



در گفتگوی اختصاصی

پنجره ایرانیان با حمید اطهری مطرح شد:

## بزرگترین مدیر مجموعه آتاک مشتریان آن هستند

اشاره:

آتاک امروز به پروفیلی آشنا در صنعت یو.پی.وی.سی ایران تبدیل شده است. پشت سر گذاشتن دشواری‌ها و طی کردن مسیر پیشرفت و رسیدن به چنین نقطه‌ای، بدون تردید حاصل مدیریت علمی و تکیه بر تجاربی گرانبها بوده است. بازار پروفیل در حال حاضر شاهد رقابت تنگاتنگی است که در این میدان سرشناس و سربلند باقی ماندن کاری صعب و دشوار می‌نماید و در این میان سخت‌تر از همه طی مسیر رشد و بالندگی است. آتاک امروز مفتخر است که با پایبندی بر اصول خود پله‌های ترقی را یک به یک پشت سر می‌گذارد. تعیین اصول منجر به موفقیت، و سازماندهی مجموعه مبتنی بر این اصول اقدام خطیری است که حمید اطهری به‌خوبی از پس