

José María Hernández

Director técnico y comercial de C&C Manaut

“Apostar por la reposición supone el mantenimiento de los niveles de venta y facturación mínimamente necesarios para sobrellevar la crisis en la que estamos inmersos”



2009 fue un año de cambios para C&C Manaut. Por un lado, la firma estrenó sus nuevas instalaciones en Parets del Vallés, dotadas de modernos sistemas informáticos, nuevas tecnologías y métodos de trabajo más eficientes para mejorar su servicio al cliente. Además, la firma se incorporó al Grupo Biasi renovando su imagen corporativa. De todo ello, así como de los principales retos y de sus productos estrella, nos habla José María Hernández, director técnico y comercial de C&C Manaut.

El Instalador. En 2009 C&C Manaut estrenó nuevas instalaciones. Háblenos de ellas y de su repercusión en el día a día de la empresa.

José M^a Hernández: Hace ya casi un año que nos trasladamos a la localidad de Parets del Vallés, Barcelona, a una nave de nueva planta, mucho más moderna, amplia y funcional que la anterior de Martorelles, también en Barcelona. Se trata de un espacio de más de 4.000 m², con dos plantas de almacén, una planta destinada a oficinas, zona de formación para SAT e instaladores, laboratorio de pruebas de producto y showroom para exposiciones. Este nuevo emplazamiento, muy bien comunicado por carreteras y autopistas, está a tan sólo 20 km de Barcelona, junto al conocido circuito de automovilismo de Montmeló.

En cuanto a la repercusión en el día a día de Manaut, el cambio de instalaciones ha sido notable. Sin duda esta mejora ha supuesto un revulsivo importante a todos los niveles, especialmente en lo concerniente a almacenaje y distribución de producto. Además, aprovechando el cambio, hemos renovado nuestros sistemas informáticos y hemos incorporado nuevas tecnologías y métodos de trabajo que nos van a permitir ofrecer un mejor servicio al cliente.

E.I.: ¿Qué ha supuesto este cambio en su relación con el Grupo Biasi?

J.M.H.: Como nueva etapa en la dilatada historia de Manaut, el cambio de instalaciones nos ha ayudado a consolidarnos como empresa perteneciente al Grupo Biasi, importante multinacional italiana en

la que estamos integrados desde hace ya unos 4 años. Por supuesto, en todo el proceso hemos recibido el apoyo del grupo y, como balance de estos años junto a Biasi, he de decir que Manaut ha crecido y mejorado corporativamente en todos los ámbitos.

A las mejoras en la infraestructura de trabajo que ya he comentado, cabe sumar la potenciación de nuestro catálogo de productos, el cual hemos ido ampliando y diversificando este último año hasta ofrecer uno de los programas de calefacción más completos del mercado. También hemos potenciado notablemente nuestra capacidad de desarrollo de nuevos productos, nuestra fuerza de ventas, los Servicios de Asistencia Técnica y, actualmente, estamos desarrollando nuevas acciones comerciales para potenciar nuestra oferta de equipos de condensación.

E.I.: ¿Qué proyectos y objetivos tiene C&C Manaut para este año 2010?

J.M.H.: En primer lugar, nuestros objetivos para este 2010 pasan por desarrollar nuestro equipo comercial, potenciando algún área geográfica en aras de aumentar nuestra competitividad. En cuanto a producto, el principal objetivo es la consolidación en ventas de las calderas de condensación, de las cuales hemos lanzado una segunda generación de calderas -las supercompactas Myto Condens- que se han convertido en nuestro producto estrella y el caballo de batalla



de la firma en materia de condensación. Por otra parte, en línea con nuestra apuesta por la eficiencia, estamos preparando soluciones basadas en la bomba de calor y sistemas de geotermia y tenemos previsto ampliar nuestra gama de sistemas para suelo radiante.

E.I.: Las energías renovables ¿también están presentes en su oferta?

J.M.H.: Por supuesto. Para Manaut el ahorro de energía y el respeto por el medio ambiente ocupan un lugar muy importante en la filosofía corporativa. Por este motivo, fruto de esta orientación hacia la sostenibilidad, apostamos en su día por las energías limpias y renovables y, actualmente, estamos ofreciendo uno de los catálogos de sistemas solares para producción de ACS más completos del mercado.

Nuestro programa Areol incorpora una amplia gama de captadores solares, sistemas naturales termosifón, sistemas integrados forzados, acumuladores y accesorios para realizar cualquier tipo de instalación,

por compleja que ésta sea. Además, para un mejor servicio al profesional, disponemos de un departamento especializado en energía solar térmica y eficiencia energética que ofrece todo tipo de asistencia y soporte ante cualquier proyecto.

