



“CLAVES PARA AUMENTAR VENTAS”

PARTE II: VENTA A PARTIR DE BENEFICIOS

Por el Ing. Fabio Tonco*

Continuamos el tema iniciado en la nota anterior que sirvió de introducción y empezamos a ver en detalle cada una de las claves que hemos enunciado.

Un cliente no compra un vidrio laminado, compra “seguridad” a un accidente o a los intrusos. Sin embargo, cuando presentamos un producto no hacemos hincapié en aquellas virtudes que beneficiarán al cliente y le agregará valor a la venta. Nuestro desafío es comprender cómo presentar nuestros productos para gatillar el motivador de compra en nuestro potencial cliente. Para ello comenzaremos por desmenuzar todas la prestaciones y beneficios que nos brinda una ventana.

LA ENVOLVENTE DE UN EDIFICIO

Para comprender el funcionamiento de una ventana entendamos primero, en que lugar del edificio esta colocada. La necesidad de la obra de arquitectura surge, porque el ser humano necesita protección del medio, para realizar parte de sus actividades humanas (recordemos bien estas palabras: protección y actividades). Para protegerse, esta construcción tendrá una piel, compuesta por un mu-

ro, un piso y un techo que “envuelven” el edificio y lo protegen. Pero, el interior necesita estar conectado con el exterior, para entrar y salir, iluminar naturalmente, ventilar, conectar visualmente, etc. Por ello perforo esta envolvente y necesito algo que me permita esta conexión sin perder la protección que dio origen a la piel. Nunca olvidemos que la ventana y la puerta son partes de este contexto. Para ordenar el análisis agruparemos a las prestaciones en tres grandes grupos:

A: Prestaciones que unen al usuario de la vivienda con el medio.
B: Prestaciones que lo protegen del medio.
C: Prestaciones operativas y económicas.

jan en función de la categoría de cada ambiente, dimensiones mínimas de la ventana para iluminar y ventilar. Debemos conocer aproximadamente estos valores para estar atentos al proyecto del cliente, sobre todo si no hay un profesional involucrado que lo asesore, de esta forma tendremos un argumento adicional para aumentar el volumen de la venta. Recordemos que cada tipología de ventana posee diferente superficie de ventilación, y el tipo de vidrio cambia el porcentaje de luz que entra al ambiente. Una buena ventilación natural agrega confort al usuario, eliminando la humedad generada por la actividad humana, purificando el aire, ahorra energía de refrigeración y ventilación mecánica, previene humedades en los muros, es en definitiva mucho más saludable para todos los usuarios. La luz solar tiene un efecto esencial en el ser humano que todos conocemos, pero a veces a la hora de elegir una ventana no se recuerda. Manejar bien los beneficios que nos brinda, nos ayudará a reforzar la importancia de nuestro producto. Investiguemos y prestemos atención a cada información que nos llega en estos temas y descubriremos un universo de argumentos de venta insospechados.

GRUPO A: Prestaciones que unen con el medio

1. ILUMINACION Y VENTILACION NATURAL

Las normas de edificación de cada distrito fi-

2. CONECCION VISUAL CON EL ENTORNO
“ Mirar por la venta” es una necesidad psicológica fundamental. La arquitectura moder-

La envolvente de un edificio es el conjunto de elementos que nos protegen del medio (techo, muros exteriores, pisos). Su diseño dependerá de las actividades que se efectúan dentro y de la agresividad del exterior. La misma debe ser perforada para conectarnos con el exterior y mantener el control de este vano que hemos practicado a través de un dispositivo apropiado. La Norma Iram 11988, fija parámetros para diseñar estos dispositivos.



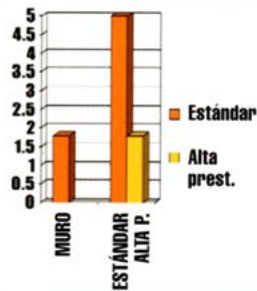
AISLACION TERMICA

■ Coeficiente de transmitancia térmica: k

■ MURO: 1.8

■ Ventana estándar: 5

■ ALTA PRESTACION: 1.8

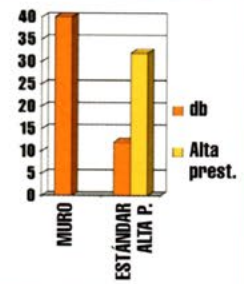


AISLACION ACUSTICA

■ MURO LADRILLO HUECO: 40 db

■ VENTANA STANDART: 12 db.

