

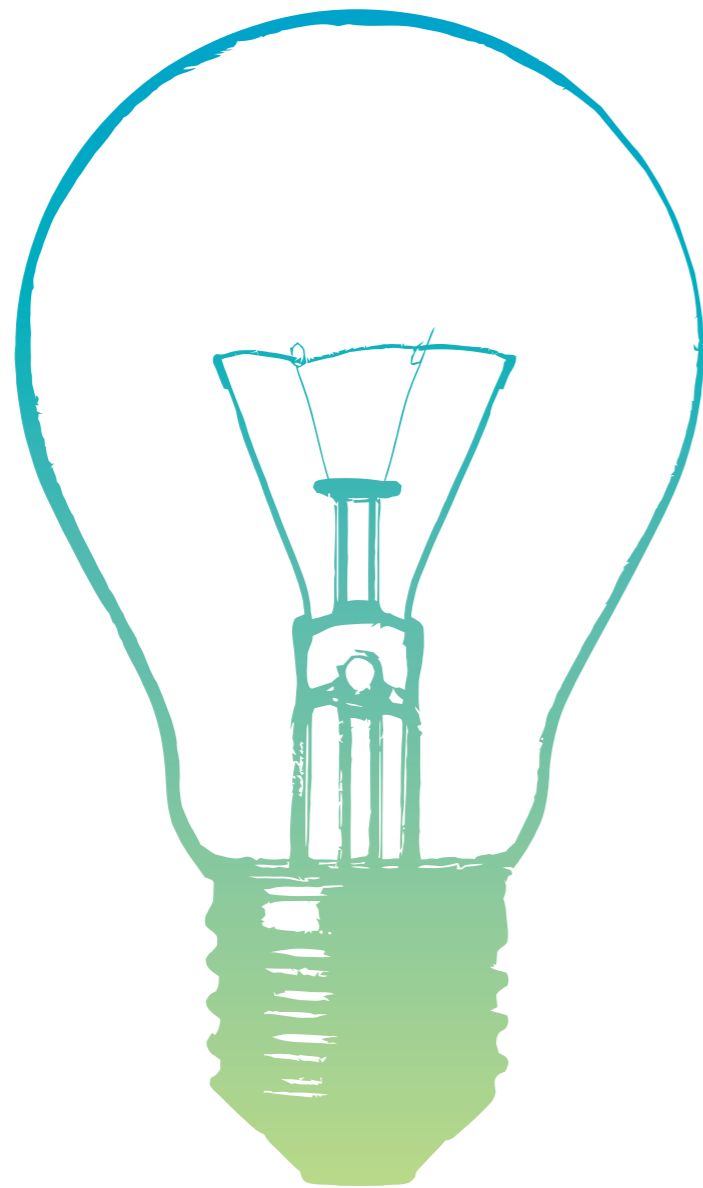
arteche

Moving Together El Libro de Marca de Arteche





Moving Together
El Libro de Marca
de Arteche



UN NUEVO CAPÍTULO COMIENZA

Este libro pretende inspirar, informar, educar y, sobre todo, ayudar a entender qué es Arteché. Tú, lector, partícipe y usuario de la marca Arteché, eres responsable de que, todos juntos, hagamos crecer nuestra marca.

¿Y por qué debemos ser todos juntos responsables y cuidadosos con la marca? Porque es el crisol de todas nuestras actuaciones: todo lo que hacemos –nuestros productos, el plazo que marcamos en las entregas, cuando conversamos al teléfono, insertamos una noticia en la prensa del sector o contestamos un correo electrónico– todo, se refleja fielmente en la imagen de nuestra marca.

Y esta imagen es un factor MUY relevante de cara a nuestra consideración en el sector, por parte de nuestros clientes, de otros que pudieran serlo en el futuro, de nuestros socios, nuestros proveedores, de estudiantes que serán potenciales compañeros y, en definitiva, de nuestra autoestima, del orgullo de pertenecer a una marca y una empresa como es Arteché.

¿TE APETECE DAR UN PASEO?

Seguramente me dirás que estás bastante ocupado, y que tienes muchas tareas urgentes. Pero permíteme insistir, porque creo que es bastante importante, ya que no se trata de deambular por ahí, sino de seguir una senda que nos muestre cómo es Arteché.

