



PARTES PRO CLÁSICO

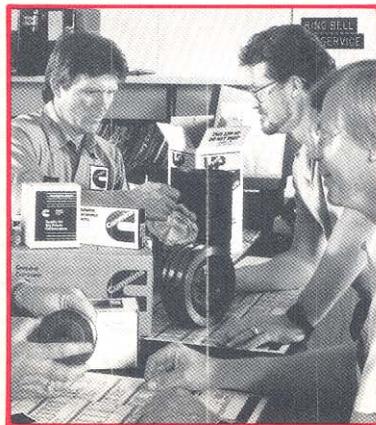
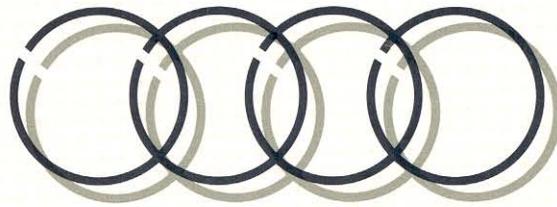
EDICIÓN CLÁSICA #13

Las Partes Pro Clásico son proporcionadas como una referencia histórica. Las ofertas especiales, los premios y los premios ya no se aplican a esta edición. Las Partes Corrientes Pro resultan junto con todas las Partes Pro los Clásicos pueden ser encontrados en (el chasquido) qsol.cummins.com.



Cummins

Profesional de Piezas 13



INVEST IN THE BEST

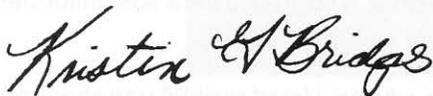
Bienvenido al Profesional de Piezas #13!

Este folleto cubre la información que Ustedes necesitan para usar las Partes Genuinas Cummins como instrumento de ventas. Les mostraremos como usar la Hoja de Datos para que sus clientes sepan que las Partes Genuinas Cummins les ahorran dinero a largo plazo.

Al principio de este folleto, hay una tarjeta de respuestas y un formulario de inscripción. Por favor trate de llenar la tarjeta y envíela por correo. Esto nos ayudará a mantener al día nuestra lista de abonados y sabremos si mantenemos informados a nuestro equipo de Profesionales de Piezas. Si conoce a alguien que no participe en el programa, pero que debería de estar, use la tarjeta de inscripción y envíenos su nombre. Si por alguna razón no tiene algunos de los folletos anteriores por favor póngase en contacto con su Distribuidor Cummins más cercano, porque puede obtener todas las ediciones pasadas por medio de él. Pero recuerde que muchos de los incentivos ofrecidos ya no se aplican y sólo se usan para entrenamiento y referencia.

Las respuestas al examen de esta edición aparecerán en el Profesional de Piezas #14. Las respuestas del Profesional de Piezas #12 se incluyen en esta edición.

Buena suerte y buenas ventas;



Kristin Bridges
Editora

Correcciones en el Profesional de Piezas 12:

Sí, la foto del motor 6C en la página 8 está al revés. Solamente queríamos saber si Usted lo notó. Para ver el motor 6C como debe de ser, ponga la foto enfrente del espejo.

TIPS

de los Profesionales

Gracias a Mike Colger por su Tip. Como el mandó él mejor tip de esta edición recibirá su propia chaqueta personalizada con el emblema de profesional de piezas, y también cinco emblemas adicionales para sus uniformes y gorra.

Mándenme sus Tips! Si el de Usted es seleccionado como el mejor Tip para esa edición, Usted recibirá una chaqueta personalizada con el emblema de Profesional de Piezas. Además, cualquiera que envíe un Tip que se publique en una de nuestras ediciones recibirá la gorra y las insignias del Profesional de Piezas. Envíe ahora sus sugerencias y aproveche la oportunidad para ganar premios y ver su nombre impreso.

Aquí está el Tip de Mike:

En el mercado de hoy, piezas para la media reparación no se venden tan fácilmente como antes, por eso tenemos que ver la manera de aumentar las ventas. Ahora que ya llegó el invierno, cuando vendemos una bomba de agua, también necesitamos vender el DCA30 o el DCA60 para la familia del Big Cam IV. También es una buena oportunidad para venderle al cliente todas las correas y mangueras que él necesite y también filtros de aire, de combustible y de agua. Me he dado cuenta que todo lo que necesitamos hacer es sugerir estas piezas y tendremos clientes más contentos por que los ayudamos en lo que ellos necesitan. Ahora debemos empezar a ponerlo a prueba. Usted puede hacer una venta más de piezas pequeñas, y ganar la confianza del cliente para que regrese. Para tener buen resultado en el mercado actual tenemos que buscar otra forma de atraer a los clientes.

