

## ACTA DE REUNION DEL CONSEJO DE DIRECCION

---

### e - Aspes

#### . Servicio de Post-Venta

Plantea el asunto el Sr. Larrañaga para ir dando forma a la posición que debe adoptarse.

Señala que la Dirección General ha deliberado sobre este tema, habiéndose acordado la conveniencia de dar una mutua opción para analizar ambos servicios Post-Venta y realizar un estudio, tomando el suficiente tiempo para ello.

Los Sres. Altuna y Mondragón se muestran partidarios de no negociar con ASPES la posible integración del servicio Post-venta por las siguientes razones:

#### - Sr. Altuna:

1. Puede ocurrir que negociando la Asistencia Técnica con ASPES y habiendo llegado a una sociedad independiente con aportación de ambas Firmas (FAGOR-ASPES) que, a pesar de ello, en su día ASPES adquiriera de otra Empresa los artículos, por lo que uno de los puntos que hoy nos movería a negociar el Departamento de Post-Venta es la unificación de todos los componentes de determinados locales habría sido eliminada.
2. Creemos que en la posición descrita en el Punto 1) en el momento que ASPES indicara pasar a otra Firma a pesar de tener dos años por delante para negociar con otros marquistas, nos faltaría el Departamento de POST-VENTA para poder ofrecer los servicios a los marquistas que pudiéramos conseguir sobre todo, caso de que éstos fueran algunos televisoristas.
3. En la actualidad, los Jefes de Mécánico de cada sector o provincia, funcionalmente dependen de los Delegados y Representantes.
4. Realizadas las ventas por los comerciantes son requeridos los técnicos de Asistencia Post-Venta para la instalación y posterior información del funcionamiento de nuestros aparatos, aspecto que debe cumplimentarse dentro de las 10 ó 12 horas de la compra del aparato.
5. En la visita que realizan los del SAT a provincias, recogen los pedidos de los distintos clientes.
6. En este momento podemos determinar que uno de los mejores servicios Post-venta existentes en España es el nuestro, lo que sirve al Departamento Comercial para negociar en condiciones diferentes a la política utilizada por ASPES.

7. Prevemos que una vez finalizado el estudio de los gastos e ingresos del Departamento SAT y las imputaciones que éste debe realizar a los departamentos de Fabricación y Comercial, el resultado negativo que en el PLAN DE GESTION aparece con 30 millones, quedará limitado por debajo de los 14 millones.

- Sr. Mondragón

1. Una condición comercial cada día más importante.
2. Utilización comercial diferente según el punto de vista de cada COMERCIAL. Ejemplo. Relaciones Públicas, enseñanza en el manejo, visitas a distribuidores, etc.
3. El tiempo juega a favor de este punto de vista, pues las futuras fabricaciones están orientadas a LAVADORAS, LAVAPLATOS, etc.
3. Argumento importante del Distribuidor en el momento de la venta.
4. Se eliminarían discrepancias en los Distribuidores pues éstos quieren su mejor servicio para ellos y NO para su competidor.
5. La dependencia jerárquica acarrea problemas
6. Tenemos "socios" de ULGOR y "no socios" en este servicio.
7. Con argumentos iguales -políticas iguales- NO INTERESA.
8. Pensando "con malicia", Aspes estará más "seguro" -dentro de ULGOR sin sociedad en el servicio Post-Venta.
9. Llegaremos muy pronto a la autofinanciación.
10. El EUROSERVICE de Philips, Askar, Ruton, etc, no ha resultado como experiencia

El Sr. Aldabaldetrecu señala que la importancia que reviste el hecho de tener un servicio de Post-Venta exclusivo irá perdiéndose gradualmente, pero que tiene la impresión -de que en este momento es aún prematura plantear la integración del servicio de Asistencia Técnica.