



# VOCES DE ACERO

10  
Marzo

Editorial.....	1
Capacitación: Sé diferente a tu competencia y vende más .....	2
Testimonio de Acero: El servicio: un diferencial que es factor de éxito.....	4
Actividades de Acero.....	5
Salud y Bienestar: La importancia de un buen desayuno.....	6
Concurso y Amenidades.....	7

## ACEROS AREQUIPA APOYANDO A TU NEGOCIO

### Editorial

ESTE 2013...

## LEE, COLECCIONA Y GANA

Amigo comerciante,

Bienvenido a la 10ma. edición de Voces de Acero, que como siempre trae información valiosa para ayudarte a hacer crecer tu negocio.

Como parte de nuestras actividades para el 2013, ya estamos preparando interesantes y entretenidos eventos en "La Semana del Acero", con sus conferencias "Cómo Crecer en mi Negocio", además de la nueva charla "Liderando un Negocio Exitoso", que hemos desarrollado para apoyar tu capacitación empresarial.

¿Quieres más novedades? Pues a partir de este número encontrarás el concurso "La Frase Escondida", con el que podrás ganar valiosos premios. Para participar sólo tienes que coleccionar todos los boletines del 2013 (4 ediciones). Al terminar el año, deberás llamar al 0800-12485 (llamada gratuita) o al teléfono (01)205-0923; ahí una persona te ayudará a encontrar "la frase ganadora" que te permitirá participar en el concurso. Recuerda tener todos tus boletines a la mano. Posteriormente te indicaremos el periodo de inscripción. ¡Facilito!

Estamos seguros que esta y las futuras ediciones de tu boletín Voces de Acero serán de tu completo agrado... ¡Hasta la próxima! ☺



## ACEROS AREQUIPA RENUEVA CERTIFICACIONES

Como parte de nuestro proceso de mejora continua, obtuvimos la renovación de los certificados de Gestión de Calidad (ISO 9001 versión 2008), Medio Ambiente (ISO 14001) así como de Seguridad y Salud Ocupacional (OHSAS 18001:2007).

Estos certificados, que reconocen la calidad de los productos, procesos y servicios que brindamos, ponen de manifiesto que cumplimos con las exigencias más altas del mercado nacional e internacional.



Construyendo

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, Nº de Edición. OBRA PROTEGIDA POR LA LEY DE DERECHO DE AUTOR.



# SÉ DIFERENTE A TU COMPETENCIA Y VENDE MÁS...

Alguna vez te has puesto a pensar, ¿qué les podrías ofrecer a tus clientes para que siempre regresen a tu negocio? Pues bien, lo que buscas es **diferenciarte** de la competencia. Para ello, debes dar a conocer todos los beneficios de tu negocio y que tu competencia no tenga. Esto hará más atractiva la idea de visitar tu negocio.

A estos beneficios los llamaremos: **diferenciales**. La idea de ofrecerlos es lograr la lealtad de tus clientes. Es decir, que cuando ellos tengan la necesidad de comprar materiales de construcción o insumos, inmediatamente piensen en tu local como su mejor y única opción.

La diferenciación es uno de los factores de éxito de las empresas. Un cliente leal no solo va a volver siempre a tu negocio, también te va a **recomendar** entre sus conocidos.



El diferencial de tu negocio puede ser la base de tu éxito.

## ¿Qué podemos considerar como un diferencial?

Un diferencial es una característica de tu oferta que puedes convertirla en un beneficio para tus clientes. Un diferencial tiene las siguientes características:

- **Exclusivo:** El diferencial solo lo debe brindar tu empresa. Si también lo hace tu competencia, entonces deja de serlo.
- **Valorado:** Ofrecer al cliente un diferencial, es darle más de lo que espera por su compra. La idea es que el cliente valore el beneficio que le estás ofreciendo.
- **Redituable:** El diferencial debe generar utilidades al negocio, es decir debe atraer más clientes. No debe generar sólo gastos.

- **Superioridad:** El diferencial debe ser un beneficio superior a otros beneficios que puedas brindar en tu negocio.

