

گفتگوی اختصاصی پنجره ایرانیان با مدیرعامل شرکت پنجره آسا؛

# آسا، چشم انداز روشن راه فردا



## اشاره

شرکت پنجره آسا از جمله مجموعه‌های فعال در زمینه طراحی، تولید و عرضه انواع سیستم‌های دروپنجره و نمای آلومینیومی در کشور است. این شرکت که اکنون به نامی آشنا در صنعت پنجره و نمای آلومینیومی کشور تبدیل شده است با بیش از ۱۰ نمایندگی و چندین دفتر فروش در تهران و سایر شهرهای ایران، محصولات باکیفیت و خدمات به‌روز خود را به مشتریان ارائه می‌دهد. تاکید بر آموزش و تخصص‌گرایی برگ برنده مجموعه‌ای است که تمام توان خود را بر تولید حرفه‌ای و تخصص‌گرایی متمرکز ساخته است. نکته‌ای که در سخنان مدیران این مجموعه مکرر به آن اشاره می‌شود، تلاش برای توسعه و تعالی سازمانی با به‌کارگیری دانش و تکنولوژی روز دنیا از راه ارتباط با شرکت‌ها و برندهای مطرح جهانی است. ارتباطی که رهاورد آن تولید محصولی باکیفیت و ارائه خدماتی در حد و اندازه استانداردهای کلاس A دنیا است و پنجره آسا از این لحاظ به خود می‌بالد و تلاش می‌کند تا با کنار هم قرار دادن همه این عوامل پاسخگوی اعتماد مشتریان باشد. پنجره آسا از ابتدا، خلاقیت در صنعت، صداقت در گفتار و حمایت از حقوق مشتریان همراه با آموزش مستمر کارکنان و تربیت نیروی انسانی متخصص را به‌عنوان اصول تخطی‌ناپذیر مجموعه خود تعیین کرده و تا امروز نیز به آن پایبند بوده است. روشن است که بدون ترسیم نقشه راه و تعیین اصول، از هیچ مجموعه‌ای نمی‌توان توقع پیشرفت و موفقیت داشت و اصولی که سرلوحه فعالیت‌های شرکت‌ها قرار می‌گیرد، خود گویای ساختار اندیشه و نوع عملکرد آن شرکت خواهد بود. با نگاهی به این اصول می‌توان پی برد که پنجره آسا تخصص را متعهدانه در راستای تولید باکیفیت و جلب رضایت مشتریان به کار گرفته است. برای آشنایی بیشتر با اندیشه و نگاه مدیریتی حاکم بر این مجموعه به سراغ مهندس سعید کسایی فر، مدیرعامل جوان و خلاق مجموعه پنجره آسا رفته و پای صحبت‌های ایشان نشستیم. با هم این گفتگو را می‌خوانیم:

کرتین‌وال کرده است. شرکت پنجره آسا همیشه کیفیت و ارائه خدمات مطلوب را به‌عنوان بخش جدایی‌ناپذیر از روند فعالیت‌های خود تعریف و در این راستا اقدام به ارائه محصولات و خدمات خود داشته است.

● علت این که شرکت پنجره آسا به‌عنوان یک مجموعه توسعه‌محور معرفی و شناخته می‌شود، چیست؟

مشخصاً یکی از اهداف هر سازمان تعالی و توسعه است. در صنعت دروپنجره آلومینیوم و نماهای مدرن هم مجموعه شرکت پنجره آسا سعی کرده است خود را به‌عنوان یک

● ضمن معرفی کامل شرکت پنجره آسا درباره تاریخچه فعالیت این مجموعه توضیح دهید.

شرکت پنجره آسا از سال ۱۳۸۳ با هدف تولید بهترین و برترین پنجره‌های دوجداره آلومینیومی و تولید نماهای مدرن آغاز به کار کرده است. از سال ۱۳۹۰ با توجه به شرایط بازار و تقاضای مشتریان شرکت پنجره آسا اقدام به تاسیس کارخانه تولیدی خود کرده و در این راستا با همکاری دفاتر فنی شرکت‌های اروپایی و بهره‌مندی از دانش فنی ایرانی اقدام به طراحی و سپس تولید مقاطع اختصاصی برای انواع سیستم‌های دروپنجره و نمای

یک مجموعه و راهنمایی برای توسعه نیروهای انسانی و ارائه خدمات مطلوب در کشور است و باید به بحث‌های آموزشی توجه بیشتری شود. بر همین اساس حرکت انجمن محترم دروپنجره که در زمینه آموزش و مستندسازی در حال انجام است جای تقدیر و تشکر ویژه دارد. ما در مجموعه شرکت پنجره آسا چه در دفتر مرکزی و چه دفاتر مختلف در سطح کشور و نمایندگان همیشه اولویت را دانش و آموختن به عنوان ارزش و ابزاری برای توسعه فعالیت‌ها و وظایف قرار داده‌ایم. در برنامه‌ریزی جدیدی که برای این موضوع انجام شده نظام جامع آموزش شرکت به صورت عملیاتی شکل گرفته است تا تمامی نیروهای انسانی مجموعه با بهره‌مندی از آموزش بتوانند توسعه بیشتر و تعالی بالاتری را تجربه کنند و در ارائه خدمت به مشتریان موثرتر باشند.

