EL WOW noticias

VOLUMEN 16 • NÚM. 3 • OTOÑO 2016

¡Programa WOW Star un éxito en BC!

por Rishi Bakshi, Gerente de Desarrollo Regional y de Área - Operaciones de BC

EN ESTE NÚMERO

Susie Frausto une al Grupo de Boyd
Página 2

Gerber y Boyd se unen para apoyar a los empleados en necesidad
Página 3

Ganador de «Miles of Smile» de Boys & Girls Clubs
Página 4

Tornados en Kokomo
Página 6

Formas de sorprende
Página 7

Miembro el equipo en el reflectort
Página 8

Rishi y Brent presentando trofeos en Maple Ridge, en BC
(De izq.a der.) Rishi Bakshi, Duane Smith, Susan Rosec, Don Bowerman, Darcy Howe, Brent McFarlane

El piloto del Programa Regional WOW Star en BC arrancó a finales de 2015. Desde su inicio, el Líder de BC ha celebrado y premiado a aproximadamente 14 miembros del equipo tanto del personal de oficina como de producción. Nos emocionó mucho que uno de nuestros ganadores ingresara al programa de toda la empresa y que ganara un Premio de Oro el año pasado.

Este programa ha creado gran revuelo en BC y ha sido un propulsor definitivo en la moral de nuestros miembros del equipo. Hemos visto un incremento en el nivel de compromiso, así como niveles sólidos y continuos de retención de empleados. El programa regional ya está en efecto en varias regiones de la empresa, y nos emociona ver más miembros del equipo merecedores de «ALL IN» en la ceremonia de premiación en Phoenix.

La próxima tarea de nombrar hasta tres personas de nuestro grupo de ganadores regionales será una dura deliberación, pero esperamos presentar a los nominados que estarían en la candidatura de WOW Star.

Regresar el correo que no se puede entregar a:
Gerber Collision & Glass
Atn: Michelle Anderson
400 W. Grand Ave. Elmhurst IL 60126

THE Boyd GROUP
BOYD AUTOBODY & GLASS
gerber COLLISION & GLASS
gerber NATIONAL CLAIM SERVICES
GLASS AMERICA The Best in Auto Glass

Susie Frausto se une a Boyd Group como VP de Marketing, CMO Kevin Comrie se retira

por Simeen Kazmi, Gerente de Publicidad

En agosto, Boyd nombró a Susie Frausto como VP de Marketing para supervisar las áreas de marketing y publicidad tanto de Canadá como de EE. UU. Susie se une a Boyd Group después de trabajar en ConAgra, JelSert y Kellogg's. Su primer trabajo cuando salió de la universidad fue conducir el carro-salchicha de Oscar Mayer como parte de una promoción para «audicionar» a niños en el próximo comercial y revivir el jingle.

Cuando se le preguntó sobre qué le atrae del marketing, Susie explicó, «siempre he amado la publicidad y el marketing. Crecí viendo muchos comerciales en la TV después de la escuela. Memoricé los logos y los jingles de las marcas hasta el punto de que podía recitarlos y dibujarlos para divertirme y para proyectos escolares. Mi parte favorita de la publicidad y la creación de marcas es cómo el mensaje correcto en el momento correcto puede impactar la manera en que los clientes piensan y sienten sobre nuestro negocio. Aprecio mucho los servicios que brindamos porque en realidad ayudamos a la gente que pasa por un mal momento. A medida que aprendo más sobre la forma WOW de operar, me emociona mucho que nuestro equipo de marketing traiga aún más esta increíble ventaja competitiva a la vida de nuestros clientes y socios comerciales.

Tengo muchas ganas de mi año de «primeros» como nuevo miembro del equipo de Boyd. Tenemos muchas reuniones, presentaciones y eventos maravillosos durante el año, y no puedo esperar para experimentarlos».

Susie Frausto
VP de Marketing

Kevin Comrie
Director de Marketing

Susie cuenta con una Maestría en Administración de Lengua Inglesa y Periodismo de la Universidad de Wisconsin-Madison. Vive en Sanit Charles con su esposo Chris y sus dos hijos, Owen y Sam. Ella asumirá el cargo de jefe del departamento de marketing al final del año cuando el director de marketing, Kevin Comrie, se retire.

