TIMKEN

¿CUÁL ES EL COSTO DE UNA MALA REPUTACIÓN?

Cuando un cliente tiene que regresar a su tienda debido a una pieza defectuosa, reparación inadecuada u otro problema, esto afecta directamente sus resultados. La siguiente página describe cómo la Calculadora de Costo de Devoluciones de Timken puede ayudarlo a determinar el costo real en dólares de una devolución. Pero hay un costo potencial aun más serio; la pérdida para su negocio debido a que el daño afecta su reputación.

EL CO$TO REAL DE DEVOLUCIONES

EL PODER DE UNA REPUTACIÓN POSITIVA

Es más probable que los clientes satisfechos regresen a comprar el servicio o producto ofrecido. Eso representa un importante flujo de ingresos a largo plazo. Pero hay un beneficio adicional que es potencialmente más valioso; las referencias que resultan de aquellos clientes leales.

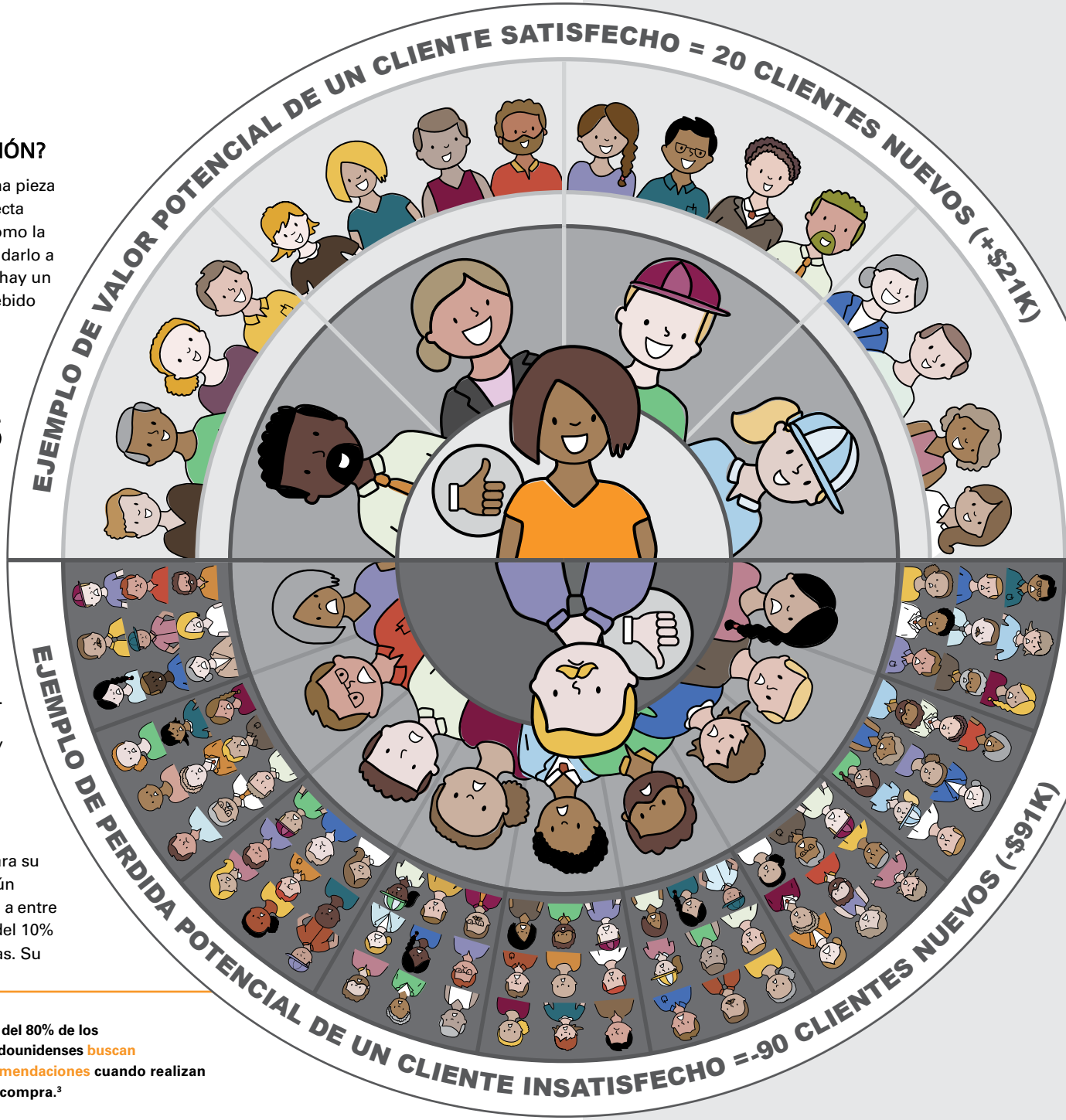
Por ejemplo, supongamos que uno de sus cliente leales tiene un valor de por vida de $1,000 dólares para su negocio. Es altamente probable que lo remita a cuatro o más amigos y familiares. Convierta estas referencias en nuevos clientes y será fácil ver el efecto multiplicador de sus clientes leales.

