



**José Carrasco**  
Director General de Fersay



“La gama de producto es única en España y los servicios que ofrecemos van por delante en rapidez de suministro y por lo tanto en eficacia...”

Fersay, tuvo sus inicios en Alcalá de Henares, en el año 1979, como un pequeño taller de reparación. Actualmente, distribuye más de 140.000 productos distintos para la reparación de electrodomésticos y electrónica a través de distribuidores y franquicias repartidas por todo el Sur de Europa. “El año 2016 ha sido un buen año para la venta y renovación del parque de electrodomésticos y electrónica así que, como es lógico, cuando esto sucede los repuestos decrecen algo pero sin embargo otras familias de productos como los accesorios para electrónica y electrodomésticos han crecido bastante y el PAE también”, nos explica José Carrasco, Director General de Fersay. Éste y muchos más temas, se tratan a lo largo de la siguiente entrevista.

**¿Podría comentarnos los principales logros de su empresa?, ¿qué magnitudes tienen? (ventas, número de empleados, referencias...)**

Pues el principal es llevar 37 años en el mercado y con muchas ganas e ilusiones de seguir generando valor al mismo. Tenemos 3 sedes, Madrid + Alicante donde llevamos 19 años y Tenerife donde llevamos 4 años.

Hemos generado más de 50 empleos en total y estamos orgullosos de ello. La gama de producto es muy grande cerca de las 140.000 referencias en stock y con continuas novedades y estamos sobre los 10 millones de euros de facturación incluyendo la exportación a Portugal, Francia y otros países Europeos.

**¿Qué característica consideraríais que os ha servido para diferenciarnos de la competencia y conseguir una evolución constante en facturación?**

La gama de producto es única en España y los servicios que ofrecemos van por delante en rapidez de suministro y por lo tanto en eficacia. El tener una marca sería que permite ganar márgenes a nuestros clientes y no está quemada como otras, ya que cuidamos que si está en el punto de venta no esté por todos lados como hacen otras marcas. Y la constante formación en Fersay que consigue que el equipo de profesionales sea muy bueno.

**Actualmente, ¿qué equipo conforma su estructura en España?**

Desde Madrid damos servicio a la mayoría de la península y la exportación y desde Alicante atendemos parte de Levante y Baleares así como Albacete y parte de Murcia y desde Tenerife atendemos a las 7 islas Canarias más algunos clientes de África. Tenemos todos los días laborales comerciales visitando directamente a los puntos de venta y servicios técnicos. En Madrid somos 45 empleados, en Alicante 4 y en Tenerife otros 4.

**Ahora que acabamos de estrenar nuevo año, ¿qué balance hacéis de los resultados de 2016? De cara a 2017, ¿qué objetivos os habéis fijado?**

El año 2016 ha sido un buen año para la venta y renovación del parque de electrodomésticos y electrónica así que, como es lógico, cuando esto



"Somos de las pocas empresas que tenemos nuestro propio Servicio Técnico lo que nos da muchas ventajas, por ejemplo en nuestro Laboratorio técnico se comprueban previamente la calidad de todos los productos que traemos con marca propia Fersay..."

sucede los repuestos decrecen algo pero sin embargo otras familias de productos como los accesorios para electrónica y electrodomésticos han crecido bastante y el PAE también. Será un año parecido al 2015 y en 2017 estamos seguros de que volveremos a crecer.

**Asistencia técnica, garantía al consumidor, recogida electrodomésticos... (Háblenos de ello)**

Somos de las pocas empresas que tenemos nuestro propio Servicio Técnico lo que nos da muchas ventajas, por ejemplo en nuestro Laboratorio técnico se comprueban previamente la calidad de todos los productos que traemos con marca propia Fersay. No obstante, nuestras incidencias son tan bajas que realizamos canjes directamente en el producto acabado.

## ¿Cómo trabajáis la experiencia de cliente desde Fersay?

Traemos productos con buena imagen que atrae al consumidor, sobre todo en accesorios y pequeño electrodoméstico y tratamos de que sean productos fáciles de utilizar y de buena calidad para que las prestaciones



produzcan satisfacción al cliente. Tenemos expositores y otras formas de presentar bien el producto en el punto de venta y nuestros comerciales asesoran sobre aquellos aspectos diferenciadores del producto. Además, el punto de venta sabe que nuestra marca la tiene en exclusiva ya que no está en otros lugares.

**¿En que se basa vuestra estrategia de marketing?**

Siempre en aportar soluciones al consumidor final a través del punto de venta, sea con el repuesto a accesorio o sea con un nuevo producto de pequeño electrodoméstico.

**¿Cuáles son los siguientes retos a los que se va a enfrentar la empresa? ¿Vamos a ver alguna novedad a corto-medio plazo?**

Ya pusimos en marcha a principios de 2016 un nuevo servicio de envíos en sábado para ser los más rápidos suministrando y lo vamos a potenciar y desde ahora hasta el verano van a entrar multitud de nuevos productos con nuestra propia marca que es el esfuerzo de los últimos meses del equipo.

**Para cerrar la entrevista, ¿quiere decirles algo desde Fersay a proveedores y competidores que pueden leerle?**

A los proveedores ya saben que somos una empresa muy colaborativa, Fersay no solo compra y vende productos sino que también realiza servicios de garantía o logísticos para marcas muy importantes y a los competidores les respetamos y si hay opción intentamos tener una buena relación, ya que estamos en el mismo mercado aunque cada uno ofrece un valor diferente.

En Fersay no tenemos un competidor global con tanta gama de productos como nosotros, sino que tenemos algunos competidores dependiendo de la familia de productos y eso hace que los veamos de distinta forma que otras compañías. Creemos en el ganar-ganar en nuestra empresa y que hay clientes para todos.

