

Problemas con Continental Tire

La investigación indica que los distribuidores están molestos con la demanda, tasas de reposición, calidad y servicio.

Antecedentes

Mientras Continental Tire de Norte América (CTNA) anunció el cierre de dos de sus tres plantas de producción en Estados Unidos, la compañía tuvo una pérdida de la capacidad de producción de casi 13 millones de llantas anualmente en las instalaciones que dan servicio al mercado norteamericano. Esta gran hemorragia de la capacidad de producción plantea preguntas reales sobre la capacidad de continuar dando servicio a sus clientes del mercado norteamericano. Mientras la CTNA anunció grandes expansiones de capital en Brasil y en la instalación que la compañía todavía tiene en Estados Unidos, no ha explicado todavía cómo compensará la producción perdida.

En agosto 21 de 2006 los United Steelworkers (USW) enviaron una carta a más de 1,300 distribuidores de llantas independientes a lo largo de Estados Unidos, cuestionando la continuidad de la capacidad de la compañía de proveer suministros consistentes de productos de alta calidad a sus distribuidores de llantas en Norteamérica. La carta de agosto del 2006 incluso decía. *“la experiencia indica que mover la producción a partes del globo mas distantes y menos estables, crea una enorme impredecibilidad e inestabilidad en las líneas de suministro.”*

Solo una semana después, muchas de nuestras predicciones acerca de los problemas de la línea de suministro y las pobres tasas de reposición fueron validadas de acuerdo a lo publicado por un reporte especial de Tire Business titulado *“Cantando el blues de la tasa de reposición, Mientras Continental Tire realinea su Producción en Norteamérica, los distribuidores luchan por resolver sus necesidades.”* El artículo, escrito por la experta industrial Vera Linsalata, hace una crónica de algunos de los más serios problemas de suministro, notando que algunos distribuidores experimentaron tasas de reposición tan bajas como de un 50%. Muchos de los distribuidores atribuyeron a la incapacidad de la compañía de proveer un suministro constante, el cese de la producción en Mayfield, KY y Charlotte, NC, pero algunos hicieron notar que ellos han estado experimentando problemas en la línea de suministro y en el servicio por muchos años. El artículo del Tire Business da credibilidad a algunos de los temas que expusimos en nuestra carta inicial a los distribuidores, y nosotros decidimos realizar una amplia investigación para exponer sistemáticamente el panorama de los problemas de distribución de CTNA.

Investigación y Metodología

Entre el 6 de octubre de 2006 y el 7 de enero de 2007, miembros del Local 850 de los USW en Charlotte, NC visitaron 376 distribuidoras de llantas que venden Continental y General Brand en 10 estados a lo largo de Estados Unidos. Durante las visitas, los miembros de USW entrevistaron distribuidores, preguntando algunas cuestiones sobre el suministro, precio, apoyo, mercadeo y demanda de Continental Tire.

El sindicato seleccionó distribuidoras de llantas en 5 clusters geográficos, cada uno representando una de las mas importantes bases de clientes de la compañía: Carolina del Norte y Carolina del Sur

(North Carolina y South Carolina) ; Georgia; New York y New Jersey; California del Sur (Southern California); y el Medio Oeste (Midwest) (Ohio, Tennessee, Kentucky e Indiana).

Cluster	Distribuidores visitados	Fechas de las Visitas	
North Carolina y South Carolina	119	10/06/2006	10/18/2006
Georgia	112	11/02/2006	11/27/2006
New York y New Jersey	34	12/10/2006	12/13/2006
Southern California	43	12/10/2006	12/13/2006
Midwest	60	12/02/2006	01/05/2007
Total de la Muestra	376	10/06/2006	01/05/2007

Resumen de Resultados

De los 376 distribuidores visitados, cerca de la mitad o 179 reportaron serios problemas sobre las relaciones con CTNA. El resto no fueron accesibles, declinaron a comentar, o no expresaron ningún problema serio sobre su relación con la compañía. El área con el mayor porcentaje de distribuidores que reportaron serias quejas fue el Medio Oeste con 63.5% quejas reportadas. Los otros cuatro clusters reportaron cada uno tasas de quejas entre 41-46%

