

Needle News ofrece información de mercados, aspectos técnicos, temas sobre calidad y mucho más. Esperamos que esta publicación bi anual le resulte de utilidad.

En este número

Página 1

El Punto De Calidad
Satisfaccion Del Cliente 1010

Página 2

El Punto Del Cliente
SKAPS Industries

El Punto Del Agente
Eugene Dai Co., Ltd.

Página 3

El Punto Tecnico
Star Blade

Proximos Eventos

La Misión de
Foster Needle

Página 4

El Punto De
Nuestros Empleados
Conozcan
Keith Gilbert

Foster Needle Co., Inc.

4343 Expo Drive
P.O. Box 1027
Manitowoc, WI 54221-1027 USA
Tel: 920-682-6314
Fax: 920-682-5331
www.fosterneedleusa.com
E-mail: sales@fosterneedleusa.com

Foster Needle Limited

PO Box 7246
Wigston LE18 4WW
England
Tel: 0116 258 1570
Fax: 0116 258 1579
E-mail: sales@fosterneedle.co.uk

EL PUNTO DE CALIDAD

Satisfaccion Del Cliente 101

En el actual entorno competitivo de mercado, resulta muy difícil diferenciar entre sus productos y servicios y los de su competencia. Las actuales tecnologías disponibles, facilitan replicar los productos y servicios que cada uno ofrece en el mercado. Por ello, resulta muy complejo basarse solamente en propiedades específicas para diferenciar a su compañía. Foster Needle también ha experimentado estas dificultades.

Un servicio al cliente excelente, es uno de los caminos para lograr un valor añadido sostenible. Para ello, considere que sólo el 4% de todos los clientes presentarán una queja. Es importante mantener un canal de comunicación abierto con los clientes para tomar el pulso sobre el nivel de satisfacción que tengan. A pesar de que no se reciban quejas, muchos de los clientes se pueden estar esfumando. De hecho, el 96% de los clientes nunca expresan su opinión al respecto directamente al proveedor, pero sí comparten esa opinión con otras 9 personas. Sin embargo si el proveedor maneja las quejas en tiempo y forma, aproximadamente un 90% permanecerá leal a la marca. Por ello es importante satisfacer las demandas de aquellos clientes que se toman el tiempo de quejarse. Una empresa que logra esta interacción, reacciona entonces positivamente a los entornos actualmente tan competitivos en los que nos movemos. Los avances en tecnología y en el Internet, han levantado las

barreras geográficas y de mercado, abriendo así las puertas para un alcance global de información de mercados. Estas circunstancias son muy promisorias pero también se están reescribiendo las reglas que gobiernan la satisfacción de los clientes.

Nuestro programa de satisfacción de clientes nos ha beneficiado de muchas maneras. Nos ha ayudado a mejorar nuestros productos y servicios tomando ventaja sobre los comentarios de nuestros clientes que revelan sus preocupaciones. Puede tratarse de temas sobre sus embarques o tan complejos como el diseño de una nueva aguja para punzonar productos nuevos para el cliente. Por eso monitoreamos continuamente el nivel de satisfacción de nuestros clientes para entonces tomar acciones inmediatas y específicas y así permitir que nuestro negocio mantenga un paso firme y sostenido.

Foster Needle tiene un programa de satisfacción de clientes muy activo, el cual ha sido diseñado y gestionado por nuestra fuerza de ventas. Las encuestas a nuestros clientes forman parte integral de este programa. La manera de llevar a cabo dichas encuestas, se logrará mediante unos cuestionarios que nuestros representantes les harán llegar para su llenado y posterior envío a Foster Needle. Adicionalmente, nuestra empresa tiene estos cuestionarios disponibles en línea en nuestro sitio web: www.fosterneedleusa.com;

SKAPS INDUSTRIES



SKAPS INDUSTRIES es un líder en la fabricación de geosintéticos y no tejidos para usos en ingeniería civil tanto en USA como en el extranjero.

A través de sus tecnologías de vanguardia, SKAPS es capaz de resolver las demandas de los pedidos más grandes y entregas más rigurosas del mercado. Cuando se

Continued from cover story

para ello, dé click en el ícono rojo ubicado en la parte superior derecha de la pantalla para acceder la encuesta. Díganos qué opina de nuestros productos y servicios; agradeceremos nos indique cómo una mejora en nuestros procesos puede mejorar la calidad de su producto final.