Mike Colyer
Cummins Ohio, Inc.
Cincinnati

Reglamentos: Los tips deben de estar de acuerdo con las normas estándar de Cummins, deben relacionarse a la venta de partes Genuinas Cummins nuevas o Recon, o de Aceite Premium Blue.

Envíe sus Tips a :

Distribución
Cummins, S.A. de C.V.
Arquímedes #209
Col. Polanco
Tip: Consejo, recomendación.





En las ediciones pasadas del Profesional de Piezas, Usted ya ha visto las nuevas características que llamamos la Hoja de Datos. Estas hojas registran las piezas escogidas junto con las ventajas y beneficios. Es muy importante conocer estos datos cuando Usted vende Partes Genuinas Cummins.

En esta época de mucha competencia el dicho "Un buen cliente siempre será un buen cliente" no siempre se puede aplicar. Usted siempre tiene que continuar trabajando siempre para conservar al cliente y al mismo tiempo tratar de conseguir nuevos. Los clientes actuales quieren ver que el excelente funcionamiento no sólo sea de las piezas si no que también sea del equipo. Aquí es donde las Piezas Genuinas Cummins tienen la ventaja. Nosotros podemos ofrecer un paquete completo: piezas que se han hecho usando la tecnología más moderna junto con la información, entrenamiento, sistemas, experto servicio y las herramientas para lograr rendimiento, (mejor que ningún otro fabricante de partes para Motores Cummins.)

Cada cliente o cada futuro cliente quiere, e inclusive desea comprar su producto, y depende de Usted convencerlo que compre las piezas. Piense que el cliente toma la decisión de comprar basándose solamente en interés propio. Mientras Usted está con él, él se está preguntando "Para qué me va a servir este producto" Usted debe de contestar esa pregunta directamente para lograr la venta.

Hay tres pasos a seguir para contestar las preguntas de los clientes y son: características, ventajas y beneficios. Las características deben de estar especificadas en el producto del que Usted está hablando. Un ejemplo podría ser el ajuste en la parte inferior de la camisa del cilindro en las Partes Genuinas Cummins. La ventaja es el resultado directo de la característica. Aquí, la ventaja es que hay reducción en el peso y reducción del desgaste en el área de ajuste, resultando en una camisa más firme. Mientras

que los dos primeros pasos quizá sean muy importantes para nosotros que estamos en el negocio de vender Piezas Cummins, tal vez no sea lo que el cliente quiera escuchar, El quiere saber para que le van a servir las piezas: cual es el beneficio propio. En nuestro ejemplo anterior, el ajuste en la parte inferior mejora el desgaste en el bloque de cilindro, mejora la durabilidad de la camisa y aumenta la vida del cilindro. Esto es lo que el cliente quiere oír. Si puede obtener larga duración de sus piezas, entonces sus costos de operación no van a aumentar y tampoco habrá pérdida de tiempo. Tiempo y dinero son factores muy poderosos para persuadir a cualquiera.

Si Usted puede demostrar a sus clientes como las Piezas Genuinas Cummins pueden ahorrar tiempo y dinero, entonces Usted le está diciendo exactamente lo que él quiere escuchar y está Usted reforzando su deseo de comprar.

Aunque el beneficio es el paso más importante, los otros dos también son importantes para el proceso de ventas. Si Usted dijera "Esta camisa le va ahorrar tiempo y dinero" el cliente va a querer saber porqué. Usted debe hacer un llamado a su lógica así también como a la necesidad de operar eficientemente. Es por eso que la Hoja de Datos provee los pasos a seguir para llegar a los beneficios.

Ahora, apliquemos esto a una transacción que Usted pudiera encontrar. Supongamos que Usted está tratando con un cliente que piensa comprar Piezas que no son Genuinas Cummins.

Cliente (Joel): Francamente, estoy pensando comprar algunas piezas que algunos de sus competidores me han mostrado y parecen ser iguales a las de Cummins y por menos dinero. Bill, si Usted estuviera en mi situación, usted también trataría de comprarlas.



