

گفتگوی اختصاصی پنجره ایرانیان با مدیرعامل شرکت هونام ابزار نوین

هونام ابزار؛ یک دهه تلاش و خدمت



اشاره

شرکت هونام ابزار نوین از بزرگترین شرکت‌های توزیع کننده یراق آلات دروپنجره آلومینیوم و یو.پی.وی.سی در کشور است که قبلاً نیز چندین بار از طریق نشریه پنجره ایرانیان به تولیدکنندگان محترم معرفی شده است. این شرکت با اخذ نمایندگی از چهار شرکت اروپایی توانسته سبد کاملی از محصولات را گرد هم آورد و از این طریق نیاز مشتریان را پاسخگو باشد. به مناسبت دهمین سال تاسیس شرکت هونام ابزار نوین، گپ کوتاهی با آقای علیرضا تقی‌زاد امیرشمس مدیرعامل محترم شرکت داشتیم تا ضمن معرفی بیشتر شرکت هونام ابزار نوین، در ارتباط با برنامه‌های آتی شرکت برای خدمت‌رسانی بهتر به مشتریان نیز با ایشان گفت‌گویی داشته باشیم.

آوریم؛ اما اگر بخواهیم از مورد خاصی صحبت کنیم می‌توانم مزده دهم که همکاران عزیز من در بخش فنی شرکت در حال نصب ماشین آلات و ایجاد کارگاه آموزش تولید دروپنجره و نصب یراق آلات هستند و طی ماه آتی شاهد شروع فعالیت‌های متمرکز آموزشی خود خواهیم بود. لازم به ذکر است این برنامه در راستای رسالت آموزشی و تربیت نیروی کارآمد جهت تولید دروپنجره و نصب یراق آلات است و تمامی گروه‌های مختلف صنفی و دانشگاهی می‌توانند از آن بهره‌مند شوند.

در راستای این رسالت آموزشی شرکت اقدام به افتتاح سایت اینترنتی جدید نیز کرده است تا آن دسته از همکارانی که به هر دلیل امکان استفاده از امکانات کارگاه آموزشی را ندارند بتوانند ابهامات فنی خود را از طریق آموزش‌های مجازی موجود در سایت رفع کنند. همچنین مشتریان می‌توانند از طریق همین سایت سفارشات خرید و یا درخواست خدمات پس از فروش و هرگونه پیشنهاد یا انتقاد را با ما در میان بگذارند. از فعالیت‌های دیگر ما در سال جاری طراحی و اجرای شوروم یراق‌آلات آلومینیوم MASTER بوده که مشتریان عزیز می‌توانند از نزدیک با عملکرد یراق‌آلات مختلف MASTER آشنا شوند.

● **ضمن معرفی شرکت هونام ابزار نوین، در ارتباط با روند رشد آن توضیحاتی ارائه بفرمایید.**

شرکت هونام ابزار نوین در سال ۱۳۸۷ و با هدف تامین نیاز بازار به یراق‌آلات دروپنجره یو.پی.وی.سی و با اخذ نمایندگی از شرکت آلمانی جی یو (GU) شروع به فعالیت کرده و در ادامه با توجه به نیاز بازار با شرکت‌های آکادو (ACCADO) و سچیل (SECIL) ترکیه همکاری کرده است.

در سال‌های اخیر و با گرایش سازندگان ساختمان‌های مسکونی و اداری به پنجره‌های آلومینیوم ترمال‌بریک شرکت هونام ابزار نوین نیز اقدام به اخذ نمایندگی انحصاری از شرکت MASTER ایتالیا کرده و هم‌اکنون یراق‌آلات این برند با کیفیت ایتالیایی را به‌صورت به‌روز از انبار عرضه می‌کند.

