



Conocimiento y satisfacción de las necesidades de los clientes

Buscar soluciones previendo las necesidades actuales de los clientes

Recompensar a los asociados hábilmente entrenados y altamente motivados



Número 6

Verano de 2008



Personal de Glen Raven en el campo de trabajo



Estimados lectores:

Existen muchas maneras para mantenerse informado sobre las necesidades de los consumidores y los clientes. Se pueden leer artículos sobre tendencias en publicaciones de consumidores y de la industria, e incluso es posible suscribirse a las últimas investigaciones de mercado disponibles. Las exposiciones y conferencias comerciales también ofrecen la oportunidad de mantenerse en estrecho contacto con los clientes.

En Glen Raven, hacemos todo esto y, según nuestra declaración 2020 Quest Vision, hacemos mucho más. 2020 Quest nos compromete a conocer y satisfacer las necesidades de los clientes y consumidores, nos impulsa a buscar nuevas soluciones previendo las necesidades actuales de nuestros clientes y nos obliga a respetar a nuestros asociados que están hábilmente entrenados, altamente motivados y recompensados por satisfacer con creces las necesidades de nuestros clientes. A través de la colaboración con nuestros clientes y socios comerciales, somos capaces de traducir las necesidades y los deseos identificados en productos y marcas con valor agregado.

En este número de Raven, hemos incluido artículos que demuestran cómo los asociados de Glen Raven agregan valor a nuestras relaciones con los clientes y se aseguran de que nos mantengamos informados sobre los mercados a los que les prestamos servicio. Podrá leer acerca de nuestros Diseñadores y Gerentes de Cuentas, que crean telas con diseños únicos e informales para Crate & Barrel, y respaldan el liderazgo en componentes de interiores para autos nuevos de Shawmut Automotive.

Georgia Tent & Awning de Atlanta recurre a nuestra sucursal Tri Vantage no solo por las telas y el equipamiento, sino también por el conocimiento propio de nuestro experimentado personal en materia de las últimas tendencias sobre telas. Nuestros asociados cumplen una función informativa similar para Eclipse Awning Systems, una compañía relativamente nueva que demuestra su liderazgo en la industria de toldos retractables.

Great Lakes Boat Top y Glen Raven se han asociado para respaldar cada elemento de la cadena de suministro, desde los constructores de barcos hasta los propietarios de barcos; y mientras que Chattanooga Tent nos proporciona sus conocimientos sobre el negocio de tiendas, nosotros les ofrecemos telas innovadoras. El centro de distribución de Gloster en South Boston, Virginia, confía en los conocimientos de avanzada de los asociados de logística de Glen Raven para transportar muebles informales exclusivos de costa a costa, de la manera más eficiente posible en función de los costos.

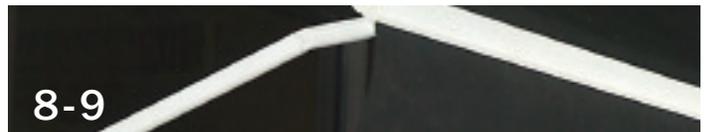
North Cloth y Challenge Sails están tan cómodos en nuestra planta de tramado, en Burnsville, como en sus propias oficinas cuando colaboran con nosotros en el desarrollo de nuevos productos. Laneventure considera a Glen Raven su socio de diseño, que es capaz de traducir sin esfuerzo visiones creativas en telas informales de alto rendimiento. Por último, Winsol, con base en Bélgica, ha forjado una relación de 40 años con Dickson-Constant, una relación que se basa en compartir información, confianza y metas en común.

Cada uno de estos artículos demuestra la afirmación que hice al comienzo de mi columna: Glen Raven ha asumido el compromiso de mantenerse en estrecho contacto con las necesidades de nuestros clientes, y podemos cumplir con este compromiso al desarrollar cientos de asociados talentosos y motivados que trabajan directamente con los clientes.

Agradecemos su interés en Glen Raven, y les agradezco todos los comentarios que puedan hacerme, en cualquier momento, sobre cómo mejorar aún más el trabajo que hacemos para mantenernos informados sobre las necesidades de los clientes a los que les prestamos servicio.



Allen E. Gant, Jr.
Presidente y Director Ejecutivo



CRATE & BARREL, SOCIO DE GLEN RAVEN PARA TEXTILES CON DISEÑOS ÚNICOS



Cada temporada, Meg Pradelt, Gerente de Abastecimiento de Crate & Barrel, se encuentra frente al desafío de desarrollar telas para muebles informales que ofrezcan el estilo sofisticado que los clientes de este minorista de decoración del hogar en rápido crecimiento están acostumbrados a recibir. Dos de sus aliados más cercanos en este desafío anual son los asociados de Glen Raven Sara Hall, Gerente de Diseño Técnico, y Chris Price, Gerente de Ventas de la Región Suroeste y Central de los EE. UU.

“Siempre estamos desarrollando nuevos colores, y recurrimos a Glen Raven para que nos ayude a conseguir la apariencia y textura exclusivas que identifican a la marca de Crate & Barrel”, comentó Pradelt. “Uno de los factores que nos diferencia en la categoría de productos para exteriores es el hecho de que confiamos en gran medida en los textiles para hacer que nuestras visiones de diseño cobren vida. Sara y yo siempre estamos trabajando para desarrollar nuevos diseños a rayas y combinaciones de colores distintivas”.

“Considero que Chris y Sara son extensiones de mi equipo”, continuó Pradelt. “De hecho, Sara y yo hablamos un idioma distinto en el que solo nosotras nos entendemos. Sabemos qué es lo que cada una está pensando y podemos terminar las oraciones que empezó la otra”.

Crate & Barrel y Glen Raven comenzaron su relación de trabajo hace más de 15 años, cuando Price y Pradelt se conocieron en una exposición comercial. Con el paso de los años, la relación ha evolucionado y crecido, impulsada por nuevas tecnologías en materia de textiles y gustos de los clientes en constante cambio. El resultado ha sido el desarrollo de telas para muebles informales y de gran sofisti-

cación, desarrolladas por Glen Raven y ofrecidas exclusivamente por Crate & Barrel.

“Nuestra colaboración en el diseño comienza a conciencia en enero, con un gran debate que sienta las bases del tono del diseño para la temporada de desarrollo”, afirmó Hall. “Al trabajar con sistemas de diseño asistidos por computadora (Computer Aided Design, CAD), podemos experimentar con diferentes estilos y variaciones de color hasta conseguir la apariencia correcta. La tecnología ha logrado que el proceso de diseño sea una tarea más placentera y ha aumentado exponencialmente nuestra capacidad de explorar las posibilidades de diseño”. Para Crate & Barrel, Hall y Price son extensiones de sus propios equipos de diseño y desarrollo de productos. Durante el proceso de diseño de la

“Siempre estamos desarrollando nuevos colores, y recurrimos a Glen Raven para que nos ayude a conseguir la apariencia y textura exclusivas que identifican a la marca de Crate & Barrel”.

Meg Pradelt

temporada, se comunican a diario por correo electrónico y teléfono. Las visitas ocasionales a la planta de Anderson de Glen Raven para realizar pruebas de tramado de telas aumentan su comprensión del proceso de fabricación.



CRATE & BARREL

Fundada en Chicago en 1962 por un matrimonio, Crate & Barrel ha crecido y ahora cuenta con 160 tiendas y más de 7,000 asociados en todo el país. Crate & Barrel es líder reconocido en la oferta de productos de decoración para el hogar sofisticados y de estilo, incluidos muebles informales y para interiores, cristalería y vajilla, al igual que accesorios para el hogar de diseño único. Además de su red de ubicaciones minoristas, Crate & Barrel presta servicio a millones de clientes por año a través de sus divisiones de catálogo e Internet en rápido crecimiento. www.crateandbarrel.com



“Como persona de contacto, Chris es admirable”, comentó Sarah Boulay, Asistente del Gerente de Productos para productos de exteriores de Crate & Barrel. “Siempre estoy solicitando muestras, y la rapidez de su respuesta es invaluable, ya que tengo equipos de compra a la espera de las decisiones que yo tome. Chris se asegura de que su prioridad sea que yo pueda hacer bien mi trabajo”.

“Colaboración” es la mejor palabra para describir la relación de trabajo entre los equipos de Crate & Barrel y Glen Raven. Al trabajar juntos con metas en común, todos aprendemos cosas nuevas cada temporada.

“Sara es una gran maestra, y también es muy paciente y no tiene inconvenientes en compartir sus amplios conocimientos”, comentó Pradelt, quien tiene una trayectoria de 30 años de trabajo en Crate & Barrel. “Aprovechamos sus conocimientos en distintos aspectos, entre los que podemos mencionar la introducción de nuevos colores, que es clave porque en Crate & Barrel es muy importante estar siempre un paso adelante”.

Hall comentó: “Aprendemos mucho de Crate & Barrel, desde cómo realizan su planificación hasta cómo las ejecutan. Son líderes en la industria, y nos ayudan a mantenernos en estrecho contacto con las necesidades de los clientes en el ámbito minorista”.

La relación exitosa entre Crate & Barrel y Glen Raven se basa en las personas que integran los respectivos equipos.

