



IMPULSA

CRECIMIENTO PARA TU NEGOCIO

Claves para mejorar la exhibición
en el punto de venta

En cifras: Así está el sector
ferretero en Colombia

Plataformas digitales para crear
un inventario Online

Galapa emprende
con Ultracem

Edición 3 / Abril de 2021

**MAYORISTA DE MATERIALES,
EL EJEMPLO DE CRECER EN EQUIPO**



Quieres saber más?
www.ultracem.co



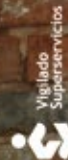
Este año nuestro sueño es ayudarte a cumplir los tuyos

¡Amigo ferretero cuéntale a tus clientes que con Brilla empiezan a construir una base sólida para ellos y sus familias!

Hasta con **\$6.000.000** para financiar materiales de construcción.



Brilla
Creciendo contigo



ULTRACEM



ULTRACEM

Gerente General
JULIÁN VÁSQUEZ ARANGO

Gerente de Mercadeo
JULIÁN GÓMEZ VÉLEZ

Dirección Editorial
GISELLE OCHOA FLÓREZ

Dirección de Diseño y Diagramación
GISELLE OCHOA FLÓREZ

Contacto Comercial
GUSTAVO PACHECO

+57 312 653 0267
gpacheco@ultracem.co
Enero de 2021

Prohibida su producción total o parcial sin autorización expresa de ULTRACEM

ULTRACEM todos los derechos reservados
Más información en www.ultracem.co

Brilla de Surtigas S.A. E.S.P. opera como medio de financiación no bancario. Ver condiciones y restricciones en la página web www.brilladesurtigas.com. El plazo depende del producto a financiar. La tasa de financiación será la máxima autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia en el momento de la adquisición del producto, esta, así como el número de cuotas ofertadas para el momento en que se adquiere la financiación, están disponibles permanentemente para consulta en los establecimientos de comercio de los aliados y en la página web www.brilladesurtigas.com. Política de tratamiento de datos en www.brilladesurtigas.com/brilla. Aplica para Surtigas Bolívar, Córdoba, Sucre, Magdalena (Santa Ana) y Antioquia (Caucasia).

📞 Línea 164 o 018000910164 🌐 www.brilladesurtigas.com 📱 Brilla de Surtigas 📷 @brilladesurtigas

CONTENIDO

NUESTRA GENTE

Conoce a las mujeres responsables de certificar la calidad de los productos ULTRACEM.

PÁG. 8

LOGÍSTICA

Te presentamos las claves de la logística en construcción en el marco de la economía COVID.

PÁG. 10

ECONOMÍA

Barranquilla y el Atlántico, territorio resiliente en camino a la reactivación económica.

PÁG. 12

SERVICIO AL CLIENTE

De la mano de un experto aprenderás que el servicio al cliente es la clave para la direnciación de tu negocio. Toma nota.

PÁG. 16

EN CIFRAS

Así se encuentra el sector de la construcción en Colombia.

PÁG. 20

PORTADA

Nuestro aliado antioqueño, Mayorista de Materiales, nos abre sus puertas para contarnos las claves de su éxito. Esta es su historia.

PÁG. 28

PRODUCTOS

Conoce los nuevos pegantes de ULTRACEM, formuladas para brindarte la mayor confiabilidad en instalación de pisos cerámicos y porcelánicos.

PÁG. 34

ULTRARED

Francisco Ramírez, aliado UltraRed, nos cuenta su experiencia en el programa.

PÁG. 36

MERCADEO

Estas son las claves que debes tener en cuenta para ganar la batalla por la fidelización de los clientes.

PÁG. 40

MERCADEO DIGITAL

Empieza a transformar tu negocio al ámbito digital, con WhatsApp Business. Te contamos las ventajas de la herramienta.

PÁG. 42

TECNOLOGÍA

¿Deseas nuevas experiencias para tus clientes? Te presentamos los BOTS de WhatsApps, los nuevos aliados de las empresas del sector.

PÁG. 46

INGENIO

Atrévete a volver a ser un niño y crea divertidas figuras con mezclas listas de ULTRACEM. ¡Diviértete jugando!

PÁG. 50

NOTICIAS

Te contamos sobre el plan Antioquia, la nueva actividad de ULTRACEM que busca fortalecer lazos con nuestros aliados de la región.

PÁG. 54





Nuevo Puente Pumarejo, Barranquilla - Colombia

APRECIADOS FERRETEROS



JULIÁN VÁSQUEZ ARANGO
Gerente General ULTRACEM

Bienvenidos a nuestra tercera edición de la revista IMPULSA, con la cual esperamos poder seguir contribuyendo en el desarrollo de sus negocios.

Nuestra revista se ha convertido en un excelente medio para llevar un contenido de muy alto nivel que les permitirá estar actualizados en todos los temas que su negocio requiere para competir en un ambiente altamente complejo y retador.

En esta edición hemos incluido artículos relacionados con estrategias comerciales y de mercadeo, ventajas que brinda una buena logística para mejorar sus costos y el servicio al cliente, la tecnología como ventaja competitiva y muchos otros temas que serán explicados por expertos que van a contribuir en nuestro propósito de desarrollar una red de clientes rentables y exitosos.

Nuestras más sinceras felicitaciones a todos ustedes que han logrado superar las dificultades impuestas por la pandemia del covid-19, han demostrado su enorme capacidad de innovación y resiliencia para superarla y poder mirar con optimismo el futuro.

Los invitamos a ser parte de nuestra red de clientes ULTRARED, con la cual podrá recibir apoyo y beneficios para el crecimiento de su empresa en la comercialización de nuestro amplio portafolio de productos con soluciones para sus clientes.

En ULTRACEM estamos comprometidos con su progreso y en trabajar juntos para construir un mejor país.

LA CALIDAD ULTRACEM TIENE *Sello de Mujer*



Katherine, Mónica, Gina e Ivett, son los nombres de las ingenieras químicas que trabajan en la calidad de cementos ULTRACEM, un equipo liderado por el Ingeniero Jaime García, quien ha encontrado en la inteligencia, creatividad, dedicación y compromiso del alma femenina, el secreto para crear un equipo altamente competitivo.

Entre ensayos, muestras y resultados estas mujeres dedican sus ocho horas diarias de trabajo a crear, diseñar e innovar en el laboratorio de ULTRACEM, una de las compañías cementeras con el portafolio de productos más amplio en Colombia, allí se producen diferentes tipos de cementos, morteros, cal y más recientemente pegante cerámico.

En un sector dominado por los hombres, estas mujeres se han abierto paso, para escribir su propia historia, como lo relata Katherine De Moya, directora de calidad, una mujer soledaña, hija de un maestro de obra que la inspiró a trabajar en el sector de la construcción. De Moya cuenta que su pasión por la calidad es parte de su esencia, mientras toma notas dice "Me gusta estudiar, conocer, medir y controlar, además, generar cambios y que estos mejoren la vida de las personas"

Mientras Katherine, actualiza los últimos datos de una nueva fórmula, Ivett Ardila realiza los ensayos del cemento de uso general, ya que en el laboratorio no solo se hacen morteros, también se construyen oportunidades, como lo narra la ingeniera Ardila, quien recuerda que en el 2018 llegó a la compañía para hacer sus prácticas profesionales - " en mi memoria tengo el día que ingresé a la planta, llegué con muchos sueños, aprendí mucho en esos seis meses" - mientras lo cuenta se sonroja de felicidad y sigue diciendo "Han pasado dos años y aquí estoy como analista de calidad". Actualmente, hace parte del equipo que lidera la implementación de la ISO/IEC 17025 una normativa internacional que establece los requisitos que deben cumplir los laboratorios de ensayo y calibración.

Han pasado algunos minutos así que Iveth mide los tiempos de fraguado, Mónica Escobar, una bogotana que se enamoró de la costa, está escribiendo en su tablero el diseño de un nuevo producto, su escritorio está lleno de cientos de muestras, todas colocadas de manera ordenada como si se tratara de la perfección de un relojero y es que ella asegura "La delicadeza y el cuidado de una mujer son la clave del éxito en los procesos de calidad, cada ensayo exige precisión, atención y sobre todo la sutileza para lograr resultados, cosas que hacen parte de una mujer"

De repente se escucha el sonido de la puerta, es Gina Gravini Padilla, una Química, que integra el equipo, desde hace catorce años se dedica a trabajar en temas de calidad, desde su llegada a ULTRACEM colabora en la mejora continua y a generar nuevas técnicas de ensayo, que permiten conocer el estado de las materias químicas y los productos terminados que la compañía produce. Gravini combina sus fórmulas químicas con la maternidad, es madre de dos niñas, quienes son su fuente de inspiración.

Entre tanto en el cielo se dibuja el ocaso del día, estas cuatro mujeres se alistan para salir, han dejado atrás un día lleno de ideas y trabajos realizados, mientras apagan sus computadores, se enciende ese don de madre que late en sus corazones y como Katherine, que espera la sonrisa de sus tres hijos, así combina la mujer del siglo XXI su desarrollo profesional con la familia.



VENTA DE:

- Materiales de Construcción
- Acabados · Pinturas · Cerámicas
- Estucos · Drywall · Superboard
- Eternit
- Hierro

Ferretería Superior

LOGÍSTICA Y MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN EN LA ECONOMÍA COVID

El sector de la construcción está activo y en crecimiento; el mundo sigue adaptándose a las nuevas formas de vivir, y la logística sigue siendo estructural para la estabilidad de los sistemas.

A inicios de 2020, justo en marzo cuando arrancó la cuarentena, uno de los sectores económicamente más afectados fue el de la construcción; registró la mayor caída en el PIB del primer trimestre (-9,3%), justo cuando arrancaba la cuarentena. Pero desde entonces se podría esperar que la infraestructura fuera clave para la recuperación de la economía, al ser un gran generador de empleo e inversión. Ahora que tenemos un panorama un poco más claro lo podemos afirmar, también a propósito de los cambios que han requerido todos nuestros espacios, dinámicas y relaciones.

Con las reaperturas graduales la Construcción fue experimentando una recuperación importante y terminó el año con cifras destacadas; la vivienda VIS o

Vivienda de Interés Social fue uno de los componentes que impulsó la recuperación, logrando incluso incrementos con respecto al año anterior, en noviembre (29% con respecto a 2019) y en diciembre 14%. La construcción informal, ferreterías y vidrio también beneficiaron estos flujos de materiales para construcción.

El sector de la construcción está activo y en crecimiento; el mundo sigue adaptándose a las nuevas formas de vivir, y la logística sigue siendo estructural para la estabilidad de los sistemas.

LA CLAVE DEL MANEJO LOGÍSTICO

Se incluye entre los materiales para construcción a productos pétreos, o explotados de la piedra, que por lo general se obtienen de minas y canteras. Podemos mencionar algunos con los que trabaja Logicem, como carbón, cemento; también varillas, concretos, morteros o materiales de arrastre como gravas, arenas y piedras.



10

El buen manejo de estos materiales está directamente relacionado con el manejo ambiental de las obras y asegura que las construcciones resulten exitosas y rentables al conservarlos mejor, evitar pérdidas y en general optimizar los recursos.

El cargue y descargue es uno de los procesos neurálgicos. Requiere espacio y personal que pueda cumplir con diversas condiciones:

- Humectar materiales que puedan desprender polvo, como piedras y gravas.
- Cubrir las cargas con lonas para evitar accidentes en las vías por caída de material.
- Limpieza de mixers o mezcladoras de cemento para impedir que arrastren residuos de materiales fuera de las obras.
- Vaciar concreto solo en plataformas de metal o geotextiles y no directo en el suelo.