Seguramente me dirás que ya conoces la empresa, sus productos, los países donde opera e incluso su cifra de negocio. Y son datos importantes. Sin embargo, en este recorrido no pretendemos observar la cara más visible de Arteché, sino su alma, su pasado y su futuro, su realidad y sus anhelos.

¿Por qué vagar por estos hitos? Porque esos datos que hemos comentado, los más conocidos, son precisamente las lindes del camino, las consecuencias de una forma de ser, de pensar, que son el centro de la senda que seguimos, que nos marcan no sólo la meta, sino el discurrir de la vereda por la que transitamos en nuestro día a día.

Seguramente me dirás que para eso no hay que iniciar ningún viaje, que con unas breves indicaciones es suficiente.

Y tendrías razón, si no fuera por un detalle: Arteché no es sólo la organización, su historia, sus productos... Arteché somos todos los que trabajamos en, para y con Arteché. Porque nosotros somos los que hacemos realidad todas estas facetas; cada vez que tratamos con un cliente, cuando aprobamos un nuevo producto, a la hora de lanzar una nota de prensa...

INTRODUCCIÓN

TÚ ERES ARTECHE

Por eso, es importante que todos recorramos esta travesía, como forma de entender explícitamente y valorar en toda su extensión nuestros objetivos, nuestro comportamiento, nuestra forma de ser. De esta manera, cualquiera que nos oiga, vea o sienta lo hará de la misma forma.





NUESTROS ORÍGENES

EL PUNTO DE PARTIDA

El punto de partida de esta senda es, obviamente, el nacimiento de Arteché. Hoy en día una gran organización pero, en su origen, el vástago de su fundador, su espejo, su apellido. Algo que, evidentemente, marcó el devenir, la realidad actual y muchas de las cosas que esperamos y a las que aspiramos.

Es decir, Arteché es mucho más que una empresa: es un apellido, una historia, una forma de entender el sector y los negocios... ya que Arteché fue fundado por personas, y está dirigida por y para personas.

Esta es nuestra fortaleza.



NUESTRA HUELLA EN EL CAMINO

En todos estos años hemos alcanzado hitos más que reseñables, profundizando y evolucionando en productos y servicios de generación, transmisión, distribución e industria eléctrica; innovando y desarrollando en productos tradicionales y también sobre las futuras necesidades de las redes eléctricas; colaborando con Universidades, Centros Tecnológicos, ingenierías, etc.; con empresas en 4 continentes, llegando a más de 130 países y llegando a ser una familia de más de 2.000 miembros.

Es decir, Arteché es una compañía dinámica, activa, con iniciativa. Aun así, queremos seguir avanzando. Hacia nuevas metas. Con nuevas ambiciones. Todos juntos.

Para ser todavía mejores. Para competir mejor, porque hoy el mundo es más competitivo y global.

Porque todo lo dicho es, indudablemente, un logro y una razón para sentirse orgullosos; sin embargo, el sector en el que opera Arteché está plagado de grandísimas empresas, que ofrecen productos similares, tienen una amplísima capacidad tanto de producción, de alcance como de innovación, y son reconocidas y reputadas en todo el mundo.

Entonces, ¿por qué podemos considerarnos especiales?





EL HORIZONTE ANTE NOSOTROS

Como decíamos, nuestro origen nos ha marcado. Y no sabíamos cuanto hasta que nos hemos parado a pensar. Siempre hemos sabido cuál era la mejor manera de hacer las cosas, y así lo hemos demostrado, y ahora que hemos hecho un alto en el camino hemos verificado que es el rumbo correcto.

Decíamos "símbolo de confianza" porque de verdad dábamos nuestra palabra con cada pedido, con cada nuevo producto... y los clientes nos han respondido. Y no sólo volviendo a contar con nosotros, sino con su propia confianza. Y con su aprecio; no en vano, nos halagan opinando positivamente de nuestra atención y servicio, nuestra adaptación y flexibilidad, nuestra respuesta, la relación que mantenemos con ellos...

Porque, para nosotros, un cliente no es un extraño al que vendemos los productos que fabricamos, sino un socio al que queremos ayudar a alcanzar sus objetivos, acompañándole en el proceso, solventando sus problemas, eliminando sus incertidumbres, compartiendo sus éxitos y alegrías...

“Arteche es más flexible, se adapta mejor, a medida”

“Proyecto basado en personas”

“Nuestra fortaleza es la flexibilidad para el cliente”

“No somos una multinacional que va imponiendo”

“Cuidas al cliente, te preocupas de él, le das una respuesta rápida y flexible”

“ Queremos apropiarnos de un territorio; el de las relaciones.”