Cluster	Distribuidores visitados	Numero de Quejas Reportadas	Porcentaje de Quejas Reportadas
North Carolina y South Carolina	119	54	45.4%
Georgia	120	53	44.2%
New York y New Jersey	34	15	44.1%
Southern California	43	19	44.2%
Midwest	60	38	63.3%
Total de la Muestra	376	179	47.6%

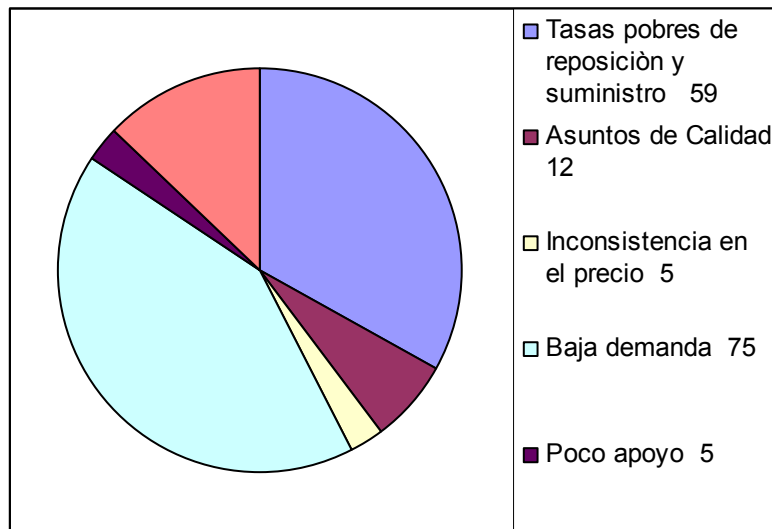
De los 179 distribuidores de llantas que reportaron quejas, la baja demanda fue, por lejos, la preocupación que más prevaleció con un total de 75 distribuidores o un 42% reportando esta como su queja más importante. Cincuenta y nueve distribuidores o 33% reportaron problemas de suministro como su principal queja. Doce distribuidores hicieron notar problemas de calidad, cinco reportaron pobre apoyo, y cinco se quejaron de la inconsistencia en el precio.

La mayor parte de los distribuidores reportaron baja demanda, atribuido esto a las deficiencias en el programa de mercadeo de Continental. Muchas salas de exhibición en Carolina del Norte y del Sur mostraron pocos rótulos de Continental (en contraste con otras marcas importantes de llantas que tuvieron más aparadores en muchas de estas tiendas). Un distribuidor en Georgia, sin poder obtener materiales promocionales de la compañía, fue forzado a hacer sus propios promocionales de Continental. Ninguno de los distribuidores de California del Sur sabía nada sobre un empuje mayor de la comercialización de la compañía, lo cual es notable dado que California del Sur era la única área de los Estados Unidos donde Continental había anunciado un nuevo programa de comercialización.

Mientras la baja demanda era uno de los temas más prevalentes, nuestros investigadores encontraron que distribuidores que reportaron problemas de suministro hablaron más sobre su insatisfacción con Continental.

Algunos distribuidores reportaron que ellos estaban reacios a recomendar o promover las llantas Continental debido a que ellos eran incapaces de obtener el suministro constante de llantas que sus clientes demandan. Una gran cadena de distribuidores de llantas en New York reportaron que estaban considerando abandonar las llantas Continental todos juntos debido a envíos que llegan tarde, retrasados o incompletos.

Quejas de los Distribuidores (Total 179)



Resultados por Región

North Carolina y South Carolina

Miembros de USW visitaron 119 distribuidores de llantas en Carolina del Norte y Carolina del Sur entre el 6 y el 18 de octubre de 2006. De los 119 distribuidores visitados, 54 (45.4%) reportó problemas. Los distribuidores dijeron que ellos no pueden obtener entregas puntuales de las llantas Continental para propietarios de carros que pedían reemplazos para sus necesidades de EO.