El almacenamiento también es esencial e incluye medidas como:

- Cubrir los agregados como arena, grava, piedra triturada o escoria con lonas o poliuretano que minimice la distribución de pequeñas partículas en el aire o hasta fuentes de agua cercanas. Deben guardarse en bodegas correctamente señalizadas y cerradas.
- En algunas ciudades las normas indican que estos insumos no se deben apilar por más de dos metros.
- Materiales que se distribuyen en sacos, como el cemento, deben almacenarse en lugares ventilados, libres de humedad o posibilidad de mojarse; por lo que deben aislarse del suelo al ponerse sobre pallets o plataformas de madera sin que las pilas superen los seis metros, para evitar accidentes.
- Las bolsas o sacos, una vez utilizados, deben guardarse en lo posible de forma hermética antes de ser desechados correctamente.
- Para materiales prefabricados como ladrillos y tubos las recomendaciones señalan que se ubiquen en lugares específicos en los que no interfieran con la movilidad. Por supuesto, en los que las condiciones climáticas no amenacen con desgastarlos.
- Las varillas se ubican sobre soportes especiales para este fin; y deben cubrirse para evitar que se oxiden rápidamente, por condiciones de humedad en el ambiente.
- Los espacios de bodegaje o directamente en la construcción deben contar con extintores que permitan resolver rápidamente cualquier amenaza de incendio.
- Es lógico que los materiales se agrupen según su naturaleza, empaque, tamaño o peso. Esto ayuda a ubicarlos con facilidad y a evitar la contaminación cruzada.
- Deben organizarse en pasillos y agregarles marcaciones.
- Para evitar problemas por hurto o pérdida de material, es importante realizar revisiones administrativas periódicas de las existencias que se deberán cotejar con los registros de entrada y salida de materiales correspondientes a los pedidos.
- Los medios tecnológicos representan grandes diferencias. Recopilar y procesar la información en tiempo real permite abarcar todas las medidas y tener un mayor control de las operaciones.



Logicem, compañía del grupo, ha acumulado años de experiencia trabajando con este sector; logrando identificar necesidades específicas, rutas clave, medidas diferenciadoras y aliados estratégicos. Con sus proyectos en productos tecnológicos a la medida de las necesidades ha podido ofrecer a sus clientes más antiguos estrategias que consideran todas estas medidas, el contexto económico que las engloba y las proyecciones apropiadas para seguir creciendo. Pronto nos contarán de un nuevo proyecto que enlaza a empresas del sector de los materiales para construcción y les permite un mejor manejo de los recursos en sus operaciones, aumenta su presencia en el territorio nacional y garantiza el manejo de existencias para cumplir con las solicitudes del cliente final en tiempos aún más competitivos.

Todo lo anterior es la prueba de que se puede lograr una mayor competitividad con una cadena logística compartida y colaborativa.

11

BARRANQUILLA Y EL ATLÁNTICO TERRITORIO RESILIENTE EN CAMINO A LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA

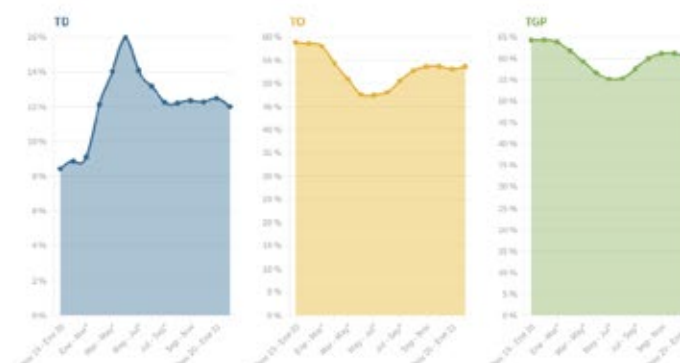
Barranquilla y el departamento del Atlántico son ejemplo al revisar la manera en la que el trabajo articulado y dirigido impacta positivamente en el territorio. Con el compromiso del sector público, el sector privado y la academia, la ciudad y el departamento se han convertido en referentes nacionales e internacionales en materia de desarrollo, e igualmente en los proyectos que se adelantan en el frente de reactivación económica.

Muestra de ello es el respaldo que ha recibido la ciudad en escenarios tan importantes como la Asamblea No. 61 del Banco Interamericano de Desarrollo celebrada el pasado mes de marzo en Barranquilla. En el marco de esta, se realizaron una serie de acuerdos multilaterales que beneficiarán a la ciudad en su camino a la reactivación económica. Entre ellos se destaca el crédito otorgado a la ciudad por USD 250 millones por parte del BID destinados a los programas de "Biodiversidad" y "Equidad Urbana" que incluye proyectos como la recuperación de la ciénaga de Mallorquín y todas las acciones bandera del Plan de Desarrollo. Además, se cumplió el cierre de la estructuración público privada (APP) del Río Magdalena que tiene un valor de \$1,6 billones de pesos, para la que se han contemplado 18 unidades funcionales con el objetivo de desarrollar los trabajos pertinentes para garantizar la navegabilidad.



Este tipo de eventos realizados en este territorio posicionan a la ciudad mundialmente como ejemplo de transformación y reactivación económica una vez finalizada la pandemia. Otro de los sectores beneficiados por este tipo de conversaciones fue el del turismo y en donde se resalta que el departamento del Atlántico se proyecta como un destino atractivo para turistas nacionales y extranjeros gracias a la implementación del Pacto por el turismo en el Atlántico en el que se invertirán \$140 mil millones de pesos para la construcción del Malecón del Mar de Puerto Colombia que tendrá una zona gastronómica donde se rendirá homenaje a los migrantes árabes, chinos, españoles, italianos, alemanes, entre otros.

El panorama actual de la ciudad, si bien continúa con una lucha permanente para combatir el covid-19, también es alentador en cuanto a los proyectos de reactivación y puntualmente en materia de empleos, Barranquilla ha sido una de las ciudades más resilientes en cuanto al impacto de la pandemia sobre el Mercado laboral, siendo resaltada como la segunda ciudad a nivel nacional con los menores cambios en indicadores como Tasa de Desocupados (TD), Tasa de Ocupados (TO) y Tasa de Participación Global (TGP).



◀ Mercado Laboral Barranquilla 2020/21
Trimestre móvil
Fuente: DANE, Elaboración propia.

Llegó la hora de **REMODELAR TU CASA** con nosotros

Materiales para la construcción

Cerámicas

Pintura & Hogar

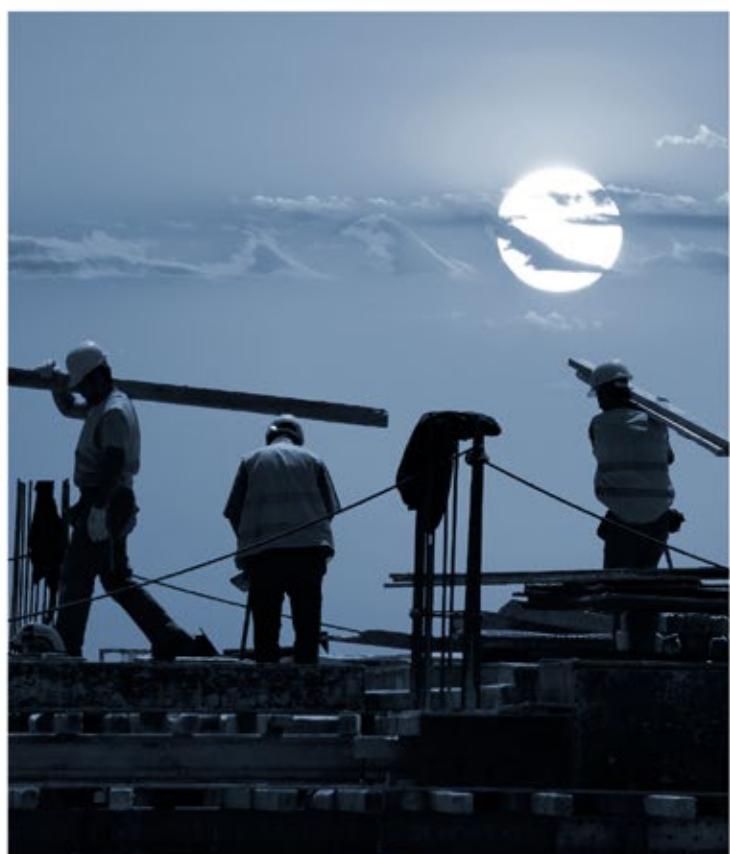
Herramientas

MARCAS ALIADAS:

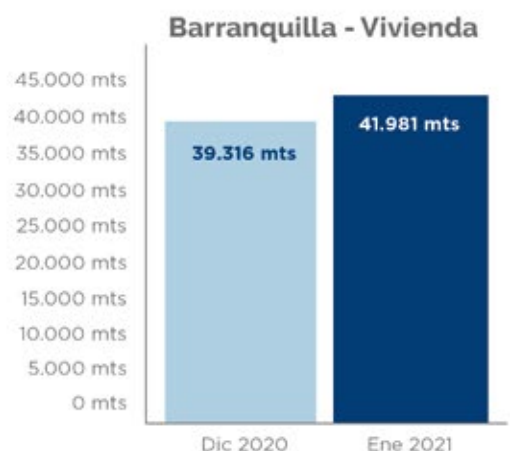
Otro factor a tener en cuenta son las licencias de construcción, ya que estas marcan el ritmo del crecimiento de una ciudad, ya que establecen la capacidad disponible sobre el terreno para desarrollar diferentes actividades económicas.

Para el caso de Barranquilla, se observa entre diciembre 2020 y enero 2021 una tendencia de crecimiento. En este periodo Barranquilla presentó un incremento del 6,8% en licencias de construcción para Vivienda mientras que el cambio Nacional fue de -34,8% y con respecto a otros destinos (que podrían incluir actividades económicas) la ciudad de Barranquilla presentó un crecimiento del 99% mientras que a nivel Nacional el cambio fue de -63,1% lo que indica una tendencia de inversión y crecimiento en la capital del Atlántico que será importante en el panorama de reactivación económica.

Si bien la pandemia ha representado retos en todo sentido para la ciudad, el departamento y el mundo entero, también ha sacado a flote la fortaleza y las capacidades del departamento y su gente para continuar presentándonos ante el mundo como el mejor destino para visitar, vivir, hacer negocios e invertir.



Licencias de Construcción Dic 20 / Ene 21



Fuente: DANE, Elaboración propia.

REMPLEASE LA MALLA ELECTROSOLDADA

Con Maxten macro fibras sintéticas reemplace la malla electrosoldada, como refuerzo secundario en la construcción de placas, losas y elementos prefabricados de concreto.



FICHA TÉCNICA



Una bolsa de Maxten contiene 7 bolsas pre dosificadas, use una por cada bulto de cemento.

WWW.TOXEMENT.COM.CO

SÍGUENOS EN REDES SOCIALES

OFICINA PRINCIPAL
 - Bogotá: (571) 869 87 87
OFICINAS NACIONALES
 - Medellín: (4) 448 01 21 - Cali: (2) 524 23 25 - Barranquilla: (5) 380 80 33.
 - Bucaramanga: (7) 697 02 01 - Cartagena: (5) 652 62 31.



SERVICIO AL CLIENTE LA CLAVE PARA DIFERENCIARSE



“La lista de habilidades personales que debe desarrollar cualquier empleado de atención al cliente incluye todos aquellos aspectos que pueden mejorar su receptividad, empatía y conexión con el usuario.”

