



José Carrasco

Gerente de GRUPO ETCO

ETCO es una compañía 100% española que, tras 30 años de actividad, ha conseguido dar un fiable, rápido y económico servicio a sus distribuidores del mercado de componentes electrónicos, gracias a disponer de un enorme stock en sus más de 6.500 m² de almacenes, situados en las proximidades de Madrid, cerca del aeropuerto. El Grupo distribuye más de 132.000 productos diferentes en un tiempo récord, para el servicio postventa de electrodomésticos, a través de los distribuidores de que dispone en cada zona. Tras dominar el mercado español, ETCO se atreve con la actividad en el extranjero, haciendo llegar el mejor servicio fuera de nuestras fronteras.

Nuestra estrategia es seguir ofreciendo una gama cada vez más grande de productos de buena calidad con un suministro muy rápido



¿Nos puede resumir la trayectoria de la compañía?

Hace 30 años empezamos en un local de 37 m² en Alcalá de Henares, reparando aparatos electrónicos y vendiendo piezas para televisores, aparatos de sonido y vídeos con 4 empleados, y ahora tenemos 6.500 m² en Villalbilla (Madrid) más 1.055 m² en Alicante y 47 empleados, y además ya no solo vendemos en nuestra región o nuestro país, sino que vendemos en toda Europa y sobre todo en el Sur, ya que Francia, Portugal e Italia son nuestros mejores mercados de exportación aunque llegamos a Polonia y Bulgaria con regularidad.

¿Cree que la situación económica actual ha influido positivamente en la demanda de reparaciones del sector? ¿Qué ha cambiado en la mente del consumidor?

Siempre que hay una situación económica adversa se repara algo más y siempre ayuda un poco, pero también es cierto que nos hemos

diversificado mucho. Cuando empezamos teníamos unas 350 referencias y ahora tenemos algo más de 132.000 artículos diferentes en stock y más de 400.000 datos de alta en nuestro sistema informático. El consumidor quiere soluciones rápidas a precios razonables y eso es lo que tiene siempre en mente.

¿Qué otros factores les han hecho experimentar el crecimiento de los últimos años?

Sin duda la diversificación de la enorme gama de producto que tenemos y la ampliación de clientes, tanto a nivel nacional como sobre todo de exportación, y el disponer de recambios y accesorios originales de las mejores marcas. También nuestra política económica de reinvertir continuamente beneficios y mejorar nuestras instalaciones y nuestra informática así como la formación de nuestro personal. Y también que visitamos a los clientes de toda España con regularidad gracias a un completo equipo de comerciales.

¿Cómo ve el futuro de su mercado? ¿Qué estrategias se plantean tras la expansión de sus instalaciones?

El futuro lo vemos como una continuación de mercados muy dinámicos y cambiantes y habrá que adaptarse continuamente a ello. Nuestra estrategia es seguir ofreciendo una gama cada vez más grande de productos de buena calidad con un suministro muy rápido

También hacen envíos al extranjero. ¿Qué porcentaje de su facturación supone? ¿Es posible desde España competir con otros países cuya mano de obra es más barata, y cómo?

Damos servicio a distintos países porque nuestro nivel de fiabilidad en el suministro es muy superior al de otras empresas, y solo vendes lo que tienes



en stock con una logística muy depurada, que agilice la entrega al cliente. La exportación ya supuso el 27% del total de ventas en 2008 y sigue creciendo. En países con niveles de renta más bajos como algunos del norte de África, es cierto que solo vendemos los artículos más económicos.

En el sector de la asistencia técnica es fundamental la formación. ¿Cómo afrontan ustedes este tema?

Desde 2006 estamos patrocinando con otras empresas como Cinja y Promax de Barcelona seminarios técnicos por toda España sobre la reparación de Tv de pantallas planas, y el próximo año queremos hacer lo mismo con la gama blanca. Además financiamos una parte de los costes de estos seminarios para que le salga más económico al profesional asistir a los mismos.

El pasado año, ETCO entregó en menos de 24 horas el 96% de sus pedidos. ¿Cómo se consigue esto?

Con mucho esfuerzo y un equipazo humano que sobresale muy por encima de lo normal, con personas que llevan muchos años y tienen gran experiencia mezclados con otras que llevan menos pero están muy preparadas, y teniendo

todos una obsesión por dar un excelente servicio al cliente y, claro, con muchísimo stock. Somos la única empresa europea a la que se le puede pasar un pedido de numerosas referencias hasta las 19,30h y pueden ampliar hasta las 20h. un máximo de 5 líneas más, con la garantía de que su pedido sale esa noche de nuestra empresa, y lo recibe a la mañana siguiente en España o al día siguiente, o como mucho dos días en otros países.

Además de la rapidez, ¿qué ofrecen a clientes y a proveedores? ¿Cuáles son sus principales argumentos frente a sus competidores?

A los clientes les ofrecemos una gama tan amplia que es única y que nadie les puede igualar en un solo proveedor, lo que les reduce sus gastos de gestión de compras y un nivel de eficacia en el suministro muy alto. Y a los proveedores les ofrecemos una estabilidad y continuidad, y hacer llegar sus productos a más de 7.000 clientes.

¿Cómo se maneja un volumen tan amplio de referencias?

Con mucha dedicación y profesionalidad por parte de todos, y mejorando la tecnología cada vez que podemos, y adaptándonos continuamente a la velocidad de cada mercado.

¿Y para los clientes, es cómodo acceder a tanta información? ¿Cómo se encuentra estructurada ésta?

El cliente recibe tanto mailings regulares de todos los nuevos productos que incorporamos a nuestra gama como catálogos, y también pueden consultar en nuestra web la disponibilidad de stock y sus precios de cualquier producto de nuestra gama a cualquier hora de cualquier día del año. Además, el amplísimo horario de atención telefónica que tenemos (de 8,15h. de la mañana a 21h. de la noche ininterrumpidamente) le facilita cualquier duda o consulta.

