

CHARLAS TÉCNICAS

Debemos conversar

5/5/2022 , 5 min

En tiempos de frecuentes cancelaciones de ferias comerciales y la actual crisis con Corona, las charlas técnicas de KHS se han establecido como una herramienta eficaz y orientada al futuro para el diálogo directo con el cliente. Armin Wille, Jefe de Ventas de Servicios, brinda informaciones y charlas sobre los planes que KHS aún tiene con este formato.

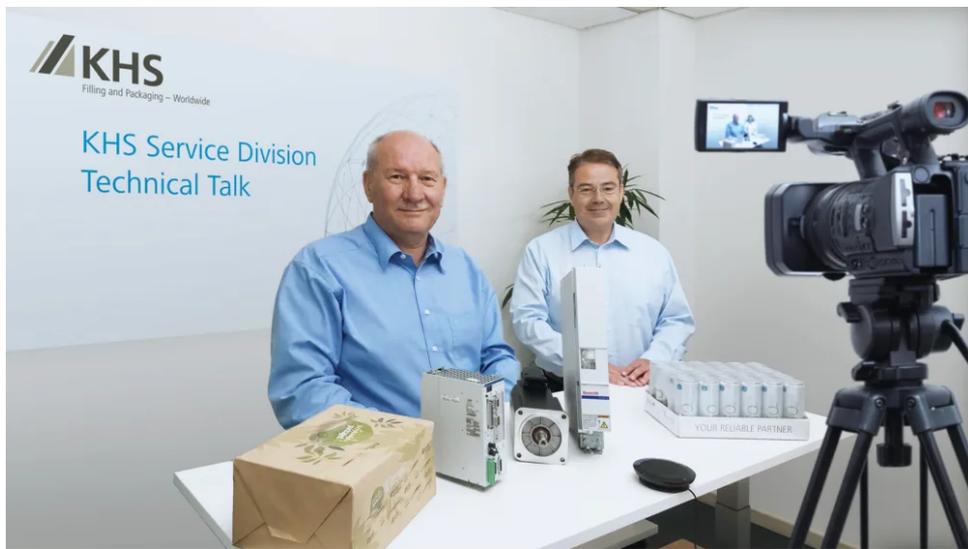
FOTOGRAFÍA / ILUSTRACIÓN

Frank Reinhold, KHS GmbH, Shutterstock/ LVNL

Cuando a inicios de 2020 la pandemia de Corona comenzó con restricciones de contacto y de viajes en todo el mundo, las empresas y sus empleados se volvieron creativos para mantener el contacto con colegas, clientes y proveedores. Gracias a los

modernos programas de colaboración y comunicación, el trabajo desde casa y las conferencias virtuales están reemplazando los costosos viajes de negocios y las salas de reuniones mal ventiladas. Los nuevos formatos digitales permiten estar en contacto regular más allá del teléfono y del correo electrónico, para facilitar informaciones y conocimientos e intercambiar ideas.

KHS adoptó rápidamente este formato y desarrolló las “Charlas técnicas”, que se acercan lo más posible a una conversación real con un cliente en formato digital. Desde los primeros eventos, que informaron a los clientes sobre temas como la discontinuación de los componentes de control y nuevos productos de servicio para las máquinas enfardadoras KHS-Kisters, la idea evoluciona constantemente. Los seminarios web se crean en forma de eventos en vivo, en los que una cámara de televisión ocupa el lugar de los participantes. En sesiones de 60 minutos, los expertos de KHS presentan productos y reconversiones centrándose en los respectivos puntos destacados y sus ventajas. En las rondas de retroalimentación se busca un intercambio intensivo con los clientes para aclarar necesidades específicas y responder preguntas que surgen en la conversación, o directamente en el chat. “Los eventos virtuales hace tiempo que dejaron de ser una ‘medida de emergencia’ limitada a la pandemia”, dice Armin Wille, Jefe de Venta de Servicios de KHS. “Más bien forman una plataforma independiente que, a su vez, deja opciones abiertas para ofrecer a nuestros clientes temas atractivos que van más allá del servicio. Estamos analizando de cerca dónde vamos a establecer esto”.



Frente a la cámara: Armin Wille (derecha) y su colega Werner Ageling de Kleve hablan sobre alternativas de embalajes en el estudio interno.