■ VENTANA ALTA PRESTACION: 32 db (En laboratorio. En ensayos de campo 25 db.)



na le da una enorme importancia a este punto. Existen ventanas que sólo se justifican por este hecho, en este caso los paños fijos son excelentes aliados, ya que bajan costos y permiten aumentar notablemente la conexión visual con el exterior sin interferencias de travesaños, parantes o mosquiteros.

3. COMUNICACIÓN CON EL EXTERIOR

¿Cuál es la diferencia entre una puerta y una ventana? Parece una pregunta poco inteligente por ser tan obvia su respuesta. En una puerta la función esencial es entrar y salir, por lo tanto sus componentes están previstos para un movimiento constante, para poderse operar desde el interior o el exterior, y sus dimensiones están basadas a lo que entra y sale (personas, vehículos, etc.). Sin embargo, ¿es una puerta-ventana? Generalmente es una ventana grande que permite salir por su tamaño, pero el resto de sus componentes son el de una ventana. ¿En cuántas cocinas, comedores diarios o quinchos, los clientes entran y salen por la “ventana”? Repensemos esto y veamos cómo solucionar este punto en cada caso (cerraduras, umbrales, mosquiteros, rodamientos, etc.)-

4. DISEÑO ESTETICO

La mayoría de los productos se compran porque “entran por los ojos”. Por lo tanto es determinante que el diseño estético del mismo sea adecuado para cada tipo de construcción y de cliente. Debemos estar al tanto de los estilos arquitectónicos básicos que utilizan nuestros potenciales clientes y de las ventanas compatibles con ellos.

Un cliente quiere “comunicar algo” a través del diseño de su casa y la ventana es un producto que forma parte de este diseño, recordemos este punto a la hora de defender la calidad del mismo.

Desde este punto se desprende la importancia fundamental de un showroom con las muestras en condiciones y de folletos y fotografías que demuestren a nuestro producto en su ubicación final.

**GRUPO B:
Prestaciones que protegen del medio.**

1. AISLACION TERMICA

El ahorro energético es un argumento de

venta secundario en las zonas de clima templado de nuestro país, es un punto que combinado con aquellos materiales de bajo mantenimiento sirven para rematar una venta “... y encima esta ventana en 5 años le sale gratis ...”

El punto central a demostrar es, cómo mejora el confort del cliente al tener una buena aislacion térmica, pese a la existencia de un excelente sistema de calefacción. Esta última no elimina las molestias que nos causa: estar cerca de una ventana mal aislada en épocas invernales (provocada por el aire de infiltración y el efecto de “muro frío”), o las condensaciones en los vidrios.

Como indica el gráfico, en nuestra envolvente una ventana estándar provoca un verdadero “cráter en nuestra aislacion”. El Doble Vidriado Hermético combinado con un doble burlete perimetral y la ruptura del puente térmico en marcos y hojas nos permitirá elevar la performance.

Un buen vendedor-técnico debe manejar los conceptos de: transmisión de calor, funcionamiento de un Doble Vidriado Hermético, vidrios de control solar, condensaciones, efecto invernadero y climatización. Son temas que bien explicados están al alcance de cualquier vendedor actual de aberturas.

2. AISLACION ACUSTICA

En este tema tenemos una diferencia esencial entre confort acústico y térmico. En el segundo hay métodos artificiales (calefacción) para suplir la baja aislacion térmica, en el primero es imposible, no existe aun una “máquina” capaz de absorber ruidos, solo hay confort si existe una buena aislacion, y la ventana es el elemento esencial que debe tenerse en cuenta ya que es la zona principal por donde se filtra el ruido.