Por favor, no forme parte de ese 96% que no le indica a sus proveedores cómo se siente.

¿No sería mejor mantener abierto ese canal de comunicación con su actual proveedor en vez de buscar otro proveedor para formarlo nuevamente desde cero? Aquí en Foster Needle, estamos dedicados a nuestros clientes y a su satisfacción para crear los productos de la más alta calidad en el mercado. Esta es la manera en la que Usted puede diferenciar sus productos de los de su competencia.

requieren de geomembranas, geo redes, geocomposites y materiales no tejidos, SKAPS tiene la respuesta para control de erosión de suelos. La división de punzoando de SKAPS INDUSTRIES; produce también una gama completa de productos para muebles, camas y productos automotrices utilizando un amplio espectro de colores y pesos incluyendo fibras retardantes a la flama.

La división de no tejidos de SKAPS, produce geotextiles para ingeniería civil y geotextiles punzonados hechos a partir de fibras de 100% PP que se conforman en una red aleatoria para ofrecer estabilidad dimensional. Todos los productos

geotextiles de SKAPS, son resistentes a la degradación por rayos UV, putrefacción, degradación natural así como a los ácidos.

SKAPS Industries se enorgullece de apoyar a sus clientes solamente con productos de primera calidad. Esto sólo puede ser posible utilizando los mejores materiales y apoyo de sus proveedores. La compañía Foster Needle es uno de esos proveedores que ofrecen excelente servicio y apoyo técnico.



EL PUNTO DEL AGENTE

Eugene Dai Co., Ltd



Eugene inició su carrera en el ámbito de maquinaria textil y de no tejidos en 1978 como representante de la división taiwanesada Siber Hegner Co. Eugene Dai Co. Ltd. Fue fundada en 1989.

En 1990, Eugene se convirtió en representante de Foster Needle Co.

Con la adición de este rubro de negocio y su conocimiento de textiles tradicionales y no tejidos, Eugene se convirtió en uno de los representantes con mayores conocimientos en Taiwán para el mercado textil. Este valor

creció con sus representaciones como Fehrer Y F.O.R.

El conocimiento de Eugene sobre textiles, sobre el mercado taiwanés, sus relaciones con clientes y amigos en su mercado, han contribuido al éxito de Foster Needle en Taiwán.

Eugene disfruta los retos que representan la solución de problemas que sus clientes le exponen. Le gusta mucho contribuir con su experiencia y conocimientos a todos los clientes de telas no tejidas en Taiwán así como aquellos que se han reubicado en China.

Cuando no trabaja, Eugene pasa mucho tiempo con su esposa y su hija. Les gusta jugar tenis y estar en la playa. Uno de sus pasatiempos favoritos es el buceo.

EL PUNTO TÉCNICO

El éxito de I diseño Star Blade ha soportado el paso del tiempo, encontrando continuamente ventajas en nuevas áreas de mercado.

Por mucho años, el diseño original de Foster Needle denominado Star Blade, ha demostrado muchas ventajas en la producción de todo tipo de geotextiles. La apariencia y desempeño de la Star Blade son muy diferentes a los diseños tradicionales de agujas triangulares.

La diferencia más obvia, radica en la forma de la sección transversal. La Star Blade tiene una arista adicional comparada con las agujas triangulares. Con la adición de esta arista, las fibras se entrelazan mejor, resultando en aumentos en la fuerza tensil del producto final. Normalmente una aguja diseñada para incrementar el entrelazamiento de las fibras, daña la superficie del velo, pero no nuestra Star Blade. La forma tipo estrella de nuestra aguja, mejora, de hecho, la superficie de los velos.

Otra ventaja de la Star Blade es la disminución de la carga efectiva en las punzonadoras. En estudios recientes, comparadas con otras agujas para geotextiles, la carga de la Star Blade, fue menor; lo que se traduce en menores esfuerzos y reparaciones de los equipos.

