



مهندس صدقی نسب در گفتگو با پنجره ایرانیان

## ابتکار ساتیان برای دسترسی آسان و مستقیم مشتریان

**اشاره:** ابتکار جالب و نوآورانه ساتیان در صنعت در و پنجره ایران باعث شده تا از این پس مشتریان برق آلات عرضه شده توسط این شرکت، با خیالی آسوده و دسترسی آسان از شعبه رسمی و نمایندگی‌های ساتیان بتوانند بهترین انتخاب را داشته باشند. با افتتاح شعبه رسمی این شرکت خوشنام و موفق در شرق پایتخت همه مشتریان ساتیان می‌توانند بدون دغدغه، و از نزدیک تازه‌ترین برق آلات با کیفیت جهانی را مشاهده کنند و با انتخاب شایسته، مطمئن باشند که همان کیفیت ماندگار و جاودانه برق آلات ساتیان را در اختیار خواهند داشت. مهندس علی صدقی نسب مدیرعامل شرکت ساتیان نماینده رسمی برق آلات Roto و VHS یک هفته پس از افتتاح شعبه رسمی این شرکت در شرق تهران، واقع در ابتدای خیابان امام رضا (ع) در گفتگوی اختصاصی با سردبیر پنجره ایرانیان، پاسخگوی سوالات ما بود و اعلام کرد: راه‌اندازی شعب دیگر ساتیان در تهران با هدف عرضه مستقیم در قالب نمایشگاه دائمی در دستور کار قرار دارد. او می‌گوید: ساتیان در راستای سیاست احترام به مشتریان، مصمم است تا مشتریان بتوانند از نزدیک، بدون واسطه و با دسترسی آسان از تمامی برق آلات عرضه شده توسط این شرکت بازدید کنند و مطمئن باشند که مدیریت این مجموعه همچون همیشه، در برابر خواسته‌های مشتریان پاسخگو خواهد بود. او در پاسخ به این سوال که چرا ساتیان به جای عرضه متمرکز محصولات و خدمات خود اقدام به راه‌اندازی شعبه رسمی در شرق تهران و اعطای نمایندگی در استان‌های دیگر کرده است؟ می‌گوید: این حق مشتری است که بتواند از برق آلات ساتیان با کمترین فاصله زمانی بازدید کند و نیازهایش را برآورده سازد. گفتگوی پنجره ایرانیان با مهندس صدقی نسب را بخوانید:

محصولات و ارائه خدمات توسط نمایندگان رسمی ساتیان در استان‌های مختلف، شعبه رسمی در شرق تهران را در قالب یک فضای تجاری و نمایشگاهی راه‌اندازی کردیم و هدف نخست ما از این اقدام دسترسی آسان به سبد کامل محصولات این شرکت است. ■ گفتید یکی از هدف‌های شما دسترسی آسان و مستقیم مشتریان ساتیان در شرق تهران بوده، اهداف دیگری هم دارید؟

یکی از ابتکارات در شعبه رسمی و نمایندگی‌ها، این است که بتوانیم برق آلات جدید تولید شده توسط برندهایی که ساتیان نمایندگی رسمی آنها را بر عهده دارد،

■ این سوال مطرح است که چرا شرکت ساتیان، سیاست عرضه و فروش برق آلات خود را تغییر داده و بر خلاف دیگر شرکت‌ها که سیاست عرضه و فروش متمرکز را با هدف کاهش هزینه‌های خود دنبال می‌کنند، با صرف هزینه‌های بیشتر اقدام به راه‌اندازی شعبه رسمی در شرق تهران کرده است؟  
اولاً ما این تغییر استراتژی فروش را هزینه نمی‌دانیم و معتقدیم یک سرمایه‌گذاری در راستای رعایت حقوق مشتریان با هدف دسترسی آسان آنها و تولیدکنندگان در و پنجره به برق آلات شرکت ساتیان است و به همین علت، در گام نخست، علاوه بر عرضه



ما در شرکت ساتیان یک دپارتمانی به نام دپارتمان‌های نمایندگی و شعب داریم که کار این دپارتمان، بازرسی و نظارت بر نمایندگان است تا کالای ناقص و نامرغوب با قیمت‌های متفاوت عرضه نشود.

