

# گفتگوی اختصاصی با علیرضا صدقی نسب مدیرعامل شرکت ساتیان، نماینده رسمی Roto در ایران

## کیفیت و خدمات برتر یراق آلات را از «ساتیان» بخواهید



رضا مسعود صفا

### ■ از تاسیس شرکت بگویید و اینکه چه اتفاقی افتاد که وارد عرصه یراق آلات در و پنجره U-PVC شدید؟

سال ۱۳۸۲ شرکت ساتیان تاسیس شد، آن زمان در زمینه تولید پنجره‌های دوجداره U-PVC فعالیت داشتیم تا اینکه در سال ۱۳۸۴ به پروژه‌های برخورد کردیم که یراق آلاتش در کل ایران وجود نداشت و در اجرای پروژه به مشکلات زیادی برخورد کردیم. همان سال به فکر واردات یراق آلات به صورت انبوه افتادیم و تیم انبار را تجهیز کردیم تا نیاز بازار به یراق آلات درب و پنجره U-PVC را تامین کنیم.

### ابتدای فعالیت تان با یراق آلات به چه برندی بود؟

ابتدا با برند VHS ترکیه شروع کردیم که خیلی خوب از ما حمایت کردند تا واردات به صورت انبوه را از سال ۱۳۸۴ کلید زدیم و از همان ابتدا هدف و شعار شرکت ساتیان، ارائه بهترین کیفیت و برترین خدمات در زمینه یراق آلات بود که با توجه به سابقه درخشان این شرکت در زمینه یراق آلات، موفق شدیم تا به امروز بیش از ۶۰۰ تولیدکننده درب و پنجره را به دلیل قیمت مناسب و کیفیت مطلوب در اختیار بگیریم.

گفتگو با علیرضا صدقی نسب، مدیرعامل خوش برخورد، پرتلاش و مسئولیت پذیر شرکت ساتیان، نماینده انحصاری شرکت روتو آلمان، به عنوان اولین و بزرگترین وارد کننده یراق آلات در و پنجره‌های U-PVC از آلمان و ترکیه در حاشیه سومین نمایشگاه بین المللی درب و پنجره ایران انجام شد؛ مدیرعامل شرکت موفق و پاسخگوی شرکت ساتیان، البته کم حرف و کم ادعاست و این خاصیت او را می‌توان نشان از فروتنی و افتادگی‌اش دانست؛ چه اینکه او و همکارانش در نمایشگاه سوم، هیچ سلامی را بی پاسخ نگذاشتند و تا آنجا رضایت مشتری را بر خود اصل می‌دانستند که احترام نهادن به بازدیدکنندگان از غرفه ساتیان و حتی شرکت‌های رقیب را در اولویت مسئولیت خویش قرار دادند. اما همه فعالان صنعت فراگیر درب و پنجره U-PVC دست‌کم با نام و نشان یراق آلات Roto آلمان آشنا هستند و حرفه‌ای‌ها و با تجربه‌ها و در یک کلام آنها که به کیفیت و اصالت واقعی یراق آلات Roto اعتقاد دارند، کیفیت و خدمات برتر را از «ساتیان» نماینده رسمی یراق آلات Roto آلمان سراغ می‌گیرند.



معتبر خرید کنند چرا که اعتقاد دارم یک تولید کننده خوب، همیشه با یراق آلات با کیفیت و معتبر محصولات خود را تولید می کند و حاضر نمی شود به خاطر قیمت یا حاشیه سود کوتاه مدت، کیفیت و اعتبار خود را مخدوش کند. شرکت ساتیان هم تمام تلاش خود را به خرج داده و می دهد که یراق آلات خود را به شرکت های تولید کننده درب و پنجره معتبر ارائه کند. نکته مهمتر اینکه شرکت ROTO آلمان حدود ۸۰ سال سابقه حضور در بازار ایران را دارد و نشان این ادعا پنجره های ایستگاه راه آهن و کاخ دادگستری در تهران است که هنوز هم پس از گذشت ۸ دهه کیفیت خود را حفظ کرده است.

