

“La red global de YANMAR: servicios náuticos preparados para el futuro”

Hernán Zwolinski service manager de YANMAR EQUIPMENT IBERICA

YANMAR apuesta por la red de servicio, la formación técnica de su red de talleres y distribuidores. Hablamos de ello con Hernán Zwolinski, service manager de la compañía para España y Portugal.

En YANMAR insisten en que fabricar buenos motores no es suficiente. ¿Hasta qué punto la red de servicio es el factor diferencial de la marca?

Creemos que fabricar un buen motor es solo el punto de partida. La verdadera diferencia está en el servicio que lo acompaña durante toda su vida útil. La tranquilidad de navegar sabiendo que, en cualquier parte del mundo, el motor puede ser atendido por agentes formados, con asistencia técnica avanzada y acceso a una red global de recambios, es clave para nuestros clientes. Además, el Portal de Asistencia Marina permite enviar consultas técnicas, registrar motores y consultar historiales desde cualquier ubicación, reforzando esa seguridad.

Gestionan una red en más de 130 países. ¿Cómo se garantiza que un cliente reciba el mismo nivel de servicio en cualquier puerto del mundo?

Nuestra red de servicio recibe formación continua por parte de YANMAR a nivel global. Cada región tiene la responsabilidad de formar a sus Service Dealers, asegurando que estén actualizados con las últimas novedades.

Además, YANMAR garantiza la calidad del servicio mediante auditorías internas basadas en los Dealer Standards, donde se definen los criterios y procedimientos que deben seguir todos los distribuidores. Este marco común permite asegurar un nivel de servicio homogéneo en cualquier parte del mundo.

La formación técnica continua parece clave en su modelo. ¿Qué tipo de capacitación reciben los distribuidores y con qué frecuencia se actualizan?

Nuestra red se apoya en un modelo de mejora continua basado en conocimiento y comunicación constante. Para ello, desarrollamos un programa de formación anual dirigido a técnicos y responsables de servicio, que permite mantenerse al día en tecnologías, procedimientos y normativas. Esta formación se complementa con boletines técnicos periódicos donde se recogen novedades, buenas prácticas, campañas de servicio y recomendaciones de mantenimiento. Gracias a esta combinación, aseguramos que la red esté siempre preparada, alineada con los estándares de la marca y capacitada para ofrecer un servicio profesional y fiable.

¿Qué ocurre cuando un taller o distribuidor no alcanza los estándares exigidos por YANMAR?

Cuando se detecta que un distribuidor no alcanza los estándares, se activa un proceso de seguimiento y mejora. Se analizan las desviaciones y se proporciona apoyo específico para corregirlas, reforzando el cumplimiento de los procedimientos y buenas prácticas definidas por la marca. Si el nivel de servicio no se ajusta a lo esperado, YANMAR puede adop-



tar medidas adicionales para proteger al cliente final. En este contexto, el Localizador de Distribuidores (www.YANMAR.com/global/dealerlocator/?cat1=20) permite dirigir a los usuarios hacia puntos de servicio que sí cumplen los requisitos, asegurando una experiencia coherente con los estándares de la red.

Han desarrollado un sistema de certificación para Master Dealers. ¿Qué criterios son determinantes para obtener y mantener esa categoría?

La red de Master Dealers tiene como objetivo garantizar un nivel de servicio homogéneo y de máxima calidad. Los criterios principales incluyen la capacidad técnica —personal cualificado y formación continua—, así como la experiencia en diagnóstico, mantenimiento y conocimiento de producto. También son clave las instalaciones, que deben cumplir con requisitos específicos de equipamiento, herramientas y condi-

ciones de trabajo. Asimismo, es imprescindible el cumplimiento de los estándares de la marca, incluyendo el uso de recambios originales y la aplicación de los procedimientos oficiales.

En plena temporada náutica, el tiempo de respuesta es crítico. ¿Cómo se articula la logística de recambios originales para evitar paradas prolongadas?

YANMAR articula su logística de recambios para garantizar una respuesta rápida y minimizar los tiempos de parada. Un elemento clave es el stock en los Master Dealers, que permite resolver de forma inmediata la mayoría de intervenciones. Para casos urgentes, se activan pedidos prioritarios, como el sistema SEO (Super Emergency Order), con envíos en 24 horas desde el almacén europeo. Este sistema se complementa con una red de almacenes deslocalizados y una estrecha coordinación entre distribuidores, tanto a nivel nacional como internacional. Gracias a todo ello, garantiza-

mos una alta disponibilidad de piezas incluso en los momentos más exigentes de la temporada.

¿Qué riesgos asume un usuario que opta por recambios no originales frente a los oficiales de YANMAR?

El uso de recambios no originales supone riesgos importantes, especialmente en motores de alta exigencia. Uno de los principales es la pérdida de la garantía, ya que el fabricante solo puede respaldar equipos mantenidos con componentes oficiales. Además, estos recambios pueden no garantizar ni la compatibilidad ni el rendimiento esperado. En muchos casos, su menor calidad provoca desgaste prematuro y posibles daños adicionales. Cabe destacar que los recambios originales no implican necesariamente un mayor coste, y a medio y largo plazo las alternativas no originales pueden resultar más caras. Los recambios originales YANMAR están fabricados bajo estrictas normas de calidad (ISO 9001), con los mismos materiales y procesos que las piezas de origen, garantizando durabilidad, fiabilidad y protección de la inversión.

La digitalización y la electrificación están transformando el sector. ¿Cómo adaptan la formación y la red de servicio a este nuevo escenario?

En YANMAR estamos adaptándonos a este nuevo entorno. Los programas formativos ya incluyen contenidos específicos sobre productos eléctricos, así como su instalación, diagnóstico y mantenimiento. Al mismo tiempo, se refuerzan los conocimientos en conectividad e interconectividad, clave en sistemas cada vez más avanzados. El uso de herramientas digitales como el CRM de YANMAR permite gestionar información técnica, históricos e incidencias de forma más ágil, mejorando la comunicación entre red y fabricante. Así, la red de servicio está preparada para dar soporte a las nuevas tecnologías y responder a las demandas de un sector en cambio constante.

