



Fundada hace más de 140 años, Vaillant Group se ha posicionado entre las marcas más reconocidas del sector... ¿Cuál es la misión y los valores del Grupo?

La visión del Grupo Vaillant es ‘Trabajamos por un clima mejor. En el hogar y en su entorno’. Creo que es un fiel reflejo de la contribución que cada uno de los que integramos Vaillant Group queremos hacer. Desarrollamos soluciones renovables de calefacción y agua caliente para viviendas, apoyándonos en servicios inteligentes, intuitivos y respetuosos con el medio ambiente, con el fin de que nuestros clientes disfruten de un entorno limpio y confortable. Pero en España, no nos olvidamos de un objetivo adicional, ‘Un cliente para toda la vida’. Nuestra apuesta por prestar el mejor servicio al cliente ha sido firme y diferencial durante toda nuestra trayectoria y seguirá siéndolo en el futuro.

Nuestros valores, son los catalizadores de nuestra visión. Sin ellos, no sería posible la consecución de la misma. Por eso, trabajamos y buscamos, en nuestros equipos, personas con espíritu emprendedor, fiables, íntegras y que trabajen con pasión.

Y, con esta larga trayectoria, ¿qué pasos ha seguido la multinacional Vaillant Group para convertirse en una compañía destacada en España? ¿Con qué magnitudes cuenta en nuestro país?

Desde hace más de 140 años somos pioneros en el desarrollo de soluciones de climatización en el sector y en Europa. Fuimos los primeros en lanzar un calentador de agua gas, la primera caldera mural que se comercializó y la primera gama de calderas de condensación.

En España, fuimos los primeros en construir una red de servicio postventa, los primeros en lanzar un club de fidelización, los primeros en apostar sólo por la tecnología de condensación (quitando de gama los productos menos eficientes), los primeros en lanzar una financiación a cliente final a través de nuestra red de instaladores, los primeros en lanzar una solución para el cliente final con producto, instalación, garantía y servicio



Gorka Barañano

Director de Marketing y Estrategia de Vaillant Group

“La visión del Grupo Vaillant es ‘Trabajamos por un clima mejor. En el hogar y en su entorno’...”

Desde hace más de 140 años, “somos pioneros en el desarrollo de soluciones de climatización en el sector y en Europa. Fuimos los primeros en lanzar un calentador de agua gas, la primera caldera mural que se comercializó y la primera gama de calderas de condensación. Con el paso del tiempo, esto nos ha convertido en una organización bastante grande, integrada por más de 1.300 empleados en España y las dos principales marcas del mercado, Saunier Duval y Vaillant”, de esta manera Gorka Barañano, Director de Marketing y Estrategia de Vaillant Grupo, describe la trayectoria de la empresa desde sus inicios hasta la situación actual. En la siguiente entrevista, además nos explica las nuevas estrategias de marketing que tiene la empresa, la importancia que tienen para ellos la eficiencia y la sostenibilidad, y cómo se han ido adoptando a los cambios en el mercado.

de mantenimiento incluidos, los primeros en introducir la conectividad en nuestros productos ... Y mucho más que vendrá.

Con el paso del tiempo, esto nos ha convertido en una organización bastante grande, integrada por más de 1.300 empleados en España y las dos principales marcas del mercado, Saunier Duval y Vaillant. Disponemos de dos redes comerciales, una para cada marca y de la única red de servicio técnico propia de España, integrada por cerca de 1.000 técnicos de mantenimiento, lo que nos convierte en el mayor operador de servicio de mantenimiento de España.

Además, la red instalXPERT, integra a 1.000 instaladores asociados a la marca Saunier Duval, formados en sus productos y expertos en instalación con cobertura en toda España. La red VIP (Vaillant Innovative Partner) compuesta por expertos en energías renovables de Vaillant constituye la primera red experta en renovables del mercado.

¿Qué diría que diferencia las marcas Vaillant y Saunier Duval de otras en el mercado?

En primer lugar, una diferencia de nuestro grupo es que tiene dos marcas diferentes en competencia al máximo nivel. Ambas son líderes y de esta competencia surge una mejora permanente que beneficia, en última instancia, a nuestros clientes.

Como hemos dicho anteriormente, hemos ido introduciendo en el mercado novedades por delante de nuestra competencia, pero además, hemos sido los únicos que hemos apostado por integrar la red de postventa en la empresa, mientras nuestra competencia apostaba por subcontratar profesionales. Sabíamos que eso implicaba crecer mucho en estructura y que aumentaba el riesgo, pero tenemos un claro objetivo: ‘un cliente de por vida’.

Si hablamos de producto en sí mismo, creo que la principal diferencia entre nuestras marcas y la competencia radica, principalmente, la tecnología y la calidad. Saunier Duval, de origen francés, y Vaillant, de origen alemán, tienen una trayectoria de más de 100 años de industrialización de soluciones de calefacción y climatización. La importancia que damos a que sean productos con un diseño extremadamente cuidado, pioneros y con la última tecnología, que encaje en cualquier tipo de vivienda o edificio del sector terciario. Además, es fundamental el servicio a los profesionales (instaladores, red de distribuidores, prescriptores) y a los usuarios finales.

Valoramos muchísimo el trabajo que realizan los instaladores y contamos con



redes asociadas, como es instalXPERT, la red de Saunier Duval para instalaciones de calefacción y aire acondicionado, o VIP la red de instaladores de renovables de Vaillant. Además, nos esforzamos día a día y adaptamos la estructura de la compañía para darles el mejor servicio. Creemos que la formación es fundamental para ellos y por eso hemos lanzado Vaillant Academy y la academia instalSTUDIO de Saunier Duval. Con el fin de ayudar a los instaladores en la transición tecnológica que vivimos hacia soluciones renovables más complejas y basadas en bomba de calor, solar...

Eficiencia energética, sostenibilidad..., son conceptos imprescindibles hoy en día en el mundo de las instalaciones. ¿Qué puede aportar Vaillant Group en este sentido?

En el Grupo tenemos claro que es necesaria una estrategia de sostenibilidad a largo plazo. Contamos con un programa estratégico de sostenibilidad centrado en cuatro focos (SEEDS): ser sostenibles en el entorno y en el medio ambiente, en el desarrollo de productos y servicios, con los empleados y con la sociedad.

Además, nuestros desarrollos siempre están enfocados a la reducción de CO₂ y de hecho los productos que últimamente hemos lanzado al mercado cumplen con esta premisa.

Un tema clave, y una asignatura pendiente en muchos fabricantes, es lo relacionado con los servicios de asistencia técnica, la garantía y la reposición. En este sentido, ¿cuál es su estrategia para garantizar el mejor servicio post venta?

Podemos decir que somos el único grupo del sector con una red de servicios de asistencia técnica oficial propia. Contamos con Centros de Asistencia Técnica propia, con servicios de Asistencia Técnica participados y con otros no participados subcontratados. En total más de 80 centros a nivel nacional con una plantilla de más de 1.000 técnicos.

Nos preocupamos de que todos los técnicos reciban la formación necesaria para poder trabajar con nuestros equipos y les hacemos partícipes de lanzamientos y novedades de la marca de forma puntual.

De cara al usuario... ¿por qué debemos recurrir a un servicio técnico oficial antes que a un servicio no oficial?

Nosotros lo tenemos claro. Como acabo de comentar, nuestros técnicos reciben una formación exhaustiva en nuestros productos, son los que mejor los conocen, los que pueden dar la solución más óptima a los usuarios, los que mejor van a ayudar a los usuarios a sacar el máximo rendimiento al equipo que tienen en su casa, teniendo en cuenta su estilo de vida, hábitos de consumo etc...

Enfocándonos en el futuro, ¿qué principales estrategias de marketing y de promoción se están siguiendo desde Vaillant para fomentar las ventas?

