad de Ayacucho. Gracias a los conocimientos que recibió durante toda una vida y al apoyo de sus hermanos, en 1998, pudo abrir su propia ferretería. Luego de realizar un minucioso análisis de mercado, concluyó que el sector de la construcción era el nicho de mercado ideal para su negocio. No se equivocó.

Sin embargo, Ricardo considera que el secreto de su éxito se encuentra en el conocimiento que tiene de sus clientes y de sus necesidades. Es por ello que cuando la competencia se hizo dura en el rubro de la construcción, él pudo encaminar su negocio a nuevos nichos de mercado.

*“La competencia y el conocer a mis clientes me hicieron más perceptivo y por eso decidí especializar mi negocio, ya que el mundo de la ferretería es muy amplio. Así, luego de cuatro años opté por el rubro del acero”,* nos explica Ricardo.

Actualmente, Comercial Juscamaita –la empresa de Ricardo- tiene un surtido stock especialmente diseñado para la labor del metalmeccánico y el cerrajero ayacuchano. Sus productos estrellas

son los tubos, estructuras metálicas, planchas y barras corrugadas. “Los metalmeccánicos están contentos, vienen aquí y encuentran el material que necesitan y que no hay en otros comercios de Ayacucho”, añade.

Ricardo nos comenta que una de las grandes enseñanzas que le dio su padre es ser perseverante. Sostiene que los verdaderos hombres de negocio aprenden de sus errores y siguen adelante.

Gracias a estos consejos ha logrado hacer crecer su negocio al punto que, ahora, también cuenta con una línea de transportes para el reparto de sus productos. *“Hace dos años decidimos crear nuestra línea de transportes. Hoy contamos con tres camiones. Esta rama del negocio se desarrolló como una extensión natural de la ferretería”,* dice.

Por otro lado, recomienda a todos sus colegas ferreteros, que al igual a él, realicen todas sus operaciones en el marco de la formalidad y se pongan al día con el Estado. “Es la mejor forma de hacer crecer tu negocio”.

Finalmente, nos comenta que en su negocio todos valoran y practican la responsabilidad y la honestidad porque “todos saben que van a crecer junto con la empresa. Por eso todos damos nuestro mejor esfuerzo”, agrega mientras posa para la cámara rodeado de sus colaboradores que sonríen al verlo. ☒



Ricardo con su equipo de trabajo



## SEMANA DEL ACERO EN TACNA Y CUSCO

Continuando con las actividades por la Semana del Acero en Tacna y Cusco, Aceros Arequipa capacitó a aproximadamente 200 comerciantes, quienes asistieron a la charla “Cómo Crecer en Mi Negocio II”, en la que se trató el tema “Herramientas para Mejorar la Gestión en el Negocio”.

La charla en Tacna se realizó el martes 3 de mayo en el Casino de Oficiales del Ejército Peruano y contó con la asistencia de cerca de 100 clientes. Mientras, en Cusco, el conversatorio fue el 8 de junio en el Centro de Convenciones de la



Municipalidad de Cusco “Salón Pisac”, ubicado en la Plaza Regocijo, ante 100 amigos comerciantes.

De esta forma, continuamos brindándote más información para que administres de forma adecuada tu negocio y atiendas mejor a tus clientes. ☞

## CHARLA “CÓMO CRECER EN MI NEGOCIO III” EN LIMA SUR

Alrededor de 130 amigos comerciantes de Barranco, Surco, Chorrillos y San Juan de Miraflores asistieron a la charla “Cómo Crecer en Mi Negocio III”, que se dictó el 18 de mayo en el colegio Manuel Ramírez Barinaga de San Juan de Miraflores. En el evento se habló sobre las herramientas que deben usar los ferreteros para hacer frente a los nuevos competidores del mercado. ☞



## EXPOFERRETERA 2011 FUE TODO UN ÉXITO

Por tercer año consecutivo participamos en Expoferretera 2011, feria de la industria de la construcción que trae las últimas novedades del sector.