Otras ventajas en el diseño de la Star Blade incluyen: menores roturas de agujas, mejores propiedades físicas con menores

penetraciones por centímetro cuadrado, espaciamiento entre barbas menores para mejorar el entrelazamiento de las fibras incluso con menores profundidades de penetración (lo que implica menor tiempo de residencia de la aguja en el velo), así como la arista posicionada a 60 grados para incrementar la vida útil de las barbas.

Foster Needle Co. Ha introducido ciertas modificaciones al diseño original a lo largo de los últimos años. Ahora ofrecemos la versión cónica de la aguja Star Blade. Este diseño es excelente para reemplazar agujas cónicas tradicionales cuando se desea una mejora en las características físicas del producto. En los USA, hemos vendido con éxito esta aguja para aquellos clientes que fabrican almohadillas de algodón cosméticas. La forma cónica ayuda a reducir la rotura de agujas. La forma en estrella, incrementa el entrelazamiento de fibra con menores densidades de punzoando. Esta aguja se puede utilizar en la industria del acojinamiento cuando lo que se desea es incrementar la resistencia en ambos sentidos del producto.

Foster Needle ofrece esta aguja con diferentes espaciamientos entre barbas. El espaciamiento estándar entre barbas es de 0.031 de pulgada. Ahora ofrecemos la aguja con espaciamientos de 0.063 de

pulgada. Esta aguja puede ser utilizada en prepunzonadoras tipo tacker en donde la resiliencia y abultamiento son relevantes. La combinación entre espaciamiento entre barbas regular y medio en esta aguja, permite una distribución uniforme de las fibras. Actualmente tenemos esta aguja montada en una línea de laboratorio completa. Creemos que esta aguja tiene aplicaciones en diversas aplicaciones de mercado.

La aguja Star Blade se utiliza actualmente con éxito en las siguientes aplicaciones:

- Geotextiles
- Telas de tapicería
- Cobertores
- Almohadillas cosméticas
- Punzonados flat para tapetes
- Punzolaminado de composites
- Productos automotrices
- Punzonado de Mops
- Punzonado de materiales de protección
- Prepunzoando de telas stitchbond para persianas
- Pastillas para frenos
- Almohadillas abrasivas

Esta lista sólo se refiere a fabricantes de USA, con lo cual queda comprobado que esta aguja no sólo es adecuada para geotextiles.

PROXIMOS EVENTOS

IDEA 2010

April 27-29
Miami Beach, FL

Techtextil North America

May 18-20
Atlanta, GA

World of Wipes

June 21-23
Chicago, IL

ITMA ASIA 2010

June 22-26
Shanghai, China

"CINTE"

Techtextil
October 19-21
Shanghai, China

Filtration 2010

November 30 -
December 2
Philadelphia, PA

INDEX 2011

April 12-15, 2011
Geneva,
Switzerland

La Misión de Foster Needle

Foster Needle es y continuará siendo el líder mundial en la producción y venta de agujas para punzónar de calidad mundial, ofreciendo a nuestros clientes el mejor valor y servicio; generando ganancias para proteger y enriquecer el futuro de la empresa al mismo tiempo que cuidando el medio ambiente y bienestar de nuestros empleados.

Conozcan a Keith Gilbert



Keith empezó a laborar con nosotros en 1989 como operador de maquinaria en el área de producción. Después de 3 años, fue promovido a jefe de producción. En 1994 fue promovido al área de supervisión de calidad. Se quedó en esa posición hasta 1995 cuando fue promovido a la dirección de área.

En esta posición, Keith juega un papel importante. A lo largo de los años, se ha visto involucrado en los avances tanto de maquinaria como de producto final. Keith ha participado en un sinnúmero de cursos ofrecidos por la Universidad de Wisconsin en donde obtuvo un certificado de estudios a nivel medio superior.

Keith es un excelente ejemplo de los empleados en Foster Needle, ha trabajado en ella desde hace 21 años y en ese tiempo se ha elevado para ocupar una posición importante en la gerencia de la empresa.

Originalmente Keith es de Manitowoc y ha vivido aquí toda su vida. Ha estado casado con Sherry por 31 años quien también trabaja con nosotros. A Keith le encanta la caza y pesca.

