



ANEXO



TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN



UNA EMPRESA CON PRESENCIA INTERNACIONAL

Essen es una empresa con presencia internacional gracias a sus vendedoras distribuidas por toda América, pueden encontrarse demostradoras en: Chile, Brasil, Uruguay, Paraguay, y México. En Estados Unidos y Europa se han incorporado al mercado gracias a su reciente expansión; pero en estos países el sistema de ventas se ha modificado, realizándose estas a través de comercios adheridos.

UNIDADES ESTRATÉGICAS DE NEGOCIOS

La empresa está compuesta por 3 Unidades Estratégicas de Negocios: la venta de cacerolas, la venta del purificador de agua y la venta por catálogo de productos para la cocina. Estas UEN no son totalmente diferenciables, ya que las mismas demostradoras de cacerolas pueden comercializar cualquiera de los otros dos tipos de productos; o bien formar su propia red de "Catalogeras" y vendedoras de purificadores.

VENTA POR CATÁLOGO (CATÁLOGO ESSENCIALES)

En el 2002 Essen lanzó su catálogo de productos exclusivos para la cocina.

Aquí podemos encontrar entre otras cosas, utensilios especialmente diseñados para utilizar con sus piezas, elementos y accesorios de cocina, ect.



PURIFICADOR DE AGUA

También lanzado en el 2002, este producto se adquiere a través de las demostradoras de cocina. Totalmente diseñado por la empresa puede tratar hasta 40.000 litros de agua potable de red¹. Otras ventajas son:

- Elimina hasta un 95% de cloro.
- Reduce el paso de metales pesados.
- Elimina la arenilla, el óxido y el barro provenientes de cañerías y tanques.



¹ Este es el consumo promedio de un hogar tipo en un período aproximado de 36 meses



TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN



CACEROLAS

Las cacerolas o “piezas” como se las denomina dentro de la empresa pueden adquirirse en tres diferentes líneas:



Debido a sus exclusivas características las piezas Essen cumplen múltiples funciones: como horno, para cocinar masas, carnes y verduras. Para reemplazar al baño de María, a la freidora y para cocinar la vapor. También cumple otras funciones adicionales las cuales permiten una mejor cocción de tortillas, omelettes, panqueques, salsas, cremas y dulces.

FUNCIÓN HORNO

Para Masas (Tortas, panes, empanadas, masitas, galletitas, pizzas, tartas, etc.).



Puede utilizar esta función de las **Piezas Essen** con sólo colocarlas sobre la hornalla.

Ventajas:

- Ahorro de tiempo.
- Ahorro de combustible.
- Tortas más esponjosas.
- Fáciles para rellenar y cubrir.
- Rellenos de tartas con verduras crudas.
- Mejor conservación de los nutrientes por la exposición a fuegos bajos.
- Mayor rendimiento de la preparación (menor pérdida de humedad).



TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN



Para Carnes (Colita de Cuadril, pollo, carré de cerdo, peceto, cordero, matambre, etc.).



Ventajas:

- Menor tiempo de cocción.
- Ahorro de combustible.
- Menos grasas. Se evita la utilización de lubricantes.
- Menor utilización de condimentos.
- Mayor rendimiento (menor evaporación de jugos).

Para Verduras Rellenas (Zapallitos, pimientos, papas, cebollas, berenjenas, etc, sin cocción previa).



Ventajas:

- Ahorro de tiempo al evitarse la cocción previa de verduras y rellenos
- Ahorro de combustible
- Mayor nivel de saciedad por el mayor aporte de fibras de las verduras crudas
- Mejor conservación del valor nutricional, por la menor pérdida de vitaminas y minerales
- Menor cantidad de utensilios para limpiar

FUNCIÓN BAÑO DE MARÍA

En las **Piezas Essen** podrá realizar a Baño de María, todo tipo de preparaciones delicadas sobre la hornalla y **sin utilizar agua**.



Ventajas:

- Sin utilizar agua.
- Facilidad en la preparación.



TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN



- Utilización de verduras sin previa cocción.
- Aumento del valor nutricional de las preparaciones.
- Ahorro de tiempo.
- Ahorro de combustible.

FUNCIÓN VAPOR

Cazuelas y Guisados

(Para puchero, arroz, guiso de lentejas, paella, pastas en salsa, carbonada, etc.)



Ventajas:

- Concentración del sabor natural de los alimentos.
- Menor agregado de líquidos.
- Menos condimentos.
- Ahorro de tiempo.

FUNCIÓN FRITURAS

Las **Piezas Essen** reemplazan a la freidora ofreciendo múltiples ventajas. (Para freír milanesas, papas fritas, buñuelos, empanadas, tortas fritas, etc.)



Ventajas:

- Fritura más saludable.
- Menor absorción de aceite.
- Optima conservación del medio graso.
- Menos salpicaduras.



TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN



- Menos olor.
- Mayor practicidad al cocinar más cantidad de alimentos por tanda.

FUNCIÓN ASADO

En las biferas y en la Parrilla con Coperchio podrá realizar las más exquisitas preparaciones asadas. (Para hamburguesas, brochettes, provoletas, etc.)



Ventajas:

- Menos salpicaduras.
- Menos humo y olor.
- Preparaciones con menor contenido graso.

FUNCIONES ADICIONALES

Para Tortillas, Omelettes y Panqueques

Ventajas:

- Utilización de verduras crudas.
- Mayor valor nutricional.
- Ahorro de tiempo y de combustible.
- Seguridad en el resultado.
- Mínima utilización de lubricantes.





TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN



FUNCIÓN DESCONGELAR

Para descongelar preparaciones cocidas o calentarlas sin pérdida de humedad. Por ejemplo: pan, tartas, pizzas, empanadas, guisados, salsas, budines. Colocar la preparación en la cacerola, tapar y descongelar o calentar a fuego corona.



Sartenes con Mango



Sartenes con Mango, con Antiadherente



Sartenes con Asas



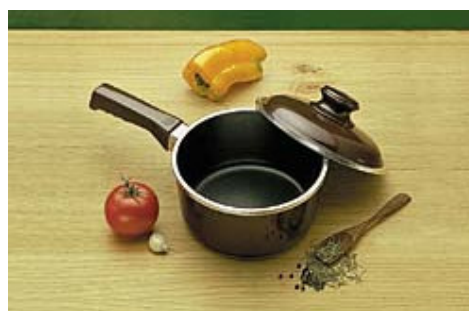
Sartenes con Asas, con Antiadherente



Cacerolas con Mango



Cacerola con Mango, con Antiadherente



Cacerolas y Olla con Asas



Cacerolas con Asas, con Antiadherente



Cacerolas Cuadradas con Antiadherente



Cacerola Ovalada con Antiadherente



Bíferas y Parrilla con Coperchio, con Antiadherente



Pavas y Jarros con Antiadherente



Pizzera



Sets

Set Bebé con Antiadherente



Set Matrimonio con Antiadherente



Complementos línea clásica

Conjuntos Freidores



Savarines





TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN



Conjuntos Vaporizadores y Complemento Colador





Sartenes con Mango y Asa, con Antiadherente



Sarten Alta con Asas, con Antiadherente



Cacerola con Mango, con Antiadherente



Cacerolas con Asas, con Antiadherente



Cacerola Cuadrada, con Antiadherente



Bifera con Mango y Asa, con Antiadherente





TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN



Conjuntos Freidores



Savarines



Conjuntos Vaporizadores



Cafetera Express y Sandwichera con Antiadherente



Pava Essen





TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN



CON SABOR A ESSEN

También poseen para la venta un libro de recetas exclusivas, diseñadas por la empresa, el cual fue editado por primera vez en Abril de 1998.



Este libro contiene más de 160 recetas exclusivas creadas para ser elaboradas a través de todas las funciones de las piezas

Essen. Además de este libro la empresa publica los fascículos “Con sabor a Essen Paso a Paso” los cuales contienen, cada uno, 9 recetas fáciles de realizar. La forma de conseguirlos es a través de las Demostraciones de Cocina.



COLECCIÓN DIAMANTES

Bajo este nombre se encuentra el plan de fidelización de clientes (en este caso de las Anfitrionas). La forma de participar en el mismo es muy sencilla; lo que se debe hacer simplemente es organizar reuniones de venta. Durante la demostración, la vendedora le hará entrega de un cupón, en donde la dueña de casa deberá luego pegar los stickers que vienen adheridos en los costados de las cajas de cada pieza adquirida durante la demostración. Cada uno de estos stickers contiene una cierta cantidad de “Diamantes” (puntos) los cuales se suman y pueden canjearse por cualquiera de los productos de la empresa; sus valores en puntos se especifican en una tabla en la parte de atrás del cupón.



TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN



ANÁLISIS DE DISPOSITIVOS

OCASIÓN: Reunión de las distribuidoras de los grupos: Magia, Alianza, Amistad, Perseverancia, Girasoles, Primavera, Fénix, Imagen; con sus demostradoras.

FECHA: 04/ 08 2003.

LUGAR: Auditorium de el Palacio de las Novias.

OBJETIVOS:

- Crear un sentimiento de pertenencia a la empresa.
- Presentar a las nuevas integrantes de la empresa.
- Informar sobre los cambios en los productos actuales y las promociones que se realizarán.
- Presentar a la fuerza de ventas los nuevos productos incorporados por la compañía.
- Incentivar a las Demostradoras a aumentar su volumen de ventas a través de premios.

OBSERVACIONES: Durante toda la reunión prima un clima informal en donde se canta y baila (Essen tiene sus propias canciones) para mantener un ambiente relajado y distendido en el que todas las presentes participan.

OCASIÓN: Reunión de la Gerente Regional con las distribuidoras.

FECHA: 01/ 11/ 2003.

LUGAR: Hotel Virrey.

OBJETIVOS:

Intercambiar ideas, sobre la forma de motivar a las personas, las promociones a realizar, las promociones lanzadas por Essen, etc.

OBSERVACIONES:

En toda la reunión prima un clima informal.

OCASIÓN: Reunión de la Distribuidora Girasoles con sus Demostradoras.

FECHA: 02/03/2004.

LUGAR: Casa de la Sra. Distribuidora.



TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN



OBJETIVOS:

Informar a las Demostradora sobre: el aumento del 10% en los productos, los cambios en el catálogo, el porqué de la falta de algunos productos, las promociones lanzadas por Essen, Etc.

OBSERVACIONES: como en las reuniones anteriormente descriptas prima un clima informal, donde las señoras se encuentran reunidas alrededor de una mesa dialogando entre si, bebiendo café, etc.

ANÁLISIS DE SOPORTES

SOPORTE: Revista Essencial.

OBJETIVOS:

- Lograr constante recordación de marca a través de una revista que no se deseché luego de ser leída.
- Informar sobre las promociones y lanzamientos que realiza la compañía.
- Ser una vía de comunicación directa entre el Presidente de la empresa –Wilder Yasci- y la fuerza de ventas.
- Transmitir información valiosa y útil sobre temas relacionados a la alimentación y la cocina.

INFORMACIÓN QUE CONTIENE:

- Eventos, promociones y lanzamientos de la empresa.
- Información nutricional.
- Funciones que pueden remplazarse con las piezas Essen.
- Forma de incorporarse a la compañía.

SECCIONES QUE CONTIENE:

- Nota Editorial.
- Noticias Essen.
- Essen y la Salud.
- Lanzamientos.
- Ahorro Essen.
- Novedades Essen.
- Secretos de cocina para compartir.



TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN



- Cocina con Historia.
- Beneficios Essen.
- Correo de Lectores.
- Rincón de comida para el espíritu.

PÚBLICO DESTINATARIO: Gerentes Regionales, Distribuidoras, Demostradoras, Anfitrionas y Clientas.

FRECUENCIA CON QUE SE UTILIZA: Bimensual, a veces se realiza Trimestral.

OSERVACIONES: La revista es una publicación de 18 páginas, de muy buena calidad, que resalta por el uso de colores como así también por sus muy buenas fotografías.

SOPORTE: Guía para la Demostradora Essen (Manual de Bienvenida).

OBJETIVO: Proveer a la nueva integrante de la organización el saber-hacer de su trabajo.

INFORMACIÓN QUE CONTIENE:

- Historia de la empresa.
- Características y beneficios de los productos.
- Las relaciones entre fuegos y funciones.
- Indicaciones para el cuidado de las piezas.
- Códigos de los productos.
- Sistema de ventas.
- Información para la demostración (búsqueda de contactos, fechado, visita previa, demostración, entrega y pago)

PÚBLICO DESTINATARIO: nuevas integrantes de la empresa.

FRECUNCIA DE USO: 1 vez al ingreso a la compañía.

OBSERVACIONES: Al igual que la anterior esta es una publicación de 24 páginas, de gran calidad, con colores y excelentes fotografías; la cual explica paso a paso a la nueva Demostradora como desarrollar su trabajo.



TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN



SOPORTE: Folleto-revista para la presentación del nuevo color de ollas.

OBJETIVO:

- Dar a conocer a la empresa y sus productos.
- Presentar el nuevo color de la línea Clásica.

INFORMACIÓN QUE CONTIENE:

- Historia de la empresa.
- Características y beneficios de los productos.
- Funciones de los productos.
- Fotografías de las piezas de cada línea con una explicación de las medias y capacidad de las mismas.

PÚBLICO DESTINATARIO: Gerentes Regionales, Distribuidoras, Demostradoras, Anfitrionas y Clientas.

FRECUENCIA DE USO: Extraordinario. Sólo por el lanzamiento del nuevo color de la línea clásica.

OBSERVACIONES: con 35 páginas, este folleto resalta por la calidad de sus fotografías.

SOPORTE: Folleto lanzamiento de la olla cuadrada.

OBJETIVO: Dar a conocer un nuevo producto.