Profesional de Piezas (Bill): Quizá Usted tenga razón Joel, si yo estuviera en su lugar, entiendo su interés por productos del competidor, después de todo Usted quiere estar seguro de obtener lo mejor por su dinero y también mantener su costo de operación lo más bajo posible.

Ciente: Exactamente! nunca pensé que le oiría decir eso.

Profesional de Piezas: Así es Joel, ese es mi trabajo, ver la manera de ahorrarle dinero.

Ciente: Yo sé que su producto cuesta más Bill. Entonces como me va ayudar a ahorrar dinero?

Profesional de Piezas: Si me permite un momento, yo le mostraré como. Créame vale la pena.

Ciente: Está Bien, por favor ahórreme dinero!

Profesional de Piezas: Bien, Usted mencionó que algunas de las piezas de los competidores parecen ser iguales a las de Cummins. Pero déjeme que le muestre algunas pequeñas diferencias que harán una diferencia muy grande en la ganancia.

Ciente: Está bien, dígame, siempre y cuando pueda ahorrar dinero, escucharé.

Profesional de Piezas: Como Usted sabe, la fabricación de motores Diesel es el negocio principal de Cummins, así nuestros ingenieros se pasan la mayoría del tiempo diseñando y mejorando motores y piezas de Cummins. El diseño de nuestras piezas,

continuamente se está perfeccionando por medio de la creación de nueva tecnología y del desarrollo de mejores materiales.

Sólo las partes Genuinas Cummins reúnen los requisitos y especificaciones EXACTAS que son decisivas para el buen funcionamiento del motor. Nuestra prueba de proceso controlado asegura que cada parte esté fabricada para operar debidamente con las partes del motor. Lo que le estoy tratando de decir Joel, es que sólo las Partes Genuinas Cummins pueden darle la más larga duración y rendimiento al motor.

Porque Usted quiere el mejor funcionamiento de su equipo ¿no es así?

Ciente: Claro que sí Bill, pero dígame exactamente que es lo que hace que sus piezas sean mejores que las de los competidores.

Profesional de Piezas: Qué bueno que Usted preguntó. Empecemos con las camisas de cilindro que tienen las paredes horneadas con tratamiento de lubrite. Esto ayuda a que la pared del cilindro mantenga una cantidad ideal de aceite lubricante que reduce el consumo de aceite y aumenta la vida del anillo y de la camisa. Su costo de reparación y piezas de repuesto será disminuido y además todo el tiempo que se va a ahorrar. Todo esto le ayudará mucho en su negocio ¿no es verdad?

Ciente: Sí, sí hay una gran diferencia cuando hay pérdida de tiempo, todo el negocio sufre. ¡Esos camiones deben de funcionar increíblemente bien!!



Profesional de Piezas: Déjeme mostrarle algunas otras cosas que van a hacer una gran diferencia en su negocio. Vea estas muescas, si no están maquinadas con precisión, para que puedan tener la dimensión exacta del sellado de la hendidura y sellos o-rings, Usted va a tener muchos problemas, si las muescas son muy pequeñas, la distorsión de la camisa viene a ser un problema muy grande que consiste en aumento de consumo de aceite y rozamiento del pistón. Si las muescas son muy grandes, Usted no tiene suficiente sellado de compresión para asegurar el sellado que debe de ser. Si el aceite se mezcla con el refrigerante, el aceite pierde su habilidad de lubricar. Entonces Usted va a experimentar fallo prematuro del cojinete. ¡Y tarde o temprano va a costar mucho dinero!

Con las camisas Cummins Usted puede estar tranquilo. Las muescas y sellos están igualadas de una manera precisa, y Usted no tiene por qué preocuparse en cambiar piezas antes de lo necesario.

Cliente: Esto es cierto pero los competidores no estarían en el negocio si sus piezas no llenaran los requisitos necesarios, ¡y no puedo creer que sus productos sean fabricados sin control de calidad!

Profesional de Piezas: Usted tiene toda la razón. Esos productos sí llenan algunos requisitos, pero sólo partes Genuinas Cummins llenan esas especificaciones tan importantes que sólo Cummins sabe como hacer.

Cliente: Pero dígame si realmente hay una gran diferencia.

Profesional de Piezas: Sin la menor duda. Vea



estos castillos junto con la corona del pistón. Esto proporciona un espacio preciso entre la válvula y el pistón. Esto asegura que la compresión sea correcta. Un maquinado impropio en los castillos lleva a baja compresión, resultando el comienzo de muchos problemas.