Infórmese aquí sobre las charlas técnicas de KHS futuras y pasadas.

INFORMAR AHORA

Alta relevancia

Por ejemplo, el tema de “embalaje ecológico” es actualmente un aspecto central. Esto implica, por ejemplo, posibilidades de reducción de emisiones de CO₂ o reconversiones que son necesarias para la implementación de la directiva de plásticos de un solo uso de la UE. Los temas que apasionan a los propios clientes se integrarán en el evento para garantizar que se desarrolle un diálogo real. Esto incluye, por ejemplo, componentes discontinuados en toda la cartera de KHS, cuyas soluciones técnicas se analizan conjuntamente de la manera más directa posible.

»Ante el gran interés de nuestros clientes, ampliaremos sucesivamente el programa de Charlas técnicas«.

Armin Wille

Jefe de Venta de Servicios, KHS

El concepto del evento es global desde el principio, con las fechas individuales teniendo lugar regionalmente debido a la diferencia horaria. “Nosotros estamos en los escritorios de nuestros clientes en el momento adecuado, eso no es ningún problema”, explica Wille. Ya se han realizado conversaciones con PepsiCo en Asia, con San Miguel en Filipinas, con Heineken en Nigeria y en Brasil para toda la red de Coca-Cola en Sudamérica.



↑
Franz Beissel, Director Ejecutivo de KHS Brasil y su equipo establecieron charlas técnicas de manera rápida y profesional en Sudamérica.

Intercambio en Sudamérica

Lo más difícil resultó superar la barrera idiomática. “Uno siempre asume que el mundo habla inglés, pero ¿es eso suficiente para comunicarse con fluidez y aclarar cuestiones más complejas?” KHS en Brasil ha respondido a esta pregunta por sí mismo: Aquí se retomó la idea de la oficina central, se implementó de forma independiente y se integró en su cartera integral de ofertas digitales. El país más grande de América del Sur es tradicionalmente mucho más digital que muchas otras regiones del mundo, y los cursos de capacitación en línea o incluso la optimización de equipos en línea han sido algo natural para las plantas locales de KHS durante mucho tiempo. “Gracias al buen trabajo preparatorio realizado por nuestros colegas en la sede de Dortmund, pudimos establecer las Charlas Técnicas en América del Sur de manera rápida y profesional”, dice Franz Beissel, Director General de KHS Brasil. “Nuestros clientes esperan que mantengamos un intercambio ‘personal’ con ellos en su lengua materna, incluso en tiempos difíciles, y que discutamos temas de actualidad directamente. En este sentido, las reuniones digitales con clientes son una plataforma muy bienvenida para mantenerse en contacto.

“El equipo de Brasil lo está haciendo de manera excelente y realmente ha puesto un signo de exclamación en relación al nivel”, felicitó Wille. “Esto nos ha alentado a capacitar a colegas en otras regiones para que ellos mismos puedan realizar las Charlas Técnicas en sus respectivos idiomas nacionales. Nuestro apoyo desde la sede se enfoca principalmente en la planificación y la coordinación. Además, en varios cursos de capacitación brindamos a los empleados locales el conocimiento que elimina cualquier obstáculo que puedan tener frente a la cámara; dada la gran audiencia, un poco de miedo escénico es bastante normal”.

Historia de éxito

Wille está particularmente orgulloso de los comentarios siempre positivos. Esto le demuestra que el formato es bien recibido en términos de duración y calidad. Sobre todo, muchos quieren saber dónde y cuándo pueden registrarse para los próximos eventos. “Todo el mundo está de acuerdo en que el intercambio en tiempo real con expertos comprobados es de gran beneficio, tanto para nuestros clientes como para KHS”.

Se han realizado más de 40 charlas técnicas desde su inicio hace unos dos años. “En vista del gran interés, ahora ampliaremos gradualmente el programa”.

También está firmemente planificado aumentar aún más el alcance a través de una campaña dirigida en los canales de redes sociales y también en línea. El grupo de participantes está completamente abierto: el enfoque no está en la limitación, sino en una plataforma de amplio alcance para presentar e intercambiar ideas en forma digital.

¿Más preguntas?

Armin Wille

Jefe de Venta de Servicios, KHS

+49 231 569 10284

armin.wille@khs.com