INFORMACIÓN QUE CONTIENE:

- La exclusividad de la promoción (sólo 4000 unidades).
- Descripción de la pieza (medidas, capacidad, materiales).

PÚBLICO DESTINATARIO: Gerentes Regionales, Distribuidoras, Demostradoras, Anfitrionas y Clientas.

FRECUENCIA DE USO: Extraordinario. Sólo por el lanzamiento del nuevo producto.

OBSERVACIONES: al igual que los anteriores soportes de Essen este posee una gran calidad en cuanto a su papel, fotografías e impresión la cual se realizó en colores.



GUIA DE PAUTAS

INFORMACIÓN GENERAL

- ¿Cuándo y por qué ingreso a la empresa?
- ¿Cuánto tiempo lleva como Distribuidora? (Distribuidora)
- ¿Qué la motivó a permanecer en la empresa?
- ¿Cuáles son los valores fundamentales de Essen?

INFORMACIÓN

- ¿Qué información recibe de la Región? ¿a través de que canal la recibe?

CANALES DE COMUNICACIÓN (DISPOSITIVOS Y SOPORTES)

- Describa una reunión con la Gerente Regional / Distribuidora
- ¿Qué opinión tiene de estas reuniones?
- ¿Cuál es el / los medios que utiliza para comunicarse con sus contactos en la región? (Gerente Regional, Distribuidoras, Vendedoras) (¿Por qué privilegia este medio de comunicación? ¿Con qué frecuencia se comunica con sus contactos dentro de la región? ¿Cuál es el medio que más y el que menos le gusta para comunicarse?)
- ¿Cree que las propuestas / ideas que se realizan a la gerencia son escuchadas? ¿De qué manera comunica estas propuestas?
- E-mail: ¿utiliza el e-mail para comunicarse con sus contactos en la región? (Gerente Regional, Distribuidoras, Vendedoras) (¿con qué frecuencia lo utiliza? ¿Qué temas tratan los correos que recibe por este medio? ¿qué tipo de información transmite Ud. Por este medio? ¿Quién opera el e-mail?)

RELACIONES INFORMALES

- ¿Con que otras Distribuidoras realiza las reuniones trimestrales?
- ¿Se siente integrada / contenida dentro de la empresa? ¿qué actividades de integración se llevan a cabo? ¿qué opina de ellas?



TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN



INCORPORACIÓN

- ¿Se siente motivada para alcanzar mayores volúmenes de ventas?
- ¿Se siente motivada para incorporar nuevas personas? (¿Cuántas personas incorpora anualmente? ¿Qué edad tienen en promedio?)
- ¿A través de que eventos realiza la incorporación de estas personas? ¿Qué hace con las bases de datos que se obtiene de dichos eventos? ¿Qué información contienen y como se realiza el seguimiento de dicha información? ¿Quién opera la base de datos?
- ¿Qué opina sobre la incorporación de mujeres jóvenes y hombres a la empresa? ¿Se a tratado este tema con la Gerente Regional / Distribuidora? ¿a que conclusiones se llegaron? ¿habría que impulsar la incorporación de estas personas? ¿Qué ventajas y desventajas traería esta incorporación?

ENTORNO Y COMPETENCIA

- ¿Cómo posiciona a Essen en el mercado con respecto a sus competidores?
- ¿A quién considera como el principal competidor y por qué?
- ¿Cómo imagina a Essen dentro de 10 años?



ENTREVISTAS

NELLY – Distribuidora Perseverancia – 30/10 2003

¿Cuándo y porque entraste en Essen?

Cuando, en el año 87 y porque, bueno...porque vino Ernestina, la conocí a Ernestina en una demostración de cocina en la casa de mi hermana...eh y bueno...ella me ofreció trabajar yo en ese momento no tenia interés, este..., y le dije mi hija puede ser, pero mi hija en ese momento tenia que rendir, estaba con exámenes, bueno dije, entro yo y después sigue ella...y bueno...entre yo después entro ella pero después bueno dejó, se fue a Estados Unidos por un año y bueno después estuvo trabajando con Ernestina en la distribuidora y luego ya se casó tuvo hijos y bueno ya se le complicaba mucho la vida, así que por ese motivo yo entre, me gusto, seguí y aquí estoy...

¿Cuánto llevas como distribuidora?

Un año, justamente ahora, en octubre

¿Un año nada más?

Como distribuidora sí, porque fui demostradora, después fui asesora y este...todas las que fuimos asesoras, no todas algunas de las asesoras, pasamos a ser distribuidoras, aquellas que aceptaron hacerlo, y las que eran distribuidoras, como fue Ernestina, eh... pasaron a ser regionales, no todas, pero algunas si que aceptaron y las que Essen propuso.

¿Qué características crees que buscan en las distribuidoras y en las gerentes regionales, aparte del volumen de ventas?

Eh que haya dinamismo, ganas, fuerzas, porque realmente este trabajo pareciera muy simple, no es tan simple de hacer, tenes que tener el motor encendido el permanentemente, eh, estimular a la gente que esta a tu cargo, que a veces hasta a vos te falta un poco la fuerza, y tenes que sacarlas para dar las fuerzas a los demás, creo que esa es una de las características más importantes para poder subsistir y manejar un grupo y bueno, estimular siempre a la gente, premiar, también aquella que logra las cosas, a veces una palmadita es suficiente, no? Pero hay que estar para hacer la palmadita o lógicamente siempre tenemos promociones ya sea por Essen o que la hacemos nosotras.



¿Las hacen ustedes particulares?

Si

Podemos pasar un poco a la incorporación...¿Cómo es la incorporación de gente nueva? ¿A través de que canales las hacen?

Por lo general es a través de las mismas demostradoras que van presentando gente que se acerca o que están en las demostraciones de cocina o a través de referidos, eh a través de stand, hay muchas veces que ponemos stand y la gente se acerca por motivos x a lo mejor por conocer la cacerola o simplemente van y piden ingresar a trabajar, a través de todas las comunicaciones que se hacen, este, por mail, por el sistema de ay...**si por la página web**, esa es, la página web de la empresa a través de eso, a través del programa que pasa por televisión con Andino, si hay muchos canales..

¿Ustedes realizan eventos para captar gente, como...demostraciones de cocina, o esas cosas?

Si, también, yo por ejemplo voy a hacer una en diciembre, para hacer una clase de cocina navideña, sugerencias navideñas, he invitamos a las anfitrionas que van a hacer una reunión o demostración de cocina en su casa, y esa señora que presente a otra señora también va a ir invitada, y sorteamos cacerolas, sorteamos cosas del catálogo también, las tortas que hacemos, en fin... esas cositas... **para motivar**

¿Cuántas personas se incorporan anualmente en tu distribuidora?

No he tenido muchas incorporaciones, pero más o menos una o dos por mes.

¿De que edad promedio?

Mirá, se están incorporando gente joven actualmente antes éramos después de los 40, pero ahora hay chicas jóvenes, chicas de 20 años, de 25, de 30 o sea hay de todo, pero es como que está cambiando el ingreso de la gente más joven.

Por lo que había hablado con Ernestina en algún momento en una reunión se había hablado de esto de incorporar gente más joven

Eh, no especialmente, no porque aca no se pide edad, no, no, no, no, las cosas se han ido dando así, o sea el interés de las chicas, a lo mejor no se si hay mayor conocimiento del sistema, no podría decirte por que, pero hay más gente joven



TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN



¿Y esta gente joven dura o vos ves que trabajan uno o dos meses y dejan?

Mirá, diría que casi lo mismo que la gente mayor, por supuesto las chicas jóvenes, eh, hay que acompañarlas más, sobre todo cuando empiezan, pensando que esto es muy fácil uno siempre le aclara esto, que no es fácil, porque cuando vos sos el patrón tenes que ser mas... duro con uno mismo, y por ahí, me duele la cabeza, no tengo ganas, hace calor, hace frío, llueve o bah, lo que sea y lo dejo para mañana, entonces esa fuerza interior que dice no, porque si yo estuviera trabajando bajo relación de dependencia tengo que salir, llueva, truene o tenga el hijo con fiebre o no, este...eso es planteo que uno le hace por lo general a las chicas jóvenes que por ahí aflojan en ese sentido, por eso te digo que la persona que ingresa a trabajar en la venta directa tiene que ser una persona con mucha fuerza interior

Y que no deje las cosas para mañana y mañana...

Y mañana y mañana, total mañana voy y ese mañana es nunca

¿Como se las motiva a las distribuidoras a alcanzar mayores volúmenes de venta, a incorporar más gente?

Mira, hay promociones siempre pero yo soy de las que pienso que el motor y promoción tiene que partir de una, de adentro, cual es mi meta, que es lo que yo quiero. La voy a ganar a la misma promoción, que a lo mejor me ponen para lograr cosas, pero estoy convencida que el motor tiene que estar dentro de uno, la zanahoria la tenes que tener vos, y saber que...tener una meta, una meta y que esa meta tenga un tiempo, porque puedo tener una meta y el tiempo será vaya a saber cuanto, no, una dirección a donde yo quiera llegar, pero siempre hay acompañamiento de parte de la empresa, es para aquellas que a lo mejor sean más competitivas.

¿Qué tipo de reconocimiento les van dando más allá del económico, hay alguna fiesta?...yo vi que por ahí usan distintivos como las ping que llevan puesto

Si, hay reconocimiento, justamente cuando estuvimos en las Cataratas hubo reconocimiento a las distintas distribuidoras, este...sí, que bueno nos regalaban, por ejemplo, las cacerolas nuevas...a veces no es simplemente lo económico, sino lo que vos estabas diciendo, el reconocimiento por los logros, por ejemplo,



TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN



por incorporación, por cumplimiento de los distintos ítems que se nos han dado, por ventas también...reconocimiento general. **O sea que aparte de lo económico siempre hay reconocimiento por el reconocimiento en sí, por premiarlas en el esfuerzo.** Y un premio del esfuerzo es también hacerlo fuera del ámbito donde estamos siempre, por más que a veces es un poco sacrificado el viaje, el ir...bueno...vas a lugares, que en realidad si no te los da Essen no vas

¿Esos viajes los paga todos la empresa?

Si, por lo general si.

¿Cómo motivas vos a tus vendedoras?

También hago promociones, pero siempre hago mucho, pero mucho hincapié en que tienen que tener metas, ¿Qué metas? Las que ellas elijan, me quiero comprar el auto, me quiero comprar la casa, y siempre les digo, la meta tiene que ser lograble, porque no me voy a poner una meta, comprarme un avión cuando se que va a ser casi imposible, y de tiempos cortos, cosa que eso me anime a hacer otros pasos más, eh, en algunas ocasiones yo les he preguntado que es lo que quisieran tener, y bueno, se ponen la meta de lograrlo, en cuanto tiempo y hay mediciones...si lo logran yo también las premio, reconozco el esfuerzo aunque la meta de ella no tenga nada que ver con Essen, pero para lograrlo se están probando que son capaces de hacerlo.

¿Qué tipos de reconocimientos, de premios les das?

Por lo general....eh..., mirá hay tantas cosas, tantas cosas...

¿Ustedes pueden premiar dentro de la región, las distribuidoras o la gerente general con algún ping que sea exclusivo de la región o con alguna cosa que sea exclusiva de la región?

Si, como nosotras como distribuidoras llevamos un año nada más, este...en fin..., los reconocimientos han sido un paseo por un fin de semana aca a las sierras, este, no me viene a la mente en este momento algo mas importante, alguna cosa para la casa o algo que uno ve las características de la persona también, que le gustaría a ella tener, regalos personales, regalos para la casa.



TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN



¿Ustedes pueden hacer lo suyo saliéndose de lo que es Essen?

Si, porque somos independientes, nada más que tenemos una empresa que respalda mucho a lo que nosotros hacemos, una empresa que te permite crecer, es una empresa que siempre está buscando algo nuevo, no se duerme en los laureles aun en los tiempos tan difíciles como hemos vivido hace poquito, ha seguido creciendo, ha buscado la forma de que esto no se pare, comenzó a exportar a distintos países que no exportaba para mantener...porque Essen es una fábrica muy grande, muy importante, es la fábrica más grande del mundo, con una tecnología muy de avanzada, entonces quiere decir...si ellos la hubieran cerrado siguen subsistiendo igual y muy bien, y sin embargo...yo diría que desde ahí parte nomás la base, es gente que sabe llegar a la gente, los dueños de la empresa, toda la familia, diríamos que es una empresa familiar pero con mucha fuerza y te los transmiten, por eso esta empresa, a pesar de todos esos tiempos difíciles, mirá como sigue sacando cosas nuevas, esta línea Básica debe tener...a ver...casi un año, **yo estaba cuando lanzaron el aceite de oliva...** También; lo del catálogo también es relativamente nuevo, o sea el catálogo primero fue con dos o tres hojitas y ahora mirá el tamaño que tiene, la variedad de cosas que se ven y que le da trabajo a otras personas, porque nosotros podemos tener gente que venda nada más que esto, no solo como distribuidora, sino cada una de las demostradoras puede tener su grupo de gente que vende catálogo.

¿Cuántas vendedoras tenes a tu cargo?

A mi cargo en este momento tengo 15, no son muchas.

¿Cuántas Anfitrionas tienen en promedio cada una?