NUESTRA IDEA DE MARCA

Esto es lo que de verdad nos hace diferentes. En lo que creemos. Y, por mucho que crezcamos o lleguemos a más países, lo que queremos mantener en el futuro. Y, como hasta ahora lo habíamos hecho de forma espontánea, a partir de ahora lo queremos hacer a conciencia.

Para ello, queremos apropiarnos de un territorio; el de las relaciones. Porque es la esencia de todo negocio entre empresas. Porque es la única variable no tangible que, sin embargo, es capaz de irrumpir con fuerza en el proceso de toma de decisión. Porque el cliente muchas veces no se siente acompañado, y necesita y espera algo más de sus socios que sólo un producto y un plazo de entrega.

Esto está muy bien, y es un punto de partida básico. Sin embargo, con esto no es suficiente. ¿Qué necesitamos para que nuestro siguiente paso sea el correcto? Un sentido de dirección; un objetivo, una ruta predefinida, una brújula que nos indique siempre el norte. Tener un sentido de dirección demuestra una actitud. Una actitud inconformista y alejada del status quo del sector.

Porque, si desde el comienzo fuimos diferentes y nos marcamos una forma de actuar propia, apreciada por nuestros clientes, ¿por qué vamos a dejar que sean los demás los que nos dicten cómo tenemos que comportarnos?

Enfoque en el cliente, no en el producto

Involucración con el cliente, no sólo con los objetivos propios

Interactividad, no limitarnos a ofrecer un determinado producto

Cultura de servicio, no sólo de desarrollo tecnológico

Enfoque en el largo plazo, no sólo en el proyecto individual

NUESTRA IDEA DE MARCA

Recapitulando, tenemos un elevado sentido de la relación y un sentido de dirección. Si sumamos ambos conceptos, la idea está clara: vamos hombro con hombro con nuestros socios, nuestros compañeros, andando juntos ese camino imaginario que es la propia relación, el trabajo diario, con un objetivo común, salvando juntos los obstáculos que nos podamos encontrar, marcando juntos la ruta a seguir, cada uno aportando al viaje lo que mejor sabe hacer.

Haciendo juntos el camino, haciendo camino juntos.

Cada proyecto es un viaje y cada viaje es una experiencia, que nos hace crecer como profesionales, en la relación con el cliente -nuestro compañero de viaje. Es esta senda donde se desarrollan nuestras relaciones, en continua evolución.

