

## EDITORIAL

- Empatía

## NUEVOS PRODUCTOS

- Nuevas líneas Tipo 42 y 27

## NOTA

- Curso de Ventas

## NUESTROS CLIENTES

- Home Depot

## LIBERTAD

## INGENIO ABRASIVO

- Sopa de letras
- Solución al anterior
- Ganadores del número anterior

## Empatía

En números anteriores hemos hablado del valor que representan la inversión interna en áreas como Investigación y Desarrollo así como el adherirse a Organizaciones Internacionales que garanticen la calidad, la seguridad y la mejora continua de los productos, pero existe otro punto clave que distingue a las empresas de excelencia; es el valor agregado de la Pre y Post venta que se le brinda tanto a los clientes internos como externos. La idea es no solo ofrecer un servicio de calidad, oportuno y sensible a las necesidades de los clientes, sino desarrollar la misma clase de servicio en los departamentos de la compañía. La capacidad o habilidad humana que favorece una mejor comunicación y la satisfacción de los elementos internos y externos de la empresa es la empatía.



La empatía no sólo significa “ponerse en los zapatos del otro”, sino aprender a conectar con la otra persona y ser capaces de entender sus emociones, necesidades y estado de ánimo para tratar de inferir lo que puede estar viviendo y con base en eso actuar. Cuando se logra ser empático las barreras desaparecen y se abre la posibilidad de una comunicación fluida y auténtica.

Algunos beneficios de la comunicación empática son:

- Fortalecimiento de la relación.
- Desarrollo de la asertividad.
- Conocimiento de la persona y de sí mismo.

Los puntos clave que favorecen el desarrollo de la empatía son:

- Mantener la mente abierta a las diferentes formas de pensar y de sentir.
- No juzgar sino comprender.
- Mostrar un interés sincero por la otra persona.

Una forma para aprender la empatía es mediante el ejemplo, por lo tanto, es importante que directivos y jefes tengan desarrollada esta habilidad para poderla permear en su equipo de trabajo y ellos a su vez transmitirla a los clientes. Con esto se logra que la relación de negocios se enriquezca y se vayan creando lazos fuertes para encontrar soluciones favorables y eficaces en los momentos de cambios y retos.

Nuestra pregunta sería: en su empresa ¿Qué tan empáticos son?

## IMPERIAL



### Ventajas

- ✓ Máximo rendimiento contra cualquier disco de su tipo.
- ✓ Alto poder de remoción.
- ✓ La mejor opción para esmerilar los materiales más duros o exóticos.

## MAGMA



### Ventajas

- ✓ Extra alto rendimiento.
- ✓ La mejor opción en operaciones severas.
- ✓ No se despostillan ni se desgranan.

## KREATOR



### Ventajas

- ✓ Ideales para la industria que trabaja grandes superficies.
- ✓ Excelente rendimiento.

## EASY-CUT®

**¡Producto Mejorado!**



### Ventajas

- ✓ Duran más que los discos de su tipo.
- ✓ No se desgastan.
- ✓ Excelente relación precio -rendimiento

## CHUM®

**¡Producto Mejorado!**



### Ventajas

- ✓ Realizan una acción de corte y desbaste muy suave.
- ✓ Ideales para trabajos generales no intensivos.
- ✓ Precio súper accesible.



Debido a nuestro compromiso de ofrecer las mejores Soluciones en Abrasivos, en los pasados meses personal de Grupo Austromex se dio a la tarea de impartir el curso Excelencia en Ventas 2015 a nuestros clientes en diversos estados del país.

El principal objetivo de estos cursos fue fortalecer la parte comercial de nuestros clientes, buscando siempre otorgar las mejores herramientas para lograr aumentar las ventas. Es por ello que gracias a un personal calificado en el ramo de los abrasivos se reforzaron técnicas de ventas y conocimientos más detallados de nuestros productos.

Más de 700 personas asistieron a nuestros cursos, que se dieron lugar en las ciudades de Monterrey, Guadalajara, México Hermosillo, Villahermosa, Puebla y Querétaro. En los cursos los asistentes reconocieron la importancia de estar constantemente actualizados para dar un mejor servicio a sus clientes. Nuestros clientes mostraron su agradecimiento a Grupo Austromex por la importancia que se le da a la mejora continua.

Agradecemos a todos las personas que asistieron.