La contaminación acústica en Bs.As. y las principales ciudades de la Argentina es muy elevada, esto nos muestra un nicho de mercado muy poco explotado.

Técnicamente existen varios factores que inciden en la aislacion acústica de una ventana, pero el principal, por encima del vidrio, es la hermeticidad de la misma a la infiltración de aire. Luego de lograr este punto pasaremos al diseño del vidrio y otras posibilidades (dos ventanas en paralelo, vidrios laminados, aislacion de taparrollos, etc.)

La ventana es una condición necesaria pero no suficiente. Si quedan otros orificios en el ambiente que conectan con el exterior van a arruinar nuestra performance. Temas a profundizar: Conceptos de sonido y de aislacion acústica. Normas IRAM. Instalación en seco. Comparativas entre una ventana estándar y otras alternativas.

3. ESTANQUEIDAD AL AGUA Y AL AIRE

El mayor número de reclamos por ventanas son las entradas de agua.

Todo cliente da por sentado que su ventana será estanca. Ni siquiera lo pregunta. Sin embargo, la mayoría de los diseños existentes de ventanas estándar, y que el mercado aceptó a lo largo de los años, se basó en ventanas que contaban con una protección eventual, que se podía utilizar en casos extremos (postigones o cortinas de enrollar). Pero en los últimos años han predominado diseños que no prevén estos elementos. Es muy importante conocer el alcance de nuestro producto para asesorar correctamente al cliente y no tener reclamos.

Garantizar la estanqueidad de una ventana al ingreso de agua, polvo y hollín, es un argumento de venta valioso, sobre todo para la mujer de la casa.

Una ventana de alta prestación, con caja de agua, burletes adecuados y con su resistencia al viento verificada, nos garantizará mayor estanqueidad al agua y al aire. Esto sólo puede certificarse si el prototipo ha sido ensayado en los laboratorios del INTI o al menos en algún ente oficial extranjero.

4 RESISTENCIA AL VIENTO

Muy emparentada con el punto anterior, este elemento es totalmente olvidado a la hora de recomendar un producto y es el responsable de filtraciones durante las tormentas, de ruidos y hasta de accidentes. La Norma IRAM y las tablas propias de cada fabricante, determinan en función de la presión del viento (variable según la zona, altura de edificio y tipo de terreno) y el tamaño de la ventana, cuál es la inercia que deben tener los elementos de la misma (fundamentalmente travesaños y parantes centrales).

A su vez, cuando la Norma no se cumple se percibe una sensación de



debilidad de la ventana, lo que ha generado un falso concepto de falta de calidad de las ventanas de aluminio estándar.

5 SEGURIDAD A LOS INTRUSOS

La seguridad es uno de los temas de mayor demanda de los últimos tiempos, ¿Lo usamos al vender ventanas y puertas?

¿Por qué el mercado de cerraduras especiales esta sólo en manos de los cerrajeros?

No todas las puertas de madera tienen la misma resistencia a ser violadas, aunque no sean blindadas. No todos los perfiles de aluminio y herrajes tienen la misma resistencia. Este argumento no sólo no se utiliza para vender ventanas, sino que tampoco para diseñarlas. Parecería que las rejas, alarmas o alambrados en clubes de campo son los únicos que pueden dar seguridad. Lo creen los clientes y lo que es peor... lo creemos nosotros.

Analicemos nuestros productos y veremos cómo también en nuestra empresa podemos agregar seguridad a la vivienda.

Cerraduras de seguridad, vidrios laminados, rejas incluidas en la ventana, batientes de mayor inercia, tableros con encastrados de mayor sección, son apenas algunos puntos para empezar a hablar.

No queremos que entren en nuestra vivienda, ni los amigos de lo ajeno ni los insectos. Pese a que ambos abundan, es llamativo ver la poca variedad de soluciones que hay para estos temas. Posiblemente basados en los pocos diseños extranjeros que existen. (En Europa es un problema menor). Esta es una excelente oportunidad para que las empresas nacionales diseñen y generen tecnología propia. Las necesidades en nuestra región no son las mismas que aquellas de donde importamos los diseños de nuestros perfiles.