Si la hendidura no es profunda, el pistón y la válvula pueden hacer contacto causando que la válvula se doble o se rompa. También tenga mucho cuidado con las válvulas de los competidores porque quizá no proporcionen las especificaciones necesarias. ¿Ahora entiende Usted por qué le hablaba de ahorrar.?

Cliente: Sí, sí me doy cuenta. Creo que lo único que quería era ahorrar más.

Profesional de Piezas: Si Usted compra partes de los competidores, Usted va ahorrar dinero ahora, pero algunos meses después Usted no va a tener ninguna garantía. Usted está ahorrando no solamente dinero, si no también tiempo y problemas.

Cliente: Un momento, me está Usted tratando de decir que Usted me garantiza las piezas del motor para toda la vida.

Profesional de Piezas: Cummins no le puede garantizar que Usted nunca va a tener problemas con su motor, pero sí le podemos garantizar piezas de alta calidad específicamente diseñadas para ofrecer el mejor funcionamiento posible para su motor. También respaldamos nuestro producto con una garantía y nuestro excelente servicio de mecánicos entrenados en la fábrica e información de piezas y mucho más.



Todo esto significa ganancia para Usted ahora y también en el futuro ¿no cree Usted?

Cliente: Sí, creo que Usted tiene razón. Debería yo de haber sabido que sólo Cummins hace las mejores partes para sus propios motores y que a largo plazo se ahorra dinero. Bueno creo que en realidad, me conviene continuar comprando las piezas de Cummins!.

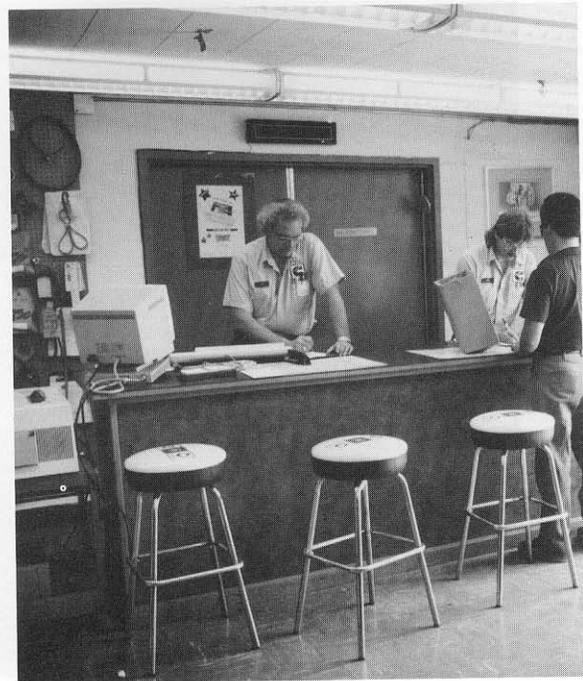
Profesional de Piezas: Joel, Usted ha tomado una decisión muy sensata, de continuar usando las Piezas Genuinas Cummins.

Aunque esta escena parece perfecta, nos muestra alguna técnica que Usted puede usar para contrarestar los argumentos de un cliente que está indeciso a gastar más dinero para comprar la calidad de las piezas Genuinas Cummins. Si Usted puede mostrar al cliente como puede ahorrar tiempo y dinero comprando Piezas Genuinas Cummins entonces él estará deseoso de comprarlas.

Hay otras ventajas generales para comprar Piezas Genuinas Cummins.

Explique que la garantía cubre las piezas en más de 3000 distribuidores en Norte América y que la mano de obra, daños y artículos de consumo, como es el aceite y el anticongelante también están incluidos en la garantía. Esto quiere decir que no importa donde tengan problemas porque de todas maneras hay lugares en todas partes donde puedan hacer reparaciones bajo la garantía.

Otra manera de vender es poner énfasis en que las



Piezas Genuinas Cummins mejoran su producto usando la última tecnología que mejora la economía del combustible, funcionamiento, responsabilidad y duración. Por favor vea que su cliente conozca sobre la oportunidad de actualización UPRATE. ver el Profesional de Piezas #9 para ejemplos específicos sobre UPRATE a actualizaciones. Además de mantener su motor al día, su cliente también puede estar seguro de recibir las Partes Genuinas Cummins, para su motor. Tenemos más de 65,000 números de partes disponibles cubriendo todo, desde modelos de más de 40 años hasta producción de motores actuales.