### ● پنجره آسا در چه مناطقی نمایندگی فروش دارد و آیا برنامه‌ای برای جذب نماینده جدید دارد؟

توسعه بازار و توسعه سازمان در گرو همکاری‌های منظم سازمان‌دهی شده است. یکی از مهم‌ترین اقدامات مجموعه هماهنگی با نمایندگان و استفاده از نمایندگان متخصص برای فروش محصول و ارائه خدمات است که توسط واحد مدیریت توسعه بازار و مدیریت نمایندگان در شرکت به صورت جدی در حال انجام است و تغییراتی هم در این بخش در حال اجراست. مجموعه شرکت پنجره آسا جدا از دفتر مرکزی، دفتر فروش تهران و دفتر استان قم در استان‌های مختلف دارای نمایندگی و عاملیت است تا برای ارائه خدمات و ارائه مشاوره توانمندی کاملی را برای عرضه در اختیار داشته باشد. مسلماً جذب نماینده، جذب اندیشه و اضافه شدن توان برای ارائه خدمات و محصولات بیشتر است. برنامه کلی شرکت افزایش متناسب، مشخص و مطابق برنامه جامع بازاریابی شرکت در راستای چشم‌انداز ۱۴۰۲ تنظیم شده تا به تعداد مشخصی از نمایندگان، اختیارات، امتیازات و ارائه صحیح خدمات برسد.

● **نوع همکاری با نمایندگان در مجموعه پنجره آسا به چه شکل است؟**  
مجموعه پنجره آسا بر این عقیده است که نمایندگان، شرکای تجاری این مجموعه برای توسعه و تعالی به شمار می‌آیند. در واقع وجود نمایندگان یکی از ارکان اصلی توسعه است و برنامه‌های عملیاتی مجموعه توسط نمایندگان و همکاران این شرکت در اقصا نقاط کشور انجام می‌شوند. در این فرصت وظیفه دارم از زحمات و تلاش‌های تمام نمایندگان مجموعه تشکر و اعلام کنم در راستای توسعه و بهره‌وری بهتر از توانمندی‌های دفاتر و نمایندگی‌های مختلف این مجموعه در سال آینده برنامه‌های جدیدی وجود دارد که در فرصت مناسب‌تری به اطلاع همکاران و جامعه صنعتی دروپنجره خواهد رسید.

● **رکود حاکم بر صنعت کشور به‌ویژه صنعت ساختمان چه تاثیری بر کار شما داشته است؟ پیش‌بینی‌تان برای آینده چیست و فکر می‌کنید این رکود چه وقت تمام می‌شود؟**

مسلماً رکود اولین بازخوردی که دارد جلوگیری از توسعه یا سخت کردن مسیر توسعه و تعالی است. مجموعه پنجره آسا و بهره‌مندی از بدنه مشاوران و استفاده از پتانسیل‌های اقتصادی و اجتماعی که در اختیار دارد برنامه‌های سالانه را به شکلی تنظیم و تدوین کرده که کمترین میزان آسیب از رکود اولاً به مشتریان این شرکت وارد شود و در گام دوم تغییرات در سازمان شرکت به‌گونه‌ای باشد که بتواند رکود جاری را که احتمالاً در سال آینده با شرایط بدتری هم همراه باشد پشت سر بگذارد. متأسفانه رکود باعث کاهش کیفیت و افزایش برخی از محصولات در بازار شده اما این مجموعه هم چنان تمام توان خود را برای حفظ کیفیت و امانت خود به مشتریان خواهد داشت.

● **در پایان اگر موضوعی خاصی مدنظر تان است که پرسیده نشده بیان کنید.**

جا دارد از زحمات و تلاش‌های مجموعه نشریه پنجره‌ایرانیان تشکر شود که با حداقل منابع حداکثر راندمان را ایجاد می‌کند و در گام دوم تشکر ویژه دارم از مشتریان که همراهم و سرمایه‌های اصلی مجموعه شرکت پنجره آسا هستند و در گام آخر تشکر ویژه دارم از مدیران ارشد، مدیران میانی و تمامی همکاران در سراسر کشور که با توجه به تمام سختی‌هایی که توسعه در رکود تحمیل می‌کند کنار ما هستند و در راستای تعالی سازمانی فعالیت می‌کنند. امید است در آینده نزدیک با اجرای برنامه‌های طراحی‌شده و تلاش و همت همکاران بتوانیم در خدمت بخش بیشتری از مشتریان و مخاطبان خود باشیم.