Hace cerca de una década, Grupo Austromex se vinculó a la compañía de mejoras para el hogar más grande del mundo: The Home Depot, misma que tras ingresar a México en el año 2001 implementó una ambiciosa estrategia de crecimiento por todo el país a través de la cual actualmente atiende a 60 millones de personas cada año. En 2010 Home Depot otorgó a Grupo Austromex el reconocimiento más importante como el Proveedor del año, gracias al nivel de servicio, proactividad y rentabilidad. A través de 111 tiendas ubicadas en los 31 estados de la República Mexicana y el Distrito Federal, comercializan con fuerza los productos Austromex, principalmente los discos de diamante, discos abrasivos, bandas de lija, hojas de lija, cepillos, brocas de diamante; tanto para pisos cerámicos, metal y concreto, así como para madera. También distribuyen otros productos, como esmeriladoras y pulidoras, o accesorios para soldar.

The Home Depot trabaja arduamente para acercarse cada vez más al consumidor y, con ello, facilitar la disponibilidad de sus productos en todos los rincones del territorio nacional a través de sus tiendas o bien de su portal de internet, donde se pueden adquirir con sólo hacer clic. La venta está ligada a información y guía que ofrecen los asociados de mandil naranja, quienes orientan a los clientes para así poder realizar una compra informada y por tanto útil, que permita estar a la altura de sus expectativas.

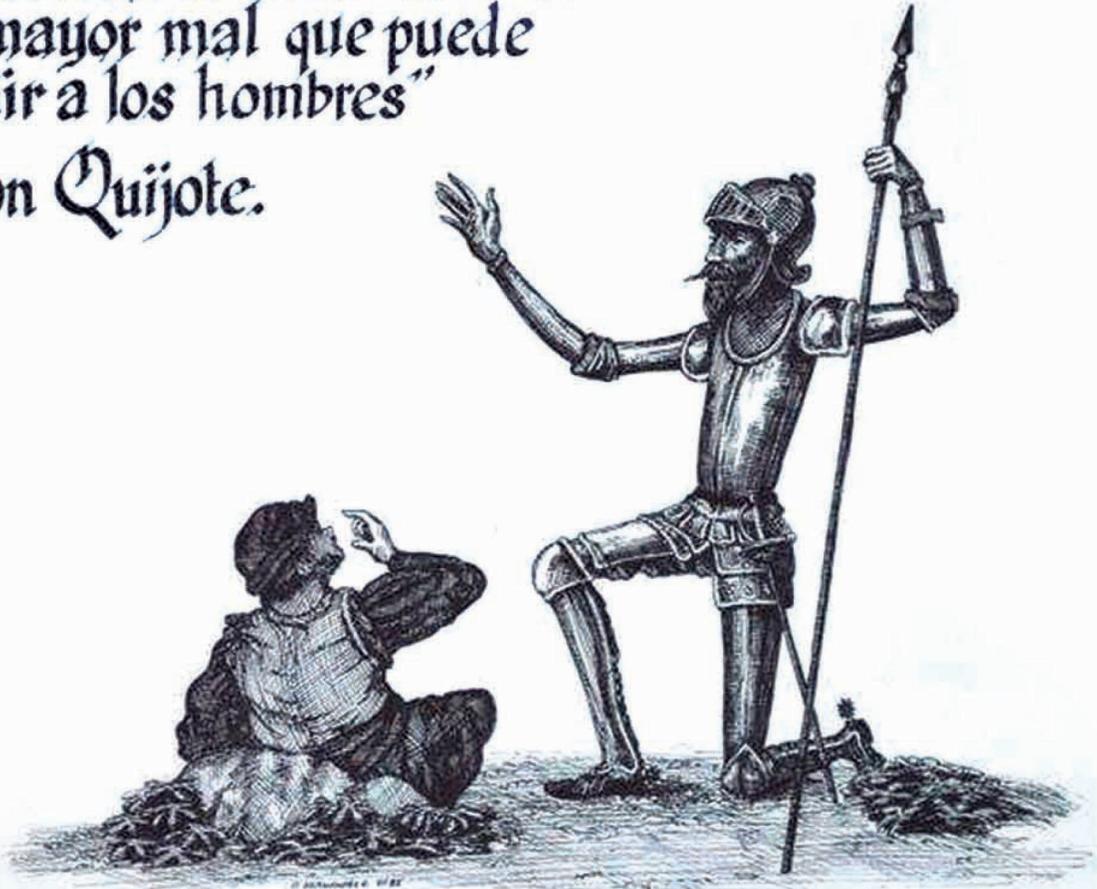
De esta manera, Austromex y The Home Depot trabajamos de la mano para servir cada vez más y mejor a nuestros clientes, haciendo sinergia y comprometiéndonos a hacer de cada proyecto doméstico y profesional, un éxito. Este año 2015 The Home Depot celebra sus primeros 14 años de presencia en México, y continúa invirtiendo; antes de que concluya diciembre próximo, espera abrir 5 tiendas más en localidades del Distrito Federal y de los estados de Campeche, Guanajuato, Puebla y Yucatán.