LA ESCUCHA ACTIVA

Es fundamental para entender los problemas que expresan los clientes e incluso anticiparse a muchas de sus necesidades antes de que las expresen. No sólo tendrás que estar atento a prestar atención a cada detalle de la información que te están solicitando, tendrás que ser capaz de entender lo que te quieren decir a medida que te vayan hablando.

ATENCIÓN A LOS
DETALLES

Permite hacerse una idea mucho más completa del problema y buscar las soluciones más efectivas en cada caso.

COMUNICACIÓN
CLARA Y POSITIVA

Es una buena aliada a la hora de resolver un conflicto con rapidez y deja una buena imagen a los clientes. Es clave tener un vocabulario adecuado y amplio.

FLEXIBILIDAD

Tu cliente siempre apreciará la milla extra que hagas por él para resolver sus necesidades, y si se da cuenta de que estás omitiendo algunas normas de la empresa (nada ilegal) para darle un servicio especial cuéntale de forma muy sutil; esto lo hará sentirse importante y siempre te lo agradecerá. Por ejemplo: “Como es usted voy a hacer una excepción, esto solo lo hago porque usted es muy importante para nosotros”.



De una u otra forma todos los sectores o negocios se han visto impactados por la pandemia. Uno de los principales aprendizajes que esta dejó fue la importancia del servicio al cliente y como ha jugado un papel clave en la continuidad de los negocios.

La pandemia ha cambiado la forma en que las empresas conectan con los clientes, ahora más que nunca estos necesitan tener seguridad sobre los productos y soluciones que están comprando y, sobre todo, recibir una atención personalizada, adaptada y empática a sus necesidades que refuercen dicha confianza. Este rol de servicio al cliente, adaptado a los cambios del cliente, es lo que hace que un negocio logre diferenciarse o destacar dentro de su mercado, por encima de su competencia y, por lo tanto, mejorar sus resultados e ingresos a largo plazo para alcanzar una operación en crecimiento. Para lograrlo, es necesario tomar medidas tanto a nivel de fomentar las habilidades personales de los trabajadores como de contar con los recursos tecnológicos adecuados para hacer una gestión eficaz.

Te contaremos sobre esas habilidades personales conocidas como ‘habilidades suaves’ y que son estas las que diferencian la atención al cliente de una empresa u otra, proporcionando una buena experiencia a los clientes y consiguiendo que sea esto lo que ellos recuerden después de todo el proceso de compra. Por ello se hace necesario que las personas que se dedican a estas tareas tengan una especial sensibilidad y formación para cumplir con ellas de manera adecuada.



TODO EN MATERIALES PARA OBRAS CIVILES



- Cementos
- Aceros
- Acabados
- Pinturas
- Pisos & enchapes
- Cupo Brilla

NUESTROS ALIADOS



Cra 27 # 16 - 32 · Sabanalarga, ATL ☎ 8783585 📞 312 687 0503 ✉ distridago@hotmail.com 📱 Distrimateriales Dago



EMPATIZAR

Esta habilidad se perfecciona con el tiempo. Debes de escuchar y realmente involucrarte en lo que tu cliente te está diciendo acerca de su situación. Si sólo estás siguiendo la política y no lo estás escuchando hasta el punto de "ponerte en sus zapatos", puedes perder la oportunidad de que se sientan en confianza y cercanos, y es justo esto lo que hará que siempre regresen.

SONREÍR, ES FUNDAMENTAL

Aunque a veces no provoque. Una sonrisa puede cambiar la actitud del cliente y su decisión de compra. Es útil para dar la bienvenida y expresar la buena disposición de atención que se tiene en el punto de venta. También acrecienta el efecto de empatía con el cliente por lo que se generan lazos de confianza. Recuerda que la mirada también es capaz de sonreír, así que no te preocupes si tienes el tapabocas puesto.

GESTIÓN DEL TIEMPO

Esta es una habilidad que necesitarás para cualquier tipo de trabajo, pero en atención al cliente es imprescindible porque jamás puedes hacer que un cliente pierda tiempo, todo lo contrario, tú debes esforzarte por dar respuestas rápidas y significativas para siempre brindar el mejor servicio.

SOLUCIONES PERSONALIZADAS

Ser capaz de ofrecer una solución personalizada y adaptada a las necesidades de cada usuario permite que este tenga la mejor experiencia posible en su relación con la empresa. Si esta la complementamos con una dosis de creatividad a la hora de encontrar soluciones únicas para cada situación concreta, la atención al cliente será prácticamente perfecta.

PROFESIONALISMO

Es necesario que en todo momento seas un profesional, y no me refiero a que debes tener un título universitario o algo así, sino a que siempre debes permanecer calmado y con un control de la situación, incluso si el cliente reacciona con ira o simplemente no están contentos con un aspecto del servicio que han recibido, atendiendo al cliente con calma hasta que logres tranquilizarlo y ponerlo de tu lado.

RESPECTO

La educación es algo que hay que dar por hecho y tener siempre presente. Cuando te dirijas a tu cliente incluye su primer nombre, por ejemplo: "Buenas tardes, señor Juan" o "Que tenga un excelente día señora María". Respetar al cliente en todo momento, sea cual sea su condición o estado de ánimo, incluso en la conciliación de conflictos no sólo es un valor necesario sino conveniente.

TRABAJO EN EQUIPO

Sirve para mejorar, tanto la capacidad como el deseo de servir. Ofrecer un servicio de calidad es una labor de equipo donde se debe tener claro que el objetivo es lograr la satisfacción del cliente, fidelizarlos y que nos recomiende a más clientes.

CONOCIMIENTOS TECNOLÓGICOS

Los conocimientos básicos de tecnología, gracias al impacto generado en el mundo por la tecnología y el uso de las redes sociales, se debe tener la destreza de manejar las herramientas digitales como WhatsApp, navegación por Internet, uso de datafonos, transferencias por código QR, billeteras móviles como Nequí, DaviPlata, entre otros y lograr implementarlas al servicio de la compañía.

Estas habilidades personales indispensables para una buena atención al cliente se complementan siempre con una buena dosis de motivación propia, buen sentido del humor y actitud mental positiva. Procura que, en tu ferretería o negocio, tus clientes se sientan cuidados, respetados y queridos y así generarás oportunidades de negocio para ti más adelante. Como dice la psicóloga Adriana Castro:

“ La relación con ellos se parece más a la agricultura que a la caza: hay que sembrar semillas y cuidarlas para que a largo plazo germinen y florezcan ”



Escrito por: Iveth Gómez N.



En el Puerto de Barranquilla,
LO HACEMOS POSIBLE

PUERTO DE BARRANQUILLA
SOCIEDAD PORTUARIA

www.puertodebarranquilla.com

@puertobaq @puertobaq PuertoBarranquilla Puerto de Barranquilla, Sociedad Portuaria

Integramos soluciones para todas tus necesidades logísticas.



CIERRE 2020 DEL SECTOR CONSTRUCCIÓN EN COLOMBIA

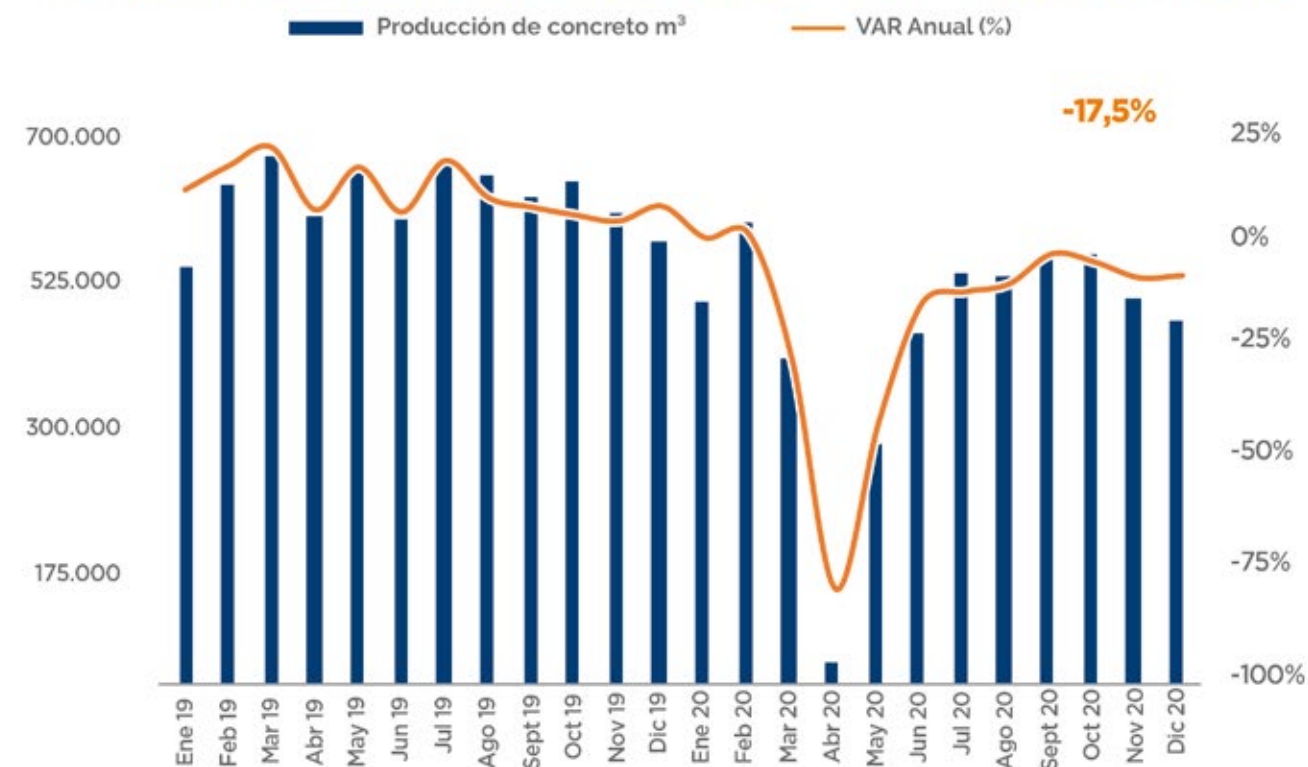
Los indicadores de enero a diciembre del 2020 muestran que la producción de cemento y concreto disminuyó en comparación al mismo período del 2019. Así se movieron las cifras del subsector de la construcción.

FUENTES: CAMACOL Y DANE

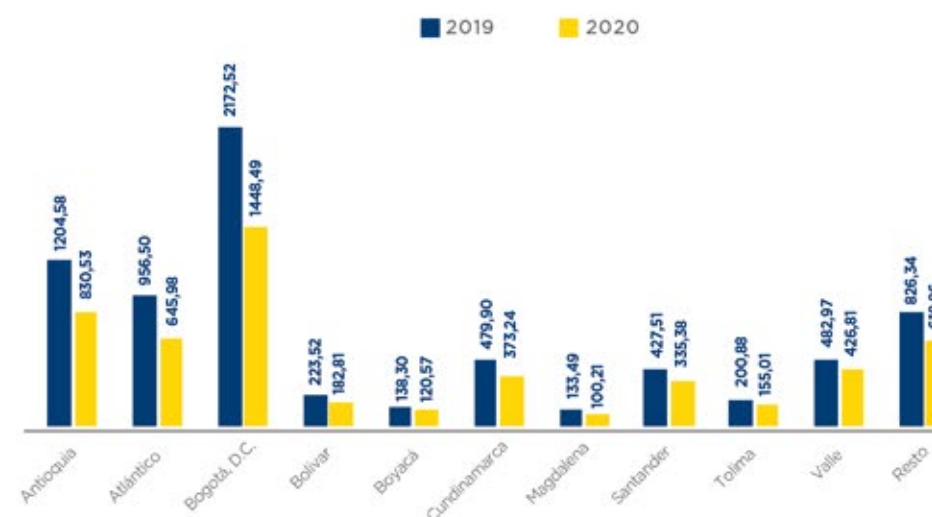
PRODUCCIÓN DE CONCRETO

A nivel nacional ningún departamento presentó un aumento en la producción de concreto, en algunos de los departamentos las contracciones se dieron de la siguiente manera: Bogotá (-33,3%), Atlántico (-32,5%), Antioquia (-31,1%), Cundinamarca (-22,2%), Santander (-21,6%), Valle del cauca (-11,6%). Así las cosas, de enero a diciembre del 2020 la producción de concreto se situó en 5'237.891 m³, lo que constituyó una disminución frente al mismo periodo del 2019 del 27,7%, caída explicada principalmente por el decrecimiento de Obras Civiles (-36,1%) y Vivienda (-19,7%), según informe del Departamento Administrativo Nacional de Estadística, DANE.