در ارتباط با سوال دوم شما باید بگوییم که نمایندگان ما اجازه عرضه برق آلات متفرقه و یا برندهای دیگر را ندارند ولیکن این امکان فراهم شده تا اقدام به عرضه محصولات و ابزارآلاتی کنند که پاسخگوی نیاز مشتریان بوده و از سطح کیفیت و ضمانت لازم برخوردار باشند.

### ■ چه تفاوت‌هایی بین نماینده‌های رسمی و شعب رسمی ساتیان وجود دارد؟

از نظر سازمانی هیچ تفاوتی ندارند و در حال حاضر شعبه رسمی ساتیان را در مکان‌هایی راه‌اندازی می‌کنیم که نمایندگی رسمی نداریم، اما نیاز و خواسته مشتریان این است که بتوانند محصولات ساتیان را در برخی نقاط از جمله تهران آسان‌تر و با کمترین هزینه ممکن دریافت کنند.

### ■ گفتید دنبال ایجاد شعب رسمی دیگری هستید، واقعا ساتیان این سیاست را بر چه نیازی دنبال می‌کند؟

بله و امیدواریم بتوانیم شعب رسمی دیگری را در صنعت در و پنجره ایران به صورت علمی راه‌اندازی کنیم و برای همین منظور حتی برنامه‌های حسابداری و نرم‌افزاری و سخت‌افزاری شعب را راه‌اندازی خواهیم کرد تا در آینده شعب رسمی ساتیان را در برخی کلانشهرها داشته باشیم.

### ■ چگونه دانش و سطح آگاهی نمایندگان ساتیان را به‌روز نگه می‌دارید؟

سعی ما بر این است، سالی دوبار در استان‌هایی که نمایندگی داریم، همایش آموزشی برگزار کنیم و البته با ورود هر محصول جدید به بازار، در دفتر مرکزی، دوره‌های آموزش محصول جدید خواهیم داشت تا اطلاعات نمایندگان به روز شده و بتوانند پاسخگوی

و سیاست ما این است که نیاز مشتریان باید تامین شود، تلاش ما این است که به صورت حرفه‌ای در صنعت در پنجره ایران فعالیت داشته باشیم و به همین دلیل در شرکت ساتیان، صرف فروش برق آلات بدون خدمات فنی و مشاوره مفهوم ندارد و مصمم هستیم تا تمامی کسانی که در تیم فروش و بازاریابی محصولات ساتیان فعالیت می‌کنند، به معنای واقعی برق آلات را بشناسند و در یک کلام علم و آگاهی لازم را داشته باشند تا بتوانند علاوه بر مزیت‌های قیمتی، اطلاعات دقیقی از کارکرد هر برق را به مشتریان بدهند و در زمان تحویل سفارشات، کمترین زمان ممکن رعایت شود و هزینه حمل برق آلات کاهش یابد.

### ■ در ایران اکثر شرکت‌های عرضه کننده برق آلات در و پنجره یوپی‌وی‌سی و آلومینیوم، دارای یک دفتر مرکزی و انبار هستند، اما شما ایده اعطای نمایندگی رسمی و شعب رسمی ساتیان را اجرایی کردید. چرا؟

سید متنوع محصولات ساتیان این امکان را فراهم می‌سازد متناسب با بارکدهای اختصاصی هر برق آلایمی، محصولات را بین نمایندگان و شعبه رسمی ساتیان توزیع کنیم تا مشتریان دسترسی آسان‌تری به محصولات داشته باشند، به همین دلیل، اتکای صرف به انبار متمرکز محصولات دیگر مفهومی در تجارت ندارد. البته اجرای این سیستم در ساتیان، هزینه‌بر بوده ولی ما این را هزینه نمی‌دانیم و معتقدیم یک سرمایه‌گذاری در راستای احترام به حقوق مشتریان است، همه مشتریان می‌توانند مستقیم و بی‌واسطه، قطعات و برق آلات مورد نیازشان را از شعبه رسمی و نمایندگان رسمی ساتیان دریافت کنند.