A cuatro años vista desde nuestros inicios en este tipo de productos podemos decir que hemos cumplido sobradamente los objetivos marcados y el balance de negocio es positivo: nuestra oferta de equipos y productos para el aprovechamiento de la energía solar térmica ha crecido, así como también se han incrementado las ventas.

E.I.: ¿Hacia qué segmentos del mercado orienta actualmente sus productos?

J.M.H.: En estos momentos de estancamiento del sector de la construcción, la reposición está cobrando mucha fuerza como mercado de referencia. Apostar por ella supone el mantenimiento de los niveles de venta y facturación mínimamente necesarios para sobrellevar la crisis en la que estamos inmersos.

En el momento en que empezamos a atisbar la crisis, en Manaut pensamos que había que reorientar la estrategia de ventas y centrar plenamente nuestra atención en este canal tradicional que tan bien conocemos tras muchos años de experiencia en el sector. Esa apuesta por la reposición está dando ahora sus frutos con aumentos sustanciales en nuestra cuota de mercado. Y ello también ha sido posible porque Manaut dispone de productos ideales para reposición, en cuanto a calidad, gama, precios competitivos y un factor muy

importante: el total cumplimiento de los requerimientos de la normativa RITE desde el primer momento en que ésta se implantó.

E.I.: ¿Qué acciones están llevando a cabo para apoyar su fuerza de ventas?

J.M.H.: Además de las clásicas acciones que toda empresa realiza para apoyar a la red comercial, hemos iniciado un proceso de promoción de nuestros equipos de condensación, entendiendo este producto como una tecnología de futuro que, sin duda, pronto estará en la mayoría de los hogares españoles que disponen de caldera.

“Para nosotros es importante estar presentes en cualquier iniciativa que suponga el desarrollo de tecnologías eficientes y sostenibles, como la condensación”.

Para ello, estamos lanzando campañas de marketing específico en el ámbito de la reposición, dirigidas al profesional de la instalación y al distribuidor, que ya están empezando a dar buenos resultados gracias a la competitividad del producto que ofrecemos.

E.I.: Hasta el 28 de febrero estuvo en vigor su Operación Renove 2009 de calderas de condensación. ¿Qué resultados han obtenido?

J.M.H.: Cada año Manaut realiza una Operación Renove dirigida a sus clientes, que van renovando la confianza en un pro-

ducto que, año tras año, ha satisfecho sobradamente las expectativas de confort, prestaciones y seguridad que en él habían depositado. Con el paso del tiempo la renovación de la caldera por parte del usuario es lógica y necesaria, con los beneficios que aporta disfrutar de un nuevo equipo basado en tecnologías cada vez más eficientes.

El balance de la Operación Renove 2009 de calderas de condensación no puede ser más positivo y damos por cubiertos los objetivos asignados a la misma. Nos satisface ver que nuestros clientes renuevan la confianza en nuestro producto, confianza que se extiende a la marca y a sus Servicios de Asistencia Técnica repartidos por toda España.

E.I.: ¿Qué papel juega Manaut en los Planes Renove de calderas de condensación que se están llevando a cabo en algunas comunidades autónomas como, por ejemplo, en Madrid?

J.M.H.: Estamos participando plenamente en los Planes Renove de la Comunidad de Madrid de la mano de Fegeca. En concreto, en su campaña de promoción y concienciación, dirigida al usuario final, de las ventajas que ofrecen las calderas de condensación. Para nosotros es importante estar presentes en cualquier iniciativa que suponga el desarrollo de tecnologías eficientes y sostenibles, como la condensación, pues estamos apostando plenamente por ella con gamas de producto especialmente diseñadas para el ahorro y la ecología. Sin duda, renovar en condensación es la mejor manera de avanzar en la necesaria sostenibilidad.

E.I.: ¿Cómo responde Manaut a la creciente demanda de productos sostenibles y respetuosos con el medio ambiente?

J.M.H.: De entrada, diversificando la gama de producto y desarrollando nuevos equipos que satisfagan esta demanda. Fieles a nuestra filosofía de ofrecer productos que destaquen por su carácter sostenible, estamos completando nuestros sistemas de aprovechamiento de la energía solar térmica con nuevas soluciones. Como he mencionado anteriormente, también vamos a entrar en soluciones de geotermia y bomba de calor a corto plazo y profundizaremos en nuestra gama de sistemas para suelo radiante.