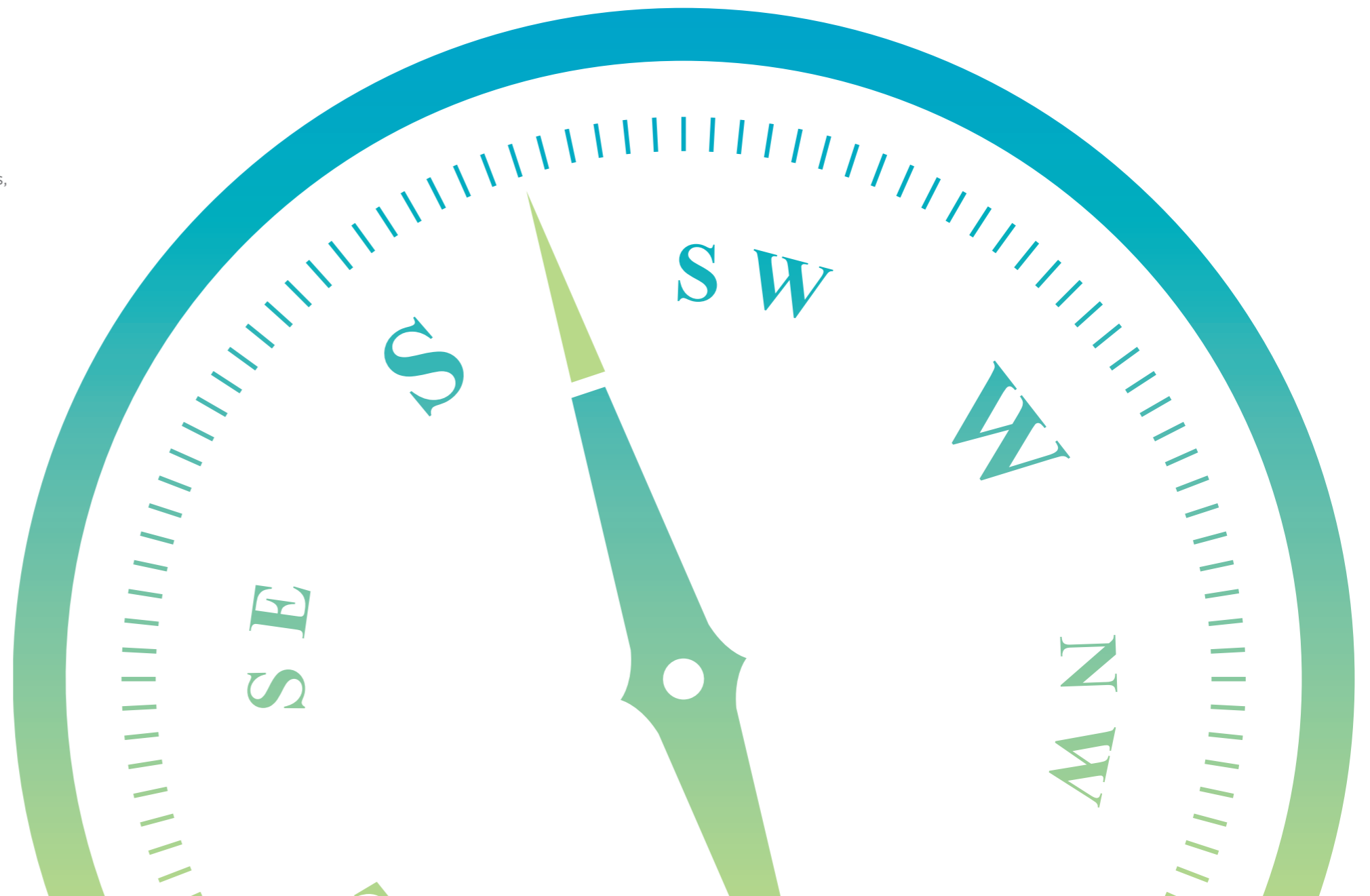
Entendemos que no estamos vendiendo exclusivamente un producto o servicio para redes eléctricas, sino una relación permanente con nuestro cliente a lo largo de sucesivos proyectos, de sucesivas necesidades, de sucesivas eventualidades que se mostrarán a lo largo del camino, del viaje de la relación.

Entendemos que "el camino" no se limita a una solicitud de servicio o a un presupuesto, ni a la entrega de un producto, sino a todos los pasos, todas las decisiones, todas las vicisitudes, problemas y retos que hay que sobreponer para alcanzar nuestro objetivo.

Un objetivo que, como hemos dicho, no es el producto, sino la satisfacción de las partes, la ilusión por el trabajo bien hecho, el crecimiento profesional...

Esta visión nos ayuda a ser más que un producto, y le da sentido a términos tan etéreos como la "atención", la "cercanía" o la "confianza".

Y todo esto se quiere resumir en una frase:



MOVING
TOGETHER

**Dinamismo
actividad**

Iniciativa

**Mejora
continua**

Compromiso

MOVING TOGETHER

**Avance /
conquista**

**Apoyo /
soporte**

**Unión
partnership**

Implicación

**Todos juntos
/inclusión**

**Espíritu /
equipo**

1

Es una actitud
Un estado positivo
que nos moviliza, nos
activa y nos pone a
todos en marcha

2

Es nuestro
compromiso
con todos
Nuestra forma de
cumplir, de servir
y de entregar

3

Es nuestro mantra
Que nos inspira y nos
guía en objetivos y en
las relaciones con todos