A la feria, realizada en la explanada del Parque de la Exposición del 23 al 26 de junio, acudieron ferreteros, maestros de obra, carpinteros metálicos y otros profesionales relacionados a la construcción y acabados. ☞

## COMERCIANTES DE AREQUIPA RECORRIERON NUESTRA PLANTA EN PISCO

Un grupo de 45 comerciantes arequipeños visitaron el 15 de mayo la planta de Aceros Arequipa en Pisco y conocieron los distintos procesos para la fabricación del acero.

Así, los clientes estuvieron en la Planta de Reducción Directa, la Planta de Acería, la Planta de Laminación y el Laboratorio de Calidad de Productos en Proceso y Terminados. Finalizado el recorrido, nuestros amigos disfrutaron de un almuerzo con show criollo donde pasaron una tarde amena.

De igual manera, en febrero y marzo, recibimos a cientos de clientes quienes conocieron la planta y también fueron agasajados. Asimismo, para el resto del año invitaremos a comerciantes de otras provincias para que conozcan el proceso de fabricación del acero. ☞

# EL ESTRÉS: ¿CÓMO MANEJARLO?



El estrés es una reacción emocional de nuestro cuerpo ante determinadas situaciones que, por lo general, implican desafíos que requieren fortaleza, vigor, enfoque y agudeza mental.

Ciertas cantidades de estrés son necesarias para poder reaccionar ante las dificultades del día a día. El problema comienza cuando éste se acumula o se desencadena de manera exagerada. Estos excesos pueden provocar la aparición de enfermedades, problemas en el trabajo, en el desempeño de los estudios, incluso en nuestras relaciones con amigos, familiares, nuestros empleados, compañeros de trabajo o nuestros clientes.

Estos excesos pueden provocar la aparición de enfermedades, problemas en el trabajo, en el desempeño de los estudios, incluso en nuestras relaciones con amigos, familiares, nuestros empleados, compañeros de trabajo o nuestros clientes.

## ¿Cómo saber que tenemos estrés?

Tener alguno de estos síntomas podría indicarnos que tenemos estrés considerable.

- Emociones: Ansiedad, irritabilidad, miedo, cambio de ánimo, confusión o turbación.
- Pensamientos: Excesiva autocrítica, dificultad para concentrarse y tomar decisiones, olvidos, preocupación extrema por el futuro, pensamientos repetitivos, excesivo temor al fracaso.
- Conductas: Tartamudez u otras dificultades del habla, llantos, reacciones impulsivas, risa nerviosa, trato brusco a los demás, dientes que rechinan o mandíbulas tensas y cambios repentinos de apetito.
- Cambios físicos: Músculos contraídos, manos frías o sudorosas, dolor de cabeza, problemas de espalda o cuello, perturbaciones del sueño, malestar estomacal, gripes e infecciones, fatiga, respiración agitada, palpitaciones, temblores, boca seca.

## ¿Cómo evitar el exceso de estrés?

Evitar el exceso de estrés no es complicado, pero sí requiere de toda nuestra voluntad. Aquí te presentamos unos consejos para que tú mismo puedas relajarte:



- Actividades: Existen varias actividades que podemos realizar para relajarnos: caminar, tomar vacaciones, hacer deporte o buscarnos un pasatiempo. También podemos practicar técnicas de relajación como el yoga o el tai chi.
- Ejercicios: Las actividades físicas como caminar, correr, nadar o simplemente limpiar la casa reparan nuestras fuerzas y nos reaniman.
- Alimentación y salud: Evita automedicarte si es que te sientes muy estresado, y no consumas en exceso café, alcohol, drogas ni comidas altas en carbohidratos.
- Dí que no: Debes entender que no puedes hacerlo todo, por eso establece tus límites y aprende a decir que "no". Abandona las actividades que no son importantes o delégalas.
- Organiza tu tiempo: Prioriza tus actividades. Recuerda que la familia y el trabajo tienen la misma importancia en tu rol de actividades.
- Sé realista: Exigir demasiado, tratar de ser perfeccionista, y ser inflexible contigo y con tus colaboradores te generará frustración y exceso de estrés. No caigas en eso.
- Exprésate y comparte: Busca amigos y familiares con los que puedas conversar y expresar tus sentimientos de felicidad, pena, frustración, entre otras emociones.
- Ordena tu espacio personal: Tu casa y tu lugar de trabajo deben estar ordenados y limpios. Mejora la distribución de tus muebles y equipos para que puedas trabajar y descansar sin problemas. ☺