Producción de concreto nacional (enero 2019- diciembre 2020)



Producción de concreto premezclado según departamento (miles de metros cúbicos y variación anual)



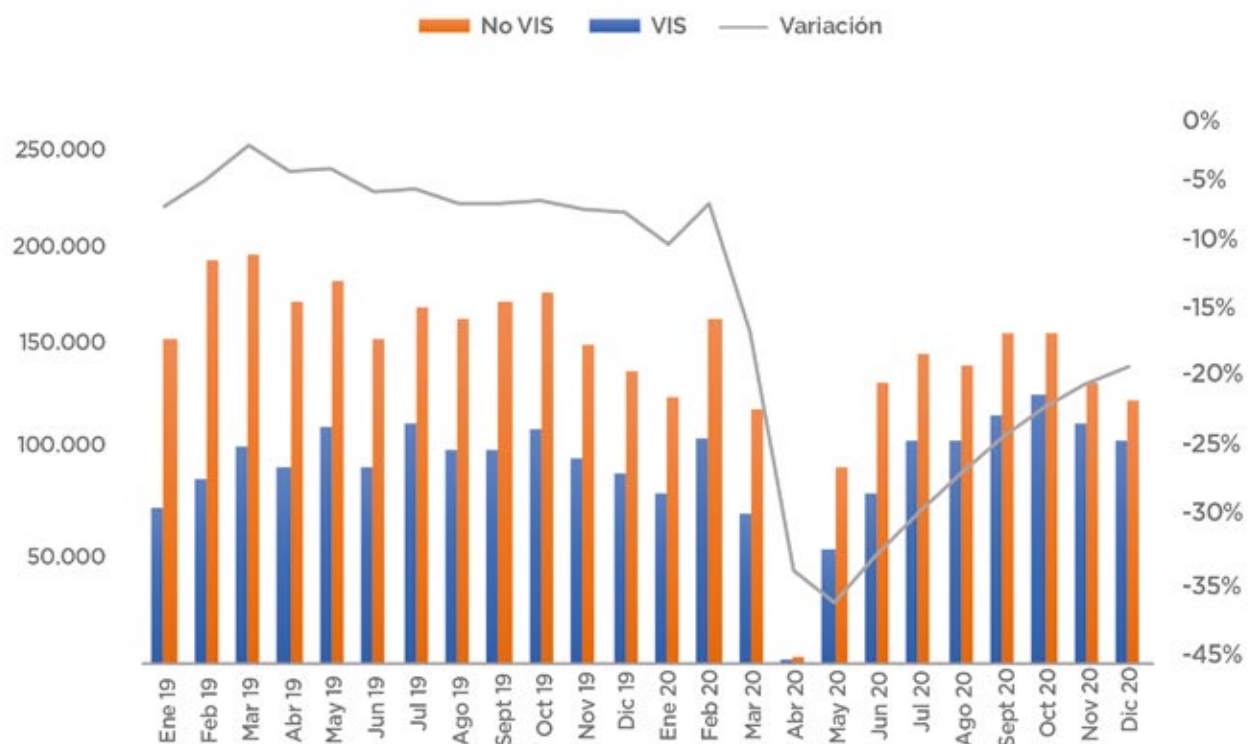
En el 2020 se observa que los departamentos que han presentado un decrecimiento menos fuerte en la producción de concreto fueron: Boyacá (-12,8%), Valle del Cauca (-11,6%), Tolima (-22,8%), Santander (-21,9%), Resto (-25,1%), Bolívar (-26%). Por su parte, aquellos que registran caídas significativas de más del 30% son: Antioquia (-31,1%), Bogotá (-33,3%), Atlántico (-32,5%); este comportamiento se ve explicado dado la reducción presentada en el destino Vivienda obedeciendo principalmente en el área de Bogotá, además de la disminución en obras civiles evidenciadas principalmente por las variaciones negativas de Atlántico y Antioquia.

PRODUCCIÓN Y DESPACHOS DE CEMENTO GRIS



En los resultados del 2020, el 54,2% de la producción de concreto para vivienda se destinó a la construcción No VIS y el 45,8% al segmento VIS. En el acumulado anual, la producción de concreto para vivienda se redujo un 19,6% anual. Por destinos, La producción de concreto estuvo orientada en un 48,7% a la construcción de vivienda, 26,5% a obras civiles y 24,1% a edificaciones.

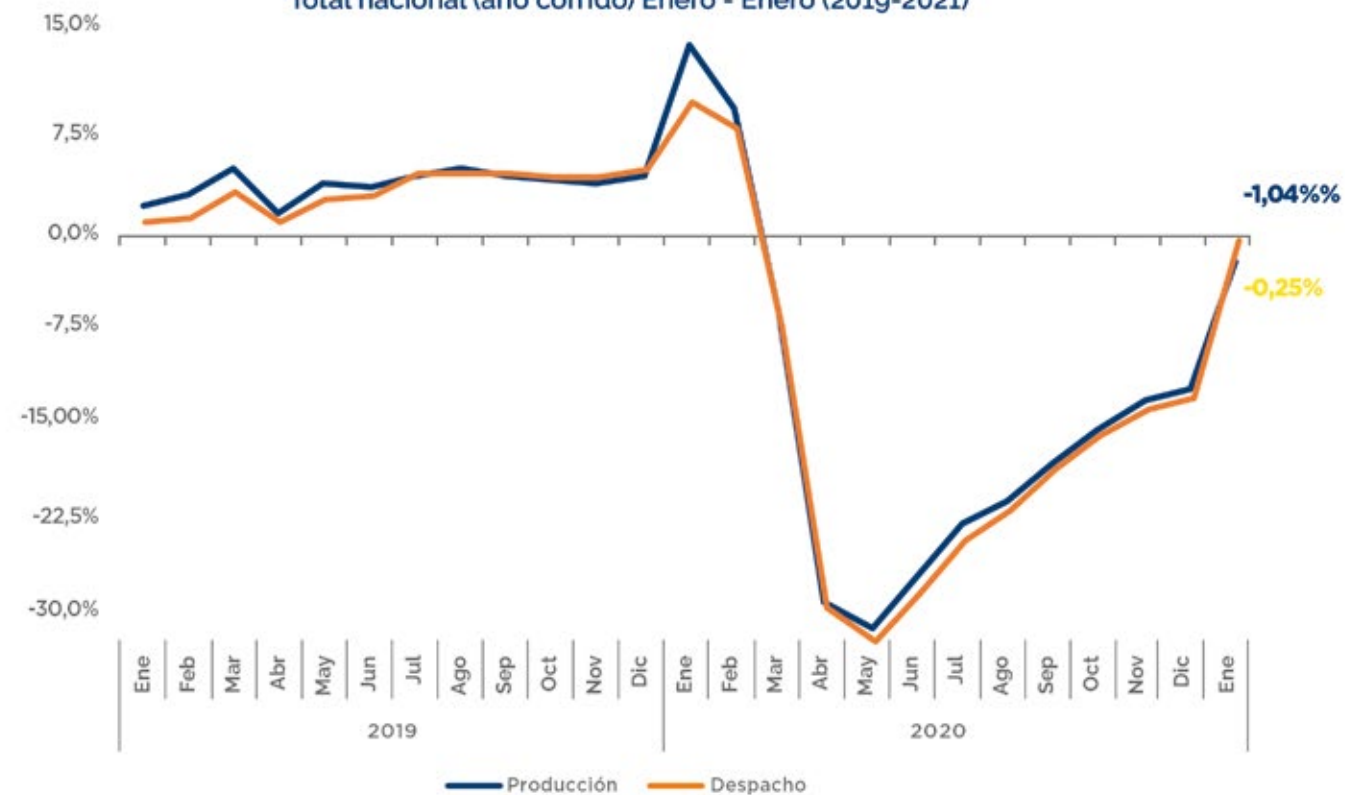
Producción de concreto premezclado (miles de metros cúbicos y variación anual), destino Vivienda. enero - diciembre (2019-2020)



En lo corrido del año del 2020 hasta diciembre, la producción y los despachos de cemento gris presentaron una disminución del -8,95% y -10,2% anual, respectivamente.

Y, para el último mes documentado (enero), se presentó una disminución del 1,04% anual, en ambas variables. Esto corresponde a una producción de 1.034.345 toneladas y a un nivel de despachos de 992.181 toneladas.

Variación porcentual de la producción y despacho de cemento gris Total nacional (año corrido) Enero - Enero (2019-2021)



W CENTER FERRETERÍA

Todo en materiales para construcción

Fachadas · Baños · Pisos y Paredes · Sistema Drywall

DISTRIBUIMOS:

- ULTRACEM CEMENTO
- Eternit CONSTRUCCIÓN EN EVOLUCIÓN
- corona
- Brilla Creciendo contigo



Adriana Monterrosa
 amonterrosa@logicem.co
 314 5879126

Dimos en el clavo.

¡Conoce los beneficios de transportar con Logicem!
 Empresa de transporte a nivel nacional aliada de Ultracem.

Recibe tu carga de una forma segura con nuestra póliza

Programación y agendamiento de citas directamente con Ultracem

Comunicación directa Logicem-Ultracem

Centro de monitoreo propio 24/7

Tarifas especiales

Certificación ICONTEC como empresa biosegura

App propia y digitalización de los procesos

LOGICEM
 www.logicem.com

¡Nos encargamos de tu logística!



2021: AÑO DE OPTIMISMO CON INCERTIDUMBRE



Por Manuel Lascarro Mercado

Ingeniero industrial, Máster en Gestión y Financiación Privada de Proyectos y Concesiones de la Universidad San Pablo CEU de España. Desde 2014 es el Director General de la Asociación Colombiana del Cemento y el Concreto, PROCEMCO (antes Asocreto), así como director ejecutivo de la Federación Iberoamericana de Hormigón Premezclado.



Terminó el 2020 y con él, lo que esperamos hubiera sido la peor cara de la pandemia que arrasó con la vida de familiares, amigos, conocidos y con las esperanzas de muchos negocios que no podían o no tenían como reinventarse.

Para el sector de la construcción se vaticinó una película muy apocalíptica sobre el resultado de 2020 cuando todo empezó, pero se han ido disipando las dudas de donde están o estarán los verdaderos impactos con lo que ya ha sucedido. En primer lugar, fue de gran importancia poder reabrir gracias a su baja densidad, los antecedentes en la implementación de medidas de seguridad e higiene, la ausencia de circulación de público general y la importancia en la dinámica de la economía nacional.

Que el Gobierno Nacional entendiera rápidamente que este motor de desarrollo era vital para impulsar la reactivación fue fundamental para evitar un desastre de mayores proporciones, y todo parece indicar que las medidas adoptadas para impulsar la demanda mediante subsidios, han venido funcionando,

pues el Ministro de Vivienda presenta cifras récord de ventas de vivienda en el segundo semestre de 2020 y lo que llevamos de 2021.

¿Terminó la pesadilla y viene una buena época para toda la cadena de construcción? La realidad es que, aunque tenemos optimismo aún existe incertidumbre. En primer lugar, hay un desfase importante en tiempo entre las ventas de vivienda y la construcción de estas que es donde se mueve la cadena económica más importante de insumos y proveedores. Por poner un ejemplo, mientras 2020 cerró con ventas récord de vivienda, los despachos de cemento en Colombia cayeron un 10,2% y los de concreto premezclado cerca de un 27%.

Al analizar en mayor profundidad esta situación, resulta cierto que, aunque en unidades de vivienda las estadísticas muestran los niveles de ventas anunciados, los metros cuadrados licenciados o en progreso aún no reflejan esos indicadores y muestran caídas importantes. Y los despachos de infraestructura siguen en niveles inferiores a la pre-pandemia.

La tarea entonces es buscar mecanismos para agilizar o dinamizar que los proyectos de construcción contratados o vendidos y lograr que estos se materialicen en menores tiempos y en ese sentido, existen aprendizajes de Reino Unido y Unión Europea que pueden contribuir a la iniciativa.

Después de un año de solo relacionarnos detrás de unas pantallas de computador, hay mucha gente que quiere volver a vivir una actividad natural para el hombre y es la del relacionamiento físico, del cual depende, además de la recreación, el comercio, los viajes, las oficinas y los eventos entre otros.

Las ferreterías sin duda se beneficiarán ampliamente de lo que está sucediendo, pues más gente vacunada implica mayor facilidad para adelantar ventas presenciales con el potencial de ofrecerle al cliente más productos de lo que inicialmente esperaba comprar y para promover las remodelaciones que han sido pospuestas por temor al contagio. En ese sentido, será importante el papel del ferretero en ayudar a la concientización con los clientes, los maestros y los ayudantes de obra, para que acudan masivamente a las jornadas de vacunación siguiendo las directrices de las autoridades de salud.

Esperemos entonces que las señales que nos dicen que el 2021 será un año mucho mejor, se sigan dando y se sigan materializando. Mientras tanto, a seguimos cuidando mediante la prevención.



EL APRENDIZAJE EN LA ORGANIZACIÓN

La importancia del aprendizaje permanente

Las organizaciones contemporáneas, deberán adaptarse a los cambios del entorno y a los factores determinantes en los que interactúan. El aprendizaje organizacional y su gestión se constituyen como alternativas primordiales en esta adaptación, así como en la elaboración de estrategias competitivas y en los procesos de innovación y cambio organizacional (Robledo, del Río, Martínez, Ruiz, pág. 9) En consecuencia, **la formación permanente de los colaboradores de las organizaciones, sin importar el tamaño de estas, así como la de otros grupos de interés, es factor fundamental para alcanzar los objetivos organizacionales y mejorar en competitividad.** En la gestión del aprendizaje en las organizaciones, se hace necesario tener en cuenta e involucrar a los distintos grupos de interés que hacen parte de la cadena de valor, como son:

Empleados

Para desarrollar las competencias de los colaboradores de la organización, indispensable para que estos alcancen un mejor desempeño y contribuyan al logro de los objetivos estratégicos y al éxito del negocio. Permite, además, asegurar el conocimiento clave cuando los empleados se retiran y en general pasar el conocimiento tácito en cabeza de los colaboradores a conocimiento explícito, disponible para toda la organización

Proveedores

Para identificar oportunidades de mejora en sus distintos procesos, con el fin de lograr una mejor sinergia y complementariedad; un mejor desempeño de los proveedores impacta la cadena de valor y los procesos de la organización.

Clientes

Para desarrollar una mejor comprensión, utilización de los productos y/o servicios de la organización, incentivar la innovación, desarrollar nuevos mercados, etc.



Otros grupos de interés pueden ser también accionistas, familias de empleados, comunidad, etc.

En todo caso, el aprendizaje deberá aprovecharse para convertirlo en verdadero conocimiento que oriente la toma de decisiones y su gestión en el futuro; para lo cual la organización deberá implementar estrategias que faciliten la identificación, transferencia y aseguramiento del conocimiento clave. En función de esto, cada organización dependiendo de sus características y necesidades, podrá aplicar metodologías y diseños en la gestión del aprendizaje, bajo ciertos procedimientos, técnicas y sistemas tecnológicos, donde el ser humano tiene un importante papel en su aplicación.

Algunas estrategias para gestionar el aprendizaje en las organizaciones, de menor a mayor complejidad son:

- ✓ Levantar Matrices de Competencias y Conocimientos por cargo: Identificar las necesidades de formación específica de cada colaborador o beneficiario de la formación para elaborar planes de formación y capacitación.
- ✓ Identificar brechas de conocimiento.
- ✓ Elaborar, ejecutar y evaluar un Plan Anual de Capacitación y Formación.
- ✓ Identificar el conocimiento clave propio de la organización y qué colaboradores lo tienen (páginas amarillas, Ranking K).
- ✓ Formar instructores internos.
- ✓ Organizar espacios y grupos para compartir conocimientos y experiencias.
- ✓ Documentar la resolución de problemas presentados.
- ✓ Diseñar e implementar modelos de gestión de conocimiento.
- ✓ Implementar plataformas E- Learning para el aprendizaje.
- ✓ Utilizar sistemas o plataformas de administración educativa.
- ✓ Crear universidades corporativas.

La formación permanente es vital para los negocios, además, desplegar acciones de gestión del aprendizaje no es exclusivo de grandes empresas, todas las organizaciones indistintamente de su tamaño y recursos pueden implementar estrategias, (que se ajusten a su realidad y posibilidades) que les permitan a sus colaboradores desarrollar las competencias para ser más productivos y en general las de los grupos de interés, de manera tal que todos aporten a la competitividad organizacional.

Referencias: Robledo Juan C; Del Río Jorge; Martínez Omaira, Ruiz José. Gestión del Conocimiento Organizacional, Fundamentos teóricos. Jorale Editores y Universidad Autónoma de Baja California, México 2015



Por Mónica Rodríguez
Gerente General de
Cognition Novi

Trabajadora Social especialista en Gerencia de Mercadeo; Con estudios en Maestría de Gestión de Innovación, Formación de Competencias Directivas, Gerencia de Proyectos, Gestión de Organizaciones Sociales e Historia.

Se ha desempeñado en el sector académico en las áreas de Educación Continua, Asesoría y Consultoría, y en la formulación y dirección de Proyectos de Formación Continua Especializada suscritos entre importantes empresas y gremios con el SENA.

Actualmente socia fundadora de Cognition novi, desde donde ha acompañado a importantes empresas en la estructuración y ejecución de sus planes de formación y de aprendizaje organizacional.



cognitionnovi





EDUARDO ALZATE
MAYORISTA DE MATERIALES
MEDELLÍN - ANTIOQUIA

Llegamos a Antioquia y nos adentramos en pleno corazón de Medellín, más exactamente en la Avenida Palacé, para conocer de cerca las claves que han llevado al éxito a este reconocido negocio ferretero.

MAYORISTA DE MATERIALES,

EL EJEMPLO DE CRECER EN EQUIPO

Esta empresa paisa, fundada por hombres de sangre valiente, pudo encontrar su camino al éxito gracias a la capacidad innovadora de sus creadores. Hace más de 10 años, los emprendedores se salieron del patrón tradicional del sector y lograron forjar lo que hoy es un gran ejemplo de cómo se logra crecer a punta de trabajo en equipo.

Eduardo Alzate, gerente de la compañía ferretera, nos recibió para contarnos su historia y revelarnos las claves del crecimiento de su negocio.

¿Cómo nació Mayorista de Materiales?

En julio de 2007 se juntaron 4 amigos aquí en Medellín, mi papá Alberto Alzate López, Federico Palacios, Gustavo Duque y Mauricio Villegas. Mi papá con su gran experiencia y visión, conformó el primer equipo en nuestro local de Palacé, conmigo y Daniel, mi hermano. En poco tiempo, el dinamismo de la empresa nos obligó a adquirir dos locales contiguos.

La expansión continuó con la construcción de otra sede, ubicada a pocos metros de la principal.

¿Cómo inició tu participación en el negocio?

Cuando yo tenía 30 años, mi padre, el fundador principal del negocio, me invita a participar como administrador del proyecto. Me sentí muy feliz de poder

aceptar este reto, y gracias al apoyo de los socios y de un gran equipo de trabajo, hemos logrado consolidarnos y tener un buen posicionamiento en el mercado.

Para quienes no conocen Medellín, ¿dónde están ubicados?

Desde que mi padre y sus amigos iniciaron el negocio, nos encontramos en el centro, en pleno corazón de Medellín. Más exactamente en la Avenida Palacé, muy cerca de la Estación Alpujarra y frente al edificio Atlas.

¿Cuál consideras que ha sido la clave de su éxito?

Una de las fortalezas que hemos tenido ha sido el trabajo en equipo. Contamos con un excelente capital humano, desde los socios hasta el personal con el que hoy trabajamos. El trabajo mancomunado ha aportado mucho para sacar adelante el

proyecto. Gracias a esto estamos cumpliendo las metas y los objetivos trazados.

¿Y de qué manera han fortalecido ese trabajo en equipo?

Nuestro personal está 100% comprometido. En el día a día no tenemos límites, somos una familia, hemos estado en momentos duros y otros felices. Nos hemos fortalecido como equipo y hemos desarrollado un gran sentido de pertenencia. Lo vemos reflejado en la mejor disposición que se tiene para trabajar y atender a nuestros clientes. Todos aquí respiramos y vivimos con orgullo el negocio, y esa es la razón por la que nuestros colaboradores han depositado aquí la construcción de sus sueños.

Provienes de una familia con tradición ferretera. ¿Qué nos puedes contar sobre esto?

Así es. Empezando por mi abuela, como buena paísa fue una mujer muy trabajadora que inculcó a nuestra familia el compromiso y espíritu guerrero que nos

caracteriza. Desde niño aprendí el amor por el mundo ferretero, mis padres me prepararon para afrontar el reto de seguir adelante con este proyecto. Algo bonito de mi formación es que fue muy integral, valores como el respeto y la honestidad nunca fueron negociables.

Nos hablaste de tu padre, uno de los fundadores del negocio. ¿Te dejó alguna enseñanza en especial que nos quieras compartir?

Sus mayores enseñanzas giran en función de sólidos principios éticos, esos mismos que nos inculcaron desde pequeños para ser personas de bien y empresarios laboriosos, con visión futurista.

Y en la actualidad, ¿Tu familia sigue activa en el negocio?

Mis tíos, primos y hermano, siguen involucrados en este sector. Somos enamorados de nuestra profesión. Trabajamos siempre de la mano, algunos manejan otros puntos de venta de nuestra compañía. Otros como mi madre, trabajan aquí a mi lado, ayudándome a mejorar y crecer cada día este bello legado que recibimos.



Gracias a este negocio se le abrieron las primeras puertas a ULTRACEM en Medellín. Cuéntanos cómo fue esta historia.

Nuestra visión estratégica nos marcaba la ruta de convertirnos en un gran distribuidor de cemento. Gracias a las buenas relaciones y contactos de nuestros socios, logramos materializar la relación comercial con ULTRACEM. La confianza mutua y solidez de la alianza, nos llevó a respirar la marca cementera en toda nuestra empresa.

Todo cambio trae consigo obstáculos y esta industria no es la excepción, el cemento es un producto determinante en la calidad de las obras. Asumimos este reto con el mayor profesionalismo, gracias a la confianza de nuestros clientes, la calidad del cemento, logramos fortalecer la alianza comercial y aportar al posicionamiento de ULTRACEM en el mercado Antioqueño.

Entonces, ¿cómo lograron vender y posicionarse?

Eso fue muy curioso. Se nos ocurrió envasar en pequeños frascos de vidrio el cemento ULTRACEM, y lo pusimos en todos los puestos de trabajo y exhibiciones para que los clientes pudieran ver y sentir la calidad del cemento en sus manos. Además, les hicimos saber que era un producto 100% colombiano.

¿Qué ventajas le ha traído contar con esta cementera?

ULTRACEM ha sido un aliado clave porque ha fortalecido nuestras ventas de mostrador y clientes externos a los cuales realizamos distribución. El cemento, actúa como dinamizador importante para jalonar otras ventas. Recomendamos ULTRACEM por su excelente calidad y buen servicio, esto fortalece los lazos comerciales y ayuda a fidelizar clientes, que siempre quedan satisfechos por los

buenos productos y las entregas constantes y sin retrasos.

En Antioquia, ¿crees que ULTRACEM es una marca cercana a los ferreteros?

Sin duda alguna. Desde que llegaron han estado comprometidos con la región, han patrocinado eventos importantes para nuestra cultura como la Feria de las Flores, con silletas y sacos distintivos de Antioquia. Y como ferretero siento que han estado presentes para apoyarme siempre al ritmo que necesita un negocio como el nuestro para crecer.

NUESTROS PRODUCTOS

CEMENTOS



MEZCLA LISTA



CAL



PEGANTES



CONCRETOS



NUESTRO EQUIPO DE ASESORES

ASESORES BARRANQUILLA

Nani Fernández Martelo
Teléfono: 3108381333
nfernandez@ultracem.co

Armando Montes Duncan
Teléfono: 3122754395
amontes@ultracem.co

Claudia Bitar Domínguez
Teléfono: 3207096712
cbitar@ultracem.co

Cindy Alquichire
Teléfono: 3207096718
calquichire@ultracem.co

Milena Ospino Stevenson
Teléfono: 3207096732
mospino@ultracem.co

Jennifer Agudelo Peña
Teléfono: 3107321293
jagudelo@ultracem.co

Nelson Torres
Teléfono: 3186619372
ntorres@ultracem.co

Amelia García
Teléfono: 3207027166
agarcia@ultracem.co

SOLEDAD
Obdulio Domínguez Núñez
Teléfono: 3216046431
odominguez@ultracem.co

ASESORES CARTAGENA

Armando Viloría De La Hoz
Teléfono: 3113520370
aviloriad@ultracem.co

María Gómez Gómez
Teléfono: 3176550699
mgomezg@ultracem.co

Adriana Anaya
Teléfono: 3207096744
aanaya@ultracem.co

Aury De León
Teléfono: 3205852883
adeleon@ultracem.co

ASESORES ANTIOQUIA

Edward Slibe Zuleta
Teléfono: 3207015827
eslibe@ultracem.co

Juan David Moreno
Teléfono: 3206936891
jmoreno@ultracem.co

Nubia Naranjo
Teléfono: 3207025746
nnaranjo@ultracem.co

Maria Londoño
Teléfono: 3122286430
mlondono@ultracem.co

ASESORES MONTERÍA

Ruth Negrete Jaik
Teléfono: 3114230481
rnegrete@ultracem.co

Pedro Díaz Torrente
Teléfono: 3207096727
pdiaz@ultracem.co

Alfonso Álvarez Rosales
Teléfono: 3207113636
aalvarezr@ultracem.co

ASESORES SANTA MARTA

Pedro Diago Rodríguez
Teléfono: 3128347083
pdiago@ultracem.co

Jazmín Mercado Herrera
Teléfono: 3207096752
jmercado@ultracem.co

Eduar Castro Escorcia
Teléfono: 3207096734
ecastro@ultracem.co

ASESORES SINCELEJO

José Manuel Zarza
Teléfono: 3207096726
jzarza@ultracem.co

ASESORES CÚCUTA

Raúl Rangel Rodríguez
Teléfono: 3207015806
rrangel@ultracem.co

Yeny Galvis
Teléfono: 3186124242
ygalvis@ultracem.co

ASESORES BUCARAMANGA

Johanna Delgado Bermúdez
Teléfono: 3218223828
jdelgado@ultracem.co

Claudia Melón Boada
Teléfono: 3108381325
cmelon@ultracem.co

ASESORES VALLEDUPAR

CESAR-POBLACIONES:
Dina Luz Calvo Villarreal
Teléfono: 3218221445
dcalvo@ultracem.co

Jennifer Gutiérrez Pacheco
Teléfono: 3234839035
jgutierrez@ultracem.co

ASESORES RIOHACHA

Dina Luz Calvo Villarreal
Teléfono: 3218221445
dcalvo@ultracem.co



EL QUE
PEGA PRIMERO, PEGA CON PEGANTES ULTRACEM

Te presentamos a los nuevos integrantes de la familia de productos ULTRACEM, los pegantes para cerámica y porcelanato.

Son premezclados de base cementosa, disponibles en 4 referencias, dos opciones de color (blanco o gris) y especialmente formulados para instalar pisos de una manera más eficiente.

Los pegantes ULTRACEM, ofrecen un mayor rendimiento de la mano de obra, gracias a su fácil preparación, ya que solo requieren adición de agua, además ofrecen un tiempo abierto prolongado, **alta adherencia, excelente trabajabilidad y bajo deslizamiento vertical.**

NUESTROS BENEFICIOS

Cumplen norma ntc 6050 tipo c1 y c2	Mayor tiempo de corrección	Más manejable con la llana	Alta adherencia

APLICACIONES

- Bloques de concreto, con 28 días de curado.
- Morteros de cemento de capa gruesa.
- Ladrillos y bloques de arcilla.
- Superficies de concreto.

PRESENTACIÓN

SACOS: 25 kg

CERÁMICO
PORCELANATO
CON LÁTEX



Escanea para conocer más beneficios



MÚLTIPLES ACABADOS DE CALIDAD PARA LA CONSTRUCCIÓN

YESOS / ESTUCOS / MASILLAS / PEGANTES / PINTURA.

FABRICANTES

Con más de 17 años de experiencia en la fabricación y comercialización de materiales de construcción para obra blanca.

ASESORÍA TÉCNICA

Asesoría técnica gratuita al personal de su empresa sobre el buen uso de nuestros productos

GARANTÍA

ofrecemos respaldo y garantía de nuestros productos.



estrena
MOTO
GRAN SORTEO

Por cada compra que realices de los productos de la línea de yesos de las marcas: Ecoyeso, Mega Yeso, Maxiyeso Escayola y Superescayola; podrás participar en el sorteo de esta espectacular moto ECO100.

El ganador será anunciando el 30 de Junio del 2021

Conoce términos y condiciones en:

WWW.YESOSDEL CARIBE.COM.CO



La Casita Roja: Un aliado UltraRed en el Corralito de Piedra



Francisco Ramírez, nos abre las puertas de la Casita Roja, en la ciudad de Cartagena, para contarnos sobre su experiencia como aliado UltraRed.

Sr. Francisco ¿Desde hace cuánto es Aliado UltraRed? Y sobre todo ¿cómo ha evidenciado los beneficios del programa?

Desde hace 12 meses pertenezco a UltraRed, tiempo en el cual se han incrementado "berracamente" mis ventas, hemos tenido un crecimiento bastante acelerado, sobre todo con uno de los beneficios del programa, el respaldo de Ultracem para poder ser un punto de venta Brilla, lo que nos permitió pasar de vender de 3 a 70 millones en muy poco tiempo. Aspiramos a seguir creciendo mucho más todavía.

¿En qué categoría inició en UltraRed?

Actualmente soy categoría Platino, pero gracias al aumento de mis ventas podré subir a categoría Ultra, en donde obtendré mayores beneficios con el programa, para seguir creciendo mi negocio, como el aumento de descuentos en la compra de productos.

¿Qué otras ventajas de UltraRed ha disfrutado en su negocio?

Estamos próximos a recibir el beneficio de la pintura de fachada, otra de las ventajas es tener una línea preferencial de atención al cliente y lo mejor ha sido poder recibir asesoría técnica y comercial personalizada para crecer mi negocio e incrementar ventas.

¿Por qué se volvió uno de los pioneros en distribuir ULTRACEM en Cartagena?

Por la calidad del producto y el buen servicio, hacen que uno como ferretero los prefiera como marca. Algunas otras no son tan cercanas y tampoco nos ayudan a crecer, mis asesores se toman el tiempo de explicarme y darme consejos para sacar más beneficios en mi negocio. ULTRACEM hasta me ha permitido recoger con mis camiones el producto en su planta de Galapa, para traerlo fresco, siempre que lo necesito. Además con Vanesa, es aún más fácil montar mis pedidos.





Hablando de Vanesa ¿Alguna vivencia que nos quiera contar?

Si, claro. El otro día olvidé montar un pedido y era fin de semana, normalmente no podríamos haberlo montado, pero con Vanesa, fácilmente pude hacerlo desde mi celular y no retrasar la recogida de los sacos de cemento que necesitaba para abastecer mi ferretería.

¿Qué le diría a otros ferreteros que aún no hacen parte de UltraRed?

Que se animen, desde ULTRACEM han creado este programa para ayudarnos y hacernos crecer, yo lo he podido experimentar en muy pocos meses con el aumento exponencial que ha tenido mi negocio, muy seguramente también podrán vivirlo si se afilian al programa.

¿Aún no eres aliado UltraRed?

Contácta a Vanesa

✓✓ 316 4034858



✓✓ Opción 6



Sin datos móviles y disponible 24/7.



- Materiales para cerramientos
- Varilla cuadrada
- Sistema Drywall

- Alquiler de equipos para construcción
- Cercha - Gatos - Chasas



FERREMATERIALES HERNANDEZ S.A.S.

MATERIALES Y EQUIPOS PARA CONSTRUCCIÓN



Brilla
Creciendo contigo

5 CLAVES

PARA GANAR LA BATALLA POR LA FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES



Los clientes fieles son, en última instancia, la batalla más rentable por mucho que puede dar una empresa, sin importar su tamaño.

La fidelidad de los clientes ha estado por muchos años en los términos más frecuentes del marketing en las empresas pero pocas veces se ha identificado de manera puntual las razones por las que debería ser la lucha del proceso de mercadeo.

Cuando una marca logra la fidelidad, se dice que ha llegado al estado más alto de relación con un cliente. Esto se dice porque por un lado, para que un comprador llegue a ser fiel a una marca, se debe ir subiendo en el nivel de cercanía y confianza con la marca, sino porque adicionalmente, la fidelidad de nuestros clientes nos ubica por encima de nuestros competidores.

Los beneficios de la fidelización de los clientes son concretos y como se dice en finanzas, son beneficios "duros" pues contribuyen de manera directa con los beneficios económicos de la empresa. Un cliente fiel es rentable, constante y frecuente.

Para contribuir con el crecimiento de las empresas, hemos desarrollado 5 claves que aceleran la fidelización de los clientes de la empresa.

HAY QUE ESTAR CERCA

La fidelización es una disciplina y no un número. Para que un cliente nos sea fiel, debemos estar cerca. Cuando las marcas se alejan y crean distancia con sus clientes, abren la posibilidad de que sus clientes comiencen a incorporar experiencias con otras marcas competidoras. La cercanía hoy en día debe tener diferentes formas o manifestaciones. Aprovechar la multicanalidad es algo fundamental porque al activarnos en varios canales se aumenta en un 57% la percepción de cercanía que cuando la relación se establece a través de un sólo canal.