**یراق آلات عرضه شده توسط ساتیان از چه خدمات و ضمانت هایی برخوردار است؟**

خواهند شد.

**الان در کدام شهرها نمایندگی فروش دارید و تحویل یراق آلات در چه مدت زمان صورتی می گیرد؟**

در حال حاضر در ۳ استان خراسان رضوی، البرز، تهران، نماینده های فروش رسمی داریم که کلیه درخواست های مشتریان در سراسر کشور با هماهنگی از طریق نزدیک ترین استان پاسخ داده می شود و حداکثر تلاش ما این است که یراق آلات مورد نیاز تولید کنندگان درب و پنجره U-PVC در استان ها ظرف ۲۴ ساعت و در تهران، مشهد و کرج در همان روز تحویل داده شود. خوشبختانه برای همین هست که ساتیان در بازار به عنوان یک شرکت با قدرت در تحویل سریع و مطمئن یراق آلات شناخته می شود و افزون بر اینها خدمات فنی پس از فروش و آموزش فنی نصب یراق آلات

**چرا ابتدا به سراغ یراق آلات VHS رفتید و چه شد که بعدها نمایندگی رسمی و انحصاری Roto آلمان را هم به دست آوردید؟**

شرکت VHS اولین شرکت تولید کننده یراق آلات ترکیه است و یکی از دلایلی که این برند را انتخاب کردیم، سابقه طولانی تولید یراق آلات دو حالته بود و در حال حاضر این برند در کل بازارهای ترکیه حرف اول را می زند. آنهم به خاطر استانداردهای اخذ شده توسط این شرکت مثل استانداردهای RAL آلمان و البته خدمات پس از فروش یراق آلات VHS و تا حالا هم شکایتی از جانب مشتریان در خصوص کیفیت و خدمات پس از فروش یراق آلات با برند VHS نداشته ایم و همچنان عرضه محصولات این شرکت را در دست داریم.

**چه اتفاق افتاد که به استقبال یراق آلات شناخته شده و معتبر Roto آلمان رفتید و موفق شدید نماینده انحصاری و رسمی این شرکت شوید؟**

حضور فعال، مستمر و همراه با نیازسنجی بازار، شرکت ساتیان را به این نتیجه رساند که بازار ایران کشش یراق آلات با کیفیت بالاتر و خدمات برتر را دارد و بسیاری از تولید کنندگان درب و پنجره U-PVC از ما یراق آلات اصل آلمان با استانداردهای روز اروپا را طلب می کردند، به همین خاطر تیم تجاری شرکت، مذاکره با شرکت Roto آلمان به عنوانی شناخته شده ترین شرکت در صنعت درب و پنجره U-PVC را شروع کرد و موفق شدیم نمایندگی رسمی آن را از آن خود کنیم. البته استقبال بازار هم خیلی زیاد بود به ویژه اینکه یراق آلات Roto به نسبت سایر یراق آلات موجود در بازار خیلی راحت تر و سریع تر نصب می شود و خدمات ارائه شده توسط ساتیان هم خیلی به استقبال بازار از این برند در ایران کمک کرد.

**شما اشاره کردید به اینکه ساتیان نماینده رسمی یراق آلات با نشان Roto آلمان است اما چرا برخی شرکت های داخلی نسبت به عرضه این یراق آلات در بازار اقدام می کنند؟**

درست است؛ هر چند ساتیان نماینده رسمی است اما برخی دوستان و شرکت های ایرانی این یراق آلات را با واسطه از فروشندگان ترکیه ای تهیه و وارد می کنند که ما هیچ کدام از این یراق آلات را گارانتی نمی کنیم و تنها یراق آلتی که به طور مستقیم یا از طریق نمایندگان فروش ما عرضه شده باشد، از گارانتی معتبر و اصل بهره مند