● **آیا به مناسبت دهمین سال تاسیس شرکت هونام ابزار نوین برنامه ویژه‌ای برای ارتقاء خدمات خود داشته‌اید؟**

البته که شرکت هونام ابزار نوین ارتقاء خدمات و کیفیت را هرگز منوط به تاریخ خاصی نکرده است و همواره سعی داشته‌ایم تا با ارائه خدمات بهتر موجبات رضایت مشتری را فراهم

هستند قطعا بار زیادی از این مشکلات را بر دوش می‌کشند.

● برای حمایت از تولیدکنندگان دروپنجره چه برنامه‌هایی داشته‌اید؟

واقعیت امر این است که مشکلات به وجود آمده فشاری را بر صنف وارد آورده که جز همکاری همگانی راه‌حلی برای عبور از این بحران وجود ندارد. همان‌طور که تولیدکنندگان محترم دروپنجره وظیفه توجیه مشتری نهایی در ارتباط با افزایش قیمت‌ها را به عهده داشته و این بار را از روی شانه‌های باقی صنف برداشته‌اند، ما نیز با به حداقل رساندن منافع تجاری خود از طرفی و قراردادن محصولات باکیفیت با قیمت عادلانه در اختیار نمایندگان منطقه‌ای از سوی دیگر، سعی کرده‌ایم تا محصول را با کمترین قیمت به دست مشتریان برسانیم در این بین کاهش دادن قیمت‌ها هم‌زمان با کاهش مقطعی نرخ ارز و لحاظ کردن تخفیفات فصلی و جشنواره‌ای همانند جشنواره یلدا کارهایی بوده که شرکت هونام ابزار نوین در حد بضاعت خود برای مشتریان انجام داده است. اما نباید فراموش کنیم که شرکت‌های تولیدکننده و توزیع‌کننده نیز خود با مشکلات مختلفی درگیرند که حل آنها انرژی و هزینه زیادی بر شرکت‌ها تحمیل می‌کند و همین امر گاهی سبب می‌شود دست این شرکت‌ها در توزیع محصولات با کیفیت بالا و قیمت پایین بسته باشد.

● با توجه به تاثیر سیاست‌های وارداتی و گمرکی دولت در فعالیتهای اقتصادی، فکر می‌کنید اجرای چه سیاست‌هایی می‌تواند به بهبود شرایط کمک کند؟

به نظر من در ابتدا سیاست‌های گمرکی و وارداتی دولت باید بر اساس دیدگاه‌های صحیح بلندمدت برنامه‌ریزی شوند و در ادامه باید در زیرشاخه‌های این سیاست توجه شود تا با اجرای صحیح و سریع قوانین و حذف بوروکراسی اداری، اقلام وارداتی لازم به‌موقع وارد کشور شوند تا کارگاه‌ها و کارخانه‌های تولیدی کوچک از حرکت باز نایستند. این درست است که اولویت باید تولید باشد اما در زمانی که تولیدی وجود ندارد برای مثال در صنعت یراق‌آلات، آنچه کمک‌کننده است داشتن استراتژی صحیح برای واردات و تسریع دسترسی تولیدکنندگانی است که به این محصولات نیاز دارند.

● در ارتباط با تولید صحبت شد، آیا هونام ابزار نوین برنامه‌ای برای تولید در داخل دارد؟

آنچه مسلم است همه ما علاقه‌مندیم با بهره‌گیری از دانش فنی و نیروی انسانی ایرانی کالای باکیفیت تولید کرده و علاوه بر عرضه آن به بازار ایران به صادرات نیز فکر کنیم. اما واقعیت این است که اگر امروز بخواهیم با کیفیت محصولات خارجی موجود در بازار به تولید مشغول شویم باید حجم تولیدی حداقل برابر با این شرکت‌ها داشته باشیم تا قیمت تمام‌شده محصولات متناسب شود و از طرفی عدم وجود زیرساخت‌های لازم برای صادرات و از سوی دیگر مشکلات بزودرست از جمله مشکلات واردات مواد اولیه و نگاه مصرف‌کننده نهایی به کیفیت جنس ایرانی، باعث شده امکان تولید با این حجم میسر نباشد و عملاً تولید در زمان حال منطقی به نظر نمی‌رسد. البته راه دیگر نیز کاهش قیمت تمام‌شده از طریق کاهش کیفیت است که به نظر من تجربه انواع صنایع بزرگ و کوچک در ایران نشان داده که این تکرار نه از لحاظ اقتصادی مقرون به‌صرفه است و نه از لحاظ اخلاقی کار درستی است و در نهایت نیز منتج به موج منفی عدم استفاده از محصولات تولید داخل خواهد شد.