Es importante que nuestros Profesionales de Piezas Cummins conozcan el producto, no solamente el número de la parte y el precio, sino también las características y los beneficios. A la vez que los beneficios generales de Partes Genuinas Cummins son importantes para el cliente también la hoja de datos que nosotros escribimos le darán ejemplos específicos que Usted necesita para diferentes situaciones que le ayudarán a explicar a su cliente porqué deben de comprar Partes Genuinas Cummins. La meta de Profesional del Piezas es proporcionarle los instrumentos que Usted necesita para hacer más ventas y que el cliente se mantenga usando Piezas Genuinas Cummins por mucho tiempo.

Profesional de Piezas Cummins

Hoja de Datos

#4 Arbol de Levas

12/89

Producto	Característica	Ventaja	Beneficio
Arbol de Levas Genuino de Cummins	Lóbulo corona de Leva que hace juego con los rodillos de seguidores del tipo abarillado.	Disminuye la tensión	Aumenta la vida del árbol de levas.
	Endurecimiento inducido de la superficie del lóbulo y del cojinete.	Aumenta la resistencia en contra del desgaste	Aumenta la vida del árbol de levas.
	Acabado liso.	Reduce a un mínimo las impurezas en la superficie.	Aumenta la vida del árbol de levas
	Diseñado como parte del sistema de combustible	Mejora el sistema total de la combustión	Aumenta la economía reduce emisión y mejora el rendimiento.
	Inspección de cada árbol de Levas que usan un sistema magnético y examen degradado de ácido.	Detecta defectos invisibles al ojo humano.	Asegura al cliente la calidad del árbol de Levas.
Arbol de Levas Genuinas de Cummins	Hecho de acero forjado.	Aumenta la duración.	Aumenta la vida del árbol de levas.
	Proceso del endurecimiento de inducción de filete.	Aumenta la fuerza con tra el desgaste en 200%	Aumenta la vida del árbol de levas.
	Acabado liso del Muñón.	Disminuye los puntos del desgaste.	Aumenta la vida de los cojinetes y del muñón.
	Inspección de cada árbol de levas que usa un proceso magnético.	Detecta defectos microscópicos como impurezas del acero, color y grietas ajustadas.	Los clientes pueden estar seguros de la calidad, y confianza en el árbol de levas.

Ultimos Catalogos de Piezas.

Aplicación	Número de Boletín
Nuevos	
6A3.4 Generador (Alta Velocidad)	3884325-00
6A3.4 Generador (Baja Velocidad)	3884339-00
6AT3.4 Generador (Alta Velocidad)	3884340-00
6AT3.4 Generador (Baja Velocidad)	3884341-00
4B3.9 Unidad de Potencia	3884321-00
4BT3.9 Unidad de Potencia	3884322-00
4BTA.9 Unidad de Potencia	3884323-00
6C8.3 Unidad de Potencia	3884311-00
6CT8.3 Unidad de Potencia	3884312-00
6CTA8.3 Unidad de Potencia	3884313-00
KTTA19 Unidad de Potencia	3884329-00
6B5.9 Unidad de Potencia	3884330-00
6Bt5.9 Unidad de Potencia	3884331-00
6BTA5.9 Unidad de Potencia	3884332-00
6A3.4 Unidad de Potencia(Alta Velocidad)	3884326-00
6A3.4 Unidad de Potencia(Baja Velocidad)	3884327-00
6AT3.4 Unidad de Potencia(Alta Velocidad)	3884335-00
6AT3.4 Unidad de Potencia(Alta Velocidad)	3884336-00
4A2.3 Unidad de Potencia	3884328-00
Especializados	
6A3.4 Automotriz UPS	3884287-01
4BT3.9 GM P30	3884334-00

Exámen del Profesional de Piezas #13

(Las respuestas aparecerán en el Profesional de Piezas #14)