DEBEMOS ESCUCHAR

La cercanía con los clientes debe ser aprovechada para escucharlos. Cuando aprendemos sobre nuestros clientes, somos capaces de crear fidelidad de manera más clara. Inclusive, de un estudio realizado anualmente por nuestra firma Views Corporation, hemos encontrado que cuando los clientes de una marca destacan ser escuchados por esa marca, existe una correlación superior al 75% con la fidelidad alta con la misma. Para escuchar «la voz del cliente» no sólo hay que hacer encuestas. Conviene hacer eventos, chats y muchas otras formas creativas que van surgiendo de la iniciativa de los mismos clientes. Algo que funciona muy bien son las capacitaciones sobre productos y servicios.

DEBEMOS SISTEMATIZAR

Actualmente, la fidelización es una mezcla entre procesos y herramientas. Poder activar herramientas que nos faciliten identificar preferencias de los clientes y que nos permita distribuir o difundir la comunicación con ellos, es clave en el proceso de fidelizar. Por tal motivo existen muchas opciones gratuitas para administrar la información de mis clientes.

DEBEMOS ENTREGAR VALOR

Es muy importante que los clientes de nuestra marca identifique nuestra relación con la entrega de valor. Para esto es necesario conocer los dolores o las necesidades de nuestros clientes y encontrar la forma en que nuestra marca puede ayudarles.

LA REGLA DEL BOXEO

"Jab, Jab, Jab, Right Hook." Esta técnica de boxeo en la que doy unos golpes suaves y constantes primero y sólo después, conecto un gancho poderoso, es muy valiosa como metáfora en la fidelización de los clientes. No siempre hay que vender. Las relaciones se construyen con la entrega de valor constante y con unas ocasiones concretas de venta. Pero si las marcas sólo se dedican a vender y a hacer promociones en su comunicación con los clientes, no está creando una relación que tienda a la fidelización sino una relación transaccional. Esta estrategia del boxeo la traducimos en marketing como "Valor, Valor, Valor, Venta".

Fidelizar a los clientes está al alcance de todas las empresas y para las empresas de retail es aún más importante. Porque una vez que mis clientes se acostumbran a visitar a un competidor, la puerta se ha abierto para que comiencen a comprar en cualquier momento en esa otra tienda.

La batalla más grande y más importante que puede dar una empresa es por la fidelidad de sus clientes. En el mediano plazo, es la batalla con mayores retornos.



Por Daniel Pérez Pérez
Gerente General de
Views Corporation

Es economista con especialización en Mercadeo Estratégico. Es Black Belt (cinturón negro) de la metodología SixSigma y se ha desempeñado en cargos comerciales y de mercadeo. Desde hace 7 años dirige la firma de consultoría Views Corporation, que se especializa en la rentabilización de canales y puntos de venta. Es conferencista, columnista y profesor en áreas de marketing y ventas.



EMPIEZA A TRANSFORMAR
TU NEGOCIO CON

WhatsApp BUSINESS



Conoce la categoría del sistema de mensajería WhatsApp, especialmente diseñado para atender las necesidades de las empresas.



FERRELECTRICOS
LOS OLIVOS

Construye tus sueños con nosotros



Brilla
Creciendo contigo

Carrera 27 # 102A-05 | 321 424 8763 | ¡Llama y remodela con tu cupo Brilla! 321 424 8787
Los Olivos · Barranquilla | 321 753 4297

Ventajas de la Aplicación

Organizar y clasificar tus clientes con etiquetas, que te ayudarán a encontrarlos más fácilmente.

Brindarle asesoría a tus clientes, mediante un sistema de mensajería de confianza, mejorará la experiencia de compra e incentiva la cercanía con tu marca.



Facilidad para comunicarte con tus clientes en tiempo real.

Crear un catálogo para mostrar tus productos y servicios.

Disponer de herramientas para automatizar, ordenar y responder mensajes de manera rápida.

Es muy importante crear un perfil completo en la aplicación, para poder destacar tu marca en el sector y atraer a tus clientes. Se aconseja crear una descripción de tu empresa, acompañada de información de contacto como la dirección, correo electrónico y si lo tienes, incluye tu página web.

¡Comienza a utilizar la App, en tan solo unos pasos!

- 1 Descarga gratis WhatsApp Business desde Google Play Store o Apple App Store. Una vez instalado, abre la aplicación.
- 2 Acepta las condiciones del Servicio.
- 3 Registra tu negocio, ingresando tu país y tu número en formato internacional. En el caso de Colombia, usamos +57 seguido de tu número celular. Al continuar, recibirás un código mediante SMS, que deberás ingresar en la aplicación.
- 4 Autoriza el acceso a la lista de contactos y fotos de tu celular.
- 5 Crea tu cuenta, ingresa el nombre de tu negocio, su categoría y elige tu foto de perfil. Recomendamos que sea el logo de tu marca.
- 6 Crea tu perfil de empresa en EXPLORAR > Perfil de empresa. Incluye la descripción de la misma y tu información de contacto.
- 7 ¡Y listo! Podrás iniciar tu primer chat y enviarle mensajes a todos tus clientes para contarles sobre tu nuevo canal de atención.

Recuerda que en www.whatsapp.com podrás encontrar más consejos para sacar ventaja de esta aplicación, que sin duda hará que des un primer paso hacia la digitalización de tu ferretería.

EL QUE PEGA PRIMERO, PEGA CON PEGANTES ULTRACEM

NUEVOS



***DISPONIBLES EN GRIS Y BLANCO**



Cumple norma NTC 6050 Tipo C1 y C2



Mayor tiempo de corrección



Más manejable con la llana



Alta adherencia



BOTS

DE WHATSAPP

GENERADORES DE NUEVAS EXPERIENCIAS PARA TUS CLIENTES

En esta era tecnológica, los Chatbots han avanzado en gran manera en un mundo cada vez más digital. Esta herramienta ha estado en constante evolución para relacionarse y entender mucho mejor al cliente y brindarles una experiencia única.

Esto sin duda ha elevado el comercio digital a un nuevo nivel y han alcanzado que las organizaciones ahorran cientos de miles de dólares en gastos de personal para el sector de atención al cliente.



De hecho, se estima que en la actualidad, hasta el 85% de todas las consultas realizadas serán contestadas en tiempo real por un chatbot.

Contar con un servicio de atención al cliente en la plataforma WhatsApp se ha convertido en una herramienta realmente útil, ya que esto facilita en gran medida la interacción de los clientes con la empresa.

¿Qué son los bots en whatsapp?

Un bot es un programa que hace uso de reglas automáticas, procesamiento de lenguaje natural e inteligencia artificial para simular conversaciones y colaborar con la ejecución de labores.

Esto es lo que tienen en común, pero a partir de este punto son infinitas las posibilidades, y dos chatbots pueden ser diferentes en el día y la noche. Por ejemplo un chatbot puede ser muy simple como los que te lees cuando visitas una web y te dicen: ¡Hola, bienvenido! ¿En qué te puedo ayudar?

Y por otro lado un bot puede ser complejo, en gran manera, como Siri y otros entes digitales, que hacen uso de la inteligencia predictiva para estudiar al usuario y adecuan su conducta a partir de eso.

En ese sentido, un chatbot de WhatsApp no es más que un bot que se puede activar a través de la APP de WhatsApp Business para establecer conversaciones automáticas con tus clientes potenciales en esta famosa aplicación de mensajería.

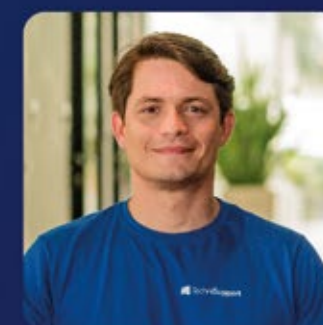
El hecho de implementar WhatsApp Business ya te da paso al privilegio de estar más cerca de tus clientes en su canal preferido y el más inmediato y confiable.

Entonces, ¿por qué necesitas un bot de WhatsApp?

Porque los bots de WhatsApp son los que te otorgan ir un paso más allá y explorar todo el potencial de este medio de comunicación, haciéndolo aún más instantánea y personalizada. Contar con un chatbot, te ofrece la capacidad de actuación de dejar de estar limitado a tus horas de atención laboral.

Y lo anterior significa dos cosas:

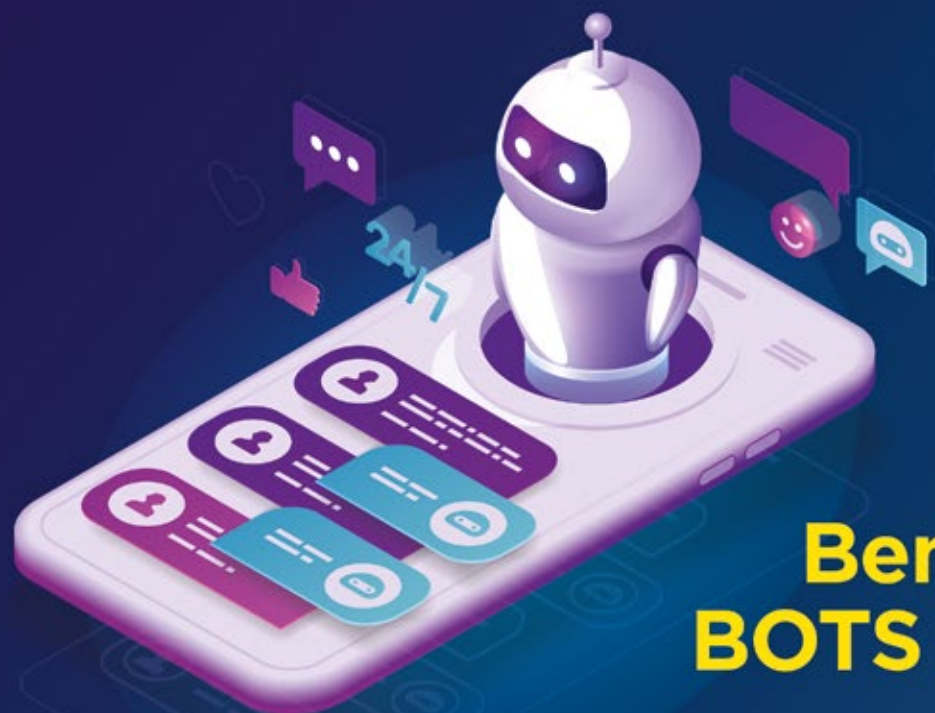
- Tendrás la capacidad de asistir a tus clientes y orientarlos con información personalizada siempre, en cualquier instante y en cualquier sitio.
- El volumen de trabajo de tus agentes de ventas y atención al cliente será más ligero y optimizado, poniendo tu negocio en piloto automático.



Por Luis Nieto Porto
CEO
TechniSupport S.A.S.

Luis Nieto Porto y Carlos Andraus ingenieros electrónicos, son los co-fundadores de TechniSupport S.A.S, una empresa Barranquillera, creadora de la plataforma Sagicc y aliado tecnológico de muchas compañías que buscan desarrollar soluciones de software para innovar.

Su gran trabajo en la industria de tecnologías, ha sido reconocida por la revista Forbes, en su sección de emprendedores, con un artículo titulado "La plataforma colombiana que le compite a Zendesk y Freshdesk".