GRUPO C: Prestaciones operativas y económicas.

1. ESTABILIDAD DIMENSIONAL

Otro reclamo importante en los productos tradicionales de madera son los movimientos excesivos al ganar o perder humedad.

El aluminio, el PVC y las maderas tratadas convenientemente me garantizan que no habrá movimientos en los dos primeros casos, por no ser materiales higroscópicos, y muy poco en el tercero.

La estabilización de la madera se logra fundamentalmente con un secado técnico de la misma que la coloque en equilibrio higroscópico con el medio, el cual cambia de acuerdo a cada región del país. Otros elementos son las técnicas de laminación y de unión por Finger-Joint.

Las dilataciones por cambios de temperatura son importantes en el aluminio, sobre todo en grandes dimensiones.

2. MANTENIMIENTO Y RESISTENCIA A LOS AGENTES EXTERNOS:

El mantenimiento de las ventanas tradicionales de madera fue un gran dolor de cabeza para muchos clientes, la ausencia de mantenimiento del aluminio y del PVC son a veces cualidades determinantes en la elección del material de la abertura.

Pero no todas son ventajas. Un daño superficial en la madera se arregla muy bien, en cambio en otros materiales no se repara con tanta facilidad. Tenemos aberturas de madera del siglo pasado en buenas condiciones, ¿ocurrirá lo mismo con el aluminio y el PVC? Existen respuestas para cada punto, debemos dominar las ventajas y desventajas de cada uno. El PVC es inmune a las sales marinas, pero y los herrajes... Las pinturas actuales han cambiado mucho y los diseños de cada vivienda exponen de diferente manera a las ventanas, para cada proyecto tendremos soluciones diferentes. Un asesor profesional deberá entrenarse en sopesar cada elemento y brindar las mejores opciones al cliente, y tendrá que cerrar la operación... que es su objetivo.

3. LISTO PARA USAR - INSTALACION EN SECO

En una ventana tradicional intervenían muchos gremios hasta terminar el producto. Proveedor, albañil, vidriero, ajustador y pintor. Esto no solo complica la obra por la coordinación de cada rubro, sino que además si algo salía mal, cada uno le echaba la culpa al anterior. Los productos que vienen con su terminación

superficial dada (pinturas, lustrados o color en masa), vidrios y herrajes con posibilidad de regulación, que eliminan el ajuste, simplifican la obra y concentran responsabilidades en menos manos. El punto ideal es cuando el mismo proveedor nos brinda el servicio de instalación en seco.

La instalación en seco no sólo nos da estas ventajas sino que, además, protege a la ventana de la obra húmeda, mejora la curva de inversiones al llevar el costo de las aberturas al final de la obra, garantiza una interface elástica entre el muro y la ventana, y al director de obra le da la flexibilidad de exigir correcciones en la instalación que no impliquen romper los muros y retrasar sus plazos.

CONCLUSION:

Hemos recorrido las prestaciones que una ventana y una puerta pueden darle a un cliente, de acuerdo a una clasificación propia, seguramente pueden agregarse mas elementos o clasificarlos de otra manera, pero el objetivo de estas breves palabras ha sido mostrar una forma diferente de presentar nuestros productos, de verlos con los ojos del cliente y cómo ellos mejoran su calidad de vida. Si lo logramos habremos dado un primer gran paso para lograr la venta.

Cada punto que hemos esbozado deberá profundizarse, para combinarlo luego con los demás elementos que mencionamos en la nota introductoria del número anterior. Recomendamos la lectura de los boletines técnicos de VASA, las Normas IRAM sobre ventanas y vidrios, y estar al tanto de los estilos arquitectónicos predominantes. Existe una gran bibliografía complementaria pero la información es muy dispersa y debe ser traducida a conceptos simples que puedan manejar los asesores técnicos sin complicarse ni confundir al cliente. Es nuestra intención poder lograr este objetivo. [V]

(*) Fabio Tonco es Ingeniero Civil (U.M.), con Posgrado en Marketing y Management de la Construcción.(U.B.)