

El Cliente ¡Nunca Tiene la Razón!

Desde hace 50 años, Spiel Associates les ha vendido el equipo de encuadernación más adecuado

Por Howard Riell.

Spiel Associates, Inc. está celebrando este año su primer medio siglo de actividad. Desde 1963 esta empresa, propiedad de la familia Spiel y operada por ellos mismos, ha ayudado a los impresores a encontrar los equipos perfectos para satisfacer sus necesidades de encuadernado.

Esta firma con sede en la Ciudad de Nueva York fabrica multitud de equipos de encuadernado, aunque también vende (y da servicio a) máquinas de otros fabricantes. La filosofía de los tres hermanos Spiel, David, Michael, y Saul, es conectar al usuario con la máquina encuadernadora que le dará la máxima productividad -incluso aunque no sea lo que el usuario creía necesitar. Eso lo aprendieron de su padre Norton Spiel, el fundador de la compañía.

"El hecho de que vendemos maquinaria tanto nueva como usada nos da experiencia con los aparatos de la competencia. La mayoría de nuestros competidores solamente vende equipos nuevos, y sólo los que ellos fabrican", señala Michael Spiel. "Nosotros tomamos las máquinas de otros a cambio de equipos nuestros, o incluso las compramos a propósito. (Por supuesto, existen ciertas máquinas problemáticas que no manejamos.) Eso expande nuestro conocimiento de los productos y nos ayuda a encaminar al cliente en la dirección correcta."



Los hermanos David, Saul y Michael Spiel son los "padrinos" del servicio al cliente en Spiel Associates.

En Esto, el Cliente Sí Tiene la Razón

Aparentemente, el modelo empresarial que ha dado a la empresa 50 años de éxitos ha construido una clientela muy satisfecha.

"Comenzamos a comprarles a los Spiel desde principios de los años 90", reporta Tim Tully, presidente de Southwest Precision Printing, empresa de Houston, Texas fundada hace 38 años. "Lo primero que adquirimos fue una perforadora y estos dos o tres años, les hemos comprado cuatro o cinco equipos pequeños de encuadernado."

"Año tras año les hemos comprado multitud de equipos, y sus productos para el encuadernado tienen muy buena calidad. Siempre ofrecen mucha capacitación y dan muy buen servicio. Sencillamente, sabemos que siempre van a cumplir su palabra", concluye Tully.

"Es un gusto trabajar con ellos. Se adaptan a tus necesidades y fabrican equipos muy buenos", coincide Frank Markasovic, director de la Graphic Image Corp. Esta empresa de Chicago se dedica a imprimir a pliegos y a todo color, con los más avanzados servicios de pre prensa. Se especializa en catálogos a una hasta cinco tintas, así como folletos, reimpressiones de anuncios y tarjetas postales, desde tiros cortos a muy largos.

Graphic Image ha trabajado muy de cerca con Spiel Associates desde hace más de cuatro años, adquiriendo dos Coilmaster Jr y una Coilmaker. Según dice Markasovic, la colaboración ha sido muy efectiva. "Sus equipos son confiables, dan precios justos y su servicio es fabuloso." E informalmente nos comenta: "Platicamos personalmente con uno de los hermanos. Y siempre es muy agradable."



Frank Markasovic de la Graphic Image Corp. posa orgulloso con sus dos Coilmaster Jr.



Fred Tenorio, propietario de Digital World Solutions, con su Sterling Digibinder

Inc. en la Ciudad de Nueva York, ha trabajado con Spiel Associates casi 15 años. Entre las máquinas que le ha comprado a los hermanos está una unidad CreaseMaster, una Digipunch, y una encuadernadora a la rústica Digibinder.

"He trabajado anteriormente con muchas otras compañías", recuerda Tenorio. "Lo que me gusta de Spiel Associates es que puedo sentarme con cualquiera de ellos y explicarles mis necesidades. Siempre han sabido aconsejarme sobre el rumbo e inversiones que me conviene hacer. Atienden mis necesidades presentes, pero también mis necesidades futuras."

Así, añade Tenorio, los Spiel de hecho han añadido la consultoría a su menú de servicios y productos. Y su servicio siempre ha sido excelente. "Si se trata de obtener cualquier tipo de servicio para mis equipos, siempre obtengo respuesta al día siguiente, o a más tardar en dos."

A nivel de relaciones personales (y la mayoría de los negocios se basan en ese tipo de relación), la conexión es innegable. "Creo que Michael Spiel y yo tenemos una conexión muy estrecha", dice Tenorio, "al grado de que también los he recomendado con otros clientes míos."

¿Nunca Tienen la Razón?

Con motivo del 50º aniversario de su compañía, los hermanos expresan unánimes su gratitud para con su padre y fundador de la empresa, Norton Spiel.

"Papá siempre ha dicho que 'El cliente nunca tiene la razón'", recuerda Saul. "¿Por qué? Porque muchas veces nos llaman diciendo que quieren una perforadora, siendo que necesitan una barrenadora. Pero más allá, los impresores no conocen todos los tipos de equipo que hay, y cuál es mejor para cada tarea. Igual, yo no podría decirles qué tinta o cartoncillo para tapas utilizar. Les recomendamos la máquina idónea para la tarea correcta, incluso aunque no la vendamos nosotros."



Tim Tully, presidente de Southwest Precision Printing, con su Sterling Digipunch.

"A mi padre le encanta resolver problemas de encuadernado.", recuerda David. "Eso le gusta incluso más que cerrar ventas, tal vez es porque es ingeniero titulado. Los clientes venían a nuestro stand en las exposiciones con todo tipo de trabajos complicados, y él dedicaba montones de tiempo a tratar de resolver el problema, a veces descuidando actividades más rentables." Mucha de esa actitud nos la transmitió a mí y a mis hermanos, añade David. "Es por eso que nuestros clientes no nos llaman sólo para que les vendamos algo... nos llaman por nuestra experiencia."

"Papá cumplió 69 años este marzo, y sigue viniendo a trabajar casi a diario", concluye David. "Si nosotros, los jóvenes, nos topamos con un problema difícil en encuadernados, ya sabemos a quién preguntar. Tomando una página de El Padrino, ¿quién podría ser mejor consiguere que mi padre?"