Eso es muy relativo, porque tengo nuevitas, tengo chicas nuevitas y que están trabajando y muy bien y en la venta directa unas veces se va arriba y otras cae bastante, la mujer no sale a trabajar como el hombre, el hombre sale a trabajar y se olvida de todo lo que hay adentro, la mujer es distinto, por ahí no pueden trabajar tanto como quisieran, por algunos motivos personales y vuelvo a repetirte, aca hay que tener mucha fuerza interior, para pensar que uno tiene que salir a trabajar y que no tiene que marcar tarjeta...si lo tuviera que hacer, tendría que salir igual. **Todo depende de uno...** si, si y gracias a Dios depende de uno, aca tenes la tranquilidad de que nadie te va a despedir, el único que va a despedir



TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN



al vendedor es el mismo, yo me voy cuando quiero o si quiero seguir voy a ponerle esfuerzo, para mi tiene muchísimas satisfacciones este tipo de trabajo y te digo, que a mi me costo mucho, mucho, mucho...eh...en que sentido, yo tuve peluquería durante 15 años y por razones de salud tuve que dejar y bueno, dejar de trabajar después de 15 años habiendo tenido la peluquería bien instalada, con personal y todo, me resultó difícil, y además que me sentía por que había dejado, entonces la gente venia siempre a mi, yo no iba a buscar la gente, este cambio es lo que me costo una barbaridad, hasta que más o menos a los tres meses, yo había empezado en verano, en verano cae un poco la venta, bah, bastante cae, hasta que un día digo no, o lo hago bien o no lo hago, y bueno, me puse las pilas y si tengo que ir a hacer lo que tengo que hacer para esto, lo voy a hacer, fijate vos que yo tenía mucha gente conocida y no fui a tocarle la puerta a nadie de esa gente, que eran clientas mías, hasta que yo me di cuenta que el ir a buscar a una persona para que haga una demostración de cocina en su casa, no tengo que pensar que es en mi beneficio porque yo también le estoy llevando beneficio a la señora y quien se acerca a Essen es para mejorar su calidad de vida, cuando yo me di cuenta de eso, cambié todo, porque, y es verdad, la anfitriona que presta su casa, tiene su premio, mejora su calidad e vida, porque esto hace que la señora trabaje menos, ahorre más, coma mejor, es decir, todo el mundo se beneficia, la que compra también y eso es lo que uno le transmite a la futura anfitriona para que se sienta que no esta ganando a costa de su amiga un premio, sino que le está mejorando la calidad de vida a su amiga. **Como una vez que se entiende de esa forma como cambia...** Como cambia, yo no podría vender un producto que no me convence, que sepa que estoy haciendo el verso, no podría, yo me siento segura, me siento bien, siento que es bueno para todo el mundo, para la que le gusta, para la que no le gusta...para todos. **Si, a mi que no me gusta mucho cocinar desde que empecé con el trabajo he agarrado las ollas y estoy cambiando mi actitud.**



TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN



Con respecto a lo que me decías, de que los dueños de la empresa son una familia que sabe comunicarse muy bien, que sabe llegar a la gente, ¿sienten que cuando tienen una idea, alguna propuesta sobre un producto, las escuchan?

Si

¿Es tomado muy en cuenta?

Si, si

¿Por qué medios elevan ustedes esto?

Por medio de la regional, en este momento por medio de la regional. **O sea ustedes le llevan la idea a Ernestina, o la sugerencia y ella lo transmite.** Claro, tenemos reuniones con Ernestina por lo menos una vez al mes, en este caso cuando tenemos cosas más importante tenemos por ahí dos y todos los problemas que tenemos, lo que la gente del mercado también nos transmite, las necesidades de alguna otra cosa, si, si nos escuchan.

¿Se ven los cambios?

Si, si

Describime las reuniones que hacen con Ernestina, ¿en que lugar las hacen, que ambiente hay?

Bueno, tenemos el sábado que viene en el hotel Virrey, esta sobre la Costanera y General Paz, lo estábamos haciendo en su casa pero en realidad somos muchas y se le interrumpe más la tarea, entonces, ya lo hace ahí en el hotel

¿Es informal la reunión?

Si, hablamos de la tarea, se habla de la tarea y como mejorarla intercambiamos ideas, ponemos sobre la mesa ideas y soluciones. Hay una buena convivencia, **es un espacio totalmente distendido, relajado...** Si, si

¿Cuales son los medios que utilizas para comunicarte, tanto con la gerencia regional, como con tus vendedoras, con tus anfitrionas?

Y con algunas por e- mail o por teléfono o personalmente

¿Cuál es que prima?

El teléfono y personalmente, mejor dicho, personalmente y por teléfono

¿Y el e-mail?

Y... con algunas porque no todas lo tienen



TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN



¿Lo manejas vos?

No, no lo manejo yo, lo maneja mi marido. Yo todavía no me senté, todavía ando en alpargatas.

¿Y con Ernestina como se comunican?

Por lo general, por e-mail, con ella es más seguido esto ¿no? Y si no por teléfono, sino personalmente. **En esta relación si prima el e-mail**, si, si

¿Cuál es el medio que vos preferís para comunicarte?

Es depende la situación, depende la persona, porque hay personas que necesito hablar con ellas personalmente, yo uso mas el teléfono, y a través del teléfono, de acuerdo a las necesidades después decidimos, pero, yo hago reuniones también con las demostradoras, dos veces por mes seguro, si hay necesidad de hacer más, hago más, pero con dos veces al mes está bien.

Ahí las encontras cara a cara...

Claro, ahí podemos ver si lo que estamos haciendo esta bien, que necedades tiene cada una de ellas, de toda la programación que hemos hecho, me cuentan que están haciendo y que resultado han obtenido

Estuve haciendo un análisis de los soportes de comunicación que ustedes usan –el e-mail, la revista, los folletos- vi que son todos hechos por la gerencia nacional y desde ahí se distribuyen. ¿Cómo comunican las cosas particulares de la región?

No te entiendo la pregunta...

¿Las cosas que pasan exclusivamente en la región o eventos que hacen ustedes en la región, o las promociones que largan en la región, como se comunican esas cosas que son exclusivamente de la región?

En las reuniones que se llevan a cabo una vez al mes. Si hay alguna cosa que comunicarnos después, por teléfono, pero no quiere decir con eso que no nos reciba ella en su casa, que también tiene las oficinas en su casa, si hay alguna necesidad.

¿Y de hacer folletos?...

No, todo por lo general todo lo hace Essen, toda la folletería está..., salvo esto, que eso lo ha hecho una distribuidora de San Juan y bueno, comparten lo que hacen. La folletería en general, lo importante lo manda Essen.



Pero ustedes tienen libertad de hacer...

Si, por supuesto, promociones, todo, todo, tenemos libertad de hacer las cosas que nosotros creemos son importantes para la región, para cada distribuidora, es decir, no todas las distribuidoras hacen las mismas promociones con las señoras, no todas las distribuidoras tienen las mismas necesidades, por ejemplo, para mi la necesidad imperiosa en este momento es ingresar gente porque 15 personas, son pocas personas

¿Ustedes también pueden hacer promociones de precio o de compre una olla y llevese algo gratis?

Si lo podemos hacer pero por lo general no lo hacemos, las promociones siempre vienen de parte de Essen. Por ejemplo que ahora va a haber sorteo, de distintas cosas del catálogo, una bicicleta, creo que también hay cosas para la cocina, eso lo hace Essen. **También los concursos de rectas...** También

¿No tienen ustedes alguno particular?

No, no que yo tenga datos, puede llegar a ser alguna otra distribuidora que lo haga, pero particularmente no,

¿No tienen ningún evento frecuente?

Lo que yo te dije recién, que tengo una fiesta de anfitrionas, eso lo hacemos independientemente y ahí si, si tenemos que hacer recetas distintas ya lo hacemos por nuestra cuenta, pero la folletería que nos manda Essen es tan linda, es tan buena calidad, tratamos de usarla, pero si hay que hacer otra cosa que nosotros creemos necesaria tenemos libertad de hacerla

¿Algún evento destinado más al público general?

A nosotros nos da más resultado lo anterior, (...) lo de Choly, porque Choly estuvo un tiempo promocionando las cacerolas, lo mismo que hace, Andino ahora, lo hizo Choly, por un tiempo largo. No fue muy bueno para nosotros, pero bueno, fue un rato, habría que hacerlo más seguido

¿Cómo se manejan las bases de datos?

Nosotros en las demostraciones entregamos unos bienvenidas, eso en cada demostración a cada asistente se le da uno y aunque no asiste la compradora también se le da a la anfitriona para que la señora lo llene con los datos y si la



anfitriona los tiene también los ponemos ahí, esa es una base de datos muy importante

¿Estos datos los pasan a computadoras, tienen algún soporte?

Eso es manejo de cada una, yo hasta que no maneje la computadora quedará ahí en papel y bueno es tener en cuenta que tengo eso como base de datos

¿Qué seguimiento se le hacen a estos datos?

Yo diría que no se lo explota lo suficiente, pero ya pasa por cada una de nosotras, insisto muchísimo, antes de estar buscando, de golpear una puerta, me voy al bienvenida, si en el bienvenida tengo muchísimos datos.

¿No se los explota por no saber como utilizar una base de datos?

No, yo creería que no hay habito, más que nada no hay habito, no digo todas, las veces que yo hablo de esto, para que buscar si tengo aca, tenes pilas y estas buscando otra casa, otro lugar, por ahí te sorprende que alguien te llame, que hace 5 o 6 años que la viste y es ella la que te llama, cuando yo podría ofrecerle tantas veces.... Aunque no llene todo el bienvenida también te sirve, porque si hay algo que no llenó la puedo llamar para preguntar, es muy bueno eso. **Con estos datos ustedes se van guiando que piezas ofrecerles...** Esto la señora lo llena en el momento en que nosotras la recibimos, después al final cuando ya hemos hecho la demostración vamos tomando una por una y cerrando la venta una por una, entonces me pongo al lado de la señora y leo lo que ella me dice, esto es bárbaro, el bienvenida, después la señora cuando nosotros estamos cerrando la venta, ahí la señora te marca lo que ella quiere y vos le ayudas también, la ayudas a decidir, si es una señora solita bueno, tenemos la sanguchera que cumple las mismas funciones de las otras y es rápida, es una cacerolita con mango, o una sartén chiquita y una cacerola, si es una familia grande, ya vamos por las piezas grandes...

¿Cuál es la diferencia entre una Asesora y una distribuidora?

La diferencia es cuando a pesos y el distribuidor gana por todas y un porcentaje mayor, y la asesora gana como demostradora; y también la distribuidora gana como demostradora y como distribuidora, y la asesora gana un porcentaje de las ventas de las personas que ella ha presentado, que están a su cargo, ese sería la diferencia.



TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN



¿En cuanto a la posición de Essen el mercado como la ves posicionada con respecto a la competencia?

Como líder.

¿Cual crees que es el principal competidor de Essen?

No le veo competidor (...)

¿Cómo Imaginas a Essen dentro de 10 años?

Esplendida, más grande (...)



TERESITA – DISTRIBUIDORA MAGIA – 31/10/2003

Contame, ¿Cómo y cuando entraste en Essen?

Dieciséis años hizo en Junio de este año, hace digamos muchos años, ¿Cómo comencé? Bastante difícil para incorporarse, porque yo trabajaba en otra empresa, osea yo trabajaba en Tupperware, tenia 9 años de asesora en Tupperware, y de repente el producto Tupperware, empezó a bajar la venta y me pedían cacerolas, y bueno, dije voy a ver que pasa con las cacerolas y en esa época la distribuidora estaba en el cerro y bueno, fui muchísimas veces y no me atendían por que no había incorporación, osea, me atendían pero me decían: no ahora no hay incorporación pasaron como 6 meses, hasta que un día decidí quedarme ahí hasta que la señora distribuidora me pudiese atender, porque siempre me decían esta ocupada, no esta, venga mañana...bueno...y estuve 5 horas esperando hasta que me atendió, se ve que le di lastima que estaba ahí esperando y bueno, me atendió muy bien y a partir de ahí comencé a trabajar, osea, yo me presenté sola y me fue re bien en aquella época se vendía muy bien, y fue todo un éxito, porque fue un producto que recién...hacía pocos años que estaba, pero que la gente lo aceptaba muy bien, me fue muy bien, muy fácil, además yo ya tenía la preparación que me había dado la otra empresa, que es una venta directa, y que en Tupperware preparan muy bien la gente.

¿Cuánto tiempo llevas como distribuidora?

No mucho, como distribuidora 1 año, fue, este cambio tan repentino que, nos dieron la oportunidad a todas las asesoras de ser distribuidoras, un año hizo ahora en Octubre. Cuando cambiaron todo, que las distribuidoras grandes pasaron a ser regionales y nos dieron la oportunidad a nosotras de ser distribuidoras y aca estamos...en la lucha

¿Qué te motivó a permanecer en la empresa?

Bueno, a mi me gusta mucho trabajar, me gusta el ganar dinero, yo vi que es un producto que te deja, moviéndose, te deja, el producto es muy bueno, es muy conocido, así que todo eso me motivó a continuar, yo si no gano dinero no estoy en ningún lado, porque soy muy comerciante, yo creo que en este tipo de trabajo uno tiene que ser un poco comerciante para poder resistir todos estos cambios



TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN



que a veces hay y resistir los cambios del país que a veces también, no han sido fácil, pero siempre te incentiva decir: cuando esto cambie vuelvo otra vez.

¿Cuáles crees que son los valores fundamentales que tiene Essen?

El valor fundamental es la calidad del producto, el producto en si y el sistema, para mi el sistema es muy bueno, porque en estos momentos donde está difícil el cliente, nosotros estamos permanentemente buscando al cliente y eso nos ayuda muchísimo a la venta, el sistema y el buen producto es lo que te mantiene, después bueno, promociones, y todos los incentivos que hay tanto para las vendedoras como para el mercado.

¿Ustedes pueden hacer como Distribuidoras promociones aparte?

Si, si nosotros podemos, y hacemos permanentemente para incentivar la fuerza de ventas principalmente, porque las promociones que pone Essen son principalmente para el mercado y nosotros queremos que también la fuerza de ventas esté motiva para que salga a buscar al cliente.

¿Cómo las motivan?