اولا یراق آلتی که ما عرضه می کنیم همه دارای گارانتی ۱۰ ساله تعویض در صورت نقص هستند و اگر تولید کننده درب و پنجره در سراسر کشور به مشکلی در زمینه نصب این یراق آلات برخورد کند، شرکت ساتیان آموزش نصب در محل تولید را ارائه می کند. در سال آینده هم قصد داریم در محل انبار شرکت، یک کارگاه آموزشی تاسیس کنیم تا طریقه نصب یراق آلات جدیدی که وارد بازار می شود، به تولید کنندگان آموزش دهیم. افزون بر اینها با همکاری شرکت های نرم افزاری، تمام جزییات فنی یراق آلات با نشان تجاری Roto و VHS را روی نرم افزار برده ایم و کسانی که این نرم افزارها را

هم توسط تکنسین های شرکت به تولید کنندگان به صورت رایگان ارائه می شود.

**به عنوان یکی از موفق ترین و شناخته شده ترین شرکت های فعال در بازار یراق آلات درب و پنجره U-PVC فکر می کنید تا چه میزان کیفیت یراق آلات در تولید درب و پنجره U-PVC تاثیر گذار است و چه پیشنهادی برای مصرف کننده نهایی دارید؟**

یک توصیه و پیشنهاد کلی اما کاملا کارشناسی شده به مردم به عنوان مصرف کنندگان نهایی درب و پنجره U-PVC دارم؛ این پیشنهاد ساتیان است که اولاً از شرکت های تولید کننده درب و پنجره



در اختیار داشته باشند، دیگر نگرانی از بابت استفاده از این یراق‌آلات را نخواهند داشت.

**برنامه‌های شما برای گسترش شبکه فروش با توجه به نیاز روز افزون بازار چیست؟**

ما آمادگی داریم از استانهای دارای ظرفیت فروش، نمایندگی فعال بپذیریم البته تاکید می‌کنم نمایندگان متقاضی باید استانداردهای فروش و خدمات پس از فروش و اعتبار لازم شرکت ساتیان را به دست آوردند و در استان‌هایی هم که تقاضای تولید درب و پنجره U-PVC کم باشد، یراق‌آلات را به صورت مستقیم از تهران تامین می‌کنیم.

**در ماه‌های اخیر نوسان شدید نرخ ارز تاثیر زیادی بر فعالان صنعت درب و پنجره U-PVC داشته‌است، شما برای مدیریت ریسک نوسان نرخ ارز و ارائه خدمات به موقع چه تدابیری به خرج داده‌اید؟**

البته نواسانات شدید نرخ ارز دامن گیر همه شرکت‌ها به ویژه شرکت‌های فعال در صنعت درب و پنجره U-PVC شده‌است و متأسفانه شرکتهایی که مجبور به تامین کالا از خارج کشور هستند بیشترین تاثیر را پذیرفته‌اند. ما در شرکت ساتیان موفق شدیم به رغم بالا و پایین رفتن نرخ ارز در بازار داخلی، با مطالعه و شناخت خوبی که از وضعیت بازار ارز داشتیم، ضربه‌های احتمالی را کنترل کنیم و خدا را شکر مشکلی در زمینه تحویل یراق‌آلات نداشتیم و شبکه فروش شرکت هم بدون کمترین آسیب

به ارائه خدمات خود ادامه داد و حداکثر تلاش خود را انجام دادیم تا یراق‌آلات را با کمترین نوسان قیمت تحویل مشتریان خود دهیم. اما می‌خواهیم توصیه‌ای به شرکت‌ها و تولیدکنندگان درب و پنجره U-PVC داشته باشیم و اینکه همواره برای خود، یک انبار کوچک داشته باشند و قراردادهایشان را با نرخ و قیمت روز ببندند و حتما قبل از بستن قرارداد، مواد اولیه و ملزومات و یراق‌آلات مورد نیازشان را تامین کنند تا در حین اجرای قرارداد به مشکلی برخورد نکنند.