Como ves no hay formulas mágicas, ni tienes que inventar algo totalmente nuevo. Solo tienes que ponerte a pensar de qué forma puedes premiar a tus clientes, sin que tu negocio se perjudique.

## ¿El precio es un diferencial?

Normalmente muchos empresarios suelen pensar que el **precio** es la única forma de diferenciarse de sus competidores. No es así. Una estrategia de ese tipo es muy complicada de implementar. Por otro lado es peligrosa, ya que podría poner en riesgo la rentabilidad de tu negocio.

Si bien no es imposible diferenciarse por los precios, la experiencia señala que muy pocas empresas han logrado el éxito tratando de ganar a la competencia a través de los precios. Ya que en algún momento todos los competidores también podrían bajar sus precios.



Tener como diferencial el precio no es aconsejable, puede mermar tus ganancias.

Recuerda que un diferencial tiene un periodo de vencimiento en el tiempo. Si la competencia lo comienza a imitar, deja de ser un diferencial. Por ello, constantemente tienes que innovar en lo que estás ofreciendo a tus clientes.

Por ejemplo, una característica convertida en diferencial es la entrega o delivery de materiales en obra. Hasta hace poco se cobraba el transporte de los materiales. Sin embargo, en algún momento un empresario decidió que esta característica debería convertirse en un diferencial. Por eso, decidió

que el traslado de materiales sería gratuito. De esta manera beneficiaría a sus clientes. Pero, en el momento en que la competencia comenzó a hacer lo mismo, este beneficio dejó de ser un diferencial para ese negocio.

### ¿Qué tipos de diferenciales existen?

Existen muchos tipos de diferenciales. Uno de ellos es por el producto que ofreces. Otro es por la imagen, que normalmente está enfocado a la publicidad. Pero, hay dos tipos de diferenciales que puedes aplicar específicamente en tu ferretería o depósito de materiales. Estos son: **los diferenciales por el servicio al cliente y por el personal de tu empresa.**

#### Diferenciación por servicio al cliente:

Hay mucha gente que disfruta hacer compras. Sin embargo, también hay un número considerable de personas que se estresa al hacerlo. Esto se debe a la cantidad de tiempo y esfuerzo que consume en esta tarea. Más aún cuando se trata de materiales de construcción. Las personas no saben bien qué tipo de mercadería deben adquirir. Si es más barato, puede durar poco o si es más caro podría afectar su presupuesto.

Lo ideal es que la experiencia de comprar sea lo más agradable posible para el cliente. Una forma de lograrlo es a través del servicio. Hay algunos aspectos en la compra que podrían convertirse en diferenciales como por ejemplo:

- **La entrega de productos:** Consiste en el esmero, el tiempo y la atención invertidos en hacer la entrega del producto.
- **Instalación.** Comprende el trabajo que debe efectuarse para que un producto, como pueden ser equipos eléctricos o bombas de agua, funcionen en la fábrica o domicilio del cliente.
- **Capacitación.** Se refiere a enseñar a tus clientes las características del producto que le estás vendiendo.
- **Garantía:** Los mejores negocios ofrecen un tiempo de garantía considerable de los productos que venden.

#### Diferenciación por personal:

El entrenamiento del personal es un diferencial que muchos empresarios no toman en cuenta. Las personas que atienden en tu empresa deben estar capacitadas para hacerlo de la mejor manera. Tus colaboradores deben tener entre

sus virtudes la eficiencia y la amabilidad. En ese sentido, tu personal debe contar con las siguientes características para atender eficientemente a tus clientes:

- **Competencia:** Poseen los conocimientos y la capacidad para responder a todas las dudas del cliente.
- **Amabilidad:** Tu personal es respetuoso, considerado y atento con el cliente.
- **Credibilidad:** Tus empleados inspiran confianza.
- **Responsabilidad:** Proporcionan servicios con exactitud y esmero.
- **Eficacia:** Atienden, sin demora, las solicitudes y problemas de los clientes.
- **Buenos comunicadores:** Tu personal se hace entender con los clientes y comprender sus requerimientos.
- **Asesoramiento:** Sugieren a los clientes qué es lo que más les conviene.

