

Premio CEX 2014 a las buenas practicas en gestión:

“INTERNACIONALIZACION”

fiora | TOUCH
YOUR
BATHROOM

**Palacio de Villa Suso, Vitoria-Gasteiz
17 de Junio de 2014**

Somos

- Año de creación: 1.989
- Ubicación: Nájera
- Superficie ocupada:
47.360 m²
- Superficie construida:
10.190 m² + 5.400 m²
- N° de trabajadores: 63
 - Mujeres: 21
 - Hombres: 42
- Capital social: 100%
riojano.



Creamos

- Mobiliario de baño
 - Muebles
 - Espejos
 - Lavabos
 - Encimeras
 - Complementos
- Platos de ducha
- Paneles
- Separadores murales
- Radiadores



Fabricamos y comercializamos

fiora | TOUCH YOUR BATHROOM



Colección TOTEM



Colección COLORS



Colección FUSSION



Colección VIVALDI

Fabricamos y comercializamos

fiora | TOUCH
YOUR
BATHROOM



Colección INTOUCH



Colección FONTANA



Colección SILEX



Colección PRIVILIGE

Fabricamos y comercializamos

fiora | TOUCH
YOUR
BATHROOM



Colección AVANT



Colección ELAX I



Colección ELAX II



Colección VULCANO

Partíamos

- Sector maduro
- Baja innovación
- Cualificación de las plantillas
- Aumento de la competencia
- Introducción de productos de bajo coste
- Baja diversificación de mercados
- Pobre diversificación de productos
- Crisis económica



Priorizamos



- Diferenciación.
- I+D+i
- Orientación al cliente.
- Gestión del capital humano.
- Calidad.
- Medioambiente
- TIC's
- Mejora continua.

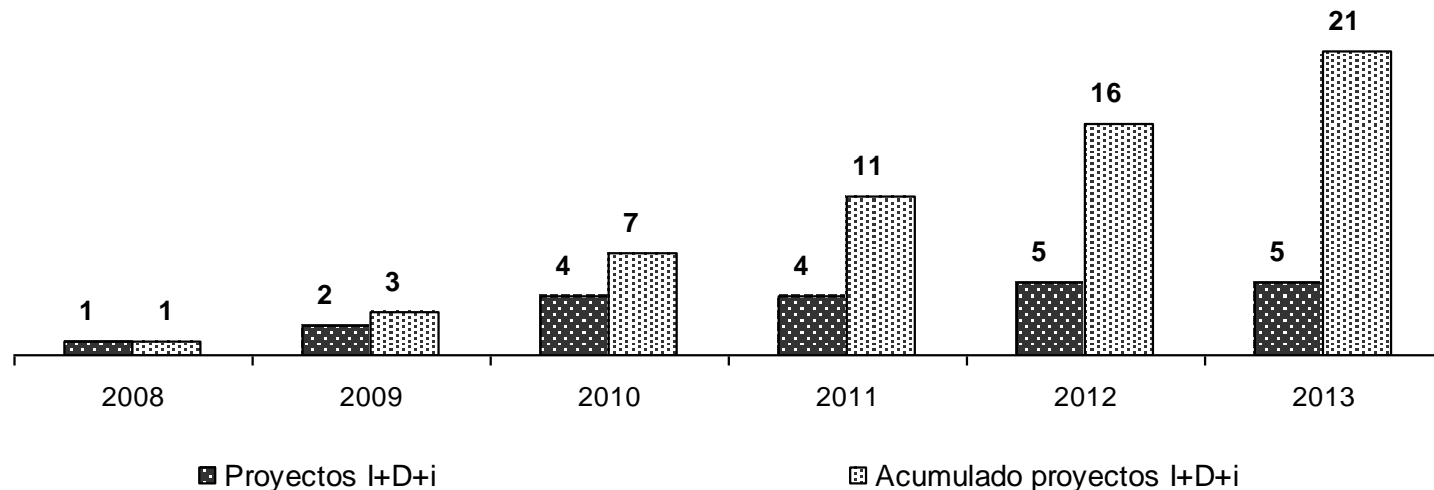
Nos diferenciamos

- Diseño como pilar de la empresa.
- Equipo de diseño alineado con tendencias
- Customización.
- Gran abanico de opciones.
- Combinación entre los diferentes elementos.
- Posicionamiento a través del tacto: “Touch your bathroom”.



Investigamos e innovamos

- Innovación como eje de todas las actividades.
- Presente en toda la cadena de valor.
- Patentes de invención y registros de utilidad.
- Barrera a la competencia.
- Oportunidad.



Nos orientamos



- Orientación al cliente.
- Escucha activa.
- Información y transparencia (CRM web)
- Documentación técnica y comercial.
- Publicidad y comunicación.
- Departamento de Atención al Cliente (Nº medio de llamadas semanales: 2128)
- Adaptación cultural
- Fidelización.