“Chris y Sara son el arquetipo de lo que Crate & Barrel busca en un

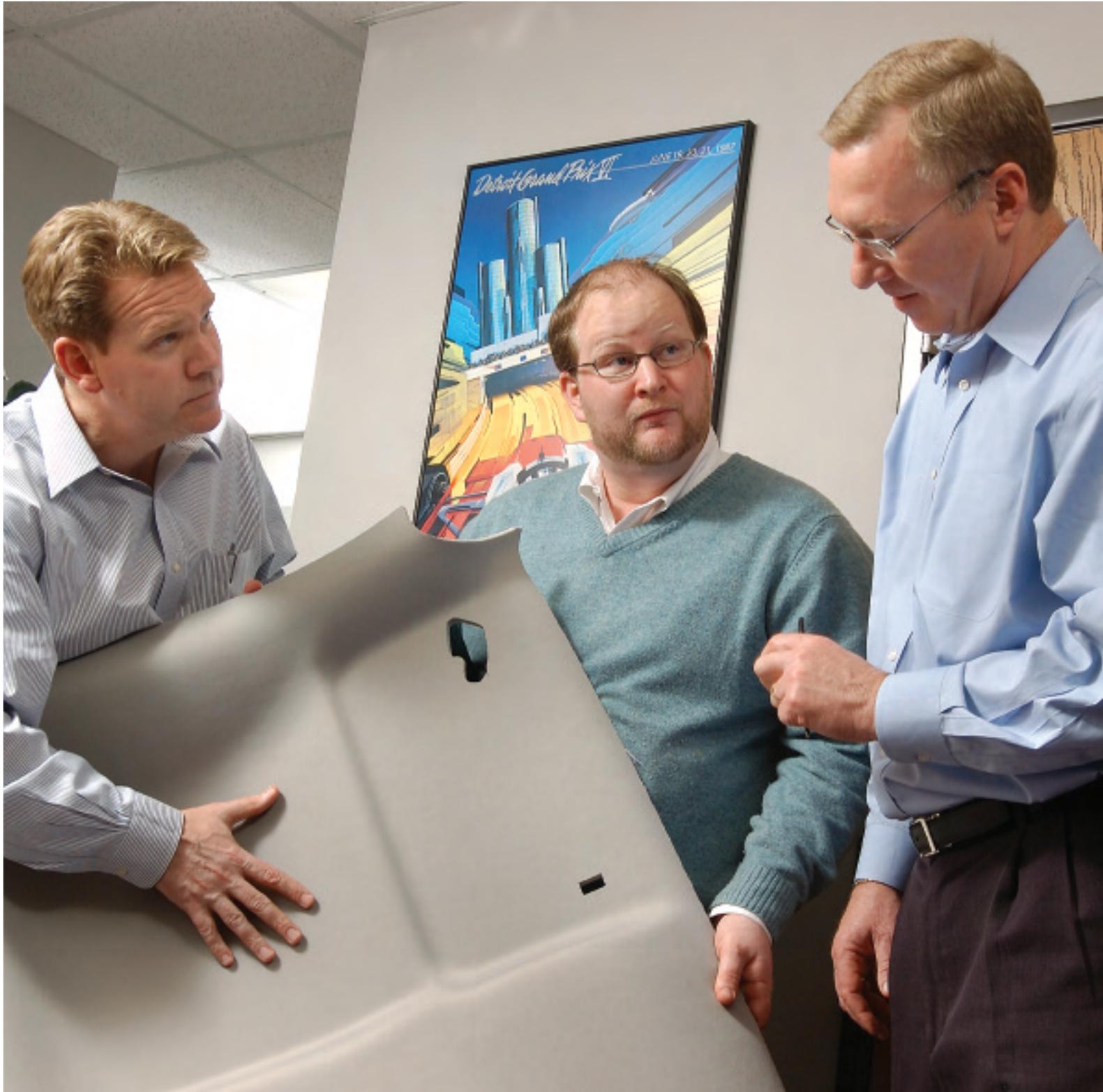
socio”, afirmó Pradelt. “El compromiso que tienen con nosotros es tanto personal como profesional. A medida que el desarrollo de marca se ha convertido en algo más importante para nuestros clientes, el hecho de que Glen Raven ofrezca una marca (Sunbrella®) que es reconocida por nuestros clientes, también ha mejorado nuestra propia marca”.

Chris Price, Gerente de Ventas de la Región Suroeste y Central de los EE. UU., ha trabajado para Glen Raven durante más de 17 años, concentrándose en la gestión de las relaciones con los clientes. Obtuvo una licenciatura en negocios de University of West Florida.

Sara Hall, que recientemente ascendió de Diseñadora Sénior a Gerente de Diseño Técnico de Glen Raven, cuenta con más de 20 años de experiencia en diseño textil, incluidos el desarrollo de telas en el ámbito de planta y las pruebas de tramado. Tiene una licenciatura en bellas artes de University of Georgia.

ARRIBA Colección de comedor para exteriores Meridian de Crate & Barrel con tela Sunbrella®. IZQUIERDA/CENTRO Las pruebas de tramado en la planta de Anderson de Glen Raven respaldan el desarrollo de las telas exclusivas de Crate & Barrel. Desde la izquierda, Sara Hall, Gerente de Diseño Técnico de Glen Raven; Meg Pradelt, Gerente de Abastecimiento de Crate & Barrel; Sarah Boulay, Asistente del Gerente de Productos para productos de exteriores de Crate & Barrel; y Chris Price, Gerente de Ventas de la Región Suroeste y Central de los EE. UU. de Glen Raven.

EQUIPO ESPECIALIZADO
RESPALDA LA INDUSTRIA
AUTOMOTRIZ DE DETROIT





Con instalaciones de fabricación de vanguardia, que cuentan con certificación internacional, Shawmut Corporation lamina más de 40 millones de yardas al año, lo cual la convierte en la laminadora independiente más grande de los EE. UU. Como uno de los proveedores de tapizados suaves líderes de la industria automotriz, Shawmut produce materiales compuestos de alta ingeniería para cada faceta de los interiores de un automóvil, incluidos acabados, viseras, techos corredizos, asientos acolchados, suplementos para paneles de puertas, envolturas de pilares y bandejas portaobjetos. El respaldo técnico reconocido por la industria, el conocimiento y la experiencia le permiten a Shawmut prestar servicio a una gran variedad de industrias, entre las que se pueden mencionar, la industria automotriz, médica, de vestimenta de protección y alto rendimiento, militar, de hospitalidad y de filtración.

www.shawmutcorporation.com

La tecnología automotriz es cada año más compleja, desde sistemas de navegación GPS hasta cámaras de video que le proporcionan al conductor una visión desde el paragolpe trasero mientras está retrocediendo. De hecho, las innovaciones tecnológicas han crecido hasta abarcar prácticamente todas las partes de un auto, incluidos los componentes interiores como los acabados.

“Los acabados son productos de alta ingeniería”, comentó Patrick Hennessy, Gerente Comercial del Sector Automotriz de la oficina de Detroit de Glen Raven. “No solo nos estamos concentrando en los acabados que se colocan en los autos de ahora, sino que nos adelantamos con conceptos futurísticos”.

Cuando Glen Raven decidió concentrarse en crear telas para los acabados de los automóviles, fue clave desarrollar una oficina permanente en Detroit, junto con el reclutamiento de un equipo especializado de expertos técnicos capaces de trabajar con todos los elementos de la cadena de suministro. Uno de los socios clave en esta cadena de suministro es Shawmut, líder nacional en materiales laminados para la industria automotriz.

“Glen Raven y Shawmut son organizaciones impulsadas por la técnica, que disfrutan de sinergias culturales”, afirmó Steve Brandemuehl, Vicepresidente Ejecutivo de Ventas y Mercadeo de Shawmut Corporation. “Hay una sólida alineación en los valores y el respeto por los requisitos de los productos técnicos de la industria automotriz. Ambas organizaciones están centradas en el cliente. Esto tiene como resultado una visión congruente del punto de vista del cliente”.

La relación de trabajo entre Shawmut y Glen Raven ha sido clave para respaldar el crecimiento de una nueva generación de materiales de acabados. Glen Raven diseña, fabrica y teje telas, mientras que Shawmut proporciona el conocimiento del laminado de dichas telas para lograr el fondo acolchado que cumpla con los requisitos de fabricación de cada cliente. Shawmut proporciona estos materiales laminados a compañías de primer nivel que son proveedores de primera línea de acabados moldeados para fabricantes de autos nuevos (Fabricantes de Equipos Originales).

“Ninguna compañía puede hacer esto por sí sola”, afirma Jeff Michel, Vicepresidente del Sector Automotriz de Glen Raven. “Cada participante de nuestra cadena de suministro aporta conocimientos altamente especializados”.

Por ejemplo, Hennessy, prefiere trabajar con los estudios de diseño de los fabricantes de autos nuevos. Sus antecedentes, que incluyen el diseño de textiles y negocios globales, le permiten conectarse en el ámbito de los diseñadores.

“Comprendo el idioma de los diseñadores y de los estudios de diseño; esto me permite presentar conceptos en telas con tres y hasta cinco años de anticipación, incluso más”, afirmó. “Me desempeño como experto en telas y me concentro en la estética de las telas en el interior del auto. Mi trabajo consiste en encargarme de la confección de las telas y en trabajar con Shawmut para garantizar la factibilidad del laminado de nuevas telas”.

Por otro lado, Tom Dellinger, Gerente de Ventas Técnicas de Glen Raven, ofrece conocimientos especializados en la fabricación de repuestos de automóviles. Su experiencia es clave para el trabajo con los proveedores de primer nivel que moldean materiales laminados y los convierten en acabados.

“Me desempeño como la voz de ingeniería con el conocimiento y la experiencia necesarios para analizar problemas de fabricación y con la capacidad de comunicar problemas técnicos a Shawmut y Glen Raven”, comentó. “Puedo traducir las necesidades del fabricante y convertirlas en terminología relacionada con telas y laminación para lograr que se haga el trabajo”.

“Somos capaces de integrar perfectamente habilidades complementarias”.

Wade Martin

Además de Hennessy y Dellinger, Glen Raven también creó un cargo de Gerente de Calidad de Campo con sede en Michigan. La persona en este cargo es responsable de controlar la calidad de las telas de Glen Raven y de garantizar que se cumplan los requisitos de las telas de acabados sin defectos que exige la industria automotriz.

“Tanto Shawmut como Glen Raven se preocupan por el éxito del otro, y esto es clave en nuestra relación de trabajo”, afirmó Wade Martin, Vicepresidente de Desarrollo Comercial de Shawmut. “Glen Raven se concentra en lo que hace mejor, crear telas técnicas, y eso nos permite a nosotros hacer mejor nuestro trabajo, la fabricación de materiales compuestos, que respaldan el mercado automotriz de primer nivel. Somos capaces de integrar perfectamente habilidades complementarias”.