Kevin se unió a Boyd Group en 1997, pero en realidad empezó a ayudar a Boyd con la publicidad y el marketing desde 1991. Fue uno de los primeros inversionistas originales de Boyd en 1990, y ha disfrutado de ver nuestro crecimiento de una pequeña empresa local a uno de los operadores más grandes de instalaciones de operadores de reparación de colisiones de Norteamérica. De hecho, cuando se unió a Boyd en 1997, la ganancia anual de la empresa fue de solo $16 millones con la organización. Kevin ha guiado la estrategia creativa tanto de Boyd como de Gerber por esos 20 años, y contribuyó positivamente para que encabezar el bien conocido jingle «Driving in my car, beep beep» en 2007 que se convirtió en sinónimo de Gerber Collision & Glass en EE. UU., así como el remate «Bring it to Boyd» que ha sido un gran éxito para Boyd Autobody en Canadá.

Kevin planea pasar su recién adquirido tiempo libre viajando con su esposa Sondee, pasear en bicicleta y pasar tiempo con su nieta Sloan, pero admite que extrañará formar parte del equipo. Cuando le preguntamos cómo se sentía sobre su siguiente paso, Kevin ofreció una cita de A. A. Milne (por cierto, de Winnie the Pooh): «Que afortunado soy de tener a alguien de quien despedirme sea tan difícil».

Todos le damos la bienvenida a Susie a nuestro equipo con los brazos abiertos… y le deseamos a Kevin a una jubilación saludable y feliz.

Gerber y Boyd se unen para apoyar a los Empleados en necesidad

por Simeen Kazmi, Gerente de Publicidad

En agosto, el suroeste de Lousiana experimentó una lluvia que sobrepasó los récords y que causó una inundación amplia y catastrófica. El Presidente Obama declaró un estado federal de emergencia para la región. La Cruz Roja Norteamericana llamó le llamó el peor desastre natural en los EE. UU. desde el huracán Sandy..

Las inundaciones golpearon la puerta de muchos miembros del equipo de Gerber. Pérdidas devastadoras y, en muchos casos, sin seguro para casas, vehículos y propiedades personales tuvieron a nuestra gente buscando apoyo para proveer las necesidades básicas de vestido y refugio para sus familias.

Debido al impacto profundo que sufrieron muchos de nuestros miembros del equipo de Gerber, Gerber y Boyd solicitaron donaciones de nuestros empleados que irían directamente a apoyar a los miembros de nuestro equipo en necesidad. Boyd acordó igualar hasta $10,000 de las donaciones recibidas.

Una vez que se contabilizaron las donaciones, incluida la iguala de Boyd de $10,000, pudimos hacer una donación increíble de $21,175 para apoyar a nuestros empleados quienes sufrieron más por la inundación.

Tim O'Day, Presidente y Director General de Gerber, voló a Louisiana y se reunió con estos miembros del equipo. «Me enorgullece mucho cómo los miembros del equipo en nuestra empresa se ofrecieron a

Tim O'Day presenta la donación de la empresa al mercado de Lousiana

ayudar a sus compañeros en necesidad. Nueve de nuestro equipo perdieron sus casas, y pude entregarle a cada uno de ellos un cheque para ayudarles a recuperarse. Las emociones que vi fueron desde un apretón de manos de agradecimiento hasta algunas lágrimas. No hay duda de que animamos a aquellos que están en necesidad con nuestra generosidad», dijo Tim.

Uno de los empleados que resultó beneficiado con la donación dijo lo siguiente: «No hay suficientes palabras para decirles lo agradecidos que estamos».

¡Gracias a todos quienes donaron tan generosamente para ayudar a nuestros compañeros y muchas gracias a Boyd por igualar la cantidad de $10,000!

Gerber apoyo a Wings of Mercy por 17avo año

por Jeremy Overweg, VP Regional

Otra salida de caridad de golf de Gerber Collision & Glass llegó y se fue. El 14 de septiembre tuvo una temperatura perfecta de 23°C. The Meadows en el campus de Grand Valley State University en Allendale, Michigan, estaba en muy buen estado. La comida fue deliciosa y, lo más importante, el apoyo de la comunidad fue sobresaliente.