● وجود انجمن‌ها و سندیکاها چگونه می‌تواند سودمند واقع شود؟

قطعا یک انجمن قدرتمند می‌تواند بازوی شرکت‌های تولیدکننده و تامین‌کننده باشد. ریزنی برای ایجاد موانع قانونی به‌منظور جلوگیری از واردات و عدم استفاده از یراق‌آلات و پروفیل‌های بی‌کیفیت، ایجاد بستر مناسب تبلیغات در نمایشگاه‌های داخلی و خارجی و معرفی انواع محصولات باکیفیت و در گام‌های بعدی ریزنی برای ایجاد بستر مناسب صادرات محصولات تولیدی کشور به کشورهای همسایه می‌تواند تنها بخشی از فعالیتهایی باشد که یک انجمن یا سندیکای قدرتمند توانایی انجام آن را دارد.

● از تبلیغات صحبت کردید برنامه شما برای تبلیغات چیست؟

ما هم همچون سایر شرکت‌ها از انواع شیوه‌های تبلیغات بهره می‌بریم برگزاری همایش‌ها حضور در نمایشگاه‌های مختلف و معرفی شرکت از طریق نشریات تخصصی همچون نشریه پنجره ایرانیان از این دست شیوه‌ها هستند. اما نگاه موشکافانه‌تر ما همواره به تبلیغات است که مشتریان شرکت انجام داده و ما را به هم‌صنفان خود معرفی می‌کنند. در واقع اطمینان داریم ارائه خدمات خوب هم باعث حفظ مشتری و هم سبب یافتن مشتریان جدید خواهد بود.

● با توجه به اینکه در طول سال‌های فعالیت شرکت، چندین بار تصمیم گرفته‌اید محصولات جدید را هم به سبد خود اضافه کنید آیا امکان اینکه بار دیگر چنین تصمیمی گرفته شود وجود دارد؟

درواقع هدف ما جلب رضایت حداکثری تولیدکنندگان محترم دروپنجره است و در گذشته نیز با رعایت اصول محصولاتی به سبد کالایی ما اضافه شده که امروز به آنها افتخار می‌کنیم. اگر قرار بر این باشد بنا بر نیاز مشتریان بار دیگر وارد همکاری با شرکت خاصی شویم حتما در ابتدا فاکتور کیفیت و پس از آن فاکتورهای قیمت و خدمات پس از فروش و تامین به‌موقع را مد نظر قرار خواهیم داد، چراکه به تجربه و با استفاده از نظر تولیدکنندگان محترم دروپنجره و سایر همکارانمان دریافته‌ایم که این فاکتورها از کان اساسی کسب رضایت مشتری هستند.

● اگر امکان دارد در مورد این ارکان بیشتر صحبت کنید.

همان‌طور که عرض کردم چهار رکن کیفیت، قیمت، خدمات پس از فروش و تامین به‌موقع در کنار هم نقش اساسی در کسب رضایت مشتری دارند و ضعف هر یک از این چهار رکن سبب نارضایتی مشتری خواهد بود.

● اما به‌رحال با افزایش کیفیت، قیمت نیز افزایش پیدا خواهد کرد.