# ¡ACEROS AREQUIPA

## Te Premia!

En la edición anterior, invitamos a los lectores a resolver las preguntas de nuestro cuestionario. A continuación la relación de personas ganadoras:

**Pack constructor:**

1. Olga Lidia Vera Álvarez - DNI 09195718
2. Yessica Dary Reynoso Hinostraza - DNI 42317695

**Reproductor portátil CD/MP3**

1. Carmen Lucila Núñez Durand de Zapata - DNI 08105881
2. Ruth Aydeé Vilca Condori - DNI 41794429
3. Gloria Oriele Canales Cajamarca - DNI 22095068

Respuestas anteriores: 1.c 2. b

### Las preguntas para esta edición son:

1. ¿Cuál es un paso incorrecto para atender una queja?
  - (a) Conservar la calma ante la queja.
  - (b) Disculparse mostrando empatía y comprensión.
  - (c) Ignorar al cliente.
  - (d) Instruir a los trabajadores sobre la lección aprendida.
2. ¿Qué significa estandarizar según las 4 reglas de oro?
  - (a) Vender productos de calidad estándar.
  - (b) Vender productos de medida estándar.
  - (c) Ofrecer la misma eficiencia y calidez de atención a los clientes por nuestros colaboradores.
3. ¿Cuál es el secreto del éxito del señor Ricardo Juscamaita?
  - (a) Conocer el perfil y necesidades de sus clientes.
  - (b) Vender más barato.
  - (c) Tener un local grande.
  - (d) N.A

Envía tus respuestas llamando al teléfono (01)205-0923 o al 0800-12485 (llamada gratuita). Confirma tus datos y quedarás inscrito inmediatamente en nuestro sorteo. En esta oportunidad, los premios son:

- 1 Arrocera y 1 Licuadora
- 1 Hervidor, 1 Licuadora y 1 Plancha
- 2 Cámaras digitales (para dos concursantes)

La fecha de inscripción es del 15 de agosto al 16 de septiembre de 2011.

## TÓMATE UNA PAUSA

N S P R E V I S I O N A D R Q  
 D A D I S E C E N T O R S A N  
 E T A L U S O L U C I O N Z S  
 F O D T M R A H C U C S E I O  
 O P I U Q E N E O J A B A R T  
 I O M D I F E R E N C I A A S  
 C A R N A J E U Q U O M J D E  
 I C O R T E S I A R V B F N G  
 V E F M O P O R T U N I D A D  
 R I N A F O A I T A P M E T M  
 E C O M P R O M I S O T U S R  
 S S C O D A D I L E D I F E S

Compromiso  
 Conformidad  
 Cortesía  
 Diferencia  
 Empatía  
 Escuchar  
 Estandarizar  
 Fidelidad  
 Gestos  
 Necesidad  
 Oportunidad  
 Previsión  
 Queja  
 Servicio  
 Solución  
 Trabajo en equipo  
 Vocación



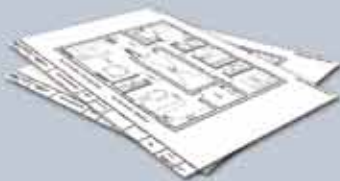
**3**  
PASOS

# para construir seguro



**1**

BUENOS  
PLANOS



**2**

BUENOS  
ESPECIALISTAS



**3**

BUENOS  
MATERIALES



Porque **tú** valoras  
la **seguridad** de tu  
**familia**

  
**ACEROS  
AREQUIPA**

*Elige Bien,  
Elige Seguridad*

[www.acerosarequipa.com](http://www.acerosarequipa.com)

Encuétranos en:

