



در گفتگوی پنجره ایرانیان با مهندس صباغی اعلام شد

## رضایت همیشگی مشتریان راز جاودانگی البرز یراق

اشاره: «اعتقاد ما این است که رضایت مشتریان فعلی خود را حفظ کنیم؛ چرا که این مشتری است که مشتری می‌آورد». این را مهندس صباغی، مدیر موفق و پرتلاش شرکت البرز یراق نماینده انحصاری یراق آلات جویس ترکیه و از خوشنام‌ترین شرکت‌های فعال عرضه کننده یراق آلات در و پنجره‌های دوجداره یوپی‌وی‌سی ایران است. صادقانه می‌گوید: دیوی مناسب یراق آلات باعث شده تا شرکت البرز یراق موفق شود تا به سفارشات مشتریان در کمترین زمان ممکن پاسخ دهد و اجازه ندهد تا تولید در و پنجره شرکت‌های همکار البرز یراق متوقف شود. مهندس صباغی با اشاره به تجربه و سابقه شرکت جویس ترکیه در تولید یراق آلات با کیفیت در و پنجره یراق آلات از ارائه ضمانت‌نامه ۱۰ ساله به مشتریان البرز یراق خبر می‌دهد و توصیه‌اش به سازندگان در و پنجره یوپی‌وی‌سی این است که با آگاهی کامل و مطالعات کافی شرکت‌های مورد نظر برای تامین یراق آلات خود را انتخاب کنند تا مطمئن باشند در صورت بروز مشکل می‌توانند در جهت رفع آن برآیند. گفتگوی ویژه پنجره ایرانیان با مدیر بازرگانی شرکت البرز یراق نماینده یراق آلات جویس و سچیل ترکیه را بخوانید:

بالافت، نتوانستند به تعهدات و سفارش‌های قبلی خود پاسخ بدهند. اما برخورداری شرکت البرز یراق از دیوی مناسب این امکان را برای ما و دیگر همکاران مان ایجاد کرد که به جای اینکه به سود بیشتر فکر کنیم و قیمت‌های خود را بدون ضابطه بالا ببریم، در گام نخست به تعهدات خود در برابر سفارشات قبلی پایبندی نشان دهیم و در شرایط بسیار سخت مشتریان خود را حتی با حاشیه سود پایین و متحمل شدن زیان تجاری در برخی مقاطع زمانی راضی نگه داریم. البته شرایط بسیار سخت و ناهموار بود ولیکن البرز یراق رسالت خود در برابر حقوق مشتریان را هرگز فراموش نکرد.

**■ در حال حاضر دیوی کالایی البرز یراق به چه نحوی است و سفارشات چگونه پاسخ داده می‌شود؟**

تجربه عبور از تنگنای پوشش سفارشات در شرایط شدید نوسان ارزی، این امکان را برای البرز یراق فراهم کرد که متناسب با نیاز مشتریان برای تامین یراق آلات برنامه‌ریزی کند به نحوی که هیچ مشکلی برای پاسخ به سفارشات فعلی نداشته باشیم. حتما در جریان هستید که دفتر البرز یراق در تهران که راه‌اندازی شد، هدف اولیه ما این بود که سفارشات مشتریان در تهران و برخی استان‌ها از دفتر تبریز جدا شود، اما اقبال خوب مشتریان باعث شد تا این هدف‌گذاری تغییر کند و مشتریان وقتی سفارش کالا می‌دهند، البرز یراق کالاهای سفارش شده را از نزدیک‌ترین انبار خود در تهران و تبریز و یا نمایندگان فروش ارسال می‌کند و فهرست قیمت در سراسر کشور هم یکسان است و

**■ راز جاودانه ماندن شرکت البرز یراق در صنعت در و پنجره یوپی‌وی‌سی ایران با توجه به فراز و نشیب‌های شدید ارزی دو سال گذشته چه بود؟**

رضایت همیشگی مشتریان راز جاودانگی البرز یراق است و اعتقاد داریم در صورت حفظ مشتریان فعلی و رضایت حداکثری آنها، می‌توان مشتریان جدید را جذب کرد. واقعیت این است که هرچند عرضه‌کنندگان یراق آلات در و پنجره ایران تعداد مشخص شرکت‌های شناخته‌شده و معتبر است، اما در دو سال اخیر واسطه‌های فروش زیاد شدند که در نتیجه نوسان شدید نرخ ارز، با مشکلات زیادی مواجه شدند و نتوانستند به تعهدات خود در برابر مشتریان عمل کنند، اما البرز یراق رویکرد اصلی خود مبنی بر پاسخ به موقع به سفارشات مشتریان و رضایت آنها و نیز خدمات پس از فروش را هرگز رها نکرده و نمی‌کند. تجربه این ثبات در سیاست‌گذاری البرز یراق باعث شده تا مشتریان قدیمی، با معرفی البرز یراق، مشتریان جدیدی به ما معرفی کند که جای تقدیر دارد و مسوولیت ما را در ایفای تعهدات جدید دوچندان می‌سازد