مطلبی که شما می‌فرمایید هم درست است و هم در مواردی ممکن است اشتباه باشد. وقتی از کیفیت بالا و قیمت مناسب صحبت می‌کنیم لزوماً از پایین‌ترین قیمت ممکن صحبت به میان نمی‌آوریم کاملاً مشخص است که همه برندهای آلمانی یا ایتالیایی با توجه به کیفیت مواد اولیه و کیفیت تولید، قیمتی بالاتر از برندهای ترک موجود در بازار دارند اما در بین این برندها حتماً هستند برندهایی که با افزایش کیفیت سبب افزایش اقبال مشتریان و به‌تبع آن افزایش میزان تولید و کاهش قیمت نسبت به هم‌تایان خود شده‌اند. مسیری که در سالیان اخیر شاهد بوده‌ایم که برخی برندهای ترک نیز از آن تبعیت کرده‌اند. ما متقدیم تولیدکنندگان دروپنجره بهترین کارشناسان تشخیص کیفیت ملزومات مختلف پنجره هستند و در نهایت ایشان می‌توانند قضاوت خوبی از تناسب قیمت و کیفیت محصولات داشته باشند.

● با توجه به تاکیدتان بر مسئله کیفیت محصولاتی که ارائه می‌کنید، قاعدتاً باید گارانتی و خدمات پس از فروش مطلوبی نیز داشته باشند.

بله خوشبختانه همین‌طور است برندهای GU آلمان و MASTER ایتالیا مطابق عرف برندهای اروپایی محصولات خود را به مدت ۵ سال گارانتی می‌کنند و برند آکادو نیز گارانتی ۱۲ ساله برای محصولات خود در نظر گرفته است.

● در مورد خدمات پس از فروش؟

اگر نگاه درستی به مبحث خدمات در فروش داشته باشیم این خدمات شامل همه مراحل فروش می‌شوند. ارائه اطلاعات صحیح فنی قبل از فروش برای اینکه مشتری تصمیم بگیرد که آیا محصول ارائه شده همان محصول مطلوب پنجره ساخته شده است، شامل اطلاعات صحیح در مورد تحمل وزن، میزان بازشو، نوع بازشو و تناسب یراق‌آلات با پروفیل مورد نظر، اطلاعات صحیح در مورد قیمت محصولات در حین فروش و اطلاعات و مشاوره دقیق نصب و نگهداری از محصول خریداری شده بخش اصلی خدمات صحیح به مشتری خواهند بود و در بخش دیگر خدمات پس از فروش شامل ارائه خدمات بلندمدت، مانند مشاوره برای تنظیم دوباره یراق‌آلات پس از استفاده طولانی‌مدت، و در آخر تعویض یراق‌آلات معیوب مطابق گارانتی شرکت‌های تولیدکننده خواهد بود.

● آیا مشکلات اخیر اقتصادی تاثیری بر عملکرد شرکت داشته است؟

قطعا مشکلات اقتصادی که از اواخر سال گذشته شروع شده و امسال به اوج خود رسید، تاثیر بسزایی در عملکرد همه شرکت‌ها داشته که ما نیز از آن مستثنا نبوده‌ایم و مهم‌تر از آن، این مشکلات باعث عدم توانایی جهت برنامه‌ریزی‌های میان‌مدت و بلندمدت شده‌اند. زیرا هیچ‌گونه افقی از رویدادهای اقتصادی آینده متصور نیستیم اما با یاری و مساعدت همکاران تولیدکننده دروپنجره و البته اجرای سیاست‌های انقباضی توانستیم تا حدودی مسیر خود را هموار سازیم.

● فکر می‌کنید این مشکلات تا چه حد بر تولیدکنندگان فشار آورده است؟

همان‌طور که گفتیم مشکلات چند وقت اخیر گریبان همه اقشار جامعه را گرفته است مانند دایره‌ای است که هر کدام از ما در قسمتی از آن قرار گرفته‌ایم و هیچ گروهی از آن مستثنا نیست. تولیدکنندگان نیز که حلقه نهایی تولید پنجره بوده و با مصرف‌کننده نهایی در ارتباط