# Libertad

“La libertad, Sancho, es uno de los más preciosos dones que a los hombres dieron los cielos; con ella no pueden igualarse los tesoros que encierra la tierra ni el mar encubre; por la libertad, así como por la honra, se puede y debe aventurar la vida; y, por el contrario, el cautiverio es el mayor mal que puede venir a los hombres”

Don Quijote.



Del libro “El Ingenioso Hidalgo Don Quijote de la Mancha” de Miguel de Cervantes Saavedra (1547-1616)

# Sopa de letras

Encuentre las 5 nuevas líneas de discos para desbaste:

- IMPERIAL
- KREATOR
- MAGMA
- EASYCUT
- HUM



Si conoce la respuesta, envíela al Departamento de Mercadotecnia y Publicidad de Abrasivos Especiales al fax: (55) 2629-2236 o al correo electrónico: [mercadotecnia@austrormex.com.mx](mailto:mercadotecnia@austrormex.com.mx) y si es de las primeras 20 personas en contestar correctamente recibirá un obsequio.

En el próximo número se publicará el nombre de las 10 primeras personas que hayan respondido acertadamente. En el caso de varios participantes de la misma empresa, solo se publicará el nombre del primero que haya enviado su respuesta.

**IMPORTANTE:** Incluya su nombre, el nombre de su empresa o negocio y dirección completa (calle, número, colonia, C.P., ciudad o población, estado y teléfono), para el envío de su obsequio.  
**¡¡ PARTICIPE Y GANE !!**



Grupo Austrormex comprometido con nuestro Medio Ambiente, pone a su disposición la versión electrónica de esta publicación. Si desea dejar de recibirlo impreso y lo prefiere vía correo electrónico, favor de escribirnos a: [mercadotecnia@austrormex.com.mx](mailto:mercadotecnia@austrormex.com.mx)



# Ingenio abrasivo



## Solución al anterior

Encuentre las 8 diferencias que existen entre los dos discos.

Respuesta:



Marca registrada de Austrormex, No. Clave, Logo oSa, color, Máx. RPM, código de barras, logo de seguridad.

## Ganadores del número anterior

1. Melissa Terui de Cárdenas  
**Chambamart**
2. Sayd Castillo  
**Anmar Fijaciones**
3. Juan Bernal  
**Blackhawk de México S.A. de C.V.**
4. Mary Pérez Carrillo  
**Bochetti S.A. de C.V.**
5. Hugo Fernando Quijano Chan  
**Casa Blanca Ferreterías**
6. Saúl Alejandro Ortuño  
**Servicios Industriales y Maquinados Siyma**
7. Isaías Armendariz  
**Franklin Electric**
8. Eyesenia Hernández  
**Durothane S.A. de C.V.**
9. Humberto Ayala  
**Vitromart - Cristales de Hidalgo**
10. José Guadalupe Ramírez  
**Comp Air Gases Ensenada**

Imágenes del boletín: FreeDigitalPhotos.net

**NotiAbrasivos®** boletín informativo trimestral editado por **Abrasivos Especiales, S.A. de C.V.**  
 M. Cervantes Saavedra No. 432, Col. Irrigación, C.P. 11500, México D.F.  
 Tel.: 01 55 5557 1966

E-mail: [mercadotecnia@austrormex.com.mx](mailto:mercadotecnia@austrormex.com.mx)  
 D.R. © 1986 Tiraje 11,000 ejemplares

[www.austrormex.com.mx](http://www.austrormex.com.mx)

ARG-10,000-SEP-15