4

Es comunicación
Comunica bien en lo
que creemos y por
lo que luchamos

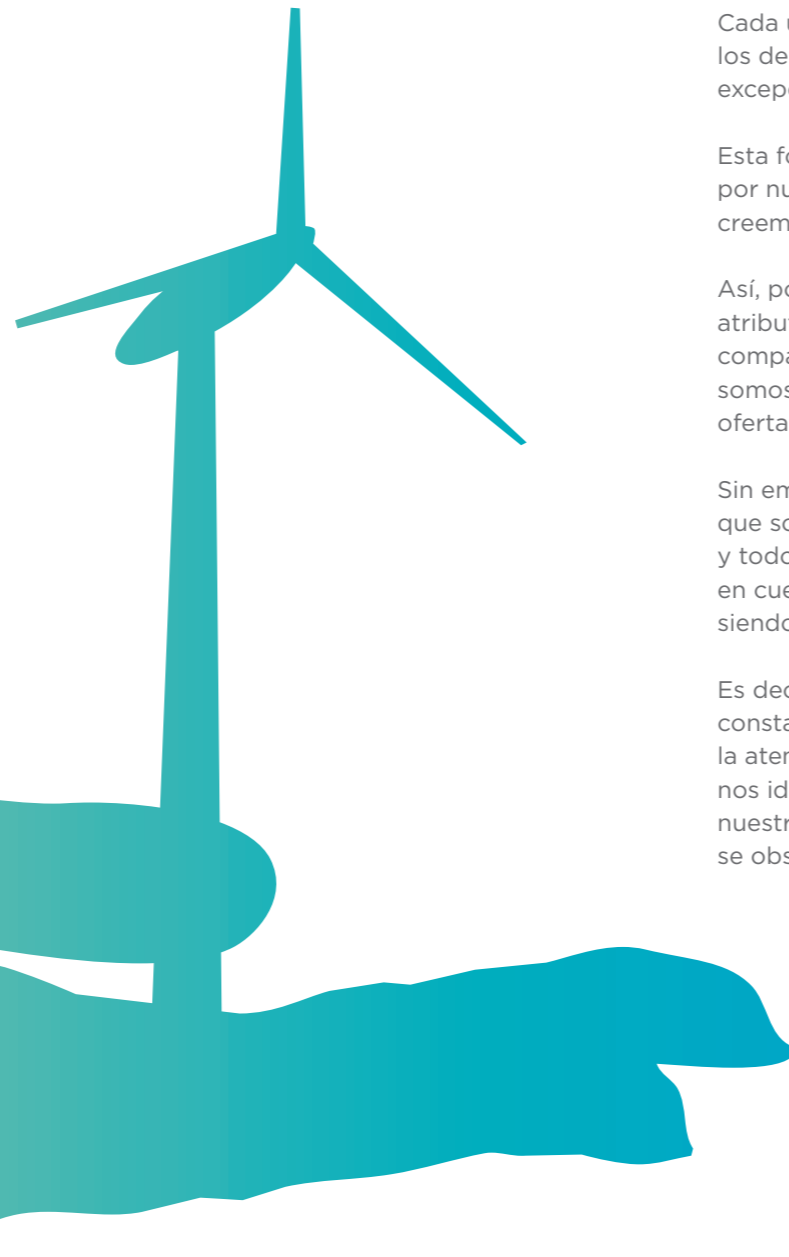
“Moving together” es una frase que debemos tener siempre presente, primero porque todo lo que hemos dicho hasta ahora está recogido en ella y, sobre todo, porque es la mejor guía en nuestro trabajo diario, indicando si vamos o no en el camino adecuado. Porque es nuestro compromiso: con nuestros clientes, con nuestros compañeros, con nuestros socios, con la sociedad y con las comunidades que nos rodean.

Pero también es una actitud: de iniciativa, de progreso, de mejora, de implicación y de servicio y entrega.

Y también será el hilo conductor de nuestro discurso por los ricos significados y valores que comunica. Es decir, debe ser nuestra brújula, nuestra Estrella Polar, que nos ayude a encontrar el camino correcto.

Porque “Moving together” es:

NUESTRA FORMA DE CAMINAR



Cada uno tiene una forma de ser y de mostrarse a los demás, propia y diferente, y Arteché no es una excepción.

Esta forma de ser y de expresarnos viene dada por nuestra historia, nuestros valores, en lo que creemos... es el fiel reflejo de nuestra personalidad.

Así, podemos definirnos a través de muchos atributos; algunos son más que evidentes, y los compartimos con otros profesionales del sector: somos capaces, nuestros productos y nuestra oferta son competitivos, somos innovadores...

Sin embargo, lo que nos diferencia en realidad es que somos ágiles, flexibles, ofrecemos soluciones, y todo esto de forma seria, profesional y teniendo en cuenta los objetivos y expectativas del cliente, siendo receptivos a sus necesidades.

Es decir, lo que nos hace únicos es la cercanía constante que mantenemos con nuestros clientes, la atención que les brindamos y, sobre todo, que nos identificamos con ellos. No en vano, son nuestros compañeros de viaje. Y esto, ¿cómo se observa en nuestro comportamiento?