Que gran bendición es ser parte de una empresa que no piensa solo en ella. Los miembros del equipo de Gerber Collision & Glass pudieron recaudar más de $17,000 dólares en el evento de golf de este año para apoyar a financiar combustible para brindar vuelos a aquellos que necesiten atención médica en el área del oeste de Michigan. El evento de golf sirvió también para presentar a más personas de la comunidad automotriz a Wings of Mercy, así como su misión y enfoque. Ya que el combustible para avión cuesta entre $5.00 y $6.50 por galón, esto es el 80% de cada misión de vuelos médicos. Los fondos que se recaudan ayudan a compensar esos costos. El año pasado, Wings of Mercy tuvo un año récord en la provisión de vuelos, y nos emociona ver qué tan lejos pueden ir nuestras donaciones con esta causa que vale la pena.

Boyd donando Miles of Smiles a Boys & Girls Clubs de Winnipeg

por Mark Gershkovich, Asistente de Marketing

Boyd Autobody & Glass junto con Boys & Girls Clubs of Winnipeg han estado realizando donaciones de suministros escolares muy necesarios para Boys and Girls Clubs de Winnipeg por tres años consecutivos.

Este año, invitaron a los residentes de Winnipeg a dejar suministros escolares en cualquier ubicación de Boyd Autobody & Glass del 15 de agosto al 26 de septiembre de 2016. Estos suministros fueron directamente a estudientes que de otra manera no hubieran tenido los recursos para comprarlos.

Donación de vehículos de «Miles of Smiles»

Como parte del programa Boyd Miles of Smiles, Boyd Autobody & Glass se unió a Manitoba Public Insurance para proporcionar vehículos para Boys & Girls Clubs de Winnipeg. Manitoba Public Insurance donó generosamente camionetas dañadas que fueron completamente restauradas a su condición antes de su accidente mediante el amable apoyo de los técnicos y pintures de Boyd Autobody & Glass. Estos vehículos son cruciales para transportar niños hacia y desde varias actividades, lo que ayuda a asegurar su participación.

Este año, nuestros ténicos y empleados del taller de Pembina Highway en Winnipeg, Manitoba ofrecieron restaurar el vehículo. Gracias a los siguientes técnicos por dedicar su tiempo a esta valiosa causa y por restaurar el vehículo este año: Jesse Anderson, Andrew Bourgeois, Roy Charran, Derek Herie, Michael Landiak y Neshan Ramotar. También gracias a nuestro proveedor LKQ por sus contribuciones!

Las siguientes camionetas se restauraron completamente y se presentaron a Boys & Girls Clubs de Winnipeg:

- En 2014: Una Dodge Grand Caravan SXT 2011 completamente reparada
- En 2015: Una Chrysler Town & Country 2014 completamente reparada
- En 2016: Se presentará una Dodge Grand Caravan 2013 completamente reparada (fecha pendiente)

Nos gustaría agradecer a todos nuestros técnicos, pintores, personal de apoyo y proveedores de terceros por donar generosamente su tiempo y materiales para restaurar los vehículos por tres años consecutivos. ¡Esta tarea no sería posible sin todos ustedes!

«Boyd Autobody & Glass ha ayudado a Boys and Girls Clubs de Winnipeg con dos de nuestras necesidades más grandes. Durante los últimos tres años, Boyd nos ha donado una camioneta recién reconstruida. Estas tres camionetas nos han permitido transportar a miles de niños y jóvenes a programas que, de otra manera, no serían accesibles para ellos. Boyd también ha colaborado con estímulos de suministros escolares en sus tiendas de Winnipeg, los cuales han aliviado la carga de comprar suministros para muchas de las familias con las que trabajamos. Boyd Autobody & Glass ha ayudado realmente en el trabajo que hacemos en Winnipeg»

– Ron Brown, Presidente y Director General, Boys & Girls Clubs de Winnipeg

Boys & Girls Clubs de Winnipeg opera 10 clubes basados en la comunidad en diferentes áreas de la ciudad que más necesitan de sus servicios. Al brindar suministros escolares, su objetivo es proporcionar apoyo y oportunidades que de otra manera esos niños no podrían tener, y ayudarlos a estar mental y socialmente activos. El año pasado BGCW sirvió a 4,492 miembros del club de entre 6 y 18 años de edad.

Por más de 35 años, se les ha proporcionado a Boys & Girls Clubs de Winnipeg un lugar seguro e integral donde los niños pueden vencer barreras, desarrollar relaciones positivas, experimentar nuevas oportunidades y desarrollar su confianza y habilidades personales. Boys & Girls Clubs de Winnipeg llega a más de 4,500 niños y jóvenes, con más de 700 voluntarios quienes donan su tiempo y habilidades a la organización.