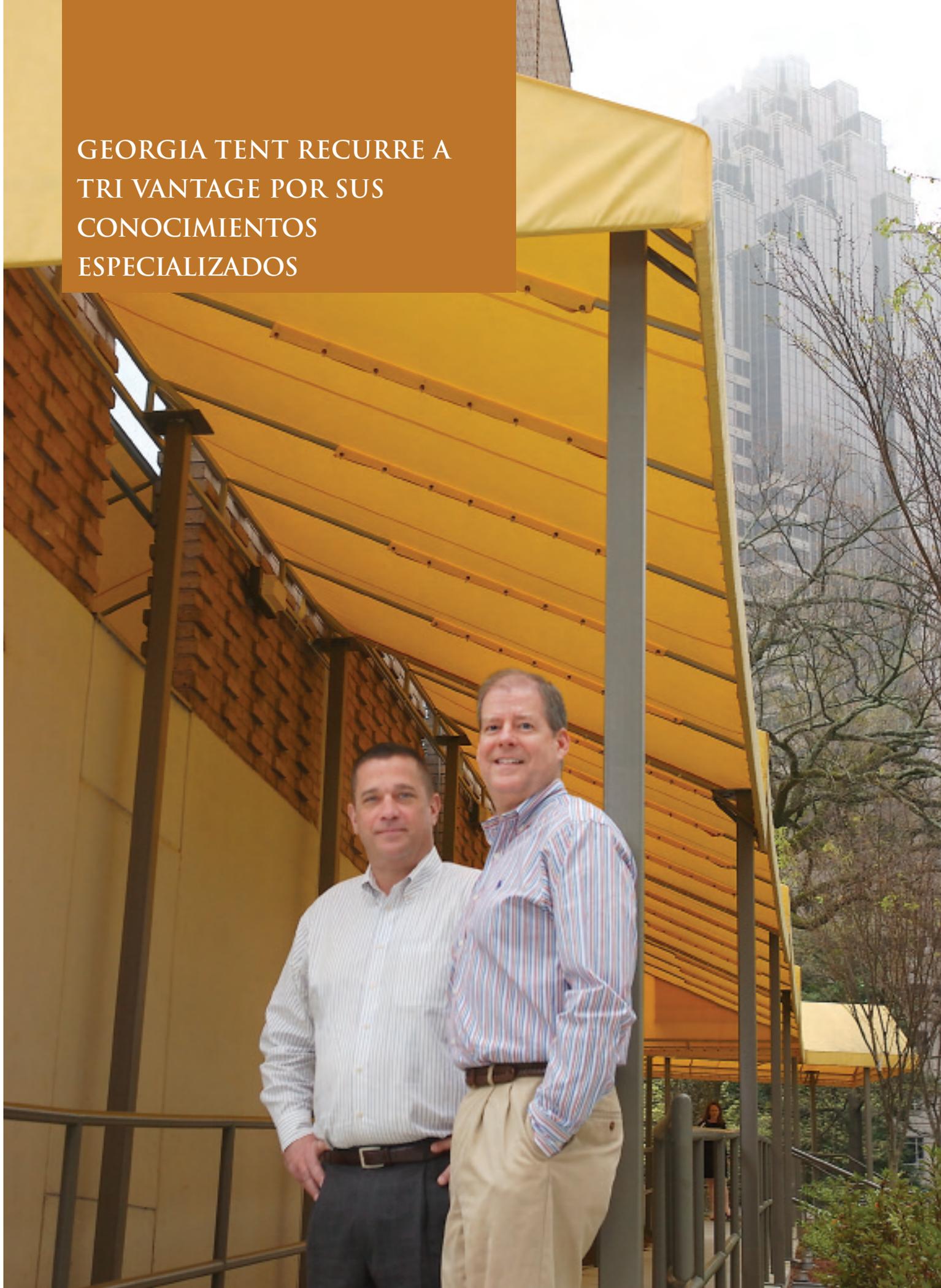
Tom Dellinger, Gerente de Ventas Técnicas de Glen Raven, obtuvo una licenciatura en ingeniería mecánica de University of Toledo. Cuenta con más de 20 años de experiencia en la fabricación de repuestos para la industria automotriz.

Patrick Hennessy, Gerente de Negocios del Sector Automotriz de Glen Raven, obtuvo una licenciatura en ciencias textiles de University of Massachusetts y una maestría en administración de empresas con especialización en administración global de New York Institute of Technology.

Jeff Michel, Vicepresidente del Sector Automotriz de Glen Raven, tiene la responsabilidad general del desarrollo y mercadeo de todos los productos de Glen Raven. Tiene una trayectoria de 11 años de experiencia y una licenciatura en administración de empresas de Elon University.

PÁGINA OPUESTA (arriba) Steve Brandemuehl, Vicepresidente Ejecutivo de Ventas y Mercadeo de Shawmut; izquierda, con Tom Dellinger, Gerente de Ventas Técnicas de Glen Raven. (abajo) De izquierda a derecha, Wade Martin, Vicepresidente de Desarrollo Comercial de Shawmut; Patrick Hennessy, Gerente del Sector Automotriz de Glen Raven; y Jeff Michel, Vicepresidente del Sector Automotriz de Glen Raven. ARRIBA Acabados innovadores que muestran las telas de Glen Raven.

GEORGIA TENT RECURRE A
TRI VANTAGE POR SUS
CONOCIMIENTOS
ESPECIALIZADOS



GEORGIA TENT & AWNING

Georgia Tent & Awning ha sido una de las compañías líderes de toldos durante, aproximadamente, ocho décadas. Desde los toldos de lona originales que se encuentran en el famoso restaurante Varsity, hasta los coloridos toldos y marquesinas en Turner Field, Georgia Tent & Awning ha realizado algunas de las aplicaciones más destacadas de la región. La compañía trabaja con los mejores arquitectos, diseñadores y constructores de Atlanta, realizando proyectos para satisfacer necesidades residenciales y comerciales. Georgia Tent & Awning también se destaca en el sector de los productos industriales cosidos, incluidas las estructuras de telas industriales, lonas, cortinas, cubiertas y bolsas. www.georgiatent.com



Desde Turner Field hasta el aeropuerto de Hartsfield, y desde lonas hasta cortinas, Georgia Tent & Awning maneja una increíble diversidad de proyectos, que es lo que cualquiera esperaría de una de las compañías de toldos más antiguas y destacadas de Atlanta. Un enlace de vital importancia para el manejo de esta gran variedad de trabajos es la sucursal de Tri Vantage de Atlanta, que cumple la función de depósito no solo de productos, sino también de conocimientos.

“El personal de Tri Vantage es un recurso de información sumamente valorado”, comentó Ken Spooner, Presidente de Georgia Tent. “Nos aconsejan sobre materiales, y no se limitan simplemente a telas de toldos. Podemos descubrir que un producto normalmente usado para la industria náutica es el mejor recurso para una aplicación comercial. También conocen sobre los productos con los que no trabajan regularmente, pero respecto de los cuales nos pueden abastecer”.

Este nivel de conocimiento sobre el producto y la aplicación es invaluable para una compañía como Georgia Tent & Awning, el referente para muchas de las tareas de sombreado más importantes y complejas de la región. El conocimiento del producto de Tri Vantage es clave como consecuencia de la innovación constante en las telas técnicas para aplicaciones comerciales y residenciales.

“Georgia Tent & Awning considera que somos un socio confiable, y esto significa que a nosotros nos agrada hacer todo lo posible para satisfacer sus necesidades”.

Brett Baird

Wayne Smith, Gerente de Sucursales de Tri Vantage, y Brett Baird, Subgerente de Sucursales, lideran el cuadro de profesionales de servicio al cliente de Tri Vantage en Atlanta. Con una experiencia combinada de más de 50 años, son muy pocas las aplicaciones que no conocen. Al asistir a conferencias comerciales y trabajar en estrecha colaboración con el personal de investigación y desarrollo de Glen Raven, Smith y Baird se mantienen a la vanguardia de la industria.

“Nuestro principal interés, por supuesto, se concentra en la disponibilidad y entrega de telas y accesorios industriales a nuestros clientes en toda la región”, afirmó Smith. “Pero muchos de nuestros clientes, como Georgia Tent, también confían en nosotros como consultores. En la mayoría de nuestros trabajos, nuestros clientes saben exactamente lo que necesitan, pero en otros casos, solo buscan consejo, y nosotros estamos dispuestos a dárselo. Georgia Tent nos aporta muchas ideas creativas, y nosotros trabajamos arduamente para satisfacer sus necesidades”.

Un ejemplo reciente fue la tarea que una compañía telefónica le encomendó a Georgia Tent para la realización de redes de contención de carga en camionetas de servicio. Tri Vantage suministró una red de material resistente al fuego que era ideal para la aplicación. “Georgia Tent & Awning considera que somos un socio confiable, y esto significa que a nosotros nos agrada hacer todo lo posible para

satisfacer sus necesidades”, comentó Baird. “El motor que mueve este negocio son las relaciones, lo que significa que se termina conociendo bien a los clientes. Siempre sostuve que cualquiera puede tomar un pedido, esa es la parte fácil. El desafío se presenta cuando hay problemas o necesidades especiales. En eso es en lo que nos esforzamos por sobresalir”.

La importancia de Tri Vantage para Georgia Tent ha aumentado en los últimos meses, cuando The Astrup Company y John Boyle & Company fusionaron sus sucursales de Atlanta como consecuencia de la adquisición de Astrup y Boyle por parte de Glen Raven. La meta inmediata en el proceso de fusión era evitar interrupciones en el servicio a medida que se combinaban las operaciones. La meta a más largo plazo es mejorar la eficiencia de la cadena de suministro y generar nuevos productos y servicios innovadores.

“La transición ha sido prácticamente imperceptible, y lo mejor que podemos decir al respecto es que no hemos tenido ningún problema”, afirmó Spooner. “Sería bueno para nosotros contar con una compañía para satisfacer todas nuestras necesidades de proyectos en lugar de tener que recurrir a dos compañías”.

Smith y Baird se apresuran a comentar que constantemente están aprendiendo cosas nuevas de Georgia Tent, y esto les permite mantenerse en estrecho contacto con las necesidades del mercado.