**الان گلایه‌های زیادی از کیفیت پروفیل یا یراق‌آلات در پنجره‌های تولید شده U-PVC مطرح می‌شود، به نظر شما برای ارتقای کیفیت و استاندارد سازی بازار باید از کجا شروع کرد؟**

حرکت به سمت کیفیت در گرو همکاری و همفکری همه فعالان صنعت است؛ ببینید ما یک سری مکاتبات با انجمن تولیدکنندگان پروفیل U-PVC داشتیم که درخواست شد شرکت‌های عرضه کننده یراق‌آلات را هم به عضویت بپذیرند، چون پروفیل بدون یراق‌آلات و گالوانیزه، تبدیل به پنجره نمی‌شود. برای اینکه بتوانیم همه با هم یک مجموعه‌ای تشکیل دهیم که هم به نفع صنعت باشد و هم از ورود یراق‌آلات بد جلوگیری شود، چاره کار این است که یک نهاد صنفی واحدی تشکیل شود که بر استانداردهای لازم نظارت داشته باشد. افراد و شرکت‌هایی هم که در زمینه یراق‌آلات فعالیت دارند هم باید دور

هم بنشینند و با رایزنی و همفکری یکدیگر و تعامل با دستگاه‌های اجرایی نظیر گمرک بر کیفیت یراق‌آلات وارداتی نظارتی دقیق و کارشناسی داشته باشند تا هر روز شاهد ورود یراق‌آلات فاقد کیفیت فنی لازم به بازار نباشیم. توصیه دیگر ما این است که تولیدکنندگان پروفیل U-PVC فقط تولیدکننده پروفیل نباشند، بلکه تولیدکننده پنجره هم باشند و با ورود به این صنعت، سطح کیفیت محصولات و خدمات را ارتقا دهند. از سوسی دیگر اینکه گفته شود جلوی واردات پروفیل باید گرفته شود، که بی‌فایده‌است؛ مگر چندین سال جلوی واردات خودرو را نگرفتند، نتیجه چه شد؟ ببینید بازار انحصاری، رقابت را قربانی و کیفیت را منهدم می‌کند، شرط کیفیت رقابت است نه بستن راه‌ها.

**برگردیم به کیفیت متمایز و انحصاری یراق‌آلات Roto که ساتیان نمایندگی رسمی آن را در ایران دارد. قطعاً این یراق‌آلات باید تمام گواهی‌نامه کیفی روز اروپا و آمریکا را در اختیار داشته باشند؟ افزون بر تمام استانداردها نظیر استاندارد RAL شرکت Roto موفق به کسب استاندارد به نام خود این شرکت یعنی Roto Standard شده است که خود مبنایی برای تست‌ها و آزمون‌های فنی برای سایر یراق‌آلات نیز می‌باشد. اما مشکل ما در بازار ایران این است که متأسفانه خیلی یراق‌آلات را از واسطه‌ها می‌خرند و وقتی مصرف کننده نهایی با مشکل مواجه شود، از ما خدمات پس از فروش می‌خواهند و ما هم شرمندۀ آنها می‌شویم؛ پیشنهاد می‌کنیم تولیدکنندگان درب و پنجره U-PVC به خاطر احترام به حقوق مصرف کننده نهایی این کار را نکنند و از شرکتهایی یراق‌آلات را تهیه کنند که بتوانند گارانتی و خدمات پس از فروش را هم ارائه کنند. ما در شرکت ساتیان سعی کرده‌ایم سبد کالایی خودمان را تکمیل کنیم و الان در زمینه یراق‌آلات کسری نداریم و تلاش ما این است که مشتری‌های خودمان را راضی نگه داریم و به دنبال مشتری جدید نیستیم؛ مهم برای ما رضایت مشتری است. در حال حاضر ما یک تیم خیلی قوی از نظر فنی، فروش، ارسال خدمات پس از فروش در اختیار داریم به نحوی که خیلی از مشتری‌های ما، نقشه پنجره‌های خود می‌فرستند و از ما سفارش یراق‌آلات می‌خواهند و در کمتر از یک ساعت مشاوران ما به پرسشهای آنها شفاف پاسخ می‌دهند و آنها را راهنمایی می‌کنند و اگر متوجه شویم تولیدکننده بخواهد، برای پایین آوردن قیمت تمام شده، از قطعات کسر کند، با یک تذکر کتبی از او می‌خواهیم که استانداردها را رعایت کنند.**