Si, o sea, por ejemplo, si vendes x cantidad de pesos o si vas aumentando o si tenes un mayor crecimiento, te ganas un fin de semana en las sierras, o te ganas una cartera o te ganas una pulsera, o sea, fuera de lo que es cacerola, porque en si cacerola siempre les regala Essen con promociones, entonces es lindo que la señora tenga un regalo personal o sea, que ella lo pueda disfrutar o lucir en el caso si es pulseras de oro, les hemos regalado carteras, cortes de tela ahora, en este caso la que incorporaba le regalábamos la tela para el traje para el evento que tenemos en Huerta Grande, distintas promociones internas. A todo ser humano le gusta mostrarle al otro mira lo que me gané, en cambio la cacerola la tenes en tu casa y punto, en cambio cuando vos vas con la cartera o con el traje y digas mirá este traje me lo gane, es como que se siente mucho mejor.

Describe como son las reuniones con Ernestina

Las de ahora, porque a partir de un año son distintas las reuniones, antes éramos asesoras donde ella nos guiaba, nos asesoraba, a partir de un año ella ya es regional y las distribuidoras somos nosotras, siempre las reuniones, hasta hace poquito, las hacíamos en la casa de Ernestina ahora las hacemos en el hotel Virrey. Siempre seguimos estando asesoradas por ella, incluso motivadas, hace



TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN



poquito hemos estado dando un curso para demostradoras (...). El ambiente bien, vos sabes que donde hay muchas mujeres por ahí hay un poquito de fricción, pero bien. Este es un grupo de gente muy lindo, muy humano, además que Ernestina también hace a la unión ella es el nexo entre todas nosotras y si hay entre nosotras alguna aspereza, ella trata siempre que eso no suceda, no es fácil entre veinte pico de mujeres estar pulidas y más en este momento en donde, somos un poco independientes ahora, antes dependíamos todas de ella, porque ella era la distribuidora y si bien nosotras teníamos la posibilidad de opinar o de disentir con lo que decía ella, era como que lo que decía ella te encaminaba, en cambio ahora yo puedo decir blanco aunque ella diga negro, son muy instructivas, de mucho largar ideas, de que hacer, de cómo hacer para manejar mejor la gente, que promociones hacer, si bien ahora cada una hace la promoción que más le guste.

¿A través de que medios reciben información específicamente de la región?

La que tiene posibilidad de recibir los mails los recibimos, sino por fax y sino telefónicamente, o sea, por ejemplo estamos organizando lo de Huerta Grande y ella me llamaba a cada rato, como podemos hacer esto y como podemos hacer lo otro y mañana tenemos reunión nosotras en el Virrey para organizar todo esto. Pero telefónicamente nos comunicamos mucho, porque a veces no sabemos manejar la computadora y es más fácil marcar un numerito

¿Quién maneja el e-mail?

En mi casa lo usan mis hijos, que ellos vienen, tiene una oficina aca a la vuelta, de ingeniería (...) y cuando vienen a trabajar, ahí me bajan todo lo que hay.

¿Cuales son los medios que vos más utilizas para comunicarte?

El teléfono, o sea, las demostradoras conmigo en este caso que ahora termina el mes, por fax, las que están más lejos me mandan, el las que están más cerca vienen aca personalmente y si no telefónicamente, todo teléfono, así vienen las facturas también. Pero bueno tenemos que ir habituándonos a estos cambios, porque ustedes las jóvenes más fácil manejar una computadora porque yo tengo mis nietos que van a jardín y ya manejan la computadora, es un cambio rotundo, pero bueno de a poquito nos vamos a ir habituando, más ahora que nos van a apretar a fin de año, si o si hay que trabajar con la computadora, lo que pasa es



TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN



que no es tanto el ponerse, si no el poco tiempo que nosotras tenemos porque con este nuevo rol que tenemos es mucho menos el tiempo que nos queda para esas tareas extras y para sentarse a aprender a usar una computadora hay que tener tiempo y aprenderlo bien. El tiempo es tan poco, es tan escaso....Al no usar una computadora es muy lento hacerlo todo a mano, por ejemplo catálogo que nosotros entregamos la semana pasada, calculá que hay una cantidad tremenda de productos, sumar todos los pedidos si una tiene mucha gente se nos hace pesado y como que el tiempo, te lleva un montón de tiempo y después sumarlo y pasarlo a una panilla exclusiva que te manda Essen para eso lleva mucho tiempo. En la computadora hay que cargar nada más que los códigos y ya te da todo, los valores.

¿Qué actividades, además de las demostraciones se llevan a cabo para incorporar?

Nosotros tenemos Stand en el centro y por ahí en alguna fiesta en algunos pueblos, que eso te da la posibilidad de la incorporación y se acerca bastante gente a preguntar como puedo hacer para incorporarme, para vender cacerolas te dicen ellos, y uno va eligiendo, yo soy muy selectiva

¿Qué buscas en tus demostradoras?

Que sea..., uno muchas veces no puede juzgar, porque uno a simple vista, uno puede decir, si me gusta y no servir para nada, pero para mi la primera impresión de la persona me vale mucho, la primera impresión es la que me dice, vos la sentís hablar, yo le digo siempre: *esta no tiene nada de piripipi para este trabajo* porque vos la ves a la persona que es dispuestaza que es positiva, veo donde vive, porque meter en este momento a tu casa tanta gente extraña, porque después una vez que vos hiciste una entrevista ella tiene que venir aca periódicamente, y bueno, yo tengo un grupo de hace 16 años que estamos compartiendo con muchas de las señoras entonces es como que ellas mismas a veces no se sienten bien con la presencia de alguien que no valía la pena haberla incorporado, no dejamos de entrevistar a toda la gente que quiere entrar, pero por ahí si es una señora que vive en una villa o en una así yo...no



¿Cuánta gente tenes vos?

30, en este momento 30, supe tener muchas más pero bueno algunas dejan otras las hacemos dejar.

¿Cuántas personas se incorporan al año?

En este año que paso yo incorporé más o menos 10 señoras, 10 señoras que valían la pena, a lo mejor no me acuerdo, a lo mejor incorporé alguna más pero de las que he incorporado son las que quedan. Porque por ahí vos las incorporas, las tenes 6 meses y no pasa nada porque siempre buscan una excusa o tienen una excusa, que porque el chico, que porque la madre, que porque el marido, esa gente yo no digo que va a abandonar la familia pero este es un trabajo que vos le tenes que dedicar tiempo si no, no camina. Es un permanente andar hay gente que nunca hizo nada y cree que salir a vender una cacerola es ir a ofrecerle la cacerola a la vecina y la vecina te puede comprar una pero no te va a comprar ninguna más, aca hay que andar mucho y más en estas épocas cuando yo entré era muy fácil vender. Al principio uno queda impactado vendas tres, vendas cinco, no me voy a olvidar nunca que creo que era la tercera o la cuarta reunión y vendí 28 piezas, entonces, venia volando, fascinada venia. Este año desde que nosotras somos distribuidoras se ha incrementado muchísimo con relación al año pasado que había sido terrible.

¿Qué edad en promedio tiene la gente nueva que se ha incorporado?

Dijera Don Wilder, por favor incorporen gente nueva porque dentro de 10 años nos quedamos sin demostradoras, porque hay una tanda de señoras grandes bárbaras, y entre 30 y 40 años, más o menos se ha incorporado gente joven, bah, relativamente joven, porque yo tengo señoras de hace mucho tiempo que tienen 60, 65, señoras grandes, pero tengo ahora una tanda de señoras más jóvenes que son las que son las que nos van a dar fuerzas para seguir avanzando.

O sea que vos ves como algo positivo el incorporar gente nueva

Gente nueva, si o si, el sistema te lo pide, porque renovar gente es renovar todo, por ahí viene una nueva con esa fuerza que tiene la juventud, que la vieja dice: bueno me tengo que mover porque sino esta me pasa por encima, la gente joven te da esa fuerza.



TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN



¿Cómo toman la incorporación de hombres, se está aceptando?

Yo no lo he puesto en práctica se que hay quien está incorporando hombres para vender catálogos, yo ese tema todavía no lo he..., el esposo de una señora que vende cacerolas quería vender purificadores y bueno, lo íbamos a preparar, inclusive la misma esposa lo iba a estar alentando, pero después entró a trabajar (...), es la única oportunidad que yo había medio transado de incorporar una persona

¿Hacen demostraciones o concursos de cocina?

Si, clases de cocina les llamamos, las chicas hacen generalmente, las de afuera hacen más que las de aca, aca también una que otra se hace, pero no tanto.

¿Son útiles, se sacan muchos datos?

Si, o sea todo lo que se hace siempre queda algo positivo tal vez no se saque lo que uno pretende porque por ahí vos sacas muchos datos, y vas a verlas y se anotaban nada más que por el sorteo o porque llenaron nada más la encuesta, pero siempre se saca, yo siempre digo: entre quedarte en tu casa a tomar mates y tener un dato más nuevo y bueno, es una nueva posibilidad

¿Cómo los manejan, van llevando una base de datos?

Si, nosotras en esos eventos le hacemos llenar a las señoras unas encuestitas, en donde le preguntamos si tiene cacerolas, si quiere comprar, si quiere incorporarse, unas preguntitas así claves y con esa encuesta le hacemos un sorteo para que ellas tengan interés en dejar los datos, porque por ahí hay gente que no, y aunque te conteste todo no, no, no uno siempre por ahí la va a visitar, y esto si lo hacen entre dos señoras se reparten los datos entre dos, como el evento que hicimos allá en el shopping, y cada una los trabajan y unas los trabajaran más y otras menos...yo por ejemplo para controlar un poco les digo bueno, pásenme el resultado, a ver que les han contestado que puede ser también mentiroso, pero bueno, uno trata de que sea lo más verdadero posible.

¿Cómo posicionas a Essen con respecto a la competencia?

Yo creo que la cacerola Essen no tiene competencia, porque mira que Tisú, tiene cacerolas y vende con catálogo, Tupperware, ahora tiene cacerolas y la gente te comenta: ¿vio que en Tupperware venden cacerolas? Pero siguen comprando la Essen, yo considero de que no hay competencia, mira que por televisión también



TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN



que ahora hay tantos programas de cocina a veces suelen hacer propagandas de ciertas marcas y sin embargo no le hacen, ni aunque hablen mal del aluminio le hacen.

¿Cómo te imaginas a Essen dentro de 10 años?

Tan hermoso como ahora, ojalá yo dentro de 10 años todavía pueda estar vendiendo, yo soy una apasionada de la venta directa y me encanta, me encanta la motivación, los reconocimientos, a mi me apasionan los reconocimientos y me apasiona la competencia yo cuando hay una competencia, siempre trato de ganarla, a veces no se logra....me parece que va a ser fantástico que va a seguir, o sea, nosotros tenemos una fábrica para mucho tiempo, muy bien puesta, como para producir muchísimo y creo que va a ser hermoso y si las cosas cambien, el país va cambiando, como era antes vamos a ser las Essen que éramos antes, ganamos mucha plata.

¿Con respecto a los prendedores que usan?

Ayuda muchísimo eso, principalmente a la señora que no se anima a decir, las nuevas, yo vendo cacerolas porque nosotros tenemos que tener la pantalla que nos identifique todo el mundo, y los prendedores y todas esas cositas que tenemos nos ayudan muchísimo, porque por ahí vamos a pagar un impuesto y nadie se va a decir yo vendo Essen, entonces vos llevas el prendedor y eso y Ah , usted vende Essen, y se convierte. En los comercios que la gente no esta tanto en contacto con la gente de Essen o que no tiene la posibilidad de ir a una reunión.

¿Cómo haces para que la gente se sienta integrada, respaldada por la empresa?

Nosotras hacemos todos los meses un encuentro, eso hace que una vez al mes nos juntemos, el motivo de esa reunión son los lanzamientos y el estar compartiendo con otros grupos y con otras distribuidoras y después las reuniones de grupo que hacemos aca en casa, eso también hace la unión, programamos algún evento, cosas para tener más éxitos y vemos que promociones tenemos en el mes, para decir que vamos a hacer para lograr ganar lo que tenemos o para tener más ventas o para no perder tal promoción **Más que nada con el cara a cara** si, si y yo voy una vez al mes afuera porque tengo señoras dentro de la



TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN



provincia y nos juntamos en distintos sectores y las que están fuera de la ciudad pero cerca vienen aca eso sería la única motivación que uno les da manija...**Innovación constante...**



Elvira – DISTRIBUIDORA GIRASOLES 04/11/2003

¿Cuándo y porque entraste en Essen?

Yo entré en Essen porque me quedé sin trabajo, trabajaba en una fábrica de calzado (...). En Mayo del 93 empecé en Essen (...). Mi asesora que yo tenía en ese momento con el tiempo ella dejó el grupo, y me lo dejó a mí, entonces ahí empecé como asesora, ya hace 5 – 6 años (...).

¿Cuántas personas tenes a cargo?

En este momento 29, (...) nuevas, nuevas tengo como 7 señoras, pero hay gente que está desde antes que yo (...)

Las señoras que entraron nuevas, ¿que edad tienen en promedio?

Y...arriba de los 40 años, más bien más grande que gente joven, gente joven de decirte 25-30 años, no, son todas más grandes.

¿Qué te motivó a quedarte en Essen?

Que yo empecé esto sin saber como me iba a ir, y con una expectativa que me parecía que no iba a andar pero en ese tiempo se vendía muy bien, así que, lo que yo ganaba me alcanzaba bien para mantener mi casa, mandar mis hijos al colegio y cada vez fue entrando, más, más y más y bueno, ya después es como que no lo podes dejar (...) y después se te hace como una familia grande, porque las conoces tanto. Y ahora sigo porque me gusta, no se si lo dejo que hago. (...)