La misión del programa Boyd Miles of Smiles es enriquecer las comunidades en las cuales operamos al brindar apoyo, tanto financiero como de otros tipos, a organizaciones de caridad comprometidas con hacer la diferencia en las vidas de aquellos quienes lo necesitan. Es una promesa hacia nuestros clientes, empleados y proveedores que estamos dedicados a desarrollar relaciones significativas como miembro productivo de la comunidad.

Nuevo Nostrador de Servicio al cliente a finales de octubre

por Thom Goodwin, Gerente, Gerencia de Servicio

Nos complace anunciar que cambiaremos a un nuevo proveedor de servicio al cliente a finales de octubrer.

El nuevo mostrador de servicio al cliente estará a cargo de Presidio, y tomará llamadas de todos los lugres que no se encuentren en los clientes ligeros, incluyendo Canadá, Vidrio, GNCS y ubicaciones de EE. UU. Basados en computadora. Como nuestras ubicaciones de clientes ligeros cambian a PC, también empezarán a llamar el nuevo servicio al cliente para recibir ayuda.

El nuevo servicio al cliente de TI estará disponible 24/7/365 para todas las cuestiones y soporte relacionados con la tecnología. Tendremos también niveles nuevos y muy mejorados de servicio. Por ejemplo, cuando envíe un correo electrónico a servicio al cliente para cuestiones no críticas, puede esperar respuesta en una hora. Y si llama por teléfono con su problema, un agente lo atenderá en 60 segundos. Además, puede esperar que muchos de sus problemas se arreglen en llamadas de entre 5 y 15 minutos.*

Ya que todas las unidades de negocio usarán el mismo servicio al cliente, todos en la organización tendrán una experiencia consistente, y podemos identificar mejor los problemas comunes y eliminarlos antes de que se conviertan en SU problema. También estamos agregando una nueva capa de seguridad en nuestra red. Eso significa que podemos bloquear más ataques de virus, malware e intentos de phishing.

Comenzaremos la comunicación con los usuarios finales en próximos días y continuaremos haciéndolo durante el lanzamiento.

Nos emociona brindarle este servicio al cliente a nivel empresarial y tenemos la confianza de que aceleraremos el soporte y eliminaremos los problemas, con cuya ayuda hará que todos sean más productivos. Si tiene algún comentario o pregunta, diríjala a Goodwin en thom.goodwin@gerbercollision.com.

Le agradecemos su atención.

**Durante los primeros 90 días, el equipo estará en proceso de adaptación, así que prepárese para esperar un poco más para la solución de sus problemas. Y entre más llamadas obtengan los representantes sobre una cuestión específica, podrán reducir los tiempos de solución.*

Tornados en Kokomo, Indiana impactan taller y residentes

por Jennifer Shepler, Instructora

El 24 de agosto de 2016, a la 1:34 p.m., doce tornados tocaron tierra en Kokomo, Indiana, lo que ocasionó $43.8 millones de dólares en pérdidas. Nuestro equipo de Gerber Collision de Kokomo resultó impactado por este desastre natural. La fuerza del viento del tornado que tocó tierra a menos de media milla de distancia dañó las puertas frontales del taller. Varios empleados sufrieron de daños mínimos en sus casas, pero afortunadamente ellos y sus familias estuvieron seguros y nadie resultó herido.

Liderado por el Gerente de Mercado, Trampus Burke, el equipo de Kokomo puso de su parte y asistieron en sábado y domingo para ayudar a los clientes locales que sufrieron de daños en sus vehículos a causa de la tormenta. El lote frontal de la sucursal de Kokomo estuvo lleno ambos días con clientes que necesitaban ayuda. Brindaron una verdadera experiencia WOW a cada una de las víctimas de la tormenta que llegó buscando ayuda. Varios empleados ayudaron a la comunidad y a sus vecinos con los esfuerzos de limpieza y recuperación.

La sucursal de Kokomo ha estado ocupada con trabajo desde los tornados de agosto, y ha estado sorprendiendo a los clientes todos los días al brindar un excelente servicio al cliente después de este desastre natural. No podríamos estar más orgullosos del liderazgo del Gerente de Mercado, Trampus Burke y el equipo de Kokomo por sus esfuerzos por ayudar a los miembros de su comunidad en estos tiempos de necesidad.