Diversificamos

- Nuevas líneas de producto.
- Nuevos canales de distribución.
- Nuevos mercados.
- Nuevos públicos objetivos.
- Fuentes de suministro alternativas



Cuidamos



- Seguridad y Salud Laboral mediante Sistema Integrado de Prevención de Riesgos Laborales (>1150 días sin accidentes con baja).
- Formación continua de trabajadores.
- Formación de proveedores.
- Integración de proveedores en la cadena de valor.
- Círculos de Calidad.
- Grupos de Mejora.
- Medioambiente.

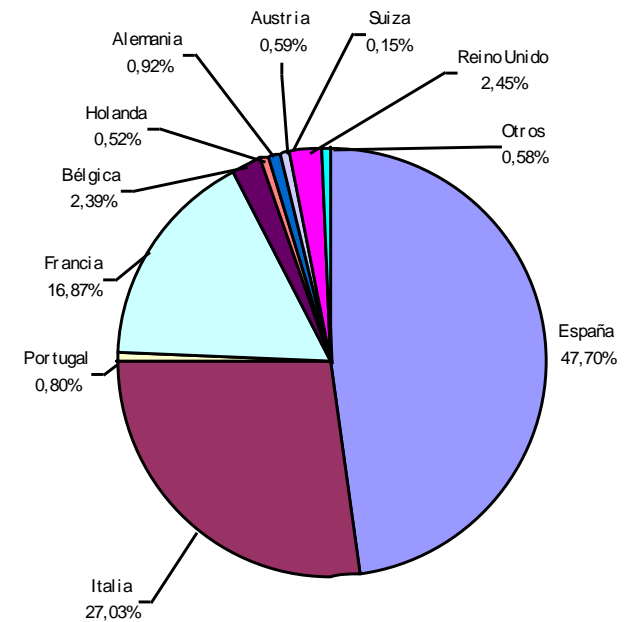
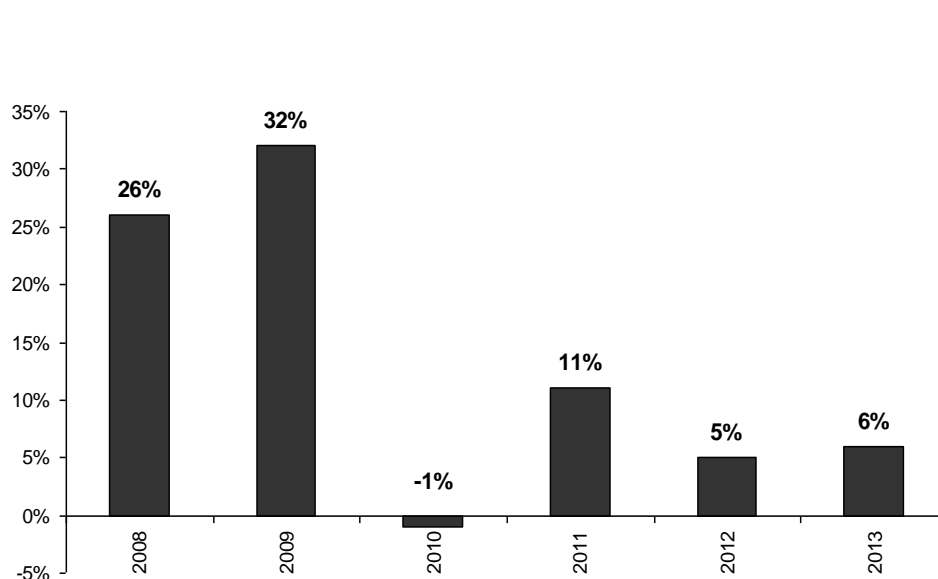
Construimos y nos fortalecemos

- Cambio cultural.
- VSM (Value Stream Mapping).
- Lean Managment
- Sistema de Gestion de Calidad (ISO 9001).
- Sistema de Gestion Medioambiental (ISO 14001).