1. Cuando se está hablando con el cliente, la característica específica del producto se llama:
 - A. La ventaja
 - B. El dato
 - C. La característica
 - D. El beneficio
2. Solamente es necesario decirle al cliente acerca de las ventajas del producto, omitiendo los dos primeros pasos.
 - A. Verdadero
 - B. Falso
3. La ventaja del producto es:
 - A. La misma que el beneficio
 - B. El resultado directo de la característica
 - C. La misma que la característica
 - D. La misma para todas las partes Genuinas Cummins
4. Las camisas de ajuste en el área de la parte inferior de Piezas Genuinas Cummins es un ejemplo de:
 - A. Ventaja
 - B. Característica
 - C. Beneficio
 - D. Objeción
5. El cliente está más interesado en como le va a ayudar la característica, que también se conoce como:
 - A. Resultado
 - B. Ahorro
 - C. Beneficio
 - D. Precio
6. Además de proveer al cliente con las piezas, la red Genuino de Cummins le proporciona:
 - A. La última tecnología
 - B. Servicio de expertos
 - C. Profesionales entrenados
 - D. Todas las anteriores
7. Mostrando al cliente como puede ahorrar tiempo y dinero usando las partes Genuinas Cummins como un ejemplo de:
 - A. El beneficio
 - B. La Luz
 - C. La Característica
 - D. Todas las anteriores
8. Lo único que Usted necesita proporcionar al cliente de hoy es partes:
 - A. Verdadero
 - B. Falso

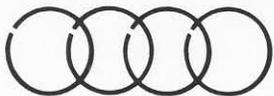
9. Cuando el cliente pregunta “ ¿Qué gano con este producto?” el pregunta cual es el:
- A. Precio
 - B. Tamaño
 - C. Peso
 - D. Beneficio
10. Dos factores importantes para persuadi al cliente de comprar ciertos productos son:
- A. Tiempo y lugar ahorrado
 - B. Peso y color
 - C. Tiempo y dinero ahorrado
 - D. Ninguna de las mencionadas
11. Cuando los clientes comentan que algunas de las piezas del competidor parecen ser iguales que las de Cummins y por menos dinero, aún con la ayuda de la Hoja de Datos no hay manera de convencerlo de lo contrario.
- A. Verdadero
 - B. Falso
12. Los cortes valvulares junto con la corona del pistón de las partes Genuínas Cummins son ejemplos de:
- A. Una característica
 - B. Un beneficio
 - C. Una trampa
 - D. Una ventaja
13. Usted debe de hacer hincapié que comprando partes Genuinas Cummins el cliente tiene la garantía de un funcionamiento de por vida, para el motor
- A. Verdadero
 - B. Falso
14. Para el cliente, ahorrar dinero es un ejemplo de:
- A. Una ventaja
 - B. Un beneficio
 - C. Una molestia
 - D. Una característica
15. La garantía de partes de Cummins cubre:
- A. Mano de obra
 - B. Daño progresivo
 - C. Artículos desgastados
 - D. Todos los anteriores
16. Aunque tenemos mas de 65,000 números de partes disponibles para el cliente, son únicamente para motores que tengan menos de 10 años.
- A. Verdadero
 - B. Falso
17. ¿Qué partes reunen los requisitos y especificaciones exactas que son cruciales para el funcionamiento de los motores?
- A. Cualquier pieza hecha para motores Cummins por cualquier compañía.
 - B. Partes Genuinas Cummins
 - C. Solo las partes originales del motor
 - D. Ninguna de las mencionadas.

18. Según la Hoja de Datos, el excelente terminado liso del árbol de levas genuino Cummins tiene el beneficio de:
- A. Aumentar el kilometraje del combustible
 - B. Disminuir la emisión
 - C. Aumenta la vida del árbol de levas
 - D. Reduce a un mínimo las impurezas de la superficie.
19. Levas y muñones endurecidos por inducción es una característica de:
- A. Cigüeñal Genuino de Cummins
 - B. Árbol de levas Genuino de Cummins
 - C. Todas las partes Genuinas Cummins
 - D. Válvulas Genuinas de Cummins.
20. Según la Hoja de Datos, aumentar la vida del muñón y del cojinete en el cigüeñal Genuino Cummins es casi el resultado parcial de:
- A. La superficie del más pequeño muñón y cojinete
 - B. El proceso de endurecimiento por inducción de los radio filetes.
 - C. El excelente acabado liso del muñón
 - D. Ninguna de las mencionadas.

Respuestas del Profesional de Piezas #12

- | | | | |
|------|-------|-------|-------|
| 1. C | 6. B | 11. C | 16. B |
| 2. B | 7. C | 12. A | 17. D |
| 3. C | 8. D | 13. A | 18. B |
| 4. A | 9. A | 14. B | 19. B |
| 5. C | 10. D | 15. D | 20. D |

Franqueo de retorno garantizado



Cummins

Profesional de Piezas

P.O. Box 34470
Louisville, Kentucky
40232-4470

Identificación del Cliente