Azote de granizo en Colorado Springs

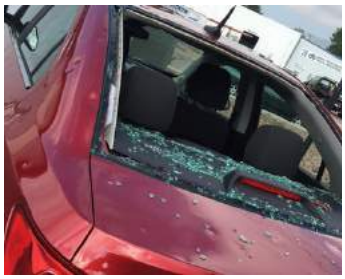
por Chuck Lee, Gerente de Mercado en Colorado

Quedando atrás solo de Texas en reclamos por granizo entre 2013 a 2015, Colorado está acostumbrado a las tormentas de granizo. Pero el 28 de julio, Colorado Springs fue azotado con una tormenta para la que incluso ellos no estaban preparados.

La sexta peor tormenta en la historia de Colorado trajo granizo del tamaño de pelotas de golf y hasta de béisbol que golpearon el área por más de una hora. Los informes iniciales muestran que causó 51,300 reclamos para autos y 33,200 reclamos por seguro de propiedad, lo que da un total de más de $350 millones de dólares en daños. Estas cifras no incluyen los edificios comerciales, vendedores de autos ni $500,000 en daños en el aeropuerto de Colorado Springs. Muchos empleados de Gerber resultaron afectados con daños en sus paredes y techos, ventanas y tragaluces quebrados en sus casas, y vehículos golpeados.

El golpe más fuerte de Gerber fue Palmer Park. Mientras trabajábamos a la mañana siguiente para restaurar la energía y los teléfonos y los daños por el granizo y el agua, los reclamos y los vehículos empezaron a llegar. Las aseguradoras estaban organizando equipos de catástrofe y se formaron grúas en toda la cuadra trayendo vehículos con parabrisas. Vidrios negros, y techos quebrados. Al final del primer día había casi 100 vehículos en el sitio.

Durante la primera semana completa, varios empleados de Gerber de todo el mercado se ofrecieron ayudar y no hubiéramos podido terminar sin ellos - CRS, gente de Piezas, Estimadores y GM. Nuestros gerentes sobresalieron al compartir sus recursos. Cinco equipos de catástrofe



trabajaron en el lugar y en cualquier momento se estaban atendiendo entre 15-20 clientes. Más del 50% de los vehículos en proceso se consideraron pérdida total, pero hubo cantidades sin precedentes de vehículos que necesitan reparaciones con la mayoría de los estimados en un promedio de entre $6,000 y $12,000. Estas fueron reparaciones substanciales, y nos dimos cuenta que la única manera de dar servicio a nuestros clientes y manejar el WIP en Palmer Park era empezar a nivelar la carga de vehículos.

Después de dos semanas, nos asociamos con una empresa de transportes local y que ha estado moviendo vehículos en el mercado entre 4 y 6 a la vez en transportadores, incluso mueven vehículos en todo el estado a Western Slope. Durante las primeras dos semanas de septiembre esperábamos nivelar la carga de cerca de un calor de dos mil dólares de trabajo de este lugar.

Dada la cantidad de vehículos que aún necesitan reparación, esperamos que esta tormenta continúe suministrando al mercado con cantidades sustanciales de trabajo para los siguientes meses.

WAY to WOW!

Boyd Autobody & Glass
– Calgary, AB

Me gustaría extender un gran agradecimiento a Randy, Lance y el equipo de técnicos expertos en Boyd. Su experiencia y profesionalismo sobrepasa cualquier cosa que haya experimentado! No solo mi auto luce como nuevo por fuera, pero para mi sorpresa lo hace también por dentro. En mi opinión, ¡todos sobrepasaron la definición de servicio al cliente! ¡Recomendaría ampliamente a Boyd Autobody & Glass a todo el mundo! - *KAREN A*

Gerber Collision & Glass
– Burlington, WA

Esta fue una de las mejores experiencias que he tenido como cliente, y ciertamente la mejor experiencia He estado en instalaciones de reparación.. Chris de la sucursal de Burlington fue amigable y agradable y me explic ó el proceso a la perfección. Realmente aprecio que todo se me explicara con suficiente detalle como para que tuviera la confianza de saber lo que estaba pasando, pero no me explicaron de más al punto de ser condescendientes. El trabajo se hizo rápidamente y coordinaron todo con mi aseguradora y la empresa de renta de autos. Ciertamente que recomendaría este lugar. - *LORI S*