**■ اما بالا و پایین رفتن نرخ ارز در دو سال گذشته مشکلات زیادی را برای شرکت‌های عرضه کننده یراق آلات ایجاد کرد و حتی برخی به واسطه افزایش نرخ ارز، سود خوبی کردند. البرز یراق چگونه این فراز و نشیب ارزی را مدیریت کرد؟**

واقعیت این است که بسیاری از شرکت‌ها غافلگیر شدند و وقتی قیمت ارز ناگهان

ترکیه هر فردی که بخواهد در این صنعت وارد شود و موفق بماند، باید از پایین ترین سطح فعالیت خود را شروع کند و با حضور در دوره‌های آموزشی و کسب تجربه‌های لازم، با مشکلات و چالش‌های این صنعت آشنا شود. توجه داشته باشید که تولید برق آلات نیازمند سرمایه‌گذاری سنگین، بهره‌مندی از دانش روز، آموزش‌های مستمر و تنوع بسیار در تولید محصولات است. البته در ایران برخی شرکت‌های ایرانی اقدام به تولید برق آلات می‌کنند، اما بالابودن هزینه‌های تولید و عدم حمایت‌های لازم دولت مشکلات بخش تولید و صنعت را تشدید کرده و کمتر شرکتی حاضر به سرمایه‌گذاری در این صنعت می‌شود.

**توصیه شما به تولیدکنندگان و مونتاژکاران در و پنجره یوبی‌سی ایران چیست که بتوانند از بابت انتخاب برق آلات خود مطمئن باشند؟**  
اولاً سابقه شرکت‌های حاضر در بازار را در نظر بگیرید و دوم اینکه حتماً مطالعات نظری درباره مواد اولیه به کار رفته در ساخت برق آلات را جدی بگیرید و در کنار آن به طور میدانی از دیگر شرکت‌ها اطلاعات لازم را به عنوان گام سوم دریافت کنید. نکته چهارم استانداردهای تولید است و اینکه آیا برق آلات مورد نظر آنها از کیفیت لازم در طول سال‌های استفاده برخوردار است. نکته آخر اینکه مطمئن باشید در صورت بروز مشکل در برق آلات، شرکت عرضه کننده پاسخگو خواهد بود یا نه؟

**آیا صدای مشتری در البرز یراق شنیده می‌شود؟**  
قطعاً همین است و برنامه‌ریزی البرز یراق به گونه‌ای است که بتواند فاصله بین خود و مشتری را کاهش دهد و از نزدیک مشکلات و دغدغه‌های آنها را مد نظر قرار دهد چرا که ما باور داریم همه عضو یک خانواده به نام خانواده البرز یراق هستیم و رضایت مشتری یعنی آرامش در فضای خانواده البرز یراق برای رسیدن به قله‌های افتخار. لازم است صادقانه لازم می‌دانم که از همراهی مشتریان در هر شرایطی صمیمانه قدردانی کنم.

**توصیه شما به شرکت‌های همکار چیست تا بازار برق آلات در و پنجره یوبی‌سی ایران چیست؟**  
ما همه سرنشینان یک کشتی هستیم و رسیده این کشتی به ساحل آرامش نیازمند خرد و تلاش دسته جمعی برای حفظ کیفیت و رقابت سالم و شفاف است و نباید برای فروش بیشتر به دام روش‌های منسوخ نظیر قیمت‌شکنی و ... تن داد و به گونه‌ای باید حرفه‌ای عمل کنیم که صنعت در و پنجره یوبی‌سی ایران تنها به کیفیت برتر و خدمات شایسته‌تر بها دهد نه فقط قیمت پایین‌تر. بدیهی است که برگزاری نشست‌های دوره‌ای بین شرکت‌های فعال در زمینه برق آلات در و پنجره یوبی‌سی می‌تواند راهگشای بسیاری از مشکلات باشد.

