

Sherwood Gibson es el co-fundador de Ventana Mountain Bikes USA. Quizás no hayáis oído hablar antes de él, eso es porque no está interesado en la auto promoción o en el marketing. Afortunadamente para él, no lo necesita: la gente compra sus cuadros porque ha tenido uno con anterioridad y quiere otro, o porque han oído como los probadores profesionales no se cansan de alabarlo.

Vamos a comentar ahora como dirige Sherwood su empresa, que es, lo que le levanta todas las mañanas y como Ventana se ha convertido en una familia para este enigmático ingeniero.

## **DONDE TODO COMENZÓ**

Sherwood empezó montando en BMX en el 74, corría a nivel local y los fines de semana. "No tardé mucho en empezar a soldar mis propias bicicletas en el garaje de mis padres con el apoyo de mi padre y mi profesor de física y metales del instituto". Terminó en un licenciatura en metales pesados y en una diplomatura en ingeniería."

Sherwood llegó a frustrarse intentando entrar su 1,77 m de alto en bicicletas con cuadros estándar de 18 y 19 pulgadas, durante los años 80. En lugar de acomodarse, empezó a fabricar bicicletas personalizadas de acero.

"Montando los fines de semana y variando y modificando geometrías durante la semana me proporciono un conocimiento de primera mano sobre la integridad y funcionalidad de mis diseños, -dice. En 1988 nació Ventana Mountain Bikes USA.

## **QUE HAY EN UN NOMBRE**

El nombre de Ventana se atribuye al co-fundador junto a Sherwood, Steve Blalock. Como nos cuenta Sherwood - "Steve tenía una conexión real con los paisajes y los relieves del área natural de Ventana (en el Big South California) y quiso capturar ese sentimiento en el nombre de nuestra compañía."

El nombre como el de otras tantas áreas de California, es de origen español.

Cuando en 1991, Steve salió de la empresa, Sherwood se propuso seguir con el legado que significaba el nombre de Ventana. A cada nuevo cuadro que se producía Sherwood sugería un nombre en inglés y Teresa Franco, la directora, le daba el equivalente en español. Si la traducción tenía sonoridad el nombre entraba en producción – cuadros como El Saltamontes y El Ciclón lo demuestran.

Solo existe un cuadro en la actual línea de producto sin nombre en español, la X-5. ¿Es un descuido o un experimento deliberado? Sherwood nos explica que es un cuadro de 5 pulgadas de recorrido sin bautizar y con un tubo superior diseñado en forma de X.

"Estuve persiguiendo y machacando a Teresa durante las semanas precedentes al la feria de Interbike, para que me diera un nombre que le encajara. Pero ninguno de los muchos que barajamos nos gusto y finalmente quedó como la X-5."

## **EMPRESA PEQUEÑA, GRANDES IDEALES**

Con una posición tan privilegiada y el apoyo de los críticos puede sorprender que Ventana siga siendo relativamente desconocida, pero Sherwood cree firmemente que llevar a su empresa hacia un perfil de alto marketing sería un paso altamente arriesgado.

“No estoy interesado en obtener nuevos clientes a costa de olvidar a los ya existentes.”

“Afortunadamente para mi, obtengo una elevadísima satisfacción a través del trabajo que realizo y me gusta llegar cada día al trabajo y fabricar cosas nuevas. La zanahoria es el trabajo y el premio que los clientes se convierten en miembros de la familia Ventana. Nuestros nuevos clientes vienen por la vía del boca –oído y a través del esfuerzo de nuestros distribuidores. Nos funciona y los clientes están contentos, de manera que puedo mirarme cada día en el espejo feliz con mi integridad. No tengo que levantarle la cartera a nadie a base de prometer mejoras sobre mejoras sobre mejoras.”

Veinte años en el negocio firmemente asentados implica una atención muy cuidadosa con el cliente. “No estoy interesado en obtener nuevos clientes a costa de olvidar a los ya existentes, solo para decir que tengo algo nuevo” nos comenta Sherwood. “En lugar de eso, innovamos día a día para que nuestros productos resulten mejores, incorporamos los cambios cuando realmente creemos que son oportunos porque aportan algo significativo. Esto es lo que nuestros clientes piden y lo que agradecen”.

Teniendo estas premisas en cuenta, Sherwood observa la industria de cerca para poder innovar, pero solo cuando está más allá de lo probado piensa en incorporar lo que otros hacen a sus propios diseños. Si, nos centramos en las constricciones que comportan ser una pequeña compañía, pero también queremos proporcionar a nuestros clientes los mejores productos disponibles y también los más fiables.

Le pregunté, cual creía él, que era la innovación tecnológica más importante y la que había llevado sus diseños más lejos. “Es fácil, me respondió Sherwood, el recorrido de la horquilla. La evolución en el diseño de la horquilla ha definido lo que más tarde podremos intentar hacer.”

## **PASO ATRÁS SI ES NECESARIO**

Aún a pesar de que la empresa tenga que innovar para seguir adelante una vez dichas innovaciones han sido aceptadas, no tienen miedo de mantener las líneas existentes si eso es lo que los clientes les piden.

El Ciclón fue creado en 2007 para reemplazar a la X-5 como la nueva All Mountain de la empresa, sin duda fue un éxito, pero el feedback de los distribuidores nos sugirió que aún había gente que quería la X-5. "Se usaba como una oportunidad de escoger para un número de personas aficionadas al dual slalom/four cross adictos que aman su geometría, la rigidez de su chasis y la ligereza en peso." Nos dice Sherwood.