Esto es un negocio, eso es lo que hay que hacerle entender a la gente, esto no es un trabajo, es un negocio.

¿Qué otra forma, que no sea en las reuniones tienen de incorporar gente?

Mira, en mi caso yo siempre estoy hablando de Essen, este con quien este, así que por ahí vienen incorporaciones de gente que ni te imaginas, porque fulano me dijo de que puedo entrar, en el caso de las chicas más jóvenes, como tiene chicos pueden poner el horario para atenderlos, entonces pueden ingresar en Essen,

¿Se hacen eventos como demostraciones de cocina?

Se hacen demostraciones de cocina, reuniones de anfitrionas, que es para informarles todas las novedades que hay, que son las que nos ayudan en este negocio, y hay muchas que se incorporan (...) quieren en vez de ganar cacerolas, plata (...)



¿Van armando una base de datos, con los datos que van recavando en los distintos eventos?

Si, se hace una base de datos, cada demostradora ellas también van haciendo su cuaderno de cliente que nosotros le llamamos y sacan los datos, sacan contactos, por ejemplo en las sombrillas cuando están en el centro o en algún otro lugar, en los eventos que se hacen, se van a visitar la gente y eso ya les queda como una base de datos.

¿Vos crees que se las explota lo suficiente, que se las sabe utilizar?

En algunos casos si, no todos, no todas las demostradoras son de ir a ver todos los datos, o a lo mejor te dicen, este mes no, el mes que viene y bueno, ya también se te paso a vos y si no estas constantemente, pero por lo general las chicas van (...)

¿Cómo son las reuniones que hacen con Ernestina?

Ella ahora está haciendo una reunión al mes y ahí lo único que hacemos, bah, lo que se hace es ver todas las promociones que hay, todo lo que hay para ese mes y ponernos de acuerdo y ver como lo vamos a hacer, como lo vamos a lanzar a las chicas, que necesitamos cada una en su grupo para ver como acomodas lo que hay para esos meses, eso es lo que hacemos con Ernestina y bueno, todas las dudas que podamos tener o algo, decírselas a ella (...)

¿Vos crees que son suficientes estas reuniones una vez por mes o que habría que hacer más?

Yo creo que si, que es suficiente, porque después cualquier duda que nosotros tengamos, podemos tanto dirigirnos a ella.

¿De qué otra forma se comunican con Ernestina?

A través del teléfono o el fax o ahora del mail nuevo este, yo más que nada por teléfono o el fax

¿Con que frecuencia te comunicas con tus demostradoras, con Ernestina?

Con Ernestina las veces que hagan falta, a veces hay semanas que son dos o tres veces, más que nada con Agustín porque Ernestina tiene que estar viajando casi siempre, te digo durante el mes a lo mejor no nos comunicamos tanto pero con la llegada de los pedidos, con la llegada de todo lo que sea catálogo, si hay faltantes y todas esas cosas nos comunicamos más seguido. Y con mis



TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN



vendedoras constantemente, una vez a la semana seguro las de afuera y las de aca yo les hago reunión de grupo dos veces al mes, pero durante todos los otros días siempre que tienen algún problema están llamando, o sea que les hacemos un seguimiento para ver que están haciendo. (...) Los primer Lunes de cada mes hacemos los encuentros (...) al principio éramos más ahora viendo lo que necesita cada distribuidora, se va achicando la cantidad de distribuidoras que hacemos juntas el encuentro (...) nosotros seguimos, digamos, con la parte como se hacia siempre, porque cuando Ernestina era distribuidora se hacían los encuentros estos una sola vez al mes con toda la gente, y ahí se daban las novedades y después se hacían las reuniones de grupo; yo sigo haciendo en la misma forma, nos juntamos el primer lunes de cada mes ahí y después las reuniones de grupo (...)

¿Cómo haces para motivar a tus vendedoras?

Siempre se les pone un objetivo y un premio o algo para que puedan llegar y que les guste y motivarlas, estar acompañándolas siempre y no dejándolas mucho tiempo solas porque las chicas, si vos no estas encima de ellas no hacen las cosas como deben; hay gente en el grupo mío que no tenes la necesidad siquiera de decir: tenes que hacer tal cosa, pero hay otras que no, otras que si vos las dejás una semana que por H o por B no les hablaste empiezan huyyy si, que no salí, que esta semana no salí (...) comunicándote más que nada con ellas y dándoles aliento, y motivándolas y poniéndoles objetivos que ellas puedan cumplir y poner algunos premios algunas cosas para que tengan, para que lo hagan por algo aparte de los que te pone la empresa (...)

¿Cómo han tomado la incorporación de hombre y personas más jóvenes?

Bueno, yo de hombres no tengo, el lunes había un hombre en el encuentro que es de otra chica, pero vende nada más que catálogo (...) yo no tengo gente joven (...) pienso que les ha de ir bien (...) a mi personalmente no se me ha dado nunca el hecho de decir bueno, hay un hombre interesado en ingresar a Essen, llegado el momento pienso que no ha de haber problemas, ahora veremos como se integra él a las mujeres (...) pienso que bien (...). Las veces que han estado los maridos de las señoras o que las van a buscar, es más fácil para mí, es más fácil venderle a los hombres que venderle a las mujeres. Son más rápidos en decidir



TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN



los hombres, vos le ofreces y la mujer empieza Ayy que le voy a preguntar a mi marido, mientras que los hombres son más rápidos de decirte el sí (...) las pocas reuniones que ha habido hombres se ha vendido más fácil

¿Hay un mercado por explotar, entonces?

Pienso que si, así como hay otros que el hombre te dice uhh son carísimas estas ollas (...) es también saber explicarle que es una cacerola, que no le vas a decir que es barata porque no lo es, porque si empezamos a comparar con todo lo que se vende en los supermercados es re cara, pero todos los beneficios que tiene, que es una cacerola por vida, ahí empiezan a aflojar, y la gente te la compra, vos no tenes necesidad de decir cacerola, vos decís Essen y ya es sinónimo de cacerola (...) todo el mundo conoce Essen y conoce el producto. (...)

¿Cómo ubicas a Essen dentro del mercado con respecto a los competidores?

Essen es lo mejor, líder del mercado, inclusive la gente, vos al comentar lo que es Essen o que trabajas en Essen, te pueden decir que hay una cacerola parecida (...) la mitad de la cacerola, la mitad es la demostración, porque vos en la demostración la señora ve lo que hace la cacerola, que no es una cacerola para usarla como una cacerola común y hay mucha gente que no compra en reuniones o no ha sido informada como se usan las piezas, y la usa para hacer fideos, hervir puchero (...) y no sabe todo lo que puede hacer en una pieza yo pienso que ahora que han sacado este video, para esos lugares así que nosotros nos cuesta ingresar el video va a ser muy bueno, porque uno lo puede dejar y lo vas a retirar al otro día; hay gente que trabaja, que no tiene tiempo de atenderte, pero a lo mejor un ratito en la noche, son 15 o 20 minutos de video lo pueden ver (...) Hay mucha gente que aunque no tenga una pieza, sabe lo que es Essen (...)

¿Cómo te imaginas a Essen dentro de 10 años?

En la forma en que está ahora y como se está expandiendo al mundo, mucho mejor de lo que está en este momento, porque si ahora ya están vendiendo en varias partes de afuera, no de América sino de Europa, más adelante al ser más conocido, pienso que se va a hacer mejor todavía. Cada vez más grande uno va a la fábrica y la ve, ahora parece chica la fábrica por la forma en que están trabajando ves cacerolas por todos lados, yo pienso que va a seguir



TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN



agrandándose, aparte hay mentes jóvenes, ahora está el hijo de Wilder tomando muchas decisiones en esto (...) es la parte nueva de Essen en cuanto a la venta afuera, es él el que se encarga más de hacer los contactos afuera (...) Essen es una familia grande que está haciendo siempre cosas nuevas para que este en vigencia (...)



ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS

TEMA	RESPUESTAS
La empresa	<ul style="list-style-type: none">• Calidad del producto.• Sistema de ventas.• Innovación constante.• Permanente apoyo a la fuerza de ventas.• Carisma de la familia Yasci.
La fuerza de ventas	<ul style="list-style-type: none">• Dinamismo, ganas de trabajar.• Confianza en la empresa, en el producto y en los superiores.• Libertad para llevar su negocio.• Estimulación constante, premios y reconocimiento.
Motivación	<ul style="list-style-type: none">• Promociones.• Premios por objetivos.• Reconocimiento por venta e incorporación. (regalos: viajes, carteras, cosas para la casa, pulseras de oro, etc.)• Premios por cumplimientos de metas personales.
Comunicación	<ul style="list-style-type: none">• Teléfono.• Personalmente.• Fax.• E-mail (utilizado por familiares).• Revista Esencial.• Reuniones.
Información de la región	<ul style="list-style-type: none">• Reuniones.• Teléfono.• Personalmente.



TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN



	<ul style="list-style-type: none"> • Fax.
Incorporación	<ul style="list-style-type: none"> • Stands. • Referidos. • Demostraciones de cocina. • Página Web. • Eventos para anfitrionas. • No suelen realizarse eventos destinados al público general, se los considera poco efectivos. • Edad: mayores de 40, pero se está acercando gente más joven.
Base de datos	<ul style="list-style-type: none"> • Bienvenidas. • Encuestas (realizadas en los eventos). • No se las explota por falta de hábito.
Competencia	<ul style="list-style-type: none"> • Líder del mercado. • No tiene competidores en cacerolas ni en sistema de ventas.
Futuro de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor crecimiento. • Presencia mundial.



TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN



ENCUESTA PARA LAS DEMOSTRADORAS

Edad:

Distribuidora a la que pertenece:

Tiempo en la empresa:

1. ¿Por qué ingresó en Essen?

- ☐ Necesitaba trabajo.
- ☐ Necesitaba dinero extra.
- ☐ Le gustaron los productos.
- ☐ Se la recomendó un amigo / conocido.

2. Clasifique de 1 a 5 –siendo 1 el mayor y 5 el menor-¿Cuál es la forma que más utiliza para comunicarse con su Distribuidora?

- ☐ personalmente
- ☐ por e-mail
- ☐ por teléfono
- ☐ por fax
- ☐ sólo en las reuniones

2.1. Clasifique de 1 a 5 –siendo 1 el mayor y 5 el menor-¿Cuál es la forma que más utiliza para comunicarse con sus Anfitrionas?

- ☐ personalmente
- ☐ por e-mail
- ☐ por TEL
- ☐ por fax
- ☐ sólo en las reuniones

2.3. En caso de que se establezcan comunicaciones vía e-mail con alguno de los niveles ¿quién maneja el mismo?

- ☐ yo personalmente
- ☐ un familiar
- ☐ un empleado

2.4. Las reuniones de trabajo son:

- a) ☐ demasiadas
- ☐ las necesarias
- ☐ muy pocas
- b) ☐ muy eficaces
- ☐ eficaces
- ☐ poco eficaces
- ☐ ineficaces

3. La información que recibe de la distribuidora es:

- ☐ excesiva
- ☐ suficiente
- ☐ escasa
- ☐ insuficiente

3.1. ¿Qué efecto tiene esta información sobre su trabajo?

- ☐ excelente, es muy útil
- ☐ bueno, me ayuda a realizarlo
- ☐ malo, entorpece mi trabajo
- ☐ ninguno / escaso

3.2. ¿A través de que medio recibe esta información?

- ☐ e-mail
- ☐ teléfono
- ☐ fax
- ☐ en las reuniones
- ☐ carta



TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN



5. ¿Qué incentivos son los que más la motivan a alcanzar los objetivos propuestos?

- ☐ dinero
- ☐ cacerolas nuevas
- ☐ obsequios personales
- ☐ viajes
- ☐ promociones
- ☐ el reconocimiento

5.1. ¿Se siente motivada para incorporar nuevas personas?

- ☐ Si
- ☐ No
- ☐ NS/NC

5.2. ¿Cuántas personas incorpora anualmente?

- ☐ ninguna
- ☐ 1 - 2
- ☐ 3 - 4
- ☐ 5- 7
- ☐ 8 - 10
- ☐ más de 10

5.3. ¿Qué edad tienen en promedio?

- ☐ 20 - 25
- ☐ 25 - 30
- ☐ 30 - 35
- ☐ 40 - 50
- ☐ más de 50

5.4. ¿A través de que medio realiza la incorporación de nuevas personas?

- ☐ eventos de cocina
- ☐ demostraciones
- ☐ referencias particulares
- ☐ stands
- ☐ ellas se acercan
- ☐ por la página web
- ☐ programa Va por Vos, de Guillermo Andino

5.5. ¿Posee una base de datos para realizar su trabajo?

- ☐ Si
- ☐ No
- ☐ NS/NC

5.6. ¿Considera que la misma es utilizada correctamente?

- ☐ Si
- ☐ No
- ☐ NS/NC

5.7. ¿Quien maneja la misma?

- ☐ yo personalmente
- ☐ un familiar
- ☐ un empleado

6. ¿Cómo posiciona a Essen en el mercado con respecto a sus competidores?

- ☐ como líder
- ☐ entre las 5 primeras
- ☐ entre las 10 primeras

6.1. ¿Qué oportunidades cree que posee actualmente el entorno?

- ☐ Incorporación de gente joven.
- ☐ Nuevos mercados.
- ☐ Reactivación económica.

