



## Crecimiento acelerado tras la redefinición de la experiencia del cliente y del empleado



### ORGANIZACIÓN:

Superior Water & Air



### SECTOR:

Fontanería e Instalaciones



### ACERCA DE:

Fundada en 1956 y ofreciendo servicio a más de 130.000 hogares, Superior Water & Air es una empresa familiar de tratamiento de aguas, fontanería y distribución de calefacción y aire.

### RETO

Superior Water & Air es una empresa de fontanería, calefacción y aire acondicionado fundada en 1956. Rob Anderson, un directivo de Superior, y uno de los socios, Mark Combourn, compraron la empresa en 2007. Rob, entonces Director General, quería desarrollar el negocio, pero no estaba seguro de cómo iba a hacerlo, pues consideraba que su gente estaba estancada y era complaciente. Además, la empresa presentaba deficiencias fundamentales de negocio. Rob sabía que tenía que cambiar la manera de trabajar de los empleados si quería darle la vuelta a la situación.

### SOLUCIÓN

Rob descubrió el trabajo de Arbinger al leer una versión de *La Caja* antes de su publicación y se convenció de que tenía que implementar el modelo de cambio de mentalidad de Arbinger en Superior si quería contribuir a lograr los objetivos. Se dio cuenta de que primero tenía que empezar por él mismo, y tomó la determinación de liderar con el ejemplo. Cambió por completo su manera de trabajar, de dirigir la empresa y de enfocar las reuniones.

Lo siguiente que hizo fue pedir a Arbinger que inicialmente facilitara los talleres para los empleados. Después, Rob se certificó como facilitador interno asistiendo al taller *train-the-trainer*. Esto le permitió liderar los esfuerzos de cambio de mentalidad en Superior. Desde entonces, Rob ha formado a todos los empleados de Superior en la metodología de Arbinger. Hoy, él y todos los empleados siguen aplicando las herramientas que aprendieron en el día a día de la compañía.

**“Gracias a Arbinger, Superior ha crecido cada año. La cifra de negocio se ha cuadruplicado, hemos capeado la recesión económica, y estamos experimentando solidez financiera y estabilidad como nunca lo habíamos hecho antes.”**

**ROB ANDERSON**



“Nada de esto hubiera sido posible sin la ayuda de Arbinger. Superior aún estaría poniendo el foco en su principal producto y seguiría contando con trabajadores estancados.”

**ROB ANDERSON**  
CEO | Superior Water & Air

## RESULTADOS

Rob observó que los esfuerzos dentro de Superior y con los clientes tuvieron un impacto “inmediato y evidente”. En poco tiempo, los empleados empezaron a comunicarse más y a trabajar de forma mucho más efectiva. Las personas comenzaron a redefinir sus funciones y actividades en términos del impacto que las mismas tenían en sus compañeros y en los clientes de Superior. Ello contribuyó a una mejor comprensión de las necesidades de los clientes y a un deseo de exceder sus expectativas. “La forma en que vemos a nuestros clientes ha cambiado por completo,” explica Rob. “Por esa razón, el modo en que les tratamos ahora es totalmente distinto.”

Esta manera transformadora de pensar ha eliminado la resistencia al cambio y ha impulsado la propuesta de ideas creativas e innovadoras. Gracias a esta nueva forma de pensar, Superior—una empresa que mantuvo una única línea de producto durante 40 años—ha introducido en el mercado seis nuevas líneas de productos complementarios en solamente seis años. Rob afirma que gracias a la implementación del modelo de Arbinger, Superior ha aumentado su base de clientes de 30.000 a 140.000 y ha aumentado su facturación anual de \$4 millones a \$25

millones—un incremento del 400%. Esta empresa de una única línea de producto con oficinas en un único lugar, se convirtió en una empresa de seis líneas de producto con oficinas en tres estados.

Según Rob “Nada de esto hubiera sido posible sin la ayuda de Arbinger. Superior aún estaría poniendo el foco en su principal producto y seguiría contando con trabajadores estancados. Arbinger nos ayudó a plantearnos y profundizar sobre dos cuestiones importantes.

La primera, ¿cómo podemos mejorar la experiencia del cliente?, y la segunda, ¿qué podemos hacer para que los empleados de Superior trabajen mejor entre ellos? Todo lo que hicimos al plantearnos estas dos cuestiones lo cambió todo, tanto para nosotros como para nuestros clientes.”

En la actualidad, Superior Water & Air es una de las empresas familiares de tratamiento de aguas, fontanería y distribución de calefacción y aire, más importantes y respetadas en Estados Unidos.

Arbinger es el líder mundial en cambio de mentalidad. Mediante herramientas de formación, consultoría, coaching e implementación, ayudamos a que las personas, los equipos y las organizaciones pasen de una mentalidad *dentro de la caja* a una mentalidad *fuera de la caja* y apliquen estrategias clave y patrones de comportamiento que refuercen este cambio. El resultado es una mejora espectacular y sostenida en los indicadores clave de éxito de nuestros clientes: tanto en el nivel de colaboración, como en el compromiso de los empleados, *accountability*, incremento de los ingresos, cuota de mercado y rentabilidad del negocio.