EL DAÑO DE CLIENTES INSATISFECHOS

Está claro que los clientes felices y leales son importantes para su rentabilidad. Pero el efecto de los clientes insatisfechos es aún mayor y de gran potencial. Un cliente insatisfecho le contará a entre 9 y 15 personas más sobre una experiencia negativa y más del 10% de los clientes insatisfechos le contarán a más de 20 personas. Su mala reputación se extenderá como un virus.

El 92% de los consumidores cree en las recomendaciones de amigos y familiares sobre todas las formas de publicidad.[2]

Más del 80% de los estadounidenses buscan recomendaciones cuando realizan una compra.[3]



Conoces algunos de los costos directos de las devoluciones de clientes. La parte de reemplazo, el tiempo invertido al cliente y el re-trabajo no cobrado, para rehacer la reparación. Sume estos costos costos y es una parte significativa en sus ganancias. Pero hay otros costos que probablemente no haya considerado que hacen que el costo sea mucho mayor.

Visite **www.timken.com/comebackcalculator** para descargar nuestra calculadora de costo de devoluciones y descubra lo que realmente le cuestan. La calculadora también le ofrece una comparación de esos costos cuanto utiliza las mazas de Timken versus las mazas de línea económica.

A la derecha hay un ejemplo que muestra cómo la calculadora revela el costo real de las devoluciones. En esta calculadora real ingresará sus datos en las celdas resaltadas para calcular el costo real de las devoluciones.

¿CUÁL ES EL CO$TO REAL DE DEVOLUCIONES?

Visite **www.timken.com/comebackcalculator** para usar la calculadora y ver dos vídeos útiles.

La sección superior de la calculadora muestra el beneficio total en un trabajo de servicio típico, reemplazando una maza de rueda delantera.

	Económica	Timken
Precio de compra de la pieza:	$119.99	$173.99
Precio de venta (40% margen):	$167.99	$243.59
Ganancia:	$48.00	$69.60
Su tasa de trabajo:	$70.00	$70.00
Costo por hora del técnico:	$17.79	$17.79
Tiempo de trabajo estimado:	1.6	1.6
Ingresos laborales:	$112.00	$112.00
Costo laboral:	$28.46	$28.46
Ganancia en el trabajo:	$83.54	$83.54
Monto facturado:	$279.99	$355.59
Costo de materiales y mano de obra:	$148.45	$202.45
Tu ganancia total:	$131.53	$153.13

La sección inferior de la calculadora le permite estimar cuántas mazas instala en un mes y la tasa de devoluciones de la pieza. Luego le muestra el costo real anual estimado de las devoluciones, tanto para piezas económicas como para piezas de calidad premium, como la nuestra.

Partes instaladas mensuales: ¿Cuántas mazas instalas en un mes?	36	36
Ganancia anual de partes: Ganancia anual por venta de partes	$4735.15	$5512.75
Procentaje estimado de tasa de devolución: ¿Cuál es la tasa de devolución esperada para esta parte?	8%	2%
Unidades por garantía al año:	2.88	0.72
Rentabilidad perdida: Cuanta ganancias perdió al rehacer los trabajos originales?	$[378.81]	$[110.26]
Perdidas de oportunidad: ¿Cuántas ganancias perdió al retrabajar en lugar de hacer nuevos negocios?	$[378.81]	$[110.26]
Rentabilidad a fin de año - Total:	$3977.53	$5292.24
Rentabilidad a fin de año por unidad:	$110.49	$147.01
Ganancias totales por cada maza instalada:	84%	96%

La información proporcionada por la calculadora es solo para fines ilustrativos y no se garantiza su precisión.

TIMKEN

El equipo de Timken aplica sus conocimeintos para mejorar la fiabilidad y el rendimiento de la maquinaria en diversos mercados de todo el mundo. La compañía diseña, fabrica y comercializa componentes mecánicos de alto rendimiento, incluidos rodamientos, bandas, frenos, embragues, cadenas, coples, engranes y productos y servicios relacionados con la transmisión de potencia mecánica.

1 Oficina de Asuntos del Consumidor de la Casa Blanca, citada en https://beyondphilosophy.com/15-statistics-that-should-change-the-business-world-but-havent/

2 https://www.forbes.com/sites / kimberlywhitler / 2014/07/17 / why-boca-boca-marketing-es-el-más-importante-social-media / # 5375173b54a8

3 https://www.business2community.com/marketing/numbers-dont-lie-2016-nielsen-study-revealed-referrals-01477256

Stronger. By Design.

www.timken.com/aftermarket

1M 09-18 :29 Núm. de orden. 11167S | Timken® es una marga registrada de The Timken Company. | © 2018 The Timken Company | Impreso en México