Como resultado, está feliz de poder mantener la X-5 al mismo tiempo que El Ciclón, reiterando su creencia "la filosofía de una empresa de bicicletas debería ser poder satisfacer las necesidades de los clientes ya existentes, tanto como perseguir la innovación".

## **A MEDIDA**

Si el material existente en la fábrica no se ajusta a los requerimientos exactos de alguien, Sherwood trabajará con el cliente hasta encontrar exactamente lo que quiere (por la razonable cantidad extra de 200 \$ para ajustes y 700 \$ si es una customización especial). Sherwood suele ponerse al teléfono "para tener una impresión de su estilo de montar y sus terrenos preferidos, se envían y se devuelven diseños hasta que el cuadro exacto queda decidido para ser construido con la precisión que se pedía.

Esta aproximación también se extiende a los cuadros estándar. Tienen un montón de opciones, para adecuarse a las necesidades del rider. Por ejemplo, El Ciclón es un cuadro intercambiable de 5 a 6 pulgadas poniéndole un amortiguador y unas bieletas diferentes.

## **FIRMEZA Y EFICACIA**

Sin duda la filosofía de empresa de Sherwood claramente funciona, pero ¿que es lo que realmente distingue a sus bicicletas de la multitud de full suspensión?, algunas de ellas proclaman tener el sistema más eficiente. En opinión de Sherwood algunas de estas proclamas se sustentan en dibujos dimensionales y la realidad es diferente cuando se está en un trail.

"Lo que trato de conseguir es una solución simple y elegante para un complejo problema de diseño. Sin duda es la piedra angular de la filosofía de mis diseños.

¿Porque hacer las cosas más complejas incrementando el mantenimiento, cuando puedes hacerlo mejor con líneas más simples y menos complementos? Para nosotros carece de sentido disponer de una plataforma de pedaleo super eficiente si tu estabilidad lateral se ve menguada y no puedes girar al final de un tramo recto porque la parte posterior de tu bicicleta flexa demasiado.

Guy Kesteven escribió después de probar El Ciclón, -su rigidez combinado con su suspensión iguala los mejores resultados en el trail. Es una bicicleta que según Guy

enardece al rider para probar terrenos más técnicos, curvas en las que siempre te "la has pegado" y tienes en el recuerdo entre nubes de polvo.

"Un cuadro que es más firme lateralmente siempre será un buen aliado frente a las dificultades del terreno. Sherwood nos explica que es la causa de que resulte menos influenciada, por las fuerzas laterales aplicadas cuando la rueda trasera tropieza con una piedra o una raíz"

También cree que sus diseños te permiten: "saltar y derrapar de una manera más fiable y predecible porque la rueda trasera permanecerá en el plano del triángulo delantero en vez de flexar hacia el exterior y proporcionando a los neumáticos una mayor adherencia para sacarte de cualquier inconveniente.

Sus bicicletas son igualmente conocidas por su habilidad para subir terrenos técnicos como por descenderlos. "Procede de la capacidad del diseño, que permite al rider sentir y utilizar el trail, no los separa la teórica"

## **"HECHO A MANO" UNA MANERA DE VIVIR**

Además de sus firmes puntos de vista acerca del diseño, Sherwood se enorgullece de ser un miembro activo de la North American Handmade Bicycle Industry (Industria Norte Americana de bicicletas hechas a mano). Todos los cuadros Ventana están fabricados en casa en las instalaciones de Rancho Cordova al norte de California y los materiales empleados proceden de compañías locales cuando es posible. Lo más inusual es que son tan competitivos en el mercado americano como la mayoría de las compañías que elaboran sus cuadros en China. ¿Como, es eso posible?

"Ahora mismo, el dólar es una moneda débil en todo el mundo. Este hecho minimiza la mayoría de las ventajas de la importación desde Asia por parte de compañías americanas, puesto que su poder adquisitivo es menor que en años pasados (cuando el dólar era comparativamente más fuerte). Desde el momento en que prácticamente todo el proceso se realiza en casa y nos abastecemos de materiales americanos siempre que nos es posible, no estamos tan a merced de las fluctuaciones globales del dólar. Como resultado, nuestros costes se mantienen bastante estables, lo que nos permite fabricar mejores productos por el mismo precio del dólar".

En Europa, los precios de los cuadros son si cabe más competitivos. "Resultado una vez más de la debilidad del dólar y reforzado por nuestra relación con nuestros importadores como Alan de Riverside Cycles (Importador de U.K.)," nos dice Sherwood. Ventana lleva 20 años en el negocio, pero para muchos clientes de fuera de Estados Unidos seguimos siendo una marca desconocida. Para superar este obstáculo hemos mantenido nuestros precios para importación algo más bajos para tratar de expansionar el nombre de Ventana globalmente. Alan hace un trabajo excelente sembrando y es la perfecta extensión de la familia Ventana.

Existe el peligro, que al leer este artículo pienses que Sherwood esta interesado solamente en sus actuales clientes, pero eso se alejaría de la verdad. Esta impresionado por los artículos positivos que sobre él se escriben y está por supuesto entusiasmado con los nuevos clientes que llegaran. Sherwood y Teresa han trabajado duro para mantener uno de los mejores servicios al cliente de la industria, siguen aprendiendo del feedback que les transmite el cliente para así seguir manteniendo la expectación y la demanda.