



La superación de una larga resistencia al cambio para generar diversificación y crecimiento.

Reto

Superior Water & Air es una empresa de fontanería, calefacción y aire acondicionado fundada en 1956. Rob Anderson, un directivo de Superior, y un socio, Mark Combourn, compraron la empresa en 2007. Pese a que Superior era una empresa sólida cuando Rob y Mark la compraron, la compañía era pequeña y no estaba creciendo. Rob, que ahora era director general, quería desarrollar el negocio, pero se sentía atrapado en la manera de hacerlo, porque consideraba que su gente estaba estancada y era complaciente. También descubrió que su compañía estaba sufriendo deficiencias fundamentales del negocio. Rob sabía que tenía que encontrar una manera para cambiar la forma de trabajar de cada empleado si quería remediar las deficiencias de la compañía y hacer crecer el negocio.

Solución

Fue entonces cuando Rob descubrió el trabajo de Arbinger en Formación y Consultoría. Después de aprender sobre el trabajo de Arbinger, decidió incorporar el enfoque de mentalidad fuera de la caja de Arbinger en la empresa para que le ayudara a alcanzar sus objetivos. No sólo se formó a todos los empleados de la empresa en la forma de trabajar de Arbinger, sino que además Rob se comprometió personalmente a predicar con el ejemplo, cambiando la manera en que él mismo trabajaba, gestionaba y llevaba a cabo las reuniones. Rob llegó incluso a certificarse para formar él mismo a los empleados de Superior en la metodología de Arbinger, y comenzó a facilitar los talleres de formación interna en la empresa él mismo.

Resultados

Como resultado de estos esfuerzos, Arbinger se convirtió rápidamente en un elemento clave de la cultura de empresa de Superior y el cambio resultante fue, según Rob, "inmediato y obvio". Internamente y de forma inmediata, los empleados de Superior empezaron a comunicar y a trabajar entre ellos más eficazmente. Cada persona empezó también a replantearse el trabajo según el impacto que tenía hacia sus colaboradores y sus clientes. Este nuevo enfoque en el trabajo dio lugar a una mejor comprensión de las necesidades de los clientes y a un deseo de exceder las expectativas de dichos clientes. Según Rob, "La manera en que vemos a nuestros clientes se ha transformado. En consecuencia, la forma en que les tratamos también es diferente". Este pensamiento transformador también ha eliminado la resistencia de los empleados a los cambios y ha permitido fomentar el intercambio de ideas innovadoras. Estas ideas permitieron a Superior, una empresa centrada históricamente durante más de cuarenta años en una única línea de producto base, introducir cinco nuevas líneas de producto, casi sin darse cuenta, en tan sólo 6 años.

Organización
Superior Water & Air

Sector
Servicios e Instalaciones

Atendiendo a más de 130.000 hogares, Superior Water & Air es una de las empresas familiares de tratamiento de agua, fontanería y distribución de calefacción y aire, más importantes y respetadas en Estados Unidos.

"Arbinger nos ha obligado a echar un vistazo a todo lo que hacemos como nos relacionamos, cómo nos hacemos responsables, y cómo nosotros nos encargamos de nuestros clientes. La mayoría de la gente cree que lo que hemos logrado es imposible. Pero yo creo hemos sido capaces de hacerlo debido a Arbinger."

Rob Anderson
CEO
Superior Water & Air

Según Rob, "sin Arbinger, Superior todavía estaría centrada en un solo producto base y contaría con una mano de obra reducida y estancada. Debido a Arbinger, Superior ha crecido cada año. El tamaño del negocio se ha triplicado y, pese a la recesión económica general, Superior Water & Air está experimentando hoy mayor crecimiento económico y estabilidad que nunca".

Hoy en día, atendiendo a más de 130.000 hogares, Superior Water & Air es una de las empresas familiares de tratamiento de agua, fontanería y distribución de calefacción y aire, más importantes y respetadas en Estados Unidos.