Mostrándonos interesados y receptivos a los problemas y necesidades de los clientes, nuestros socios y compañeros; y no sólo en referencia al día a día, los productos y los plazos de entrega... debemos ir más allá, y conocer sus anhelos, para así poder darle un servicio personalizado.

También somos afables y cálidos. Porque las buenas relaciones se dan con personas de fácil trato, que escuchan y aportan a la relación. Así, no debemos confundir la frialdad con la profesionalidad.

Todo esto se traduce no sólo en un fuerte apretón de manos, sino en la forma en que nos referimos al cliente: tenemos que hacerle ver que ellos y Arteché son uno, hablando de "nosotros", reforzándolo con un "juntos" cuando se pueda incluir.

Asimismo, lo demostramos hablando de forma próxima, directa, franca y honesta, independientemente de si es "de tú" o "de usted", ya que esto dependerá del nivel de confianza y relación que mantengamos, así como de las convenciones sociales de cada país y cultura.

NUESTRA SEÑA DE IDENTIDAD

Somos muchos los que formamos parte de Arteché, los que andamos en el mismo camino, junto con otros compañeros, clientes, socios, proveedores... por eso es importante que tengamos una seña de identidad, que nos identifique, que nos diferencie, que nos ayude a transmitir nuestra razón de ser, nuestros valores y atributos.

Para esto nos servirá nuestra identidad visual.

En ella predomina el símbolo, que se compone de infinidad de caminos, discurrendo en paralelo, con un fin común; esta multitud de sendas evoca a todas las relaciones que mantenemos, a todos los productos y servicios que ofrecemos, a todas las geografías donde damos servicio... y el no tener fin demuestra nuestra actitud perenne de continuar hacia adelante.

Asimismo, visualmente se muestra como un símbolo tecnológico, industrial, eléctrico, y que mantiene los colores propios de Arteché, -los que nos han identificado durante los últimos años-, pero actualizados, modernizados, para evidenciar el compromiso de Arteché con la mejora continua.

La tipografía, las letras que componen el apellido Arteché, se dibujan en minúsculas, con formas redondeadas, para favorecer la expresión y el entendimiento de los valores de cercanía, empatía e identificación y atención. Su color es el gris, como tonalidad que resulta del crisol de las demás: de todos los integrantes de Arteché.

Logo



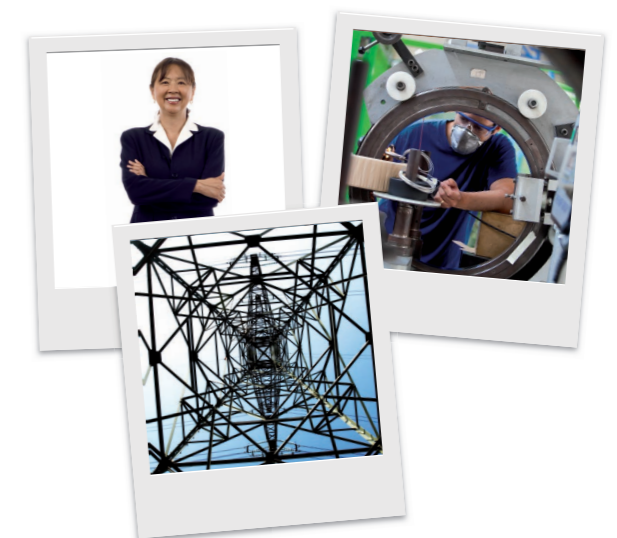
Tipografía

Abc123
Abc123
Abc123

Color



Fotografía



AQUÍ COMIENZA NUESTRO DESAFÍO

Hemos llegado al final de este libro de la marca Arteché. Un final que, sin embargo, no es más que el comienzo del camino.

El horizonte se abre ante nosotros, multitud de sendas nos aguardan, al igual que momentos y experiencias de todo tipo: unas gratas y otras no tanto, siendo los hitos, señales, lindes y piedras que, sumados, conformarán ese camino que ahora mismo estamos iniciando.

Como colofón, queremos invitarte a que lo recorras con paso firme, con energía, con ilusión, para que disfrutes de cada tramo del recorrido, de forma que, cada vez que hagas un alto y gires hacia atrás la cabeza, te enorgullezcas de lo que ves.