Autoglassonly.com
– Asheboro, NC

Busqué primero en Safelite y el precio era ridículo! Además, dijeron que tomarían unasemana para venir y repararlo. ¡Encontré Auto Glass Busqué en Internet y fui feliz! Auto Glass Only resultó $100 dólares más barato y vinieron al siguiente día. Soy cuidador y siguieron mis instrucciones al pie de la letra. El técnico fue muy amistoso y remplazó mi parabrisas muy rápido. También me dio una ventana actualizada por el mismo precio. Mi cartera está feliz, mi auto está feliz y yo estoy feliz. ¡Contactaré siempre a Auto Glass Only definitivamente en caso que los vuelva a necesitar! - *LOGAN W*

Gerber Collision & Glass
– Akron, OH

Absolutamente amo al personal de Gerber Collision! Mi esposo y yo recibimos la mejor atención de su parte. Cada persona ha sido extremadamente conocedora y de mucha ayuda en sus explicaciones a nuestras preguntas. Nos ayudaron en más de una manera. Referiremos a cualquiera que pudiera usar sus servicios. Gracias Gerber y Dani por todo lo que hacen, apreciamos y valoramos su trabajo - *AMANDA S*

Gerber Collision & Glass
– Hammond, LA

Es la primera vez que que uso una empresa corporativa de reparación de colisiones para reparar mi auto, y me sentí muy complacida con mi experiencia con Gerber Collision & Glass. Fueron muy amigables y estuvieron dispuestos a ayudar. El gerente incluso me llamó cuando mi auto estuvo listo para explicar el trabajo que habían hecho. Su gerencia de relación con el cliente es absolutamente sobresaliente para esa gran empresa. Definitivamente recomendará a Gerber a todos mis amigos, familiares y compañeros en el futuro. - *MACI B*

Team Member in the Spotlight

por Jennifer Pierce, Asistente Ejecutiva Administrativa

Todos hemos escuchado historias sobre buenos samaritanos quienes hacen «cadenas de favores» o quienes participan en «actos de bondad»; la mayoría de nosotros ha participado probablemente en hacer buenas acciones aquí y allá. El siguiente correo de un cliente de seguros señala el tipo de gente que trabajo para Glass America y porqué nos enorgullecemos tanto de ellos.

¡¡¡ Asombroso!!!!! Estoy muy orgulloso de la gente con quien trabajo.

Sheri Abell Vahlkamp
Gerente de Cuenta de
Glass America
"The Best In Auto Glass"
Cel: 618-978-6324
Forma de reclamo expreso:
http://www.glassusa.com/agents/agent-submissions/

----------Mensaje enviado ----------

De: "Emily Ledbetter" <emily.ledbetter@crawfordbutz.com>
Fecha: Agosto 19, 2016 3:01 PM
Asunto: ¡Gracias!
Para: "sheri.abell@glassusa.com" <sheri.abell@glassusa.com>

Sheri,

¡Feliz viernes! Una nota rápida... hoy estaba en la fila de autos de McDonalds en Columbia, IL. Un caballero adelante de mí en una camioneta de Glass America pagó mi comida. Se fue antes de que pudiera tomar su placa o el número de su camioneta. Me hizo el día y lo aprecié mucho. Son las pequeñas cosas como esta y el servicio que proporcionan a nuestra oficina, que me hace seguir refiriendo clientes a Glass America.

Muchas gracias por todo lo que hacen por nosotros,

Emily

Emily Ledbetter
Crawford Butz Insurance Agency
618.281.9200
Emily.ledbetter@crawfordbutz.com

Jason Foster
St. Louis Missouri

El técnico mencionado en este correo es Jason Foster de St. Louis Missouri. Tuve el placer de hablar con él y le pregunté si hace este tipo de cosas con frecuencia. Me dijo «a veces». Le pregunté que por qué lo hizo ese día y dijo, «A veces si no estoy teniendo el mejor día, lo haré. Pienso que posiblemente la persona en el auto de atrás tampoco está pasando el mejor día». Le dije «Pero tú te vas, ¿así que cómo sabes?» Contestó, «Puedo verlos sonreír por mi espejo retrovisor y eso hace que mi día mejore también». ¿No es grandioso?

Jason, ¡eres un estupendo ser humano y un activo para todos nosotros en Glass America!