Vendemos

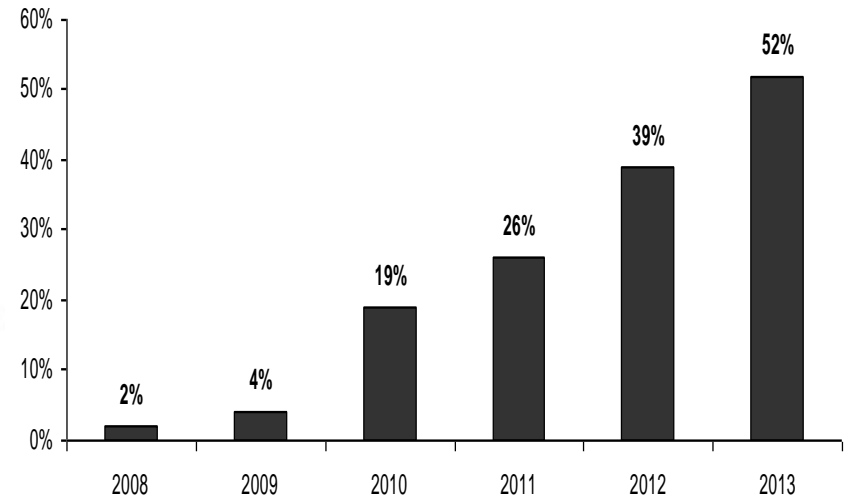
- Facturación total 2013: 22,2 m€
 - Mercado nacional: 10,6 m€ (48%)
 - Mercados internacionales: 11,6 m€ (52%)



Exportamos



Evolución de la exportación



Nuestros productos están actualmente presentes en España, Portugal, Francia, Andorra, Luxemburgo, Bélgica, Holanda, Dinamarca, Italia, San Marino, Reino Unido, Irlanda, Alemania, Austria, Hungría, Polonia, Croacia, Serbia y Montenegro y además contamos con clientes en Eslovenia, Ucrania, Lituania, Letonia, Eslovenia, Suiza, Sudáfrica, Estados Unidos, México, Perú, Rusia o Turquía.

Evolucionamos

Año 2008

- Facturación: 9 m€
- Clientes: 1.900
- Artículos: 753
- Países de venta: 6
- Exportación: 2%
- Plazos de entrega:
 - Mobiliario: 30 d
 - Platos de ducha: 21 d
 - Radiadores: n/a
- Efectividad en la entrega: 62,26%
- Reclamaciones de cliente: 6,3%
- N° medio de pedidos diarios: 92
- N° medio de expediciones diarias: 65
- N° de trabajadores: 63

Año 2013

- Facturación: 22 m€
- Clientes: 3.980
- Artículos: 1.865
- Países de venta: 32
- Exportación: 52%
- Plazos de entrega:
 - Mobiliario: 18 d
 - Platos de duchas: 10 d
 - Radiadores: 10 d
- Efectividad en la entrega: 97,63%
- Reclamaciones de cliente: 0,89%
- N° medio de pedidos diarios: 342
- N° medio de expediciones diarios: 263
- N° de trabajadores: 63

Ejemplo de una practica llevada en Internacionalización

fiora | TOUCH
YOUR
BATHROOM

Analizamos

- Estado actual
- Selección mercado objetivo
 - Logística
 - Análisis PEST
- Análisis DAFO
 - Visitas (tiendas, ferias, etc)
 - Información del mercado
- Búsqueda de socios
- Intercambio de know-how
- Objetivo: ALIANZA COMERCIAL
(intercambio de la red de ventas)



Iniciamos

- Selección de socio comercial
 - Posicionamiento (marca, sector y cliente)
 - Tipo de fuerza de ventas (propia o externalizada)
 - Cuota de mercado en Italia
 - Nula presencia en mercado español
 - Información de nuestra red de ventas nacional
- Presentación del proyecto al socio comercial
- Presentación del proyecto a ambas redes de ventas.



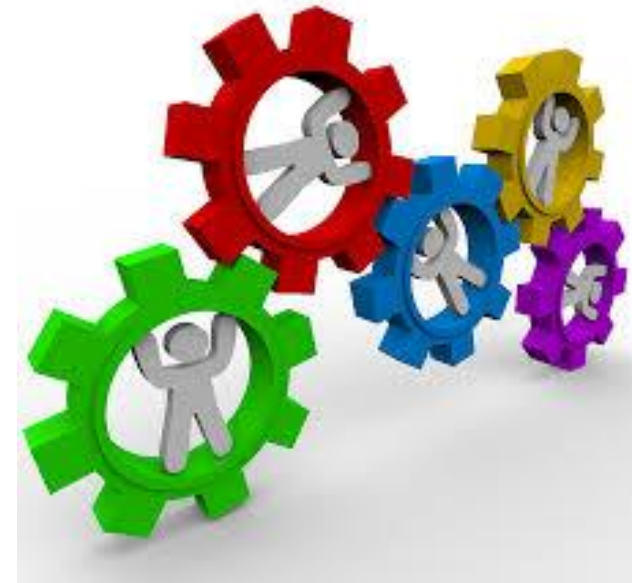
Definimos



- Reunión con la red de ventas italiana
 - Mostrar producto y empresa
 - Definir estrategia de introducción: precios, clientes objetivo o política de descuentos.
 - DAFO de empresa y producto conjunto
 - Estrategia de marketing
 - Planning de implantación