سازمان قابل توسعه و تعالی محور معرفی کند که به همین سبب در سال ۱۳۹۷ مفتخر به دریافت لوح تعالی سازمانی ایران شده است. روند و روش فعالیت‌های این مجموعه از ابتدای تاسیس تا به امروز این مهم را نشان می‌دهد که این مجموعه در هر سال و در هر پله با رشد و توسعه همراه بوده است ولی اتفاقی که امروز برای مجموعه ما رقم می‌خورد یک زیرسازی کامل یا ایجاد زیرساخت‌های سازمانی برای توسعه بیشتر و ارائه خدمات بالاتر است. ما با استفاده از کارشناسان داخلی و خارجی در حال تدوین و اجرای استانداردهای جدیدی برای ارائه محصولات و خدمات جدید هستیم. هر سازمانی با رشد و توسعه خود اولین میزبان و امانت‌دار مشتریان فعلی و همراهم خود خواهد بود و در گام بعد تلاش برای توسعه سبب جذب مشتریان جدید و بازارهای تخصصی‌تر می‌شود. در مجموع شرکت در این راستا هدف‌گذاری‌های مختلفی را انجام داده که هر یک در حال اجرا، انجام و ایجاد نتیجه است.

● **پیرامون موضوع توسعه و تعالی سازمانی و تغییرات اعمال‌شده در مجموعه پنجره آسا بیشتر توضیح دهید.**

آنچه مخاطبان از مجموعه پنجره آسا انتظار دارند ارائه محصولی با کیفیت خدماتی در حد بالاست. برای همین احساس نیاز می‌شود که مجموعه باید در این راستا و بیش از انتظار مخاطبان و در راستای تغییرات اساسی صنعت ساختمان حرکت کند. به همین منظور بخش‌های طراحی، تولید، خدمات مشتریان، کنترل پروژه و واحدهای بازاریابی و فروش و تمام بدنه سازمان به‌عنوان جزئی از کل در حال ایجاد تغییرات و بسترسازی برای توسعه خدمات هستند. تغییر در فرآیندها، تغییر در برنامه‌ریزی‌ها و بهره‌مندی از دانش فنی روز دنیا برای توسعه و تعالی این صنعت از جمله حداقل‌هایی بوده که مجموعه آسا خود را موظف به انجام و اجرای آن دانسته است. در بخش تولید با افزایش ماشین‌آلات تولید، تغییر فرآیندهای تولید، تولید محصولات جدید، توسعه ساختار تامین و تغییر در روش‌های کنترل کیفیت سعی بر این بوده است که روش تولید با کیفیت بالاتر و تنوع بیشتری توسط نیروهای متخصص‌تری انجام پذیرد.

● **مهم‌ترین عوامل در تولید یک محصول با کیفیت در صنعت دروپنجره و نمای آلومینیوم کدامند و چه برنامه‌ای برای به‌روزرسانی و ارتقا سطح کیفی محصولات تان دارید؟**

به نظر ما تمامی اجزای تشکیل‌دهنده یک کل مشخص‌کننده و بیان‌کننده کیفیت خواهند بود به این معنا که یک سازمان هنگامی دارای کیفیت خوب یا دارای کیفیت مطلوب است که تمامی آن سازمان از حداقل توانایی‌های کیفی برخوردار باشد. یکی از مهم‌ترین مراجع تعیین کیفیت، نظر کارشناسان، مخاطبان و مصرف‌کنندگان پیرامون محصول نهایی است. مجموعه ما با توجه به ارتباطی که با اقدار مختلف و متخصصان در سال‌های اخیر برقرار کرده به مجموعه‌ای از دانش‌ها و اطلاعات برای افزایش کیفیت و بهبود فرآیندها دست پیدا کرده که در محصولات جدید این مجموعه به صورت مشهود قابل رویت است.

● **چه اقداماتی در راستای رضایت مشتریان در مجموعه شرکت پنجره آسا انجام می‌شود؟**

رضایت مشتریان به‌عنوان صاحبان اصلی کالا و دریافت‌کنندگان نهایی محصول و خدمات مهم‌ترین و اصلی‌ترین هدف سازمان است. مجموعه شرکت پنجره آسا توسعه رشد و آینده خود را در ایجاد رضایت بیشتر مشتریان خود برنامه‌ریزی کرده است. همان‌طور که اطلاع دارید تلاش و برنامه‌ریزی توسط مدیران ارشد و مدیران میانی مجموعه در حال انجام و اجرا است. در سال گذشته این مجموعه موفق به دریافت لوح طلایی حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان شده و در سال جاری اقدامات وسیع‌تری جهت حفظ این مهم و در راستای توسعه آن انجام شده است. مجموعه در حال حاضر توسط روش‌های مختلفی رضایت مشتریان را پایش می‌کند و در مسیر انتقادات و پیشنهادات کارشناسی شده مخاطبان خود اهداف جدید و اهداف کوتاه‌مدت را برنامه‌ریزی کرده و توسط نظام اجرایی سازمان عملیاتی می‌کند.

● **نظر شما در خصوص اهمیت آموزش برای توسعه صنعت دروپنجره و نمای آلومینیوم در کشور چیست؟**

آموزش کلید توسعه و تضمین تعالی هر مجموعه و سازمان است. آموزش ابزار پیشرفت