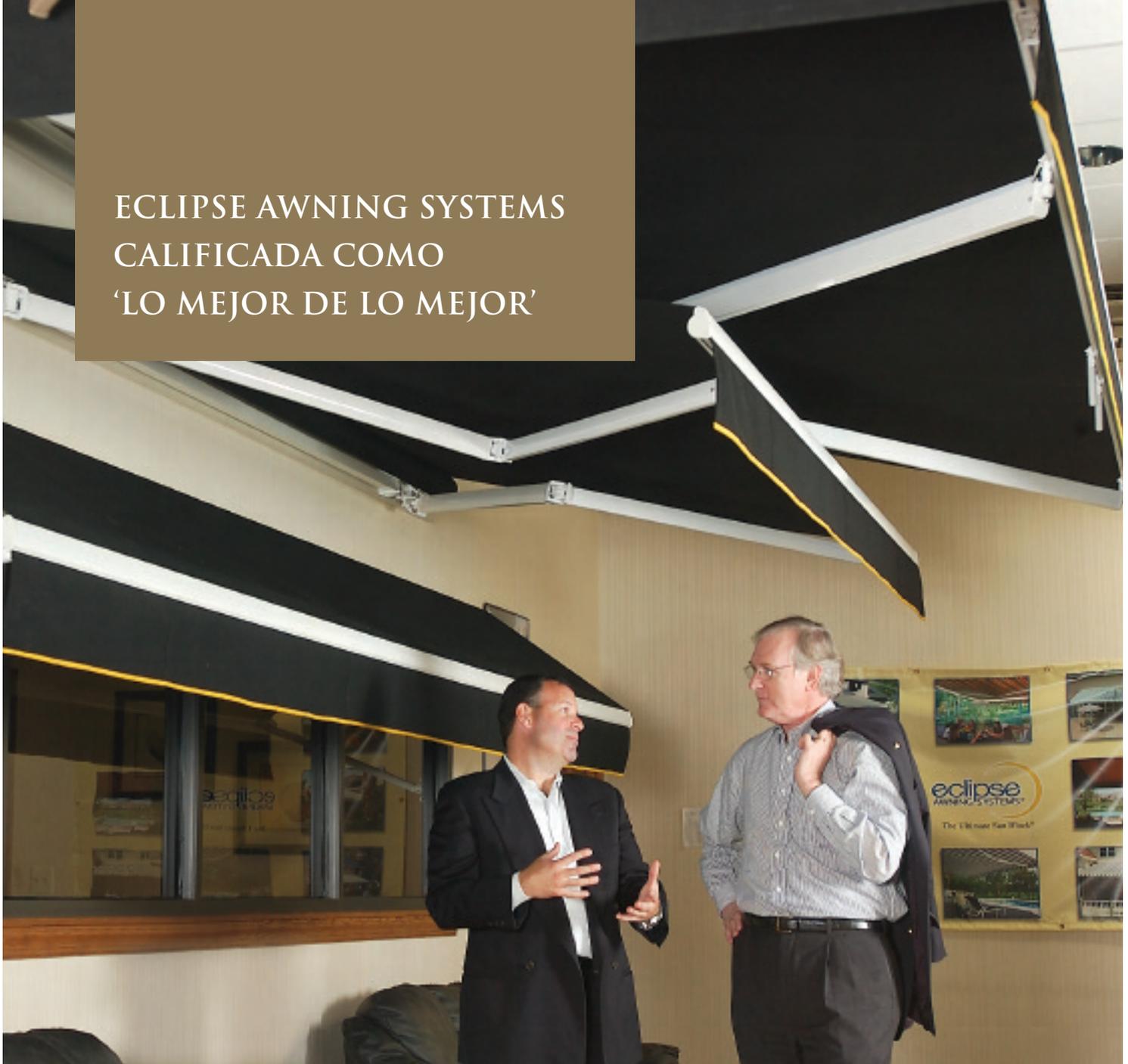
“Si hay una demanda suficiente que justifique la creación de un nuevo producto, entonces Glen Raven y Tri Vantage lo considerarán”, afirmó Baird. “Al mantenernos en estrecho contacto con nuestros clientes, hemos desarrollado la capacidad de reaccionar rápidamente y esto nos permite cubrir los nichos especiales del mercado”.

Wayne Smith tiene más de 40 años de experiencia en telas industriales, incluidos 32 años de servicio como Gerente de Sucursales de The Astrup Company y ahora de Tri Vantage. Asistió a Troy State College.

Brett Baird cuenta con, aproximadamente, 20 años de experiencia en Astrup en la Administración de Cuentas y Sucursales. Como resultado de esta fusión, ha pasado a ser el Gerente de Operaciones. Baird es graduado de Frostburg State University en Maryland con un título en administración de empresas y mercadeo.

PÁGINA OPUESTA Brett Baird (izquierda), Subgerente de Sucursales de Tri Vantage en Atlanta, con Ken Spooner, Presidente de Georgia Tent & Awning, en una instalación de Georgia Tent en el centro de Atlanta. ARRIBA Instalación de Georgia Tent & Awning.

ECLIPSE AWNING SYSTEMS CALIFICADA COMO 'LO MEJOR DE LO MEJOR'



8

Cuando John Dearden y sus socios fundaron Eclipse Awning Systems hace seis años, su interés estaba concentrado en garantizar “lo mejor de lo mejor” cuando se tratara de materiales y socios comerciales. Dearden afirmó que fue natural recurrir a Glen Raven y a las telas Sunbrella®.

“Cuando comenzamos este negocio queríamos ser los mejores en cada área, desde productos y servicio hasta nuestros socios comerciales”, afirmó Dearden, Director Gerente de Eclipse Systems. “Sunbrella no solo es la marca más respetada en el negocio, sino que también cuenta con personal de calidad”.

Eclipse Awning Systems ofrece sistemas de toldos retractables completos a una red de más de 180 distribuidores en todo el país desde Belfast, Maine, hasta San Diego, California. Los distribuidores autorizados de Eclipse incluyen una gran variedad de compañías que se especializan en accesorios para el hogar y productos para exteriores, incluidas compañías de toldos, tiendas de venta de chimeneas y compañías que fabrican ventanas, puertas y piscinas.

Durante su relativamente breve existencia, Eclipse ha establecido su reputación por los componentes de calidad y la capacidad de enviar un sistema retractable completo en el término de cinco días hábiles después de recibido el pedido. Cada sistema de toldos retractables se fabrica a pedido, incluidas las extensiones de hasta 16 pies, 6 pulgadas, que es otro sello distintivo de los conocimientos en fabricación de Eclipse.

Según Dearden, mientras él y sus socios (Doug Brown, Ferd Croce, Tracy Griffin y Jeanie Webb) aportaron una vasta cantidad de conocimientos de la industria a su nuevo negocio, han confiado ciegamente en algunos socios comerciales clave, no solo en lo que respecta a productos y servicio de calidad, sino también para obtener información con valor agregado relativa a las tendencias de la industria.

“Nos reunimos con Glen Raven dos o tres veces al año para compartir perspectivas sobre tendencias dentro de la industria”, comentó Dearden. “Glen Raven también participa en nuestras reuniones de distribuidores y patrocinó una visita guiada por su planta de Anderson, que fue muy valorada por nuestros distribuidores. A me-

“...dida que nuestro modelo de negocios ha prosperado, Glen Raven se ha mantenido alineado con nosotros y nos ha estado respaldando todo el camino”.

Ocie Ford, Vicepresidente y Gerente Comercial de Productos Industriales de Glen Raven, ha colaborado con Eclipse Awning Systems en aspectos estratégicos desde los inicios de la compañía. Mike Cornell, Gerente de Cuentas de Glen Raven, brinda respaldo continuo, con visitas regulares a las oficinas centrales de Eclipse durante todo el año.

“Mike Cornell es nuestro contacto para las necesidades cotidianas y es el que recibe la primera llamada cuando tenemos una necesidad o inquietud”, afirmó Dearden. “La capacidad de respuesta de Glen Raven ha sido una parte importante de nuestra capacidad de servicio al cliente”.

Ford lidera un equipo de siete Gerentes de Cuentas de Glen Raven que registran miles de millas de viajes por año, para brindar respaldo a clientes como Eclipse Awning Systems. Las responsabilidades de este equipo incluyen la capacidad de respuesta a solicitudes de servicio y mantenerse informado sobre las necesidades cambiantes de los clientes.

“Construimos este negocio sobre las relaciones y la confianza, y eso es lo que recibimos de Glen Raven”.

John Dearden

“No solo respaldamos a Eclipse Awning Systems en sus oficinas centrales, sino que también podemos asistirle en toda la cadena de suministro” afirmó Cornell. “Nuestro modelo de negocios siempre ha respaldado a todo el mercado de toldos, incluidos los distribuidores y los clientes finales”.

Además de los conocimientos técnicos que recibe de Cornell y Ford, Eclipse también se beneficia de su asociación con Glen Raven y las marcas Sunbrella.

“Al participar en nuestras conferencias de distribuidores y prestar su marca a nuestros esfuerzos, hemos aumentado nuestra credibilidad en el mercado”, afirmó Dearden.

La relación entre Glen Raven y Eclipse Awning Systems, al igual que

sucede con la mayoría de los clientes, no es solo comercial, sino también personal.

“Construimos este negocio sobre las relaciones y la confianza, y eso es lo que recibimos de Glen Raven”, comentó Dearden. “La confianza es lo que genera nuevos clientes para nosotros y lo que nos permite retenerlos. Las personas pueden confiar en nosotros, y uno de los motivos por el cual pueden hacerlo es por nuestra cuidadosa selección de socios comerciales”.

Ocie Ford, Vicepresidente y Gerente Comercial de Productos Industriales, se incorporó a Glen Raven en 1998 después de varios años en John Boyle & Company. Graduado de Auburn University con una licenciatura en negocios, Ford ha liderado un equipo de representantes de mercado de Glen Raven Custom Fabrics desde que se incorporó a la compañía.

Mike Cornell, Gerente de Cuentas de Glen Raven, cuenta con más de 19 años de experiencia en la industria, incluidos 12 años en Glen Raven. Graduado de University of Massachusetts con una licenciatura en historia, Cornell abarca siete estados en la Región Noreste de los EE. UU. y Este de Canadá.

PÁGINA OPUESTA John Dearden, Director Gerente de Eclipse Awning Systems, (izquierda) y Ocie Ford, Vicepresidente y Gerente Comercial de Productos Industriales de Glen Raven, en el salón de exposiciones de Eclipse. ABAJO Los sistemas de toldos retractables se fabrican a pedido, y Eclipse Awning Systems los envía en el término de cinco días hábiles.