Tenemos una gran responsabilidad para y con nuestros clientes. Somos conscientes de que el mercado hacia el que vamos, es un mercado mucho más interrelacionado, no sólo de venta de producto y de servicios por separado, sino de soluciones que contemplen un paquete completo de equipos conectados e inteligentes.



Vemos una tecnología que irá cobrando cada vez un mayor peso como generador de energía, que es la bomba de calor (aire- agua, agua-agua, suelo-agua), aunque tenemos un largo futuro para las calderas de condensación a gas por la tipología de nuestras viviendas, que mantendrá un mercado de reposición importante.

Además, nuestros productos son parte de un hogar que está conectado y de la mano de esto, tanto Saunier Duval como Vaillant harán propuestas de valor pioneras.

Desarrollaremos propuestas de valor para el consumidor final que ofrezcan soluciones completas que incluyan productos/sistemas con mantenimiento y lo mismo para el instalador, al que consideramos un partner al que ofrecemos la mejor propuesta en productos, servicios y rentabilidad para su negocio.

Un aspecto clave en nuestra estrategia es continuar trabajando estrechamente con nuestras redes de instaladores colaboradores, tanto los centrados en el negocio más tradicional como son Instal Xpert de Saunier Duval y los Colaboradores de Soluciones Vaillant, como con los especializados en energías renovables, la red de Vaillant, conocida como Vaillant Innovative Partner, que ya está asentada e irá creciendo progresivamente, así como la nueva red de Saunier Duval Instal XPERT Re_novables, que se ha creado recientemente y que esperamos que se convierta, en poco tiempo, en un referente en el sector.

En relación a esto, ¿con qué nos sorprenderá su empresa próximamente?

Continuaremos trabajando por ofrecer las soluciones de climatización más eficientes y sostenibles. Las Directivas europeas obligan, a partir del 2020, al diseño de los nuevos edificios de consumo de energía casi nulo. Esto implica cambios tanto en el diseño de las envolventes de dichos edificios, reduciendo significativamente su demanda de energía, como en el diseño de las instalaciones energéticas. En Vaillant Group tenemos experiencia colaborando en el diseño de



“Un aspecto clave en nuestra estrategia es continuar trabajando estrechamente con nuestras redes de instaladores colaboradores...”

Passive House, de edificios con las máximas certificaciones energéticas, aportando sus soluciones tecnológicas basadas en geotermia, aerotermia, energía solar térmica y ventilación con recuperación de calor e integrando dichas soluciones con soluciones fotovoltaicas.

Esperamos, igualmente, que esta tendencia en el mercado de nueva edificación se vaya trasladando a la reforma de los edificios existentes con el mismo criterio de reducción de la demanda de energía y la instalación de energías renovables.

Y, por supuesto, como he comentado antes, impulsar las redes de partners que nos permiten ofrecer a los usuarios las soluciones de climatización más avanzadas y adecuadas a las necesidades de cada uno.

¿Cómo se ve desde Vaillant Group el futuro del sector?

Somos optimistas y creemos en un espacio limpio y cómodo para nuestros clientes. Sin duda, la eficiencia energética y la implantación de las energías renovables van a ser y son grandes objetivos en lo que a climatización de viviendas tanto nuevas como reformadas se refiere. Tendemos a la adopción de soluciones eficientes, que aparentemente requieren una mayor inversión que se ve amortiguada por la facilidad en la instalación y el ahorro energético.

NUEVO

CON TEKA NO VOLVERÁS A LIMPIAR EL HORNO



¡CUELGA LOS GUANTES!

NUEVOS HORNOS WISH, LOS ÚNICOS PIROLÍTICOS CON DOBLE SISTEMA DE LIMPIEZA

¿Por qué conformarte solo con la pirólisis? Con el doble sistema DualClean eliges el modo de autolimpieza que quieras girando el mando. **Pirólisis** para una limpieza profunda con calor o **HydroClean®** con vapor de agua para la limpieza de cada día.

#selimpiansolos

*Tras la autolimpieza se recomienda retirar las partículas con un paño.