### ■ نمایندگان ساتیان تا چه اندازه در برابر مشتریان پاسخگو هستند و تا چه حد دفتر مرکزی این نمایندگی‌ها را رصد می‌کند و زیرنظر دارد؟ آیا این نمایندگان اجازه دارند تا اقدام به عرضه و فروش محصولاتی کنند که ساتیان نمایندگی آنها را ندارد؟

عرضه کنیم و این حق مشتریان حتی تولیدکنندگان و مدیران کارگاه‌های کوچک و متوسط است که از نزدیک برق آلات را ببینند و متناسب با نیازهای خود دست به انتخاب بزنند. به این ترتیب تمامی مشتریان و تولیدکنندگان در و پنجره برای در اختیار داشتن محصولات ساتیان، دیگر انتظار زیادی نخواهند کشید و در صورت نیاز می‌توانند سریع و بی‌واسطه سفارشات خود را دریافت کنند. البته همزمان با راه‌اندازی شعبه رسمی ساتیان در شرق تهران، مصمم هستیم تا در آینده یک تیم مهندس فروش و بازاریابی برای کالاهای جدید مورد نیاز تولیدکننده در و پنجره‌های یوپی‌وی‌سی و آلومینیومی به کار بگیریم که این برق آلات جدید، از سوی شرکت‌های جدیدی عرضه می‌شوند که نمایندگی رسمی آنها را ساتیان برعهده خواهد داشت. هدف ما این است که همواره بر تنوع سبد محصولات خود بیافزاییم و این تنوع باعث خواهد شد تا تولیدکنندگان در و پنجره‌های یوپی‌وی‌سی و آلومینیومی متناسب با تنوع بازوهای انتخابی مشتریان خود، بتوانند بی‌دغدغه اقدام به تولید و نصب در و پنجره‌ها کنند.

### ■ آیا ساتیان سیاست راه‌اندازی شعب رسمی را ادامه خواهد داد؟

قطعاً همین گونه است. مصمم هستیم پس از ارزیابی فعالیت شعبه رسمی ساتیان در شرق تهران، اقدام به راه‌اندازی شعبه دیگری در غرب تهران کنیم. همزمان تمامی فعالیت شعبه رسمی و نمایندگان از طریق سیستم اتوماسیون اداری کاملی به صورت آن‌لاین توسط دفتر مرکزی کنترل می‌شود، تا خللی در روند ارائه محصولات باکیفیت و خدمات ممتاز به مشتریان ایجاد نشود.

### ■ آیا قیمت برق آلات و دیگر محصولات عرضه شده توسط ساتیان در شعبه رسمی و نمایندگان آن متفاوت خواهد بود؟

سیاست ما این است که قیمت محصولات در تمامی نقاط کشور یکسان باشد و اگر متوجه شویم، نماینده‌ای فعالیت مناسبی ندارد و نمی‌تواند پاسخگوی نیاز مشتریان باشد، پیگیرهای لازم را انجام خواهیم داد و به هیچ عنوان اجازه عرضه محصولات و برق آلات با قیمت‌های متفاوت را نخواهیم داد.

### ■ در انتخاب نماینده‌های رسمی چه ملاک‌ها و ویژگی‌هایی را در نظر می‌گیرید؟

اصل احترام واقعی به حقوق مشتریان است. به همین دلیل در اعطای نمایندگی بر همین مبنا، مکان قرار گرفتن نمایندگی از حیث سهولت دسترسی مشتریان، تجربه و تخصص مدیران نمایندگی و کادر فروش برای ارائه اطلاعات فنی دقیق به مشتریان و بحث مارکتینگ از اهمیت فوق‌العاده‌ای برخوردار است به نحوی که نمایندگان ساتیان باید بتوانند خدمات فنی و مشاوره‌های حرفه‌ای را به مشتریان و مراجعه کنندگان ارائه کنند.

### ■ سید محصولات نمایندگی‌ها و شعبه رسمی ساتیان چگونه است؟

ناکید ما این است که سید محصولات باید کامل باشد



را در خدمت آنها قرار بدهد؟  
اعضای هیات مدیره انجمن تولیدکنندگان در و پنجره یوپی‌وی‌سی، زحمات زیادی می‌کنند و حتی در مجمع سالانه اعلام شد با مرکز فنی و حرفه‌ای قراردادی بسته‌اند که در قالب دوره‌های آموزشی فنی حرفه‌ای آموزش را دنبال کنند، شرکت ساتیان هم رسماً اعلام کرده که هر کمکی به اعضای انجمن در حوزه آموزش انجام خواهد داد. و در جریان بازدید اعضای انجمن، از ابتکار مرکز آموزش ساتیان قدردانی شد.