Por otra parte, a mediados de 2009, lanzamos al mercado las calderas centralizadas de condensación en cascada Mare, un sistema cuidadosamente diseñado para conseguir la máxima fiabilidad y funcionalidad, con un alto nivel de ecología, eficiencia y ahorro. Estas calderas murales, aptas para instalaciones solares, son ideales para pequeñas y medianas instalaciones de edificios residenciales, comerciales, industriales o de tipo público y permiten instalaciones de elevada potencia y flexibilidad, ya que se pueden instalar modularmente hasta 8 unidades en cascada, con potencias crecientes de 55 a 440 kW.

E.I.: Las calderas Myto Condens son la última novedad que han lanzado al mercado ¿Podría hablarnos de sus características?

J.M.H.: Myto Condens es la segunda generación



Caldera Mare.

de calderas de condensación de premezcla que Manaut lanza al mercado. Se trata de un programa de calderas de 24 y 35 kW con unos niveles de eficiencia excelentes y que va a suponer un antes y un después para el sector de calefacción por la gran capacidad de instalación que ofrecen. Se trata de aparatos supercompactos que van a revolucionar la reposición por la gran facilidad de instalación que ofrecen al profesional y por las múltiples posibilidades de ubicación que permiten en la vivienda. Desde un pequeño apartamento a una casa unifamiliar y adaptando totalmente su potencia a cada necesidad de confort.

Como reza el eslogan de nuestra campaña de publicidad, en condensación “el espacio ya

no importa”. Y es que con estas medidas (700 mm de alto x 400 de ancho x 290 de fondo) y su reducido peso (37 kg) la condensación ha dejado de ser un posible problema en cuanto a instalación. A partir de ahora el profesional podrá prescribir e instalar condensación para reposición con la seguridad de que la compacta Myto Condens va a encajar en cualquier espacio del hogar o en cualquier ambiente.

E.I.: Y en cuanto a eficiencia ¿qué prestaciones ofrecen?

J.M.H.: La tecnología de condensación de las Myto Condens ofrece rendimientos superiores en un 20% al de una caldera tradicional, con un ahorro energético que puede llegar al 30%. El rendimiento al 100% de carga alcanza el 98,1%, mientras que, en funcionamiento a baja temperatura, alcanza un 108%. En agua sanitaria, la producción alcanza los 20 l/min ($\Delta T=25^{\circ}C$) en los modelos de 35 kW, funcionando con un caudal mínimo de 2,5 l/min a una presión mínima de 0,3 bar.

En cuanto a ecología, estas calderas de baja emisión de NOx y CO₂, son la mejor solución a los requerimientos de



Caldera Myto Condens.

seguridad y respeto por el medio ambiente que exige la normativa RITE. Para reducir las emisiones de estos gases, disponen de un quemador con mezcla aire/gas, previo a la combustión. Mediante este sistema reducen el aire secundario y se emiten los humos de combustión a muy baja temperatura, ya que el calor se recupera como condensación. Esta característica, junto a su elevada eficiencia energética (4 estrellas), les ha otorgado la certificación Clase 5 según la directiva 92/42 CEE, la más restrictiva en cuanto a emisiones contaminantes.

E.I.: En noviembre de 2009 comenzó a funcionar el teléfono de Atención al Cliente.

¿Qué objetivos persigue Manaut con este servicio y qué clase de consultas se pueden realizar en él?

J.M.H.: En Manaut queremos ofrecer un servicio personalizado, orientado a conseguir la máxima satisfacción del profesional y del cliente final. Precisamente, esta voluntad de estar cerca de nuestros clientes es la que nos ha llevado a implantar el servicio. El principal objetivo es establecer un punto de conexión mediante un número de teléfono único y centralizado. Poco a poco, iremos ampliando las posibilidades del servicio con nuevas funcionalidades porque, además, va ligado a toda la red informática de la organización y será un punto

de entrada de información importante para la firma.

Con una llamada al 902 333 456 se podrán realizar todo tipo de consultas comerciales o técnicas y solicitar intervenciones relacionadas con los Servicios de Asistencia Técnica de Manaut, así como información sobre mantenimientos, incidencias, garantías, etc., relativas a calderas o cualquier sistema de calefacción de la firma. Asimismo, el profesional también podrá efectuar consultas sobre promociones de producto o vinculadas con la red comercial nacional de Manaut. Creo que supone un importante avance en materia de servicio, por lo que animo al profesional a que haga uso del mismo en caso de necesidad. ■