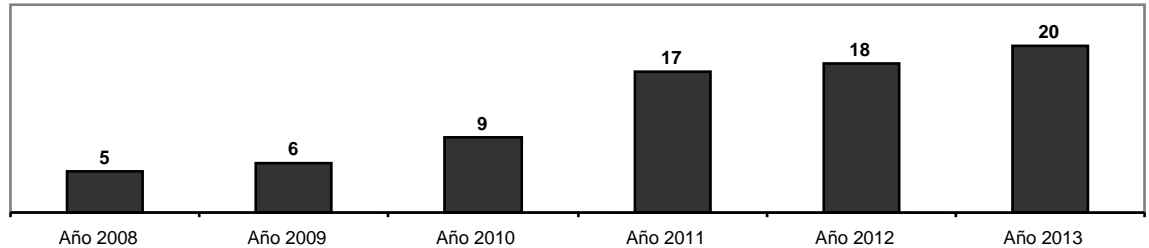
Implantamos

- FASE I
 - Back-office
 - Adaptación ERP
 - Modificación de la web
 - Diseño y desarrollo de catálogos, muestrarios, expositores, etc
 - Adaptaciones y mejoras de producto
 - Instrucciones y manuales
 - Nuevos modelos y medidas de plato
 - Mejoras estéticas
 - Modificación de embalajes
 - Desarrollo de red logística con proveedor de transporte
 - Implantación de un sistema EDI
- FASE II (2 años después)
 - Feria de CERSAIE en Bolonia
 - Teléfono italiano
 - Pago por TPV
 - Colores y productos específicos
 - Selección de un Country Manager

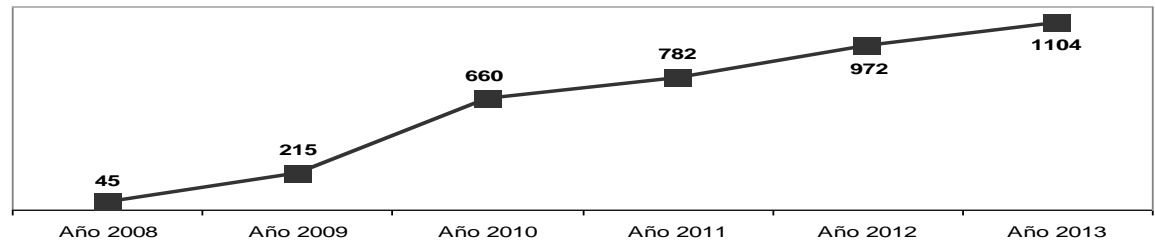


Obtenemos

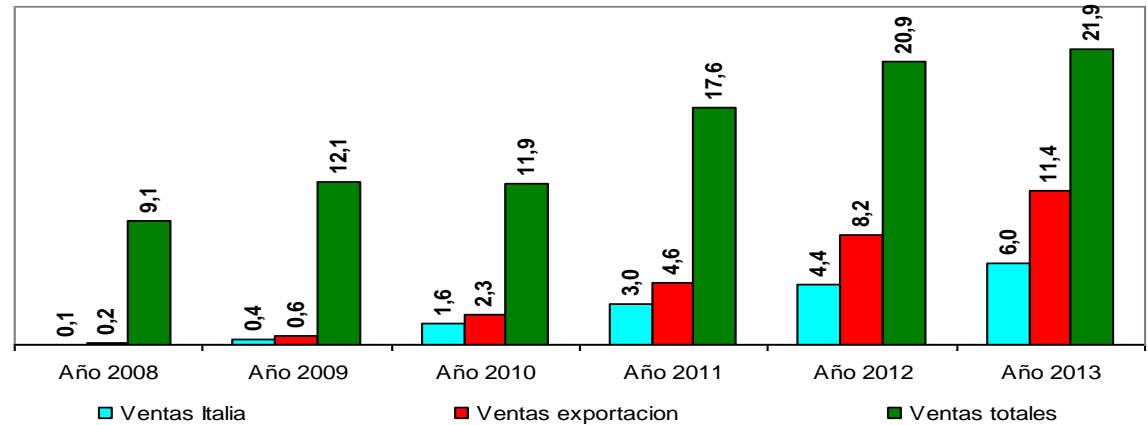
Representantes



Clientes



Ventas



Aprendemos y aplicamos

- Conocimiento del mercado esta en el mercado
- Adaptación al mercado
- “Nacionalizar” la empresa
- Formación recíproca
- No improvisar (Ciclo PDCA)
- Objetivos e inversión en proporción
- Presencia inicial
- Servicio y atención
- Extrapolación de esta práctica a otros mercados: Francia, Reino Unido, Alemania.

Gracias por su atención

fiora | TOUCH
YOUR
BATHROOM