Como ves amigo ferretero **tú también puedes diferenciarte de tu competencia.** Escucha las necesidades de tus clientes y con un poco de ingenio lograrás tus objetivos. 🏠



Empleados capacitados pueden hacer la diferencia en tu negocio.

### Sabías que...

Tu diferencial debe ser fácil de comunicar a tus clientes. La idea es que ellos puedan comunicarlo a otras personas. Por ejemplo, si tu diferencial es la garantía de los productos que vendes, debes recordarle siempre al cliente sobre este beneficio y explicarle en qué consiste esa garantía, si es la devolución de su dinero o el cambio del producto vendido por otro que esté en mejores condiciones.





## Evans Carbajal, Acero Comercial & CIA. SAC. de Manchay.

# EL SERVICIO: UN DIFERENCIAL QUE ES FACTOR DE ÉXITO



Evans Carbajal y sus 2 hijos.

4

Evans Carbajal y su esposa Mariluz Cárdenas a punta de esfuerzo han logrado desarrollar una de los más prósperos depósitos de materiales y ferretería de Manchay. Evans recuerda que desde muy joven tenía la idea de contar con un negocio propio. Era administrador de una empresa, en La Molina, que se dedicaba a producir perfiles metálicos, es decir todos los productos que se necesitan para la cerrajería. “Muchos clientes venían desde Manchay, se quejaban de lo tedioso que era llevar los productos hasta su zona. Es entonces que decidí abandonar mi trabajo y aventurarme a desarrollar mi negocio propio, también de perfiles metálicos pero en Manchay”, nos explica.

En el año 1996 abrió su negocio y tuvo un éxito inmediato. El rubro de la cerrajería era muy requerido en Manchay. Sin embargo, sus clientes constantemente le pedían que ampliara su rubro al de la ferretería y a la venta de materiales de construcción.

“Los clientes normalmente cuando salen a hacer sus compras prefieren comprarlo todo en un mismo lugar y entonces entendí que debía aumentar mi oferta”, nos explica.

En el año 2004, Evans introdujo nuevos productos en su negocio. Comenzó a vender barras de fierro corrugado, cemento y alambre. El negocio siguió creciendo hasta que se hizo necesaria la ampliación de su local.

En el año 2009 por fin logró concretar esta ampliación de su local. Para poder hacer esta inversión tuvo que

pedir un importante préstamo bancario. Recuerda que él y su familia tuvieron que ajustarse los cinturones.

Evans nos dice que para cumplir con las obligaciones que tenía con el banco tuvo que reinvertir casi todas las utilidades de su negocio. “El crecimiento requiere de sacrificios”.

Evans reflexiona y nos dice que hay tres factores diferenciadores que han sido vitales para que su negocio pueda crecer y constituirse como uno de los mejores de Manchay.

El primero es el **servicio**, señala que lo principal es atender muy bien y cuidar a los clientes. Es por ello que frecuentemente está brindando ofertas en sus productos y tratando de hacerle la vida más fácil a sus compradores.

El segundo factor es el **apoyo de sus colaboradores**. Evans nos comenta que la relación con ellos es horizontal. Sabe que el esfuerzo de sus colaboradores es el progreso de su empresa.

El tercer factor es su **familia**. Su esposa Mariluz no solo es la encargada de llevar las finanzas de la empresa. Sus dos hijos, ahora adolescentes, están muy involucrados en conocer cada uno de los aspectos del negocio. “En el futuro ellos se encargaran de la empresa”, dice entusiasmado Evans.

Finalmente, este joven empresario nos comenta que en cualquier negocio es muy importante la honestidad. “los clientes saben valorar cuando juegas limpio”, nos explica. 🏠



Colaboradores de la empresa Acero Comercial & CIA. SAC. de Manchay.

## ELEGIMOS AL "NUEVO MEN DEL CORTE 2012"

En un concurrido evento que convocó a más de 4,000 espectadores fue elegido el nuevo "Men del Corte 2012". El ganador fue Nicolás Monterroso, "Gokú" para sus colegas y amigos, quien se impuso a otros 23 participantes y obtuvo un premio de S/. 4,000.