Beneficios de los BOTS de WhatsApp

Restan carga a labor de tu equipo de trabajo y de atención al cliente

Si de hablar de atención al cliente y ventas fuera de horario comercial se trata, un bot de WhatsApp es la mejor opción. Pero en el horario laboral, los bots son grandes aliados para potencializar la eficiencia de tu equipo comercial.

Piénsalo de esta manera, tu equipo responde preguntas que se repiten constantemente, soluciona una y otra vez los mismos problemas y explican de manera repetitiva el mismo discurso de ventas. Estas son tareas que pueden ser delegadas a los bots, que además permite personalizar las respuestas.

Optimizan la experiencia de los clientes con datos de manera inmediata

Uno de los mejores beneficios de los chatbots sin duda es que también mejoran la experiencia de los usuarios y de la compra del cliente, brindando de esta manera información en tiempo real.

Se puede personalizar la experiencia del cliente

Los bots de WhatsApp recolectan en gran medida datos que se podrán utilizar para precisar a tus compradores y para optimizar estrategias de marketing y de ventas.

En ese sentido, todos estos datos servirán no sólo para comprender mejor a tus clientes, sino para personalizar la experiencia del comprador y de la compra.

Aumento en la satisfacción de los clientes

Los chatbot en WhatsApp son un excelente recurso para mejorar la imagen de la empresa con sus clientes. Estos detalles hacen que un cliente sea más feliz al recibir una respuesta inmediata y clara que responda a sus dudas o requerimientos. Cualquier cliente puede obtener una respuesta desde su dispositivo móvil, además de que lo hacen usando una aplicación que ya conocen y tenían instalada en sus celulares.

Ahorran dinero

Una de los mayores beneficios que ofrecen los chatbots es que dejan que la empresa ahorre tiempo y dinero, algo que cualquier organización aprecia, principalmente en los nuevos negocios que no tienen un gran capital inicial.



Estamos conectados **contigo 24/7** a través de nuestro canal de WhatsApp



Conoce a **Vanesa**

Tu asistente virtual

316 4034858

Con VANESA puedes:



Chatear sin necesidad de datos móviles



Llevar un recordatorio de vencimiento de facturas



Agendar turno para recoger tu pedido



Realizar pedidos, pagar en línea y hacer consultas a través de WhatsApp

¡Agréganos a tu lista de contactos!

CREA MACETAS DIVERTIDAS

#HazloTuMismo

HERRAMIENTAS:

- Bowl y Moldes
- Agua
- Desmoldante o aceite de cocina
- Papel de lija
- INGENIO o Mezcla Lista ULTRACEM
- Espátula
- Guantes
- Pinturas y pinceles



ESCANÉAME →
PARA VER EL VIDEO
DEL PASO A PASO



ULTRA COMBOS



ESCANÉA PARA
OBTENER TU
DESCUENTO



*Descuentos válidos hasta el 31 de mayo de 2021 y/o hasta agotar existencias, para compras realizadas por Vanesa. No son acumulables con otros descuentos. Cada combo es redimible 1 vez por cliente. Esta oferta está sujeta a cantidades mínimas de sacos. Consulte términos y condiciones en www.ultracem.co



PANAMÁ



VANESA LLEGA A PANAMÁ

Con innovación buscamos beneficiar a nuestros clientes, siempre proveyendo las mejores soluciones y facilidades para que puedan gozar de un excelente servicio. En esta ocasión ULTRACEM Panamá lanzará en abril 2021 su herramienta Vanesa, un bot virtual que hoy se encuentra activo en Colombia y que servirá como herramienta tecnológica de autogestión para los clientes.

A través de Vanesa nuestros clientes podrán realizar pedidos, pagar en línea y hacer consultas a través de WhatsApp, llevar recordatorio de vencimiento de facturas, agendar turno para recoger sus pedidos.

Estaremos conectados 24/7 con nuestros clientes para brindar todo el acompañamiento desde que colocar su pedido hasta que el pedido es recibido y posterior a su uso.



HONDURAS



Alfredo Enamorado
Propietario Ferretería Renacer

FERRETERÍA RENACER PIONEROS EN HONDURAS



GUATEMALA

CEMENTO ULTRACEM CRECE EN GUATEMALA

Después de lanzamiento de marca en septiembre 2019 y la apertura de la bodega en Puerto Quetzal (Océano Pacífico) Ultracem Guatemala en marzo de 2021 dio inicio a su tercera fase operativa en Guatemala, dicha planta de producción está localizada en las cercanías de Puerto Quetzal, en el sur del país.

Con la puesta en marcha de la operación de esta planta, estaremos empacando en sacos de papel Kraft, garantizando como siempre la calidad de nuestro producto para traer a nuestros clientes todos más altos estándares que nos caracterizan en todas nuestras operaciones.

Estos hechos consolidan a ULTRACEM como un productor local y generador de empleo directo e indirecto, ampliando así sus operaciones y posicionándose como una empresa sólida, capaz de atender el territorio a nivel nacional

Visitamos a la Ferretería Renacer, para conocer un poco de su historia y el por qué hace parte de los aliados pioneros de ULTRACEM en Honduras.

Este proyecto nació el 15 de marzo de 2001. Desde sus inicios tuvieron un mensaje claro y directo hacia sus clientes: ofrecer la mejor calidad a un precio justo, filosofía que los llevó a ser la ferretería preferida de sus vecinos.

Desde la llegada de ULTRACEM al país, se convirtieron en uno de los pioneros en apoyar la distribución de nuestro cemento en Honduras. Lo que los sedujo fue la promesa de tener un producto de excelente calidad a un precio que sería atractivo para sus clientes.

Después de dos años pueden afirmar que aunque el camino de comercializar un cemento completamente nuevo para el país, en medio de un mercado tradicional, no fue fácil. El precio sin duda fue el principal incentivo para lograr que probaran la marca y descubrieran un producto que enamora por su calidad. Esto dio apertura suficiente para que empezaran por una bolsa, luego dos y al final serían diez o más.

"En medio de este proceso, hemos sido respaldados por la marca en todo momento.

ULTRACEM ha cumplido su promesa de ayudarnos a crecer, la relación empresarial es armónica y muy cercana. Nos benefician decisiones como mantener precios estables, cosa que nosotros los ferreteros, inmersos en una guerra de precios constante, sabemos valorar.

ULTRACEM es Apoyo, respaldo y atención impecable.

Recuerdo en un principio cuando comenzamos a vender el cemento, vinieron dos albañiles diciendo que el cemento se despolvoreaba cuando lo remojaban. Venían molestos, lo que hice fue llamar a un técnico de ULTRACEM para que me explicara qué pasaba. El día siguiente enviaron a alguien del área técnica para explicar que el producto no necesita remojo.

En Honduras la costumbre dicta que una vez se hacen las aceras, en la mañana siguiente el albañil las remoja para que compacte más el cemento. Pero se les explicó que con este producto no era necesario remojarlo y por eso es que se levantaba polvo. Al volver a ver a los albañiles, les conté la respuesta de los técnicos y sonriendo dijeron que ese cemento, les haría la vida más fácil"

- Alfredo Enamorado -

EL PROGRESO DE ANTIOQUIA SE CONSTRUYE CON ULTRACEM

Desde marzo de 2021 hemos celebrado nuestra presencia en la hermosa región de Antioquia, recorriendo con nuestro equipo de asesores las ferreterías de nuestros aliados, llevando el mejor producto de materiales para construcción a sus puntos de venta: productos de calidad que son la base de la construcción del progreso de este departamento.

Nuestras rutas buscan acercarnos aún más a nuestros ferreteros. Queremos agradecer su fidelidad, compromiso y sobre todo mostrarles que ULTRACEM quiere seguir aportando al crecimiento de sus negocios. La entrega de obsequios y las pinturas de fachadas son solo una pequeña muestra del afecto y empatía que sentimos por la región.

Seguiremos recorriendo la región con más tomas comerciales en Medellín y en las diferentes municipios del departamento de Antioquia. ¡Espéranos!



¡COMPRA YA! RECIBES EN TU OBRA

Todo en un solo lugar



ALIADOS ESTRATÉGICOS



Escanéa para seguirnos en Redes
@elmayoristadelaconstrucción

(5) 648 8888

301 7794199

314 8561106

Transversal 54 No. 89 - 04
Carretera La Cordialidad, Cartagena

www.elmayoristadelaconstruccion.com



ENTREGA DEL CARGUERO EN VALLEDUPAR

El pasado 24 de marzo, en la ciudad de Valledupar, ULTRACEM hizo entrega del premio correspondiente al sorteo de la pasada edición de Revista IMPULSA.

La mecánica del concurso era sencilla, los ferreteros debían escribir a Vanesa, nuestra asistente virtual, para actualizar sus datos antes del 31 de enero del presente año. El carguero para ferretería fue sorteado el 1 de febrero, a través de nuestra AppSorteos que eligió como ganador a Fredis Fernando Martínez Muñoz, propietario de la ferretería El Nuevo Cóndor.

Este negocio fue sorprendido por Jennifer Gutierrez, su asesora de confianza, quien llegó al lugar en una caravana con música, globos y el carguero, inundando de alegría los rostros de Fredis, colaboradores y vecinos del sector. Fredis recibió el carguero listo para usar, ya que el premio incluía SOAT y matrícula. ¡Gracias a todos los participantes, pronto tendremos más sorpresas!

FERRETERIA EL NUEVO CONDOR



¿Sueñas con una casa mejor?



FERRONOVA



Remodela tu hogar con tu cupo Brilla y FERRONOVA tu aliado en la construcción

300 736 1267 | 764 14 69 | Info@ferrenova.co
Calle 14 # 18 -20 Barrio Venus, Cereté - Córdoba

Brilla
Creciendo contigo

SUPER13 DE JUNIO

ALMACEN Y FERRETERÍA

ESPECIALISTAS EN:

- Material para la construcción
- Acabados - Pintura - Cerámica
- Estuco
- Tubos y accesorios
- Drywall
- Superboard
- Eternit



Brilla
Creciendo contigo

MP
Makroferreterías PAURI

Más de **35 años** de experiencia nos hacen ser el **MEJOR ALIADO** PARA TUS PROYECTOS

SANTA MARTA

¡VISITA NUESTROS PUNTOS DE VENTA!

A Ferretería "ASERRA"
MAKROFERRETERIA PAURI LTDA.

Santa Marta: Cra 11 # 10 - 67
(5) 4234554

cerámica **italia**
Un paso adelante en decoración

(5) 4341817 · Cra 11 # 13A - 34
@ceramicaitaliasm_ae

691 0206 301 470 0995 Diagonal 32 No. 79 - 39 Olaya, Sector La Estrella
ferreteria13dejuno@hotmail.com

www.makroferreteriaPAURI.com · @makroferreteriaPAURI
Ofrecemos despachos a Santa Marta y Magdalena

Brilla
Creciendo contigo



 **LA CASITA
ROJA**
LTD.A.
Construyendo sueños ladrillo a ladrillo

 **LA CASITA
ROJA**
LTD.A.
Construyendo sueños ladrillo a ladrillo



TODO EN MATERIALES PARA LA CONSTRUCCIÓN

CEMENTO · AGREGADOS · ADITIVOS · BLOQUES · LADRILLOS
IMPERMEABILIZANTES · VARILLAS DE HIERRO · TEJAS Y DRYWALL
TORNILLERÍA · TUBERÍA Y ACCESORIOS PVC / CPVC · PINTURAS
PISOS PARA BAÑOS, COCINA E INTERIORES · HERRAMIENTAS

 6433731 ·  Asesor Ventas: 318 364 4588
Av. Crisanto Luque No. 42 - 78 · Cartagena - Colombia