

## **Jaume Devesa** Propietario de una Carpintería metálica

Jaume Devesa, de 40 años y propietario del taller La LLucana, es un instalador certificado y experimentado de la industria que, desde hace 22 años, posee y gestiona su propia empresa con 3 trabajadores, profesionales completos como instaladores, haciendo instalaciones de ventanas de seguridad acústica, en PVC, aluminio y madera y sistemas de cerramientos como verandas, venecianas y puertas de entrada.



# 1 **Jaume Devesa**

## Situación personal / Situación laboral

### **Situación personal**

Jaume Devesa, de 40 años y propietario del taller La LLucana, es un instalador certificado y experimentado de la industria que desde hace 22 años posee y gestiona su propia empresa con 3 trabajadores, profesionales completos como instaladores, haciendo instalaciones de ventanas de seguridad, sistemas de cerramientos y puertas de entrada.

Jaume está casado y tiene 2 hijos. El negocio es suficientemente rentable para tener una vivienda unifamiliar en Vallirana, al sur de Barcelona.

### **Situación laboral**

La empresa se encuentra en plena ampliación por el incremento de la demanda de sus clientes. Se centran en realizar trabajos de interiores y exteriores, incluyendo la instalación de ventanas de seguridad acústica, en PVC, aluminio y madera, sistemas de cerramientos como verandas, venecianas y puertas de entrada, tanto para particulares como para negocios.

Su esposa participa en la empresa y realiza la mayor parte de las tareas administrativas. Un aprendiz y 2 instaladores certificados conforman el resto de su equipo. Jaume, no sólo desarrolla todas las actividades encomendadas a la gerencia sino que también trabaja en las obras.

### **¿Cuáles son sus metas con la empresa?**

Ofrecer siempre el mejor producto con el mejor montaje, adaptarnos siempre a las demandas de nuestros clientes con el estandarte de calidad y un precio competitivo.

“Ufff, para mí, **un día típico de trabajo** empieza normalmente a primera hora de la mañana en la oficina organizando la agenda. Después estoy en los montajes hasta las 4 o 5 de la tarde y luego suelo hacer visitas y mediciones hasta, por lo menos, las 8 de la noche.”



## 2 **Jaume Devesa** Personalidad

¿Cómo se describiría así mismo?

“**Entusiasta**, con ganas siempre de hacer proyectos nuevos y de aprender continuamente.”

¿Qué le provoca frustración?

“El **poco interés** por el ahorro energético, el montaje deficiente y ver que en España todo vale.”

¿Qué cosas le motivan?

“El interés que cada día ponen más los clientes en un montaje certificado y que cuando hablamos de **prestaciones**, están también cada día más informados. Al menos ves que ese **esfuerzo** que dedicas en aumentar la conciencia por el **ahorro energético**, poco a poco va dando frutos.”



### 3 **Jaume Devesa** Sus demandas

#### **Demandas funcionales (la mayoría basadas en aspectos operativos)**

- Disponer de personal más cualificado.
- Trabajo eficiente.
- Instalación fácil y sin problemas para terminar el trabajo a tiempo.
- Formación, sobre todo, para los nuevos empleados.
- Control en la instalación.

#### **Demandas emocionales (la mayoría basadas en aspectos inconscientes, "sentimientos")**

Disfrutar de la satisfacción del cliente final cuando comprueba que has cumplido con todas sus expectativas con creces.



## 4 **Jaume Devesa** Relación con las marcas

Jaume Devesa piensa en términos de beneficios, pero también en términos de tiempo y optimización. Por lo tanto, su finalidad a las marcas depende en mayor o menor medida, en función del apoyo (formación) y servicio ofrecido desde la compra del producto.

### ¿Qué es lo que impulsa sus decisiones?

“La variedad, información técnica de producto, servicio y sobre todo la relación **calidad/precio**. No podemos ahorrar en consumibles ni sobre valorar una instalación.”

### ¿Qué importancia tiene el precio para usted?

“Todo es importante y cuenta. Un producto barato puede reducir la durabilidad de sus prestaciones y un producto caro puede disparar los **costes de instalación**. Siempre habrá oportunidad de encontrar consumibles más económicos, pero eso no significa que sean de calidad, por lo que, obviamente, hay que aplicar criterios de selección más amplios que el precio.”



## 5 **Jaume Devesa** Relación con illbruck (actual y futura)

Jaume Devesa es el decisor a la hora de comprar, así que es alguien importante de quien depende nuestro negocio directamente.

¿Cuál es su interés en illbruck?

“Mi interés es muy alto debido a su gran variedad de **producto** y las distintas posibilidades de aplicación.”

¿Qué información de illbruck le interesa?

“La información que necesito de illbruck es:

- Fichas técnicas
- Saber cuales son los productos más óptimos para aplicación
- La compatibilidad entre productos
- Certificaciones y garantías”

¿Qué tipo de servicio de illbruck le podría interesar también?

“Sobre todo, las entregas y el **servicio postventa**. También considero que la formación continua en las distintas aplicaciones de los productos en obra es muy importante.”



## 6 **Jaume Devesa** Uso de Medios

Jaume Devesa está todo el día arriba y abajo, eso significa que una parte importante de la información debería recibirla por el teléfono móvil o por otro tipo de dispositivos.

### ¿Qué medios utiliza para mantenerse informado?

“Cuando necesito estar informado, rápidamente utilizo mi **teléfono**. Por otra parte también obtengo información a través de las Ferias, revistas del sector e Internet.”

### ¿Qué tipo de información necesita?

“Sobre todo busco:

- Innovaciones de producto
- Nuevas aplicaciones
- Ensayos de producto certificados con su aplicación correspondiente.”

### Medios para establecer contacto con:

(primario) Contacto personal/cara a cara, internet, cursos, catálogos de productos, folletos, perfil de la empresa, etc.

### Medios de seguimiento:

boletines de noticias, documentación, invitaciones a ferias o a exposiciones, etc.



## 7 **Jaume Devesa** Usos de Medios Online

Estar constantemente entrando y saliendo de la oficina, obliga a Jaume Devesa a confiar en la comunicación online, por tanto, depende del acceso online durante su jornada de trabajo (ordenador o móvil).

**¿Cómo es su día en términos de uso online?**  
**¿Qué dispositivos y programas utiliza?**

“Desgraciadamente, menos de lo que debería. A nadie se le escapa, que hoy en día, tenemos a nuestro alcance APPs y tiendas online que nos ayudarían mucho a optimizar y agilizar los procesos de compra y gestión con el consiguiente ahorro. Con los nuevos dispositivos electrónicos tenemos mucho camino recorrido ya que nos permiten llevar casi toda **la oficina encima**, pero aun necesitamos, por comodidad, los ordenadores.”

**¿Qué valora de nuestra web?**  
**¿Qué busca normalmente?**

“La web de illbruck es muy clara e intuitiva y al final, encuentras lo que buscas sin abrir muchas páginas. Normalmente busco toda la información relacionada con las fichas técnicas, fichas de seguridad y todo aquello que me ayuda a nivel de aplicación y consejos para elegir el mejor producto. Además, con su nueva **tienda online**, ahora puedo realizar mis compras de forma rápida y sencilla reduciendo mis procesos de gestión y ahorrando tiempo.