#### ■ و نکته پایانی؟

اجازه دهید از نشریه پنجره ایرانیان به دلیل اقدام رسانه‌ای و فرهنگی‌اش در صنعت در و پنجره یوپی‌وی‌سی ایران تشکر کنم. این ماهنامه توانسته است در حدود ۷ سال گذشته به تقویت اعتماد مردم به در و پنجره‌های دوجداره کمک کند و همواره در مسیر ابتکار و نوآوری گام برمی‌دارد. خسته نباشید.

کردید به عنوان همایش تخصصی نصب یراق آلات در و پنجره‌های یوپی‌وی‌سی؛ آیا مایل نیستید این همایش‌ها را در شهرهای دیگر برگزار کنید؟

واقعیت این است که همایش شیراز تجربه خیلی خوبی از همکاری ما و نماینده ما در استان فارس بود و به این دلیل شهر شیراز و استان فارس را انتخاب کردیم که احساس کردیم در این استان به دلیل تجربه کم و تولیدات تقریباً نوپا، آموزش ضرورت دارد تا مشتریان و تولیدکنندگان در و پنجره با نصب یراق آلات در قالب یک برنامه بتوانند آموزش‌های لازم را ببینند در حالی که در استان‌های دیگر این مشکلات و نیاز متفاوت است و به هر حال ساتیان در صورت احساس نیاز به آموزش، اقدام خواهد کرد.

■ اخیراً انجمن در و پنجره یوپی‌وی‌سی ایران اقدام به برگزاری دوره‌های آموزشی کرده است، شما فکر می‌کنید ساتیان تا چه حدی بتواند آموزش‌های لازم

سوالات مشتریان ساتیان باشند.  
■ بیش از یک سال از زمان راه‌اندازی کارگاه عملی آموزش پیشرفته‌ترین یراق آلات ساتیان می‌گذرد، در این مدت چه دستاوردهایی داشته‌اید؟

حتماً خاطرتان هست ما سه نوع آموزش داریم؛ یک نوع آموزش فنی برای کارگاه‌ها، یک نوع آموزش فروش برای فروشندگان و تولیدکنندگان در و پنجره و یکی آموزش نصب که حتی به نصاب‌های تولیدکنندگان در و پنجره آموزش نصب پنجره را می‌دهیم.

دقیقاً ۱۶ ماه است که بخش فنی و آموزشی ساتیان با صرف هزینه و سرمایه‌گذاری برای ایجاد کارگاه عملیاتی و آموزشی دایر شده که در این مدت بالغ بر ۵۰ شرکت چه در محیط آموزشی خودمان، چه در غالب رفتن به شهرستان‌ها، نماینده‌ها، تولیدکنندگان و مشتری‌ها آموزش‌های لازم را دیده‌اند و گاهی مجبور شدیم در محل آموزش دهیم چون برخی از آموزش‌ها به دستگاه و ابزار نیاز دارد و بحث سیستم آکاردونی شرکت که باید در خود کارخانه آموزش‌های لازم داده شود، مطرح می‌شود که در این زمینه ما امکانات لازم را داریم.

■ در بین این ۵۰ شرکتی که برای استفاده از دوره‌های آموزشی ساتیان مراجعه کردند، بیشتر چه نیازها و مشکلاتی به چشم می‌خورد؟

ما شرکت‌هایی را مشاهده کرده‌ایم که مشکلاتی داشتند و در اکثر دوره‌ها، مشکلات اولیه نصب یراق آلات را دیدیم و حتی خیلی نکات ریز بوده و جدی نبوده که از چارچوب استانداردها خارج شود ولی این نکات می‌تواند در روند کار کردن یراق آلات در پنجره بسیار تأثیرگذار باشد.

■ سال گذشته یک همایش تخصصی در شیراز برگزار