**و سخن آخر شما...**  
با سپاس از نشریه پنجره ایرانیان و به انتظار دیدار با فعالان صنعت در و پنجره ایران در نمایشگاه امسال، لازم می‌دانم که تاکید کنم، سرمایه اصلی ما رضایت مشتریان است و رضایت همیشگی مشتریان راز جاودانگی البرز یراق بوده، هست و خواهد بود و از تمامی پرسنل و بالاخص مدیر عامل مجموعه البرز یراق آقای جواد جعفری تشکر می‌نمایم.

این مساله باعث اطمینان خاطر و رضایت مشتریان البرز یراق شده است.

## ■ الان زمان تحویل کالا به مشتریان چگونه است؟

دپوی خوب کالاها و برق آلات هم در انبار تهران و هم انبار تبریز این فرصت را در اختیار واحد بازرگانی البرز یراق قرار داده تا بتواند ظرف ۲۴ تا ۴۸ ساعت کالاهای درخواستی مشتریان را در صورت آمادگی ایشان ارسال کند و دیگر خط تولیدی به خاطر سفارش برق آلات متوقف یا مختل نشود و سازندگان و تولیدکنندگان در و پنجره یوبی‌سی ایران با فراغ بال به تعهدات خود در برابر مشتریان‌شان عمل کنند.

## ■ البرز یراق چه برق آلاتی را عرضه می‌کند؟

اولویت جدی شرکت البرز یراق واردات مستقیم و بدون واسطه برق آلات در و پنجره یوبی‌سی است و در گام اول تلاش کردیم تا نیازهای صنعتگران در و پنجره یوبی‌سی به برق آلات تک و دو حالته را تامین کنیم. در گام دوم اقدام به مذاکره با یکی از معتبرترین شرکت‌های تولیدکننده برق آلات ترکیه کردیم و موفق شدیم تا نماینده انحصاری شرکت جویس ترکیه را به دست آوریم و این شرکت آمادگی عرضه تمامی انواع برق آلات مورد استفاده در در و پنجره‌های دوجداره یوبی‌سی را دارد.

## ■ جایگاه شرکت جی‌ویس در بازار ترکیه و دیگر کشورها چگونه است؟

شرکت جی‌ویس در سال ۲۰۰۲ میلادی با بهره‌مندی از ماشین‌آلات روز اروپا و برخورداری از بالاترین سطح استاندارد اروپا و البته ترکیه فعالیت خود را کلید زد و در حال حاضر لیسانس کیفیت از آلمان را هم در اختیار دارد و هم در بازار ترکیه و هم در بازار دیگر کشورها از جمله کشورهای اروپایی برق آلات جویس مورد استفاده قرار می‌گیرد. تمامی برق آلات جویس دارای ۱۰ سال ضمانت است که این ضمانت از طرف شرکت البرز یراق در اختیار مشتریان قرار می‌گیرد.

## ■ برنامه آینده البرز یراق چیست و در حال حاضر برق آلات را در چه

### استان‌هایی عرضه می‌کنید؟

بدیهی است که یکی از جدی‌ترین اولویت‌های ما در برنامه‌های آینده البرز یراق، جذب مشتریان جدید است، اما باید مطمئن شویم که نیاز مشتریان فعلی شرکت را تحت تاثیر قرار نمی‌دهد. چرا که اولویت همیشه با مشتریان فعلی و قدیمی و ارائه خدمات به این شرکت‌هاست و در جذب شرکت‌ها و مشتریان جدید هم شرایط تولید استاندارد و نصب با کیفیت در و پنجره آنها را ملاک عمل قرار می‌دهیم و امیدواریم در پنج‌مین نمایشگاه بین‌المللی صنایع در و پنجره ایران که اواخر دیماه در تهران برگزار می‌شود، بتوانیم از نزدیک با مشتریان فعلی و جدید درباره چگونگی پاسخ شایسته‌تر و رضایت بیشتر آنها مذاکره داشته باشیم. نکته مهم اینکه الان برق آلات البرز یراق در اکثر استان‌ها و بیشتر استان‌های غربی ایران عرضه می‌شود و در اکثر استان‌ها نمایندگی رسمی فروش داریم.

## ■ چرا تولید برق آلات در و پنجره یوبی‌سی در ایران به طور جدی و

### رقابتی شکل نمی‌گیرد؟

اجازه دهید با سابقه ۷ سال حضور در این صنعت اشاره کنم که کشورهای موفق در زمینه تولید برق آلات در و پنجره اصولی، کارشناسی شده و دقیق برنامه‌ریزی و عمل می‌کنند و ساختار تولید خود را برای رقابت در بازارهای جهانی تعریف کرده‌اند. در همین کشور