ECLIPSE AWNING SYSTEMS

Ubicada a una hora al Norte de la Ciudad de Nueva York, cerca de Middletown, Eclipse Awning Systems ofrece toldos retractables a distribuidores de todo el país. La compañía se fundó hace seis años, con la meta de hacer que los toldos retractables de calidad sean más accesibles para los clientes a través de una red de instaladores calificados. Un departamento técnico con ingenieros especializados en protección solar y un equipo de gerencia con una experiencia combinada de 60 años respaldan los productos de los sistemas de Eclipse, que incorporan las telas Sunbrella®, los motores Somfy® y los componentes de aluminio y acero que se suministran en todo el mundo.

www.eclipseawning.com

GREAT LAKES Y GLEN
RAVEN TRABAJAN CON
FABRICANTES DE EQUIPOS
ORIGINALES Y
PROPIETARIOS DE BARCOS



GREAT LAKES BOAT TOP

Great Lakes Boat Top es uno de los fabricantes de equipos originales (Original Equipment Manufacturers, OEM) más antiguo e importante del país en materia de productos de lonas marinas, incluidas cubiertas de barcos, biminis y muchos otros productos que los fabricantes de barcos líderes entregan con los nuevos barcos. Como consecuencia de su relación con los fabricantes de barcos, Great Lakes Boat Top también ofrece directamente a los clientes lonas para barcos de repuesto de fábrica, con acceso a más de 15,000 diseños. La compañía se fundó en 1957 en Michigan y, en la actualidad, tiene operaciones de fabricación en Florida y Tennessee.

www.greatlakesboattop.com

Para Jim Wilson, Presidente de Great Lakes Boat Top, la clave de la relación exitosa entre su compañía y Glen Raven reside, precisamente, en el compromiso que asumen las dos compañías para agregar valor a todo el mercado, desde los fabricantes de equipos originales (OEM) hasta los propietarios de barcos en lagos, ríos y océanos.

“Hay mucho valor agregado en nuestra relación con Glen Raven a través de las relaciones con los clientes”, comenta Wilson, quien cuenta con una trayectoria de 25 años en Great Lakes. “Glen Raven lleva a cabo sus operaciones de la misma manera que nosotros, desde los OEM (Fabricantes de Equipos Originales) hasta los propietarios de barcos individuales. Si existen problemas, podemos resolverlos rápidamente en cualquier nivel”.

Con oficinas centrales cerca de Knoxville muy próximas a varias compañías de construcción de barcos importantes, Great Lakes Boat Top se especializa en la fabricación de accesorios de lona para barcos nuevos, que varían, normalmente, entre 14 y 36 pies de largo. Después de realizar una importante inversión en tecnología digital, Great Lakes es un recurso valorado para los diseñadores de barcos, ya que ofrece ilustraciones CAD (Diseño Asistido por Computadora) para las distintas etapas, desde la definición de conceptos hasta la fabricación.

El diseño, la creación de patrones y los sistemas de corte digitales aseguran la calidad, un calce perfecto y un acabado preciso y, desde 1993, le han permitido a Great Lakes ofrecer cubiertas de repuesto. Uno de los segmentos de más rápido crecimiento de la compañía son las cubiertas de repuesto para los propietarios de barcos, respaldadas por una presencia en Internet y la realización de pedidos en línea de los clientes.

La relación de Great Lakes con Glen Raven se remonta a los orígenes de Great Lakes en 1957 en las costas de Great Lakes en Michigan. La relación ha crecido constantemente a medida que la marca Sunbrella se ha convertido en líder de la industria para el sector náutico y Great Lakes ha fortalecido su posición como proveedor líder de la industria náutica. La mudanza de la compañía a Tennessee fue una medida estratégica para estar más cerca de la cantidad cada vez mayor de nuevos constructores de barcos de Tennessee y de la Región Sureste.

“Hay mucho valor agregado en nuestra relación con Glen Raven a través de las relaciones con los clientes”.

Jim Wilson

Como consecuencia de su marca de telas marinas Sunbrella®, líder en la industria, Glen Raven es proveedor clave de Great Lakes y respalda los centros de fabricación que producen cubiertas para barcos en el término de siete días hábiles después de realizado cada pedido. Bill McDaniel, quien cuenta con una trayectoria de 28 años en la industria de las telas de alto rendimiento, es el Gerente de Cuentas de Glen Raven para Great Lakes, y visita con frecuencia las instalaciones de Tennessee y Florida.

“Great Lakes nos aporta información muy valiosa sobre las características de rendimiento de las telas Sunbrella” confirmó McDaniel. “En nuestra relación, ambas partes respetamos la infor-

mación de propiedad exclusiva, pero incluso así podemos compartir información sobre las tendencias que observamos en el mercado y lo que Great Lakes observa. Es posible que en ocasiones no estemos de acuerdo, pero la sociedad sigue sólidamente consolidada y trabajamos juntos para resolver los problemas que surgen”.

Los equipos de diseño y mercadeo de Glen Raven trabajan directamente con los fabricantes de barcos nuevos, desarrollando telas que complementarán los colores de los cascos y, de esta manera, pueden crear un paquete completo para la embarcación. Como resultado de la garantía de cinco años de las telas Sunbrella, Glen Raven también trabaja con los propietarios de barcos individuales en caso de que surjan problemas relacionados con el rendimiento.

“Son pocos los casos en los que surgen problemas de calidad con las telas Sunbrella”, afirmó Carie Bores, Gerente de Servicio al Cliente/Garantías de Great Lakes. “En los pocos casos en los que se producen estos problemas, Glen Raven responde muy rápidamente en todos los niveles, ya sea ante el OEM o ante el propietario del barco para alcanzar una solución. El tiempo de respuesta siempre es muy rápido”.

McDaniel suele estar a la cabeza de dichas respuestas, al igual que lo están otros integrantes del equipo de telas marinas Sunbrella. Es integrante del equipo de mercadeo y servicio técnico de Glen Raven que incluye representantes regionales que desempeñan funciones de servicio técnico similares para los clientes de aplicaciones náuticas y toldos de costa a costa.

“Poder contar con la disponibilidad de Bill mejora notablemente nuestro servicio de atención al cliente”, comentó Wilson. “Es capaz de viajar adonde se lo necesite para poder evaluar el problema y resolverlo de la manera más rápida posible”.

Bill McDaniel tiene 28 años de experiencia en telas de alto rendimiento, incluidos 15 años en Glen Raven. Obtuvo una licenciatura en economía de University of North Carolina Charlotte.

PÁGINA OPUESTA (arriba) Sue Damstetter de Great Lakes demuestra la capacidad CAD al Presidente de Great Lakes, Jim Wilson (centro), y al Gerente de Cuentas de Glen Raven, Bill McDaniel, en las oficinas centrales de Glen Lakes en Tennessee. **PÁGINA OPUESTA** (abajo) Great Lakes Boat Top presta servicio a muchos de los fabricantes de barcos líderes del país y también satisface las necesidades de los propietarios de barcos individuales en materia de repuestos.

PRIMERA REUNIÓN INFORMATIVA QUE DERIVÓ EN UNA RELACIÓN SOSTENIDA



Juan Hernández, Ejecutivo de Cuentas de Dickson Coatings asignado al mercado de telas para medios de la oficina de ventas de Atlanta, sintió curiosidad por el potencial de expandir su oferta de productos a fin de incluir las telas estructurales de Dickson. Conoció por primera vez las telas innovadoras Sunblock de Dickson durante una reunión de ventas en Francia y regresó a los EE. UU. con la firme decisión de explorar el mercado de las telas para tiendas.

“Chattanooga Tent era el fabricante de tiendas más cercano a Atlanta, y decidí llamar al propietario, Andy Nolan, para preguntarle si estaba interesado en reunirse conmigo a fin de que me proporcionara sus conocimientos sobre la industria de las tiendas”, recordó Hernández. “Andy aceptó generosamente dedicarme tiempo de su agenda y nos reunimos en Chattanooga”.

Si bien la intención de esta primera reunión era que Hernández obtuviera los conocimientos necesarios sobre la industria de las tiendas y sus requisitos en cuanto a telas, la conversación finalmente derivó en un análisis de la tela Sunblock de Dickson. Hernández ofreció muestras, y Nolan aceptó probar Sunblock.

“Sunblock es un material noble que sella bien y ofrece muchas ventajas”, afirmó Nolan. “Uno de los aspectos que realmente nos gustó del material fue que era resistente a las perforaciones pequeñas. Las perforaciones pequeñas realmente pueden desmerecer una tienda y pueden ser difíciles de reparar; por eso, Sunblock se convirtió en uno de los materiales que más usamos en la actualidad”.

A diferencia de la mayoría de las compañías de alquiler de tiendas, Chattanooga Tent fabrica la mayoría de las tiendas que alquila, que varían en tamaño y tienen desde siete pies por cinco pies, y pueden alcanzar medidas de hasta 165 pies de ancho por 200 pies de longitud. Descubrirá que hay tiendas Chattanooga en los eventos más importantes de las Regiones Sureste, Central y Noreste de los EE. UU.

En cualquier momento, el personal de instalación de Chattanooga Tent puede desplazarse desde Houston hasta Key West y desde Nueva York hasta Kentucky. La compañía ha proporcionado las tiendas para las fiestas de Kentucky Derby durante los últimos 37 años, así como las tiendas para la asunción del gobernador de Tennessee. Cada tienda se fabrica a pedido y en forma personalizada, y Chattanooga Tent proporciona servicio llave en mano, desde la fabricación hasta la instalación y el desarmado.

El padre de Andy Nolan fundó la compañía como fabricante de toldos y sistemas de sombreado, pero después de un incendio en la fábrica en 1960, decidió dedicarse a la fabricación de tiendas. Nolan compró la compañía de su padre en 1968 y más tarde incorporó a su hermano, Dan, al negocio. Además de sus oficinas centrales en Chattanooga, la compañía también tiene oficinas de venta en Atlanta.

“Normalmente no me reúno con todas las personas que me llaman, pero Juan fue muy educado por teléfono, entonces decidí reunirme con él”, recordó Nolan. “Debes darles a las personas una oportunidad, y realmente estoy muy contento de haber podido compartir mis conocimientos”.

Hernández recuerda que Nolan fue muy generoso al dedicar su tiempo y al compartir sus conocimientos sobre la industria de las tiendas, y esa sencilla reunión ayudó a fomentar la relación.

“Realmente me reuní con Andy para aprender sobre la industria de las tiendas, no tenía la intención de venderle un producto”, comentó Hernández. “Sin embargo, resultó que Chattanooga Tent fue mi primer contacto en la industria y mi primer cliente”.

“Chattanooga Tent es un ejemplo del valor de construir una relación sobre la base del intercambio de información”

Juan Hernández

En la actualidad, Chattanooga Tent recibe materiales de la oficina de Tri Vantage en Atlanta, mientras que Hernández continúa comercializando un complemento completo de los productos Dickson Coatings, incluidas telas para medios, revestimientos para neumáticos, telas estructurales y telas para prendas de protección. Trata con clientes en toda América del Norte y América del Sur, y sigue manteniéndose en contacto con Nolan.

“Chattanooga Tent es un ejemplo del valor de construir una relación sobre la base del intercambio de información”, afirmó Hernández. “Si hubiera hablado con Andy Nolan solo con el objetivo de venderle una tela, realmente no creo que hubiéramos consolidado la relación a largo plazo que tenemos en la actualidad. Solo se trata de servicios con valor agregado en los mercados de telas técnicas a los que les prestamos servicio, y de estar disponibles para estudiar nuevas ideas”.

Nacido en Colombia, América del Sur, **Juan Hernández** viajó a los EE. UU. y asistió a University of Georgia donde obtuvo una licenciatura en comercio internacional. Decidió quedarse en los EE. UU. y fue contratado por Dickson Coatings para colaborar con las ventas y el mercadeo en los EE. UU.

ARRIBA Una importante instalación de un festival realizada por Chattanooga Tent con las telas de Dickson-Coatings. **PÁGINA OPUESTA** (arriba) El propietario de Chattanooga Tent, Andy Nolan (izquierda), revisa las telas Sunblock con el Ejecutivo de Cuentas de Dickson Coating, Juan Hernández, en el centro de fabricación de Chattanooga Tent Company. (abajo) Chattanooga Tent se especializa en eventos sociales exclusivos, desde casamientos hasta eventos de entretenimiento corporativos.



CHATTANOOGA TENT COMPANY

Chattanooga Tent Company, fundada en 1934, es una compañía que presta servicio completo de alquiler de tiendas. Además, es fabricante de tiendas y ofrece servicio de diseño, fabricación e instalación de tiendas. La compañía proporciona tiendas personalizadas exclusivas de todos los tamaños para una amplia variedad de aplicaciones en toda la Región Sureste, incluidos festivales públicos importantes, eventos corporativos y deportivos, casamientos y ceremonias gubernamentales. Chattanooga Tent ha proporcionado las tiendas para las fiestas de Kentucky Derby durante 37 años. La compañía siempre ha sido propiedad de la familia y, en la actualidad, es propiedad de un equipo de gerencia conformado por la segunda generación.

www.chattanoogatent.com

GLEN RAVEN LOGISTICS ES EL REFERENTE PARA GLOSTER



Cada vez que Brad Mele, Gerente de Logística y Control de Calidad del centro de distribución de Gloster en South Boston, Virginia, se enfrenta a un requisito de envío complejo, su primer llamado, generalmente, es a Glen Raven Logistics. Y eso es porque puede contar con una rápida respuesta y una solución sencilla.

“Trabajamos con muchas compañías de transporte, pero suelo recurrir primero a Glen Raven porque sé que ellos tienen presentes los mejores intereses de nuestros clientes”, comentó Mele, que asumió su cargo en Gloster a fines de 2007. “Si se puede encontrar una solución, la encontrarán, y si hay algo que no va a funcionar, me lo dicen directamente, y yo respeto eso”.

El centro de distribución de Gloster en South Boston, Virginia, importa muebles informales a los EE. UU. de distintos lugares de todo el mundo. El centro luego se encarga de coordinar los envíos a minoristas de muebles informales, líneas de cruceros y eventos de hospitalidad en todo el país, una tarea exigente que requiere que se preste atención a los detalles y que se trate a los productos exclusivos con guantes de seda.

“El desafío que constantemente le presento a Glen Raven es encontrar las soluciones más eficientes posibles en función de los costos y asegurar que nuestros productos se manipulen la menor cantidad de veces posible a fin de evitar daños”, comentó Mele. “Cada vez que tengo una tarea especialmente difícil, se la asigno a Glen Raven”.

Un equipo es el encargado de satisfacer las necesidades de logística de Gloster. El equipo está compuesto por Dan Cox, Director de Ventas y Mercadeo de Glen Raven Logistics, quien cuenta con una trayectoria de 30 años en la industria, y Clint York, Ejecutivo de Cuentas. York se encarga de la gestión de los servicios cotidianos, y Cox aporta su experiencia con conocimientos de valor agregado.

“Lo espectacular de trabajar con Gloster es la naturaleza de intercambio de consultas de la relación”, afirmó Cox. “Siempre estamos buscando soluciones para Gloster, que recibe exigencias únicas de sus clientes.

“Como consecuencia de nuestra experiencia, conocimientos y recursos, nos agrada que nos encomiende las tareas difíciles ya que nos permite diferenciar nuestro servicio del de otras compañías”, continuó Cox. “Nuestro trabajo es diagramar las mejores soluciones, incluidas las rutas de transporte deseadas y los mejores socios que prestan servicio en dichas rutas. Puede tratarse de un camión de Glen Raven o de camiones de otras compañías de transporte. Buscamos la mejor solución sin importar quién maneja”.

Sobran ejemplos de las necesidades únicas de Gloster. Por ejemplo, Gloster presta servicio a varios clientes en la Costa Oeste desde su centro de distribución de Virginia. A fin de aumentar la eficiencia, Glen Raven se encarga de coordinar y consolidar envíos de múltiples pedidos de costa a costa. Después de que los pedidos llegan a la Costa Oeste, Glen Raven coordina la entrega individual a puntos de venta minoristas específicos.

“La comunicación es clave en el negocio del transporte, y la comunicación por parte de Glen Raven es excelente”.

Brad Mele

En la industria de la logística y el envío, las necesidades especiales son aspectos cotidianos. Por ejemplo, Glen Raven Logistics proporciona servicio de desembalaje y armado en hoteles con característica de servicio llave en mano para la instalación de muebles informales nuevos. Glen Raven no solo se encarga de desembalar los muebles, sino que también recicla el material de embalaje.



Gloster ha sido cliente de Glen Raven Logistics desde 2005. La relación creció con los años, a medida que Glen Raven mejoró sus áreas de conocimiento más allá del transporte para incluir servicio de distribución en grupo y consolidación, servicio de depósito y de entrega rápida.

“Realmente aprendemos el uno del otro”, afirmó York. “Gloster aporta desafíos únicos que podemos resolver con enfoques también únicos. Luego usamos estos conocimientos en el futuro para beneficio de Gloster y del resto de nuestros clientes”.

La comunicación eficaz es el centro de la relación entre Glen Raven y Gloster. Mele recibe una actualización diaria que a simple vista le permite conocer el estado de los envíos que Gloster tiene en proceso.

“La comunicación es clave en el negocio del transporte, y la comunicación por parte de Glen Raven es excelente”, confirmó Mele. “Responden inmediatamente cualquier pregunta que pueda tener”.

Dan Cox, Director de Ventas y Mercadeo de Glen Raven Logistics, cuenta con una experiencia de más de 30 años en logística y transporte. Es graduado de U.S. Merchant Marine Academy con una licenciatura en ciencias náuticas y transporte marítimo.

Clint York, Ejecutivo de Cuentas de Glen Raven Logistics, obtuvo una licenciatura en química de Elon University. Se incorporó a Glen Raven Logistics hace cuatro años.

PÁGINA OPUESTA (izquierda) Grupo de muebles de Gloster. ARRIBA Clint York, Ejecutivo de Cuentas de Glen Raven Logistics (izquierda), dialoga con Brad Mele, Gerente de Logística y Control de Calidad de la instalación de distribución de Gloster en South Boston, Virginia (centro), y Dan Cox, Director de Ventas y Mercadeo de Glen Raven Logistics. (derecha) Muebles informales exclusivos de Gloster.



GLOSTER

Gloster es líder mundial en la fabricación de muebles informales de primera calidad. Fundada en el Reino Unido, la compañía cimentó su posición de liderazgo a través de la creación de muebles de teca exclusivos. En los últimos años, Gloster ha expandido en gran medida su línea de productos y ahora incluye 300 ofertas diferentes en telas, teca, aluminio, acero inoxidable y materiales tejidos para todo tipo de climas, que se venden en 50 países, en los seis continentes. El liderazgo de diseño de Gloster y su atención al detalle le ha permitido obtener numerosos reconocimientos por su excelencia en la categoría de muebles informales. www.gloster.com

GLEN RAVEN APORTA SUS CONOCIMIENTOS EN TELAS PARA VELAS A NORTH Y CHALLENGE



NORTH CLOTH Y CHALLENGE SAILCLOTH

North Cloth se dedica al tramado, abastece y procesa telas para velas de alto rendimiento que se preparan para North Sails y se comercializan a propietarios de barcos en todo el mundo, incluidos los sindicatos líderes que compiten en la Copa América. Fundada en 1957, North Sails es líder reconocido entre la comunidad náutica por los veleros de regata de alto rendimiento. Challenge Sailcloth, fundada en 1986, ofrece una de las líneas de telas para velas más amplias de la industria a los fabricantes de telas en todo el mundo. Challenge presta servicio a los mercados de navegación recreativa y de regatas, y también ofrece una amplia gama de líneas para una variedad de accesorios náuticos.

www.northsails.com • www.challengesailcloth.com

Brian Doyle, Director de Ingeniería de North Cloth, se siente a gusto, ya sea que esté en las oficinas centrales de la compañía en Milford, Connecticut, o en el departamento de tramado de la instalación de fabricación de Glen Raven en Burnsville, Carolina del Norte. Las dos operaciones funcionan como una sola en muchos aspectos.

“Las compañías tienen personalidades que provienen de los líderes de esas compañías”, afirmó Doyle, que asiste regularmente a los ensayos de tramado de telas para velas en la instalación de Burnsville, en la zona de montañas de Carolina del Norte. “Las personalidades de North Cloth y Glen Raven armonizan a la perfección porque hay apertura y honestidad entre las personas involucradas”.