La competencia fue organizada por Aceros Arequipa y tuvo lugar el 30 de noviembre en el Parque de la Exposición.

En la etapa eliminatoria se midió la rapidez y destreza de los competidores cortando platinas de 3/8" x 1 1/2". En la fase final el reto fue cortar una barra cuadrada de 15 mm, una barra de construcción de 5/8" y una platina de 3/8" x 2".



"Goku" en plena competencia final.

El popular animador Marco Antonio fue el árbitro de la competencia y el cierre del evento estuvo a cargo del reconocido comediante Carlos Álvarez, quien con sus imitaciones y gran humor divirtió a los asistentes.

Pasa la voz a tus clientes para que acudan a las charlas técnicas de "Hojas de Sierra de Aceros Arequipa" y así puedan convertirse en el próximo "Men del Corte". ☞

## COMERCIANTES DE CHINCHA VISITAN NUESTRA PLANTA EN PISCO



Recuerdo de la visita de los amigos de Chincha.

Un grupo de 45 amigos comerciantes de Chincha visitaron nuestra planta en Pisco los días 17 y 18 de noviembre, donde pudieron ver de cerca el proceso de fabricación de los productos de acero que comercializan y comprobaron el exhaustivo control de calidad al que son sometidos.

En los días que duró su visita compartimos con ellos información, capacitaciones y gratos momentos de entretenimiento.

Mostrando gran interés y entusiasmo, nuestros amigos comerciantes recorrieron la Planta de Reducción Directa, la Planta de Acería, la Planta de Laminación y el Laboratorio de Calidad de Productos en Proceso y Terminados.

Luego del recorrido, nuestros amigos comerciantes fueron agasajados con un almuerzo y un show criollo en vivo.

En Aceros Arequipa seguiremos invitando a más clientes comerciantes a hacer este recorrido. ☞

Presta atención a las convocatorias visitando nuestra página web:

<http://www.acerosarequipa.com/eventos-del-mes.html>

## YA SE VIENE LA "SEMANA DEL ACERO"

Como todos los años venimos preparando "La Semana del Acero", una serie de conferencias donde ofreceremos consejos para que tu empresa mejore y crezca. Temas como "Herramientas para mejorar la gestión en el negocio" forman parte de las charlas "Cómo Crecer En Mi Negocio" I, II y III.

La "Semana del Acero" es una iniciativa de nuestra empresa para apoyar tu crecimiento comercial y personal, mediante eventos de capacitación que permitan que tu negocio progrese y puedas ofrecer a tus clientes un mejor servicio y productos de calidad. ☞



## LA IMPORTANCIA DE UN BUEN DESAYUNO

En muchas ocasiones descuidamos nuestro desayuno, sin saber que es la comida más importante del día. Si el cuerpo no recibe alimento por más de 12 horas, no estará en óptimas condiciones. Es por ello que un buen desayuno hace que prestemos mayor atención a nuestras actividades diarias.



Un buen desayuno ayuda a mantenerte en forma.

Por otro lado, muchos especialistas en nutrición señalan que no desayunar en vez de hacernos adelgazar, produce una tendencia a la obesidad. Ya que, luego de varias horas en ayuno, el cuerpo produce la sensación de debilidad. Es en ese momento, donde surgen las ganas de ingerir alimentos ricos en grasas que no contribuyen con una alimentación equilibrada.

**Beneficios:** Los principales beneficios de tomar un buen desayuno son:

- Mejora el rendimiento físico en el trabajo.
- Ayuda a mantener un peso corporal normal.
- Mejora la concentración y el comportamiento.
- Aumenta el rendimiento y la productividad.
- Le permite a tus hijos mantener un buen crecimiento y desarrollo.
- Contribuye a mantener una buena salud.