Algunos comentarios comunes de los distribuidores fueron:

- Muy pocos negocios con Conti
- No hay demanda para las llantas Conti, así que no las guardamos en almacén
- Los pedidos se surten después de meses
- Difícil de obtener Conti para reemplazar EO
- Nosotros no vendemos mucho debido a la calidad
- Solo vendemos llantas Conti sobre pedido

Muy pocas de las tiendas visitadas tenían rótulos o aparadores de Conti en la sala de exhibición; aunque algunos pocos tenían una importante cantidad de llantas Continental en la sala de exhibición.

Georgia

Miembros de los USW visitaron 120 distribuidores de llantas en la mitad norte de Georgia entre el 2 y el 27 de noviembre de 2006. De los 120 distribuidores visitados, 53 (44.2%) reportaron problemas.

New York y New Jersey

Miembros de USW visitaron 34 distribuidores de llantas en el área de New York/New Jersey entre el 10 y el 13 de diciembre de 2006. De los 34 distribuidores visitados 15 (44.1%) reportaron problemas.

La presencia de Continental en la mayor parte de las tiendas fue mínima; algunos usaron el aparador de Continental Tire para colocar llantas de Goodyear. Dos grandes cadenas de distribuidores de llantas en esta área reportan que ellos se habían alejado de la compañía por los errores de suministro y las bajas tasas de reposición.

Algunas de las respuestas en común de los distribuidores incluyeron:

- Las llantas que necesito estan descontinuadas
- Es difícil obtener determinados tamaños
- Solo vendemos llantas Continental sobre pedido.

California del Sur

Miembros del USW visitaron 43 distribuidores de llantas en California del Sur entre el 10 y el 13 de diciembre de 2006. De los 43 distribuidores visitados, 19 (44.2%) reportaron problemas con la compañía. Algunos distribuidores en esta área notaron un incremento mayor de precio en algunas de las más populares llantas de Continental en los pasados meses. Los distribuidores también reportaron bajas tasas de reposición y parecieron extrañados de la falta de sensibilidad de la compañía en cuanto a las quejas de los distribuidores.

Algunas de las respuestas en común de los distribuidores incluyeron:

- A nadie en Conti le importa si tu te quejas
- Los costos de las llantas Conti continúan incrementándose
- Es difícil obtener algunos tamaños que ellos promueven
- No vendemos muchas debido a la calidad
- Solo vendemos llantas Continental sobre pedido

Muy pocos distribuidores de llantas sabían algo sobre la campaña de mercadeo y de quienes la hicieron, para empezar, ellos venden muy pocas, si alguna, llanta de Continental.

Medio Oeste

Miembros de USW visitaron 60 distribuidores de llantas en el Medio Oeste entre el 2 de diciembre de 2006 y el 5 de enero del 2007. De los 60 distribuidores visitados, 38 (63.3%) reportaron problemas. Los distribuidores en ésta área contaron a los entrevistadores que ellos vieron un marcado descenso en el servicio al cliente, entrega y velocidad en el suministro en los dos años pasados. En este cluster de tiendas había muy pocos promocionales o señales de Continental. Algunos distribuidores reportaron que ellos habían desanimado a clientes de comprar llantas Continental para evitar la molestia de tratar de obtener las llantas correctas.

Conclusiones

Las respuestas de los distribuidores durante nuestras visitas indican serios problemas en el mercadeo, recursos y estrategias de servicio de Continental, con solo menos de la mitad (47.6%) de la muestra total que reportaron problemas. La profunda frustración expresada por una gran parte de los distribuidores visitados era preocupante. Los distribuidores reportaron problemas con el mercadeo y la capacidad de la compañía de generar una demanda y expresaron serios problemas que estaban enfrentando en cuanto al suministro.

El año pasado, en la primera Convención de Oro de Distribuidores de Llantas en las Vegas, Continental reconoció que las relaciones con los distribuidores han degenerado mucho y se disculparon por los errores y prometieron cambiar sus métodos. En la conferencia, Continental prometió ser más consistente, en términos de suministro, precio y apoyo. Desafortunadamente parece que la compañía no ha cumplido sus promesas – y los distribuidores lo están notando.