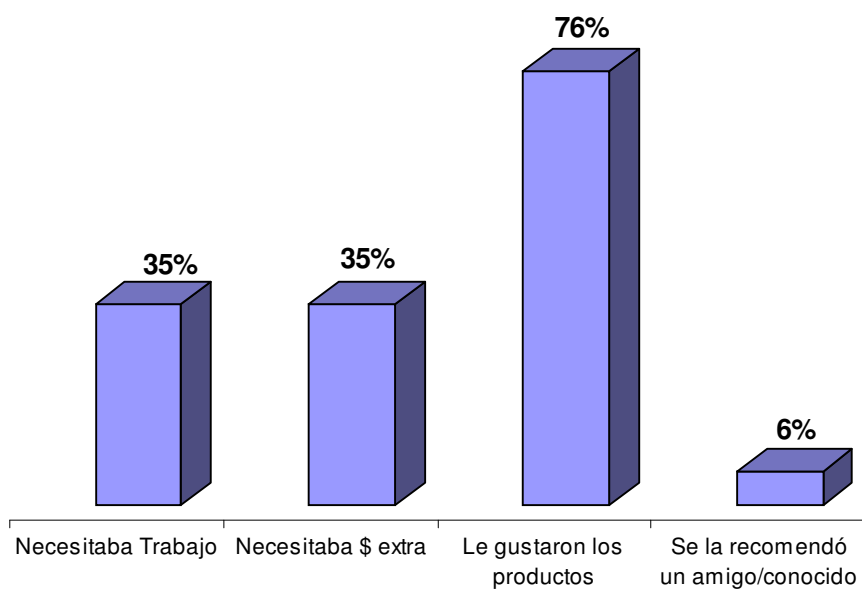
6.2. ¿Qué amenazas cree que posee actualmente el entorno?

- ☐ Inseguridad, la gente se resiste a organizar reuniones.
- ☐ Nuevas marcas de cacerolas.
- ☐ Nuevas empresas de venta directa.

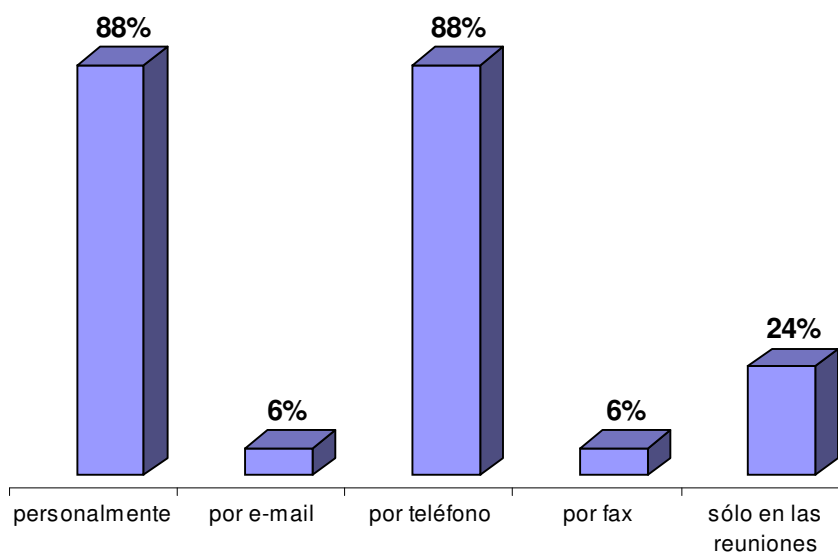
ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS

De acuerdo a las 34 encuestas realizadas a las Demostradoras de la ciudad de Córdoba Capital hemos extraído la siguiente información:

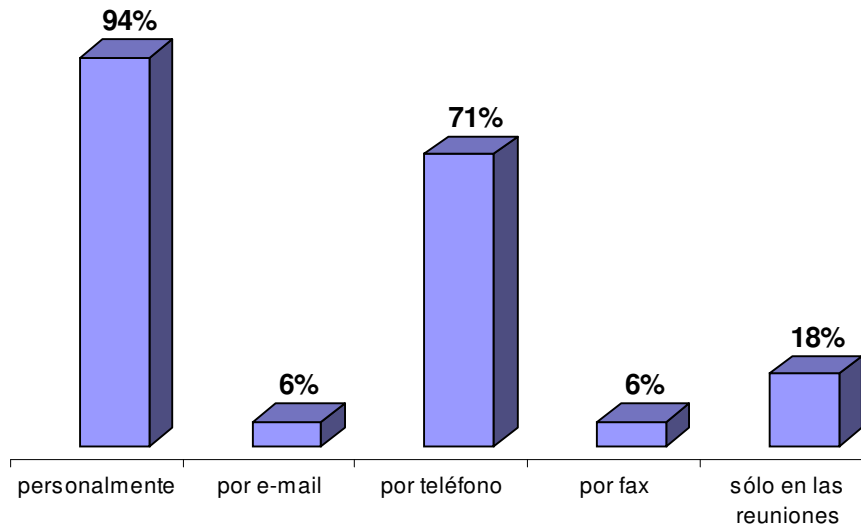
¿Por qué ingresó a Essen?



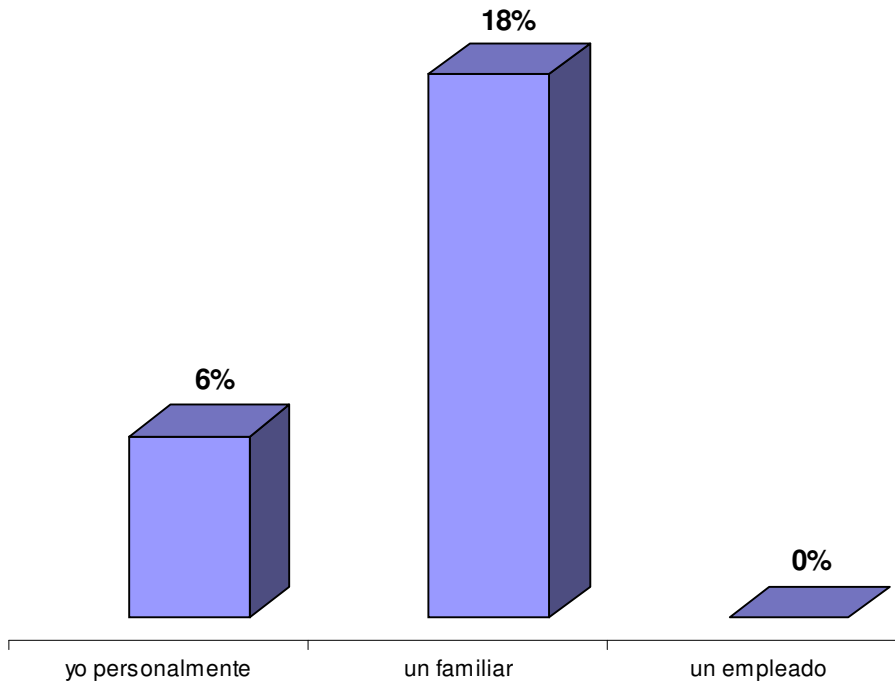
¿Cuál es la forma que más utiliza para comunicarse con su Distribuidora?



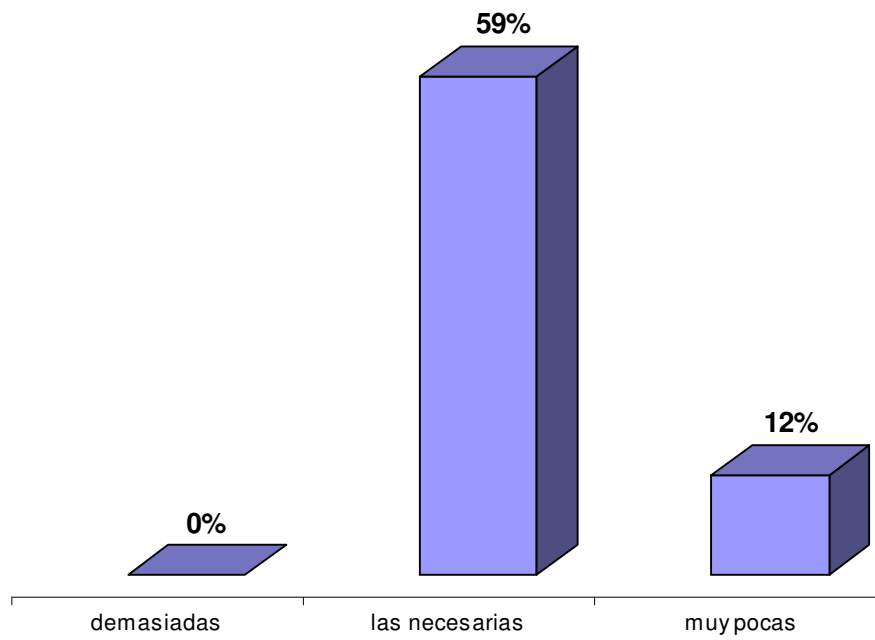
¿Cuál es la forma que más utiliza para comunicarse con sus Anfitrionas?



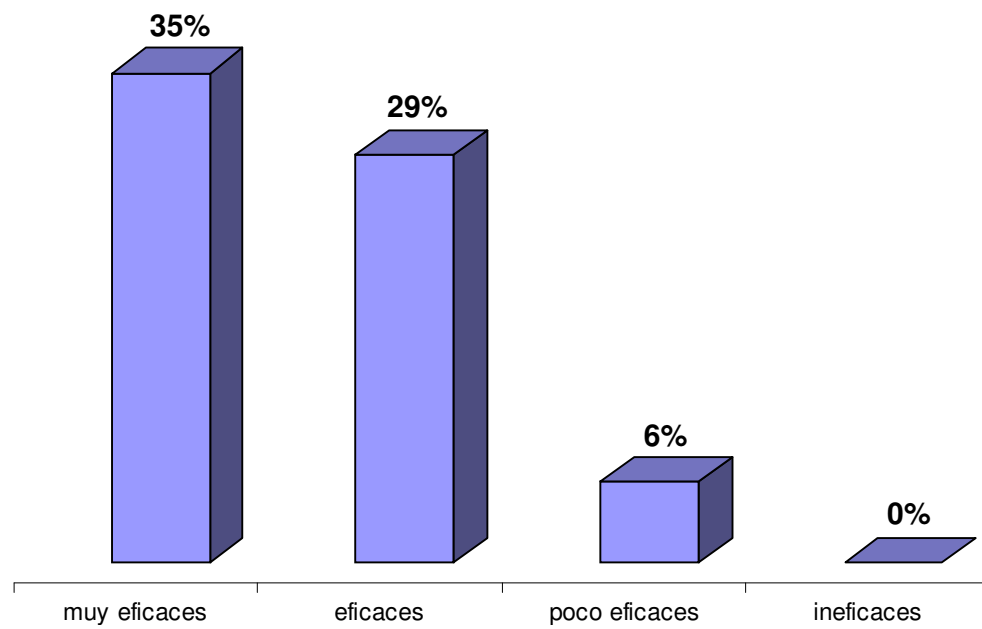
¿Quién maneja el E-mail?



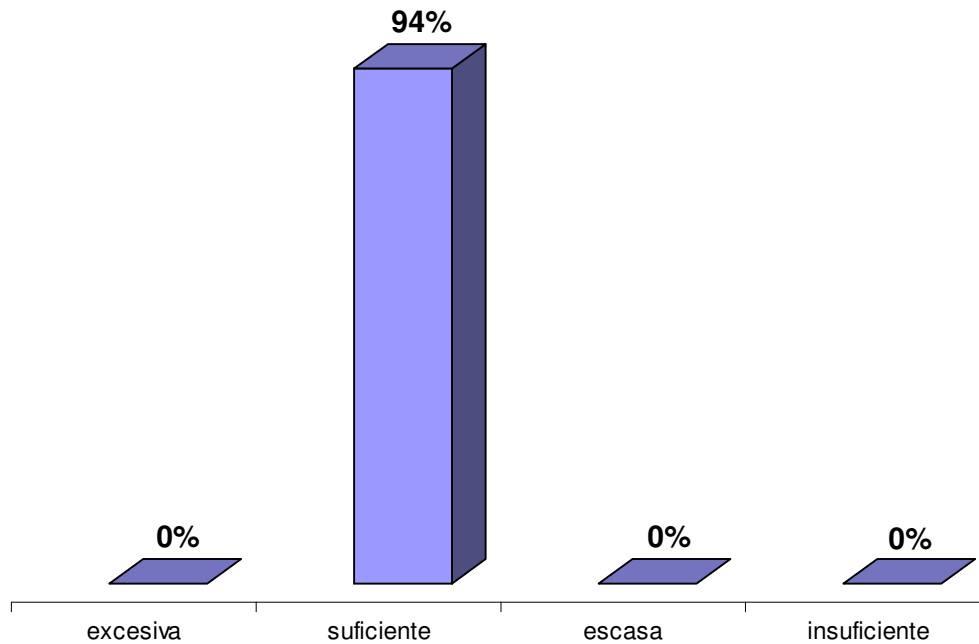
Las reuniones de trabajo son:



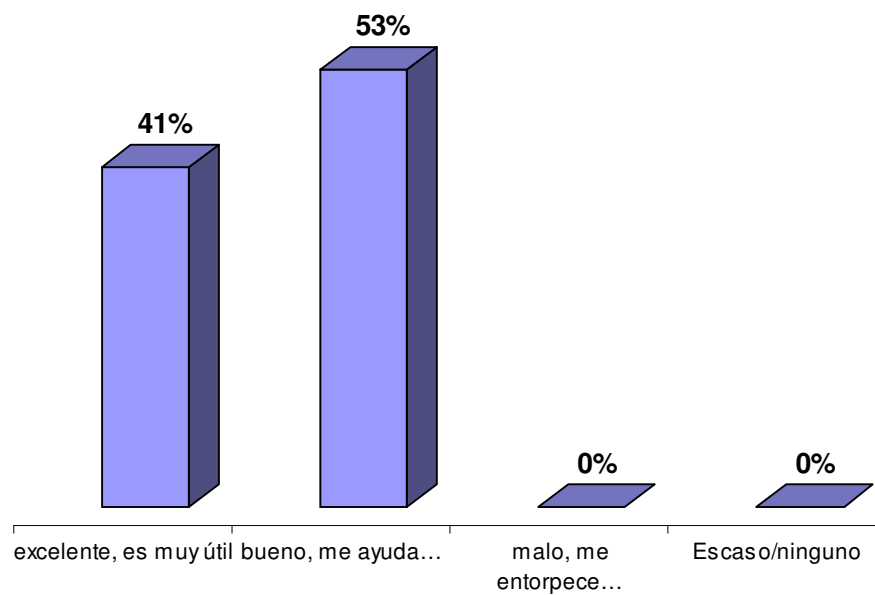
Las reuniones de trabajo son:



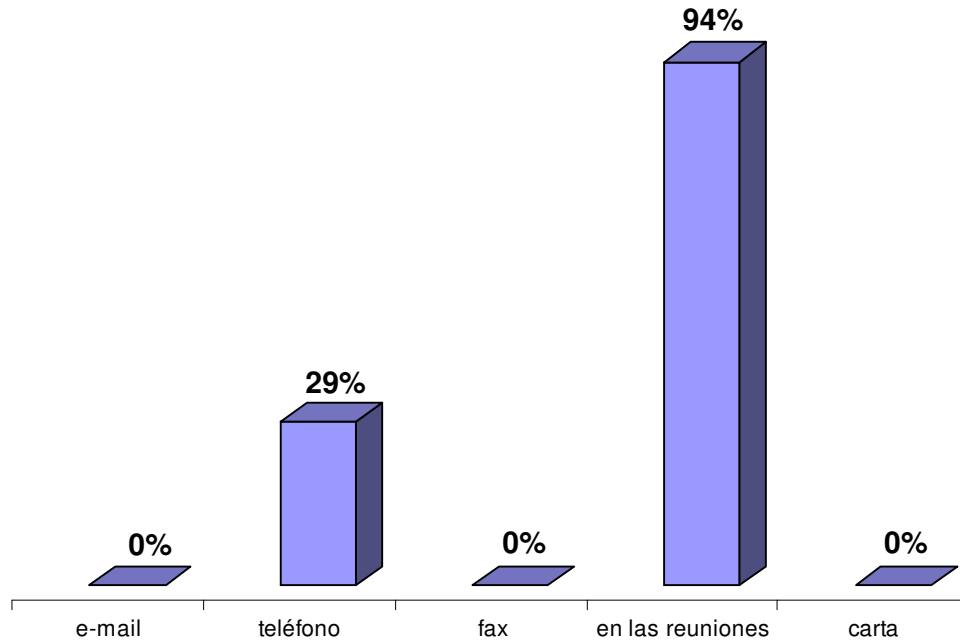
La información que recibe de las distribuidora es:



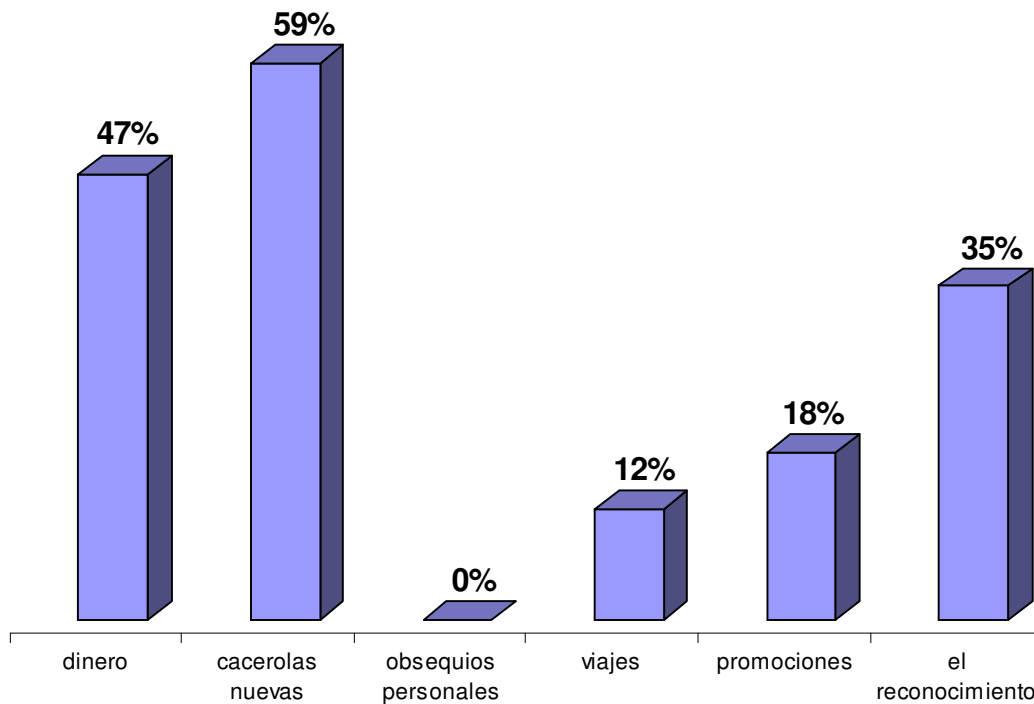
Efecto de la información recibida en el trabajo



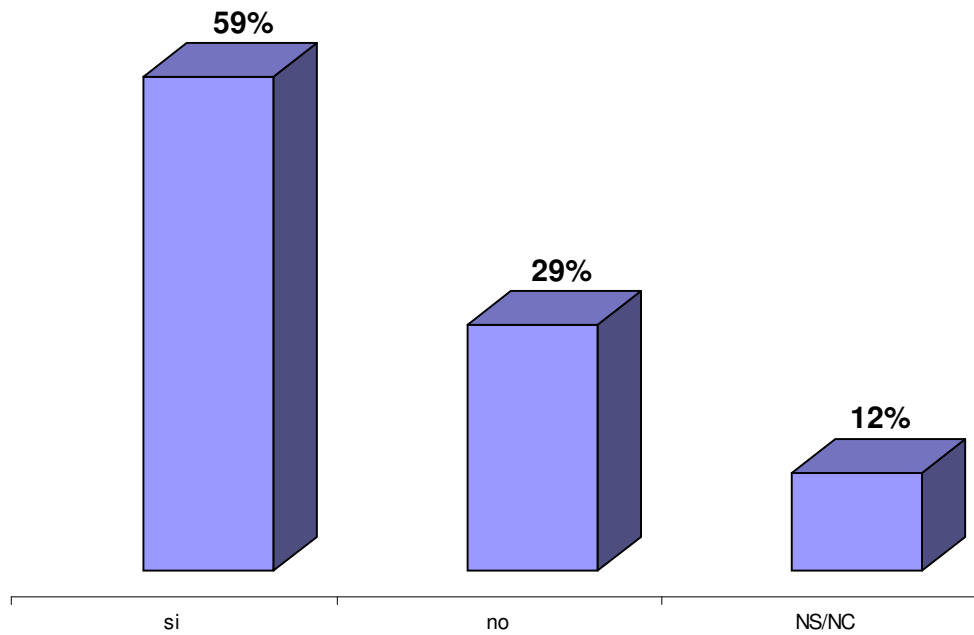
¿A través de que medios recibe esta información?



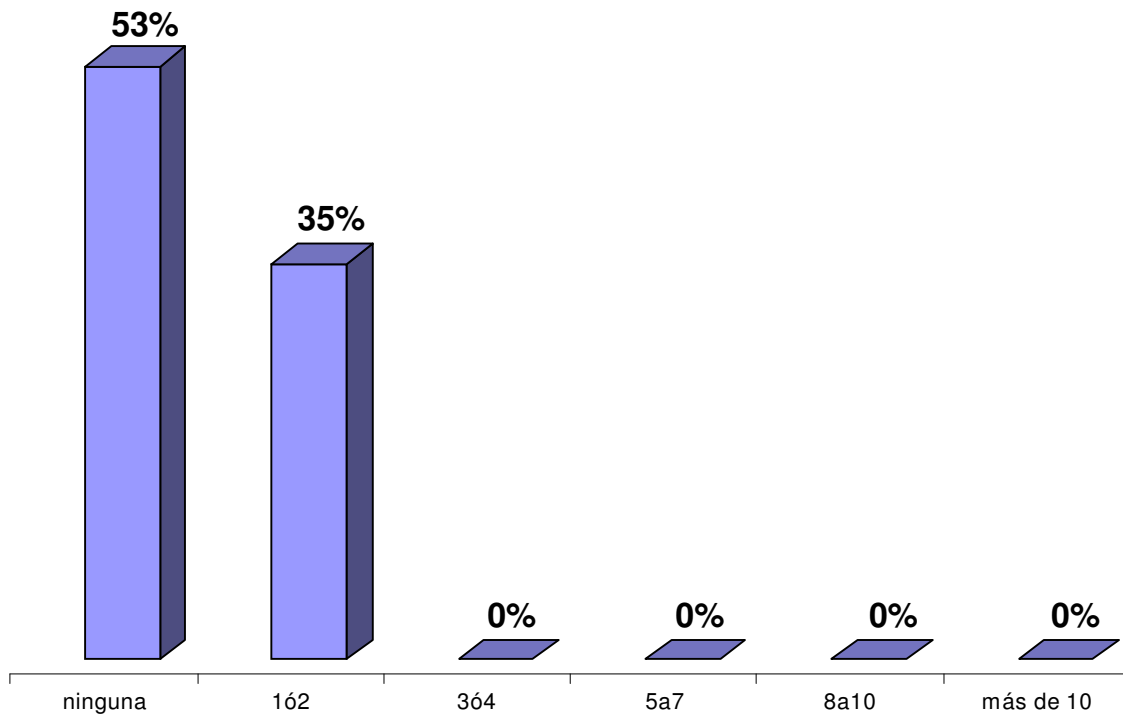
Incentivos para alcanzar los objetivos propuestos



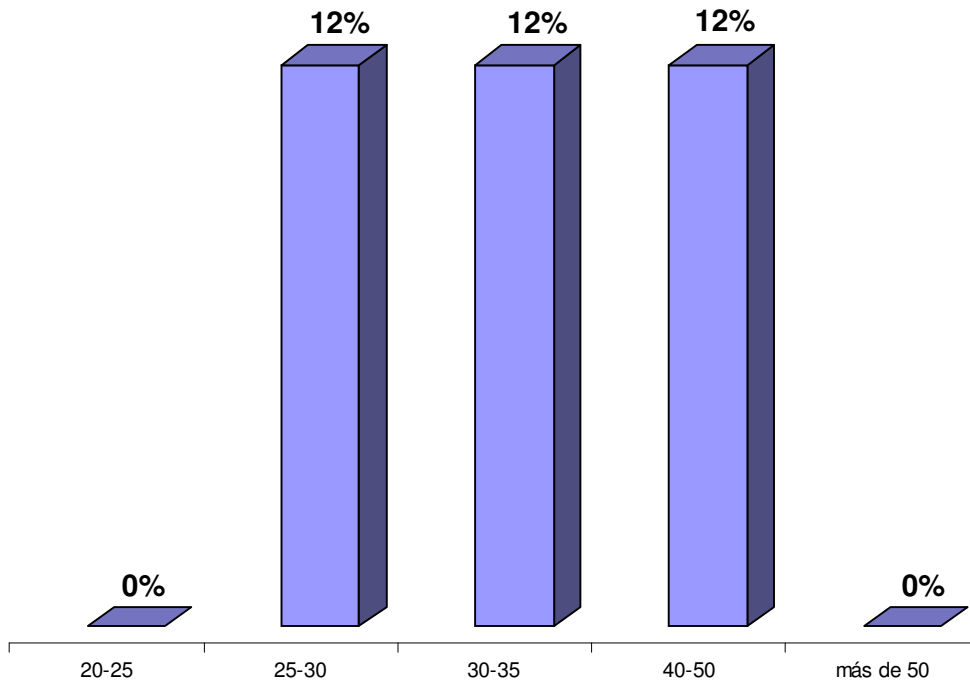
¿Se siente motivada a incorporar a otras personas?



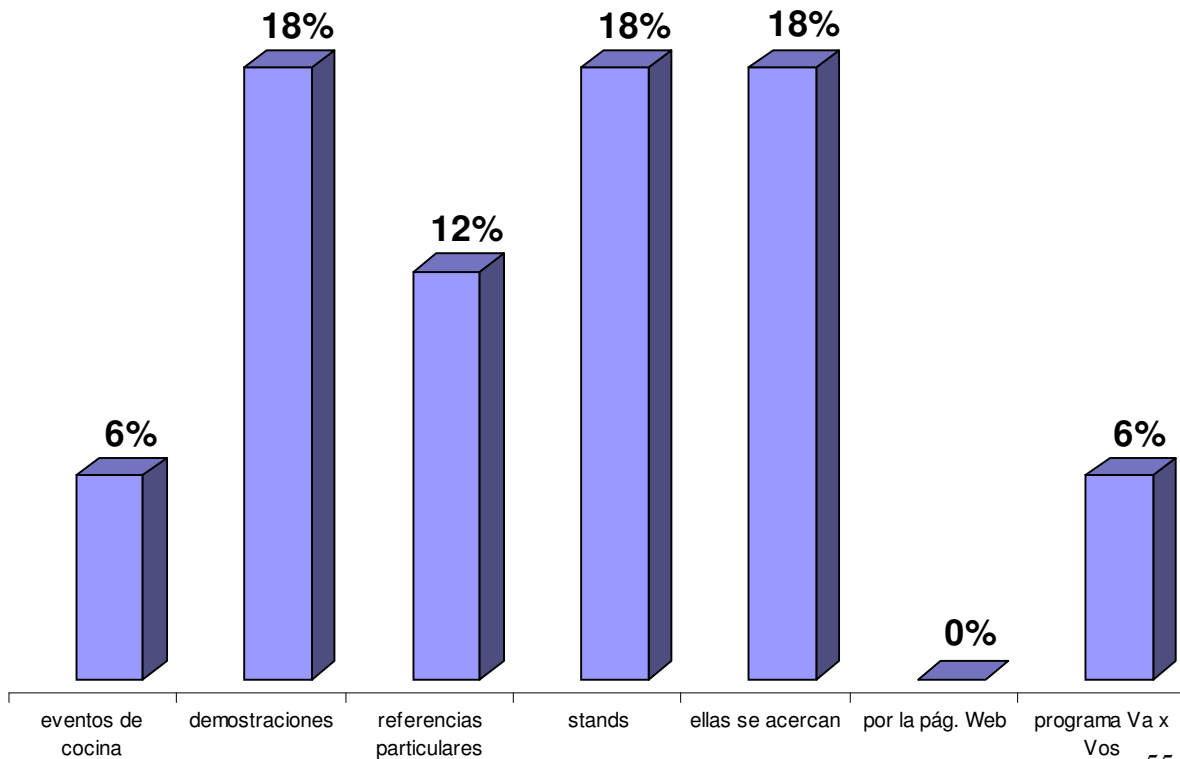
¿Cuántas personas incorpora anualmente?



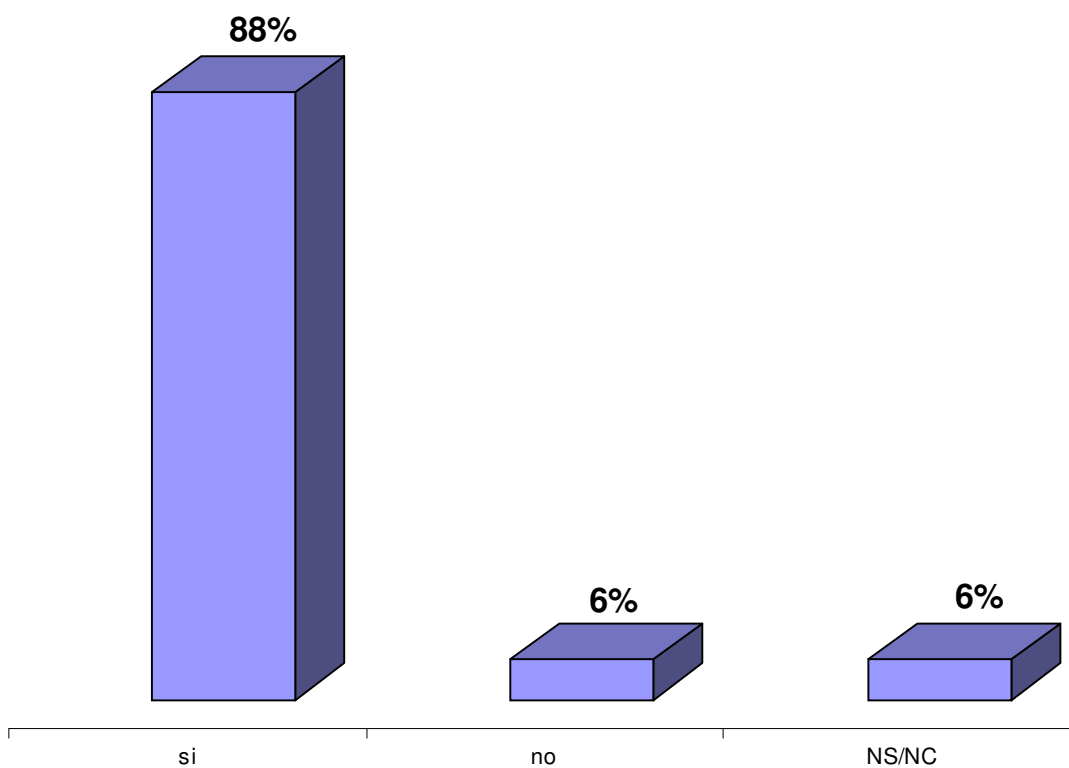
¿Que edad tienen en promedio?



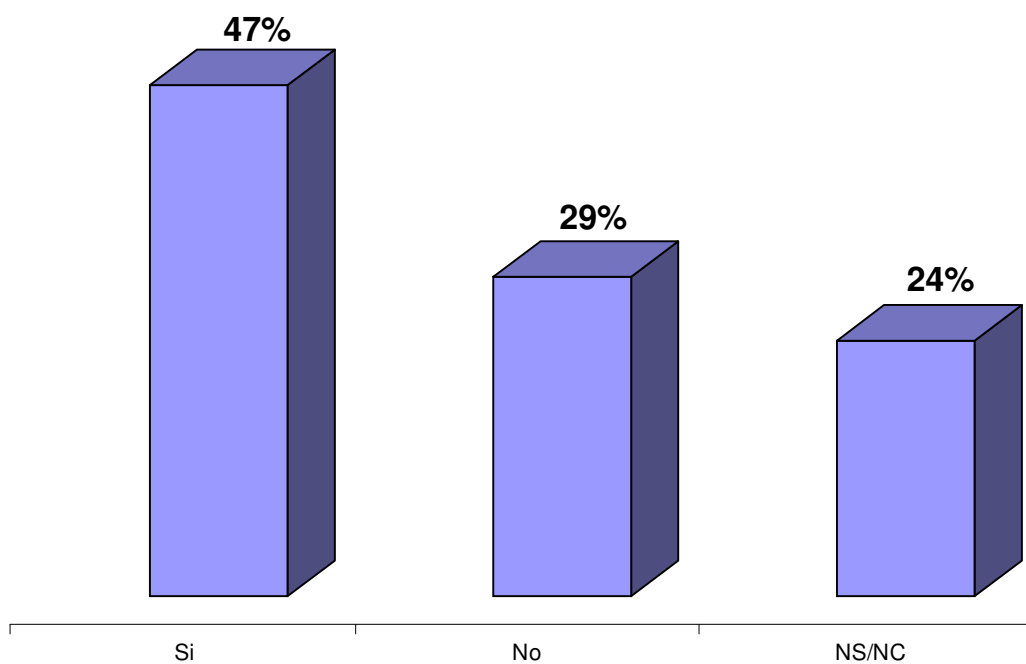
Las incorporaciones se realizan por medio de:



¿Posee base de datos para realizar su trabajo?



La base de datos ¿es utilizada correctamente?

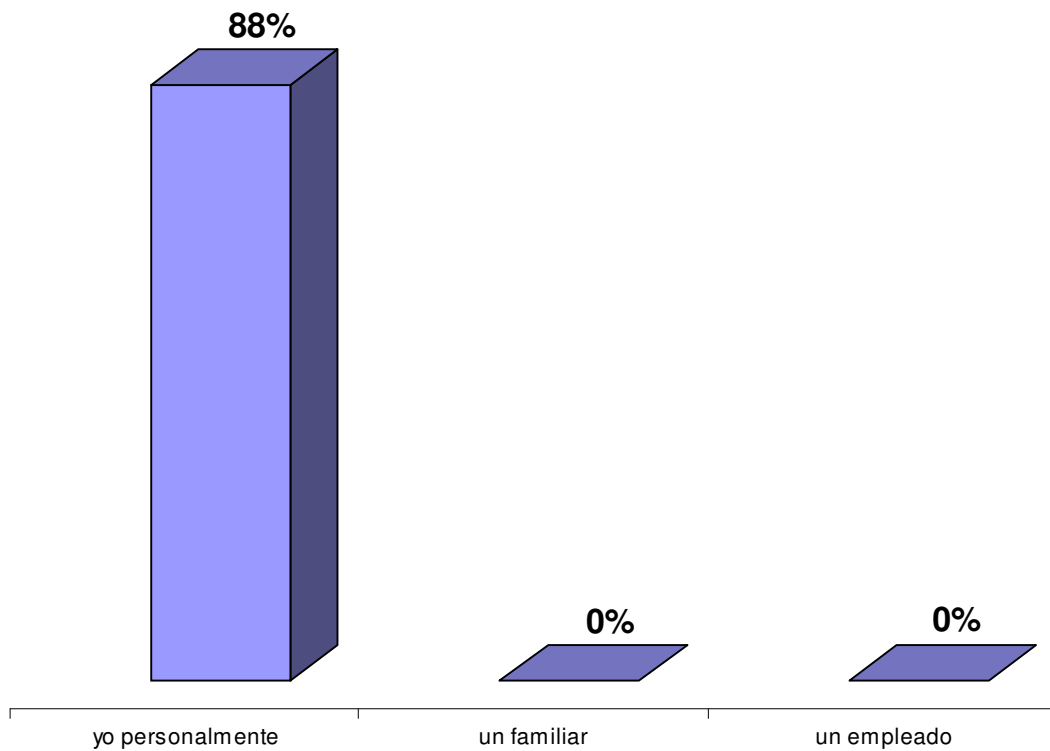




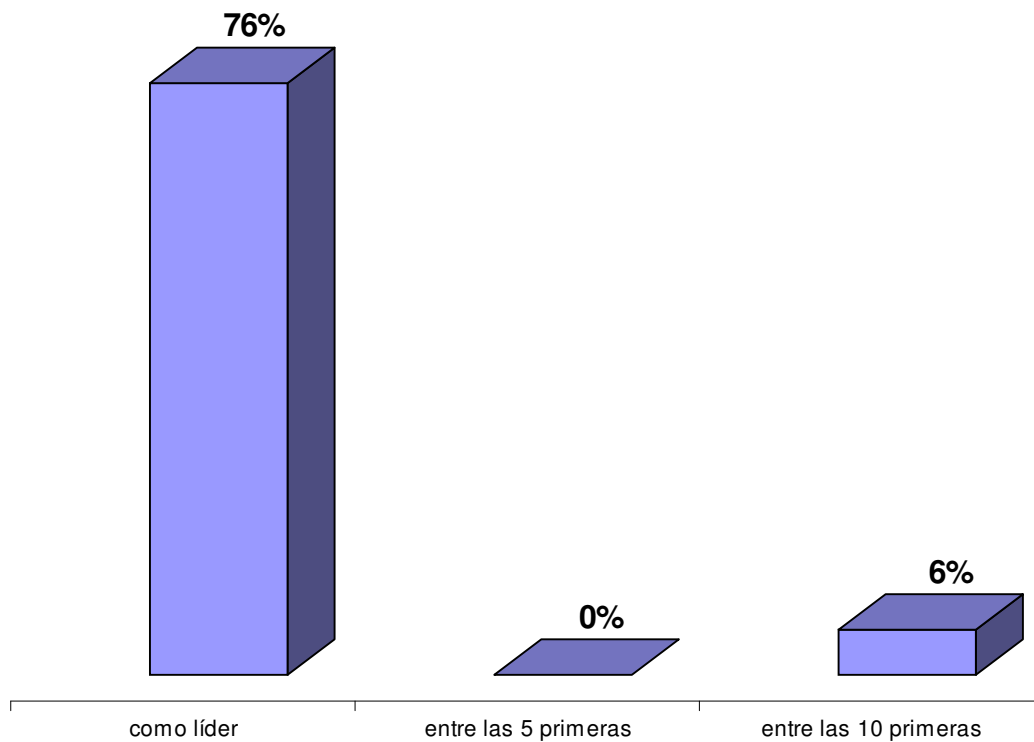
TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN



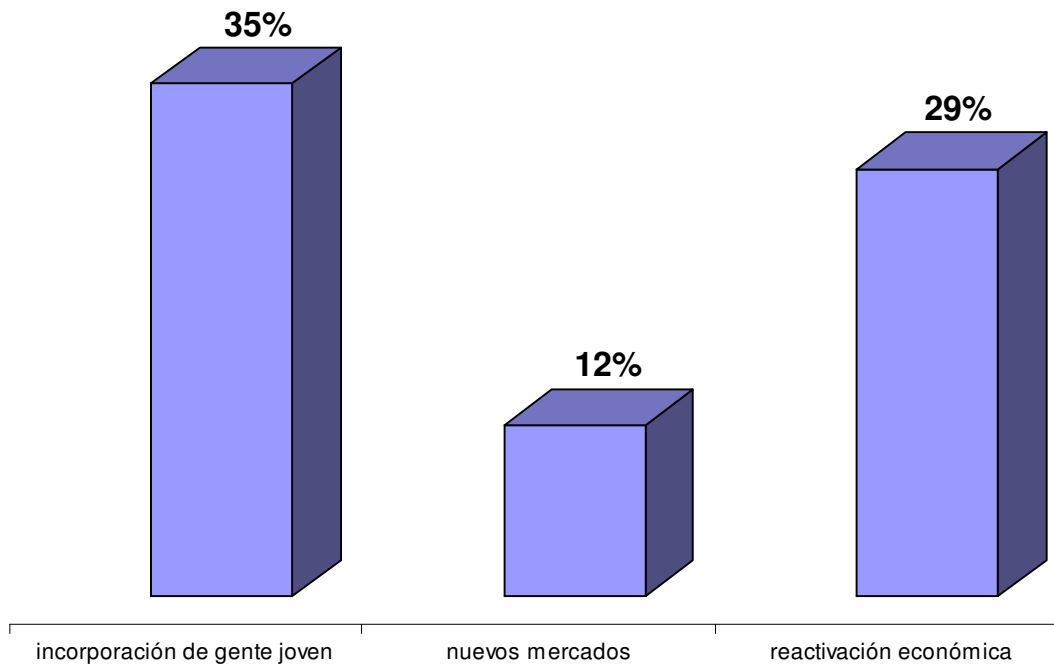
¿Quién maneja la base de datos?



¿Cómo posiciona a Essen en el mercado?



Oportunidades de la empresa



Amenazas para la empresa