Una buena combinación de alimentos en el desayuno nos permite lograr una buena alimentación. Los alimentos que no deben faltar en todo buen desayuno son:

**Leche:** Debe ser el componente principal del desayuno, ya que nos aporta calcio, fundamental para el mantenimiento de los huesos. Son mejores

aquellas leches que vienen enriquecidas con calcio, y omega 3. Los vegetarianos o a los que no les guste este producto pueden optar por las bebidas de soya, ricas en proteínas.

**Frutas:** Nos aportan vitaminas y fibra. Se pueden consumir también en jugos.

**Cereales:** Tienen un alto contenido en hidratos de carbono, son los principales proveedores de energía al instante para el organismo. En el mercado podemos encontrar toda una amplia variedad de panes, que pueden ser acompañados de queso, mantequilla o mermelada.

**Huevos:** Contienen proteínas, indispensables para la formación de las células y de los tejidos. Si estas a **dieta** no es necesario que te castigues evitando tomar desayuno. Lo ideal será que sustituyas algunos de sus elementos. Por ejemplo, puedes tomar leche en su presentación light o deslactosada. Los panes o galletas que consumas pueden ser integrales, ya que contienen fibra, que mejora el tránsito intestinal y produce sensación de saciedad. La carne y sus derivados están prohibidos.

Asimismo, no debes añadir azúcar a los jugos. Para tu vaso de leche puedes utilizar sacarina. Puedes aumentar el consumo de fruta, que es mucho más saludable y con un menor aporte calórico.

Ya lo sabes amigo comerciante, no olvides tomar tu desayuno. Cuida tu salud y comienza bien tus días. ☺



Un desayuno saludable te da las energías para enfrentar un duro día de trabajo.



# ¡ACEROS AREQUIPA Te Premia!

Nuevamente premiamos a nuestros lectores que resolvieron nuestro cuestionario. A continuación la relación de personas ganadoras:

1. Marita Guicel Castillo Cruz. DNI: 32946661. Gana una refrigeradora Miray.
2. Américo Francisco Huayanay Quispe. DNI: 28220800. Gana una sandwichera Miray.
3. Margarita Quispe Aguilar de Medma. DNI: 10517937. Gana un hervidor y una plancha Miray.
4. Norma Paulina Castro Santa Cruz. DNI: 19827176. Gana un grill parrillero Miray.



Solución anterior (Edición 9): 1b, 2d, 3d

## Las preguntas para esta edición son:

1. ¿Cuáles son las características de un diferencial?
  - a) Exclusivo, valorado, recopiable, superioridad.
  - b) Exclusivo, valorado, redituable, superioridad.
  - c) Exclusivo, subvaluado, redituable, superioridad.
2. ¿Cuáles son los tres factores diferenciadores que han sido vitales para el negocio de Evans Carbajal, Acero Comercial & CIA SAC de Manchay?
  - a) Servicio, ponerle precio al delivery y su familia.
  - b) El apoyo de sus colaboradores y levantarse temprano.
  - c) El servicio, el apoyo de sus colaboradores y su familia.
3. ¿Cuáles son los alimentos que no deben faltar en el desayuno?
  - a) Cereales, galletas, leche.
  - b) Leche, frutas, cereales y huevos.
  - c) Frutas, pan, leche y manzana.

Envía tus respuestas llamando al 0800-12485 (llamada gratuita) o al teléfono (01)205-0923. Confirma tus datos y quedarás inscrito inmediatamente en nuestro sorteo.



(Las imágenes de los productos son referenciales.)

En esta oportunidad, los premios son:

- Aspiradora de polvo ultra compacto.
- Cafetera CM-834 y Horno eléctrico HEM-31.
- Reproductor de DVD. Sistema de Tv: NTC/PAL/SECAM.

La inscripción es a partir del 14 de Marzo hasta el 10 de Mayo de 2013.

# AHORA

## el Fierro 6mm

# MARCA la DIFERENCIA

BUSCA EL NOMBRE  
COMPLETO

NO TE DEJES SORPRENDER,  
asegúrate de llevar  
el fierro que brinda

**Máxima  
Seguridad**

  
**ACEROS  
AREQUIPA**

*Elige Bien,  
Elige Seguridad*

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

Encuétranos en:

