



Innovación en la Empresa Familiar

Conferencia impartida por: Manuel Palma Marín

Cátedra de Empresa Familiar de la Universidad de Valencia

Miércoles, 29 de Abril de 2.009



- **DATOS PERSONALES**

- Nombre: Manuel Palma Marín
- Fecha de nacimiento: 8 marzo de 1.959

- **RESPONSABILIDAD PROFESIONAL HOY**

- Presidente y propietario del Holding GRUPO PALMA, S.L.Unipersonal.
- Presidente de la FUNDACIÓN EDEM (Escuela de Negocios).
- Consejero del BANCO URQUIJO.
- Consejero de la Mutua UMIVALE.
- Consejero de la entidad financiera ADQUIERA.
- Consejero de la patronal de concesionarios de España FACONAUTO
- Miembro de la Asociación Valenciana de Empresarios (AVE).
- Miembro Electo de la Cámara Oficial de Comercio de Valencia.
- Profesor del Curso 15x15 y del MBA de la Escuela de Negocios EDEM.
- Profesor de la Cátedra de Cultura empresarial de la Universitat de València.

La sociedad Holding, **Grupo Manuel Palma, S.L.U.** es una mercantil con un único accionista que se constituyó en enero de 2.006 con la aportación de empresas de diferentes sectores, fue constituida con un capital social de 63 millones de euros.

La sociedad Holding, cuyo nombre comercial es "**GRUPO PALMA**" ostenta la mayoría del capital social de seis sociedades, también tiene una participación importante en cuatro sociedades más en las que no ostenta mayoría de control. Las sociedades en las que cuenta con el 100% de las acciones proporcionan trabajo a cerca de quinientas personas y tuvo una facturación consolidada en 2.008 de 100 millones de euros y 130 millones en 2.007. Desarrolla su actividad principal en los sectores de automoción, promoción, enseñanza y socio sanitario.

Automoción

□ **Automóviles Palma, S.A.** (Participada por el Grupo con el 100% de las acciones). Es concesionario oficial en Valencia y Provincia de las marcas **OPEL, FORD, CHEVROLET y SAAB**, cuenta con ocho concesionarios y dos centros de oportunidades que ocupan una superficie de más de cincuenta mil metros cuadrados y emplea cerca de 200 personas. www.automovilespalma.es

Promoción inmobiliaria

□ **Palma Marín, S.A.** (Participada por el Grupo con el 100% de las acciones). Es la empresa que aglutina el patrimonio inmobiliario destinado al alquiler del grupo Palma, además de la promoción de inmuebles cuenta con más de 60.000 m². de locales, naves industriales y solares en propiedad destinados al alquiler. www.grupopalma.es

□ **Proyectos Cañete, S.L** (Participada por el grupo con el 55% de las acciones). Empresa pública con capital mixto, dedicada al desarrollo de proyectos urbanísticos y gestión de servicios municipales.

□ **Rusticas el Plantío, S.L** (Participada por el grupo con el 50,02% de las acciones). Empresa dedicada al desarrollo de suelo industrial y residencial. www.grupopalma.es

Enseñanza

□ **Colegio Palma, S.L** (Participada por el Grupo con el 100% de las acciones). Colegio ubicado en la zona residencial de la Cañada (Valencia). Imparte educación infantil, primaria, secundaria y bachillerato. Tiene escolarizados más de quinientos alumnos y en 2.008 ha quedado entre los diez mejores colegios de la Comunidad Valenciana en nota media de selectividad. www.colegiopalma.es

Socio - sanitario

□ **Palma Servicios Sociales, S.L** (Participada por el Grupo con el 100% de las acciones). Esta empresa tiene en nomina a más de doscientos trabajadores y se dedica a la gestión de residencias de la tercera edad y centros de discapacitados. También cuenta con una división de catering que ofrece más de mil menús diarios. www.grupopalma.es

I.- ¿Cuál es nuestra misión?

En nuestro caso la respuesta a esta pregunta no es otra que:

TENEMOS QUE HACER LAS COSAS MEJOR QUE LA COMPETENCIA O DE FORMA DIFERENTE.

Pero con la condición de que lo perciban los clientes como beneficioso para ellos. Ésa es la meta en todas las empresas de nuestra organización, y en torno a conseguirla se deben orientar todas las energías.

a).- Ofrecer el mejor servicio:

Nosotros el servicio lo dividimos en tres tipos

- Servicio **BUENO**, le damos al cliente lo que paga y lo que espera, ni más ni menos.
- Servicio de **RENOMBRE**, cuando le damos al cliente más de lo que paga o más de lo que espera.
- Servicio de **LEYENDA**, cuando permanentemente se da un servicio de renombre.

II.- Servicios de Leyenda en Grupo Palma.

- Abrimos nuestros talleres los 365 días del año de 8.00 a 21 horas. Eso es un servicio de leyenda, ya que el cliente paga lo mismo un festivo que un laborable.
- Le ofrecemos un 25 % de descuento en nuestros talleres de por vida, también en festivo. (No le entregamos ninguna tarjeta)
- Cuando dejan el coche a reparar pueden coger un vehículo de alquiler de 15 a 25 euros día, un precio inferior en más de un 50% al precio de mercado.
- Tenemos en todos nuestros talleres trenes de ITV para que la pasen gratuitamente.
- Le enviamos una carta de agradecimiento a todos los que no compran.

No podemos olvidar que si les ofrecemos lo mismo que nuestra competencia ¿ por qué van a realizar negocios con nosotros y dejar a su proveedor habitual?

III.- Prometer menos y dar más de lo que se promete

- El cliente de los 500.000 euros.
- **Todos los clientes son Platino.**
- Cada vez que el cliente nos pregunta si podemos hacer algo por él, la respuesta es **SÍ**. Hay que atender al cliente con tanto esmero que no deje de volver con nosotros durante el resto de su vida.
- **La regla de oro es:**
“Atiende a todos los clientes como si se tratara del rey”.
- Debemos de trabajar cuando los clientes nos lo pidan, no cuando nosotros queramos.
- **Los clientes satisfechos se convierten en apóstoles.**

IV.- ¿Qué soluciones hemos tomado frente a la crisis?

- En 2.008 la venta de vehículos ha bajado un 35%, nosotros hemos rescindido todos los contratos temporales, hemos hecho un expediente de regulación de empleo pactado con empleados y sindicatos, hemos pasado en automóvil de 260 empleados a 170.
- Hemos fusionado todas las sociedades de automóviles en una.
- Hemos pasado en el Grupo de 520 personas a 470, para ello hemos recolocado bastantes personas en otras empresas del grupo.
- Hay que transmitir confianza a toda la organización, tú eres el patrón y no te pueden ver abatido. **Ejemplo de Sito Pons.**
- Hemos creado un nuevo segmento de vehículos que hemos denominado "**LOS ASEQUIBLES**" y también hemos implantado el "**RINCÓN DE LAS REBAJAS**".
- Hemos creado la tienda en Internet, cada quince días se envían más de veinte mil correos con las ofertas y estamos posicionados en casi todos los portales. En 2.008 hemos realizado 300 ventas directas y más del doble indirectas, este año queremos que el 20% de nuestras ventas sea a través de Internet.