Glen Raven y North Cloth comenzaron su relación de trabajo en 1997 cuando una de las principales tramadoras de telas para velas de North se retiró del mercado.

“Glen Raven es un excelente proveedor y una gran compañía con la cual trabajar”, afirmó Tom Davis, Presidente de North Cloth. “Tenemos cinco o seis compañías a las que consideramos socios, y Glen Raven es una de ellas”.

Steve Hundgen, Vicepresidente de Ventas y Mercadeo de Glen Raven Technical Fabrics, comenzó la relación con North Cloth y con Challenge Sailcloth, y continúa brindándoles perspectivas estratégicas. Kirk Fitzsimmons, Gerente de Cuentas de Glen Raven, cuenta con experiencia previa con un procesador de telas para velas antes de su incorporación a Glen Raven, y se desempeña como Gerente de Relaciones Principal para North y Challenge.

“En North Cloth y North Sails, no nos quedamos quietos, esto significa que constantemente estamos buscando maneras de innovar y obtener un mejor producto”, afirmó Davis. “La capacidad de Glen Raven de crear ensayos de tramado para nuevas ideas en un entorno de fabricación a escala completa en Burnsville nos alienta a innovar”. Hundgen coincide en que la cultura centrada en la innovación de



Glen Raven ha sido un aspecto clave en las relaciones con North y Challenge. También se apresura a otorgarles el crédito a los expertos en tramado de Burnsville, en especial, a Farrell Hedrick y Tony Allen.

“El valor agregado que nosotros les ofrecemos a North y Challenge es el respaldo a su enfoque de innovación”, comenta Hundgen. “North y Challenge son líderes en la industria especializados en hacer de las telas para velas productos técnicos de alta ingeniería, y nosotros respaldamos su continua innovación. Somos hábiles y podemos transformar rápidamente ideas en telas”.

Poco tiempo después de que Glen Raven se convirtiera en el proveedor principal de North Cloth en 1997, Challenge Sailcloth recurrió a la compañía por sus conocimientos en tramado. Mientras que North Cloth se concentra principalmente en prestar servicio a los fabricantes de velas de North Sails, Challenge presta servicio principalmente a los fabricantes de velas independientes. Esta diferencia de enfoque le ha permitido a Glen Raven prestar servicio a ambas compañías sin que ello genere conflicto alguno.

“Conozco a Glen Raven desde hace prácticamente 40 años, desde las épocas en las que mi padre era dueño de una compañía”, afirmó Bob Bainbridge, Presidente de Challenge Sailcloth. “La compañía de mi padre fue una de las primeras en adoptar las telas Sunbrella® cuando aparecieron en la década de 1960”.

“La capacidad de Glen Raven de crear ensayos de tramado para nuevas ideas en un entorno de fabricación a escala completa en Burnsville nos alienta a innovar”.

Tom Davis

Si bien conoce a Glen Raven hace tiempo, su relación se intensificó a princi-

pios de 2000 por el mismo motivo que North Cloth recurrió a Glen Raven, el retiro del mercado de una tramadora de telas para velas.

“Tenemos una excelente sociedad con Glen Raven”, afirmó Bainbridge. “Seleccionamos únicamente las mejores compañías con las cuales trabajar, y Glen Raven ofrece excelente calidad, estabilidad y una cultura y personalidad que están alineadas con las nuestras”.

Esta relación de trabajo eficaz ha permitido que Challenge Sailcloth satisfaga las necesidades especiales de la comunidad náutica, incluida la provisión de telas para velas para el Maltese Falcon de 430 pies, el velero más grande del mundo.

“La fibra de la tela para velas es altamente especializada, y hemos trabajado estrechamente con Glen Raven para desarrollar y probar la fibra”, confirmó Bainbridge. “Usamos una de estas fibras especiales para el Maltese Falcon, que podría decirse es el velero más notorio del mundo, y ha funcionado de maravillas. El propietario y la tripulación no podrían haber estado más contentos”.

Steve Hundgen es Vicepresidente de Ventas y Mercadeo de Glen Raven Technical Fabrics. Obtuvo una licenciatura en matemática de Boston University y se ha desempeñado durante muchos años como profesional de ventas antes de incorporarse a Glen Raven en 1992. Hundgen asumió la responsabilidad general de ventas y mercadeo de Technical Fabrics hace dos años.

Kirk Fitzsimmons es un Gerente de Cuentas de Glen Raven que se especializa en el segmento náutico. Antes de incorporarse a Glen Raven, Fitzsimmons fue Director Técnico de un procesador de telas para velas. Se graduó de University of Massachusetts en Dartmouth con títulos en tecnología textil y mercadeo.

PÁGINA OPUESTA El Maltese Falcon, el velero más grande del mundo, usa telas para velas creadas gracias al trabajo de colaboración entre Challenge Sailcloth y Glen Raven. ABAJO De izquierda a derecha, Kirk Fitzsimmons y Steve Hundgen (Glen Raven) con el Presidente de North Cloth, Tom Davis, y el Director de Ingeniería, Brian Doyle, en una fábrica de velas de North Sails.



LANEVENTURE ENCUENTRA EN GLEN RAVEN UN DISEÑADOR REFERENTE



Cuando Patti Frye, Gerente de Mercaderías de Telas de Laneventure, comienza el proceso de desarrollo para una nueva oferta de muebles informales, uno de sus primeros pasos es llamar a Greg Voorhis, Gerente de Diseño de Telas para Decoración de Glen Raven.

“Greg es mi referente para diseños informales”, dice Frye, quien trabaja hace 20 años para Laneventure. “Si necesito una tela especial, Greg y yo pensamos ideas juntos sobre posibles direcciones a seguir. A partir de allí, Greg proporciona un dibujo CAD que ilustra la tela. Hacemos pequeños ajustes hasta que obtengo el dibujo CAD que nos gusta. Greg luego obtiene muestras de tramado, las revisamos y las ajustamos un poco más. Pronto tenemos un diseño de tela exclusivo para Laneventure”.

Voorhis forma parte del equipo de servicio dedicado a cubrir las necesidades de Laneventure de diseños de telas exclusivos y personales cada temporada. Otros integrantes del equipo son Suzie Roberts, Vicepresidenta y Gerente de Comercial de Telas para Muebles, y Greg Rosendale, Gerente de Mercado de Telas de Muebles Residenciales. Este grupo colabora constantemente con diseños, comparte información y se asegura de que las ofertas de telas continúen siendo fieles a la marca Laneventure.

“Mientras Greg Voorhis se concentra en el diseño de telas, Greg Rosendale y yo nos concentramos en los aspectos logísticos y operativos”, comentó Roberts. “Nos aseguramos de que se cumplan los programas de producción y de responder a todas las necesidades de Laneventure”.

Rosendale es el integrante más nuevo del equipo de Laneventure que ha coordinado una visita guiada reciente al centro de fabricación de Anderson de Glen Raven. Asistieron representantes de todas las áreas del equipo de Laneventure, incluidas las áreas de servicio al cliente, compras, calidad y diseño.

“Glen Raven aporta un sentido de unión a la relación que es personal y profesional al mismo tiempo”.

Patti Frye

“La visita guiada a la planta fue un ejercicio de colaboración efectivo que permitió a los integrantes del equipo de Laneventure comprender mejor cómo se fabrican las telas Sunbrella[®]”, manifestó Rosendale. “Esta visita guiada representa la estrecha relación de trabajo que

queremos establecer con todos nuestros clientes”.

Si bien el lanzamiento de nuevas colecciones de muebles informales es la meta principal del equipo de Glen Raven y Laneventure, a menudo surgen necesidades especiales que requieren que Glen Raven brinde respuestas y sea creativa.

“Hace varios años, Glen Raven desarrolló una tela que finalmente dejó de fabricarse”, comentó Frye. “Un distribuidor nos llamó hace poco para pedirnos más tela para nuevos almohadones para la renovación de un hotel. Suzie pudo coordinar que el departamento de producción cubriera la necesidad de nuestro distribuidor. Es ese sentido de ir más allá del llamado del deber lo que mantiene la solidez de nuestra relación”.

La colaboración entre Glen Raven y Laneventure se extiende a lo largo de cada una de las organizaciones, desde los centros de fabricación hasta el estudio de diseño de Glen Raven.

“Visito el estudio de Glen Raven para explorar nuevas ideas”, comentó Frye. “Veo algo en lo que los diseñadores de Glen Raven están trabajando y les pido que lo revisen para adaptarlo al estilo de Laneventure. Nuestros clientes quieren las telas más lujosas posibles a un buen precio”.

Según Voorhis, él y Frye se benefician de haber trabajado en estrecha colaboración durante varios años.

“Puedo prever algunos de los estilos que le gustarán a Patti, y ella también me envía ideas”, dijo Voorhis. “Ofrezco sugerencias de dirección de diseño y color, así como sobre la confección de las telas, para que podamos completar su visión para cada temporada. Agrego valor con mis conocimientos sobre la confección de las telas junto con el conocimiento del mercado y de las tendencias que adquiero a partir de exposiciones y eventos para consumidores a los que asisto en los Estados Unidos y Europa”.

Los conocimientos en telas técnicas y los datos del mercado apuntalan la colaboración entre Glen Raven y Laneventure, pero la relación se sustenta fundamentalmente en personas que se respetan, gustan de trabajar juntas y comparten metas en común.

“Todo se relaciona con el toque personal”, dijo Frye. “Todos somos una familia. Glen Raven aporta un sentido de unión a la relación que es personal y profesional al mismo tiempo”.

Greg Voorhis es Gerente de Diseño de Telas para Decoración de Glen Raven Custom Fabrics. Es graduado de Lander University con un título de grado en Bellas Artes, y tiene más de 13 años de experiencia.

Suzie Roberts es Vicepresidenta y Gerente Comercial de Telas para Muebles de Glen Raven, y cuenta con más de 20 años de experiencia. Estudió en Georgia Southern University.

Greg Rosendale es Gerente de Mercado de Telas para Muebles Residenciales y cuenta con 20 años de experiencia. Obtuvo una licenciatura en administración de negocios de California State University, Fullerton.

PÁGINA OPUESTA En el salón de exposiciones de High Point de Laneventure, de izquierda a derecha, Greg Voorhis, Gerente de Diseño de Telas para Decoración de Glen Raven, Patti Frye, Gerente de Mercancías de Telas de Laneventure, Greg Rosendale, Gerente de Mercado de Telas Residenciales, y Suzie Roberts, Vicepresidenta y Gerente Comercial de Telas para Muebles de Glen Raven. **DERECHA** Los productos ofrecidos por Laneventure que incluyen las telas Sunbrella®.



LANEVENTURE

Laneventure opera más de 500,000 pies cuadrados de instalaciones de fabricación en tres instalaciones de acabado, tapizado y distribución en Conover, Carolina del Norte, junto con fábricas de estructuras en Asia y América Central. Como división de Lane Furniture Industries, Laneventure ofrece uno de los nombres más reconocidos y respetados en la industria de los muebles desde 1912. La compañía controlante de Laneventure, Furniture Brands International, una corporación que cotiza en la Bolsa de Nueva York (FBN), es el fabricante de muebles residenciales más importante del país. Furniture Brands incluye nombres reconocidos como Thomasville, Broyhill, Henredon y Drexel Heritage, además de Lane.

www.laneventure.com

UNA RELACIÓN DE 40 AÑOS CONSTRUIDA SOBRE LA BASE DE REDES DE DISTRIBUIDORES QUE COMPARTEN INFORMACIÓN



En el mundo de los negocios de hoy, que está en constante cambio, las relaciones pueden cambiar rápidamente, y es poco frecuente que dos compañías trabajen juntas de manera ininterrumpida durante más de cuatro décadas. Pero esa es la historia de la que disfrutaron Winsol y Dickson-Constant.

“Nos beneficiamos a partir del conocimiento de Dickson como líder en Europa”, comentó Hubert Degrande, Director de Producción para Productos de Control de Sol de Winsol. “A menudo intercambiamos datos y puntos de vista sobre los mercados en los que prestamos servicio en forma conjunta (Bélgica, Francia, Reino Unido, Irlanda). Por nuestra parte, con los equipos que tenemos en el campo, podemos percibir el rumbo que están tomando los mercados. No dudamos en compartir esta información con Dickson”.

Para asegurar un flujo de información continuo, contamos con un equipo de Dickson compuesto por Peter Winters, Director de Ventas para Europa, Patrick Raguet, Director de Mercadeo, y Filip Meganck, Gerente de País.

Winters es quien lleva más años trabajando con Winsol: más de 16 años. Raguet administra los programas de ventas y mercadeo que benefician a Winsol, que incluyen herramientas de ventas personalizadas para las tiendas minoristas de Winsol en Bélgica, Francia y el Reino Unido. Meganck es responsable de la gestión diaria de cuentas, que incluye mantener a Winsol informada acerca de nuevos acontecimientos relacionados con los productos de Dickson.

“Brindamos asistencia para el mercadeo de nuestras telas de toldos y telas para protección solar técnica por parte de Winsol en toda la cadena hasta llegar al nivel del distribuidor”, comentó Raguet. “También brindamos capacitación para su personal de campo y asistencia de mercadeo para los distribuidores de Winsol que integran nuestro programa de red de distribuidores (SAD)”.

Según Degrande, uno de los aspectos de valor agregado más importantes de la relación de su compañía con Dickson-Constant es la información técnica que proporciona Dickson en relación con innovaciones en materiales y fabricación.

“Dickson nos mantiene informados acerca de las últimas tecnologías de fabricación de toldos, como las nuevas técnicas de pegado”, dijo Degrande. “Esta información influye en nuestras inversiones en maquinaria nueva. También nos beneficiamos con el estudio de Luz y Confort que patrocinó Dickson hace algunos años para estudiar las percepciones de los clientes respecto de los toldos. Estas interacciones nos brindan conocimientos valiosos”.

Con Dickson y Winsol prestando servicio a los mercados de toda Europa, a menudo se presentan oportunidades para realizar actividades de mercadeo conjuntas.

“Cuando nos expandimos al Reino Unido e Irlanda, Dickson nos ayudó con el programa de existencias iniciales y, finalmente, nos convertimos en sus distribuidores”, comentó Degrande. “Dickson también nos ayuda a coordinar algunas de nuestras actividades de mercadeo entre los países en los que ambas compañías prestan servicio, tales como Bélgica, Francia y el Reino Unido. Mantenemos reuniones anuales entre Dickson y nuestra junta de directores para compartir perspectivas de mercado”.

El equipo de Dickson asignado a Winsol también es un recurso cuando surgen problemas respecto de aplicaciones y rendimiento de productos.

“Hace algunos años, recibíamos preguntas sobre un efecto ‘ondulante’ con nuestras telas, especialmente por la mañana”, comentó Degrande. “Dickson brindó la información que nuestros distribuidores y clientes necesitaban para comprender que lo que veían era simplemente una característica natural de las telas acrílicas. A partir de esta capacitación, desarrollamos herramientas de mercadeo que utilizamos cada vez que surgen preguntas”.

“Esta es una relación bilateral que beneficia a ambas partes...”

Hubert Degrande

Winsol y Dickson también participan en consultas relacionadas con el desarrollo de nuevos productos, en las cuales Dickson actúa como recurso técnico y Winsol proporciona información valiosa sobre las necesidades de los clientes.

“A partir de la prohibición de fumar en restaurantes y bares en el Reino Unido, se ha despertado el interés por una versión resistente al agua de nuestra tela Sunworker”, dijo Raguet. “Actualmente estamos trabajando en el desarrollo de dicho producto que probaremos en forma conjunta con Winsol antes de su lanzamiento en el mercado”.

Después de 40 años de trabajo conjunto, Winsol y Dickson consideran que su relación es “permanente”.

“A lo largo de los años, se ha mantenido un contacto cercano entre nuestras compañías que ha contribuido a establecer una relación sólida basada en la confianza”, comentó Degrande. “Esta es una relación bilateral que beneficia a ambas partes, no es simplemente una relación proveedor-cliente”.

Peter Winters es Director de Ventas para Europa de Dickson-Constant. Tiene 20 años de experiencia, que incluyen 17 años en Dickson. Winters ha obtenido títulos en economía, lengua y administración de exportaciones.

Patrick Raguet es Director de Mercadeo de Dickson-Constant; tiene 15 años de experiencia, incluidos 8 en Dickson en Australia y Francia. Raguet obtuvo un título en administración con especialización en comercio internacional.

Filip Meganck es Gerente de País para Bélgica, Luxemburgo y Suiza de Dickson-Constant. Tiene 10 años de experiencia en la industria, y obtuvo una maestría en mercadeo y administración de ventas.

ARRIBA Las oficinas centrales corporativas de Winsol en Bélgica. **PÁGINA OPUESTA** (arriba) Hubert Degrande, Director de Producción para Productos de Control de Sol de Winsol; izquierda, con Patrick Raguet, Director de Mercadeo de Dickson-Constant. (abajo) Oferta de productos en el salón de exposiciones de Winsol.



Glen Raven, Inc.
Glen Raven, NC EE. UU.
336-227-6211

Tri Vantage
Glen Raven, NC
336-227-6211

Strata Systems, Inc.
Cumming, GA
800-680-7750

Francia
Dickson-Constant
Wasquehal, Francia
33-3-20455959

Dickson St. Clair
Saint-Clair de la Tour, Francia
33-4-74835100

Italia
Dickson-Constant
Gaglianico, Italia
39-015-249-63-03

España
Dickson-Constant
Barcelona, España
34-93-635-42 00

Alemania
Dickson-Constant GmbH
Fulda, Alemania
49-661-380820

Escandinavia
Dickson-Constant Nordiska AB
Göteborg, Suecia
46-31-500095

América Latina
Sunbrella/Dickson
Fort Myers, FL EE. UU.
239-466-2660

Sudáfrica
Sunbrella/Dickson
Port Elizabeth, Sudáfrica
27-41-4844443

Países de la cuenca del Pacífico Norte
Sunbrella/Dickson
Hong Kong, China
852-2317-6390

Países de la cuenca de Pacífico Sur
Sunbrella/Dickson
Sydney, Australia
61 (2) 997-44393

China
Sunbrella/Dickson
Shanghai, China
86 (21) 6294-7668

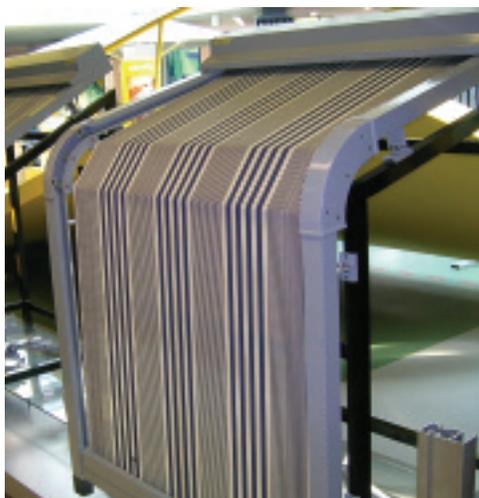
Glen Raven Asia
Suzhou, JiangSu, China
86 (512) 67638100 Glen Raven, Inc.
Glen Raven, NC EE. UU.
336/227-6211

Dickson St. Clair
St. Clair, Francia
33-4-74835100

Italia
Dickson Constant
Biella, Italia
39-015-849-32-35

Alemania
Dickson Constant GmbH
Offenburg, Alemania
49-78-178850

México
Glen Raven Mexicana S.A. de C.V.
Ciudad de México, México
52-55-52544098



WINSOL

Con sede en Bélgica, Winsol produce una amplia variedad de productos, que incluyen puertas y ventanas de PVC y aluminio, persianas enrollables y rejas de seguridad, puertas para garaje por secciones, toldos para sol, cortinas para interiores, barandas y puertas plegadizas. La compañía tiene más de 600 empleados, con unidades de producción en Bélgica, Francia, el Reino Unido e Irlanda, y se caracteriza por un servicio de productos hechos a medida. Sus productos, que incorporan las telas de toldos y las telas para protección solar de Dickson, se venden en casi toda Europa a través de una amplia red de distribuidores. www.winsol.be

RAVEN

Número 6 | Verano de 2008



Glen Raven, Inc.
1831 North Park Avenue
Glen Raven, NC 27217
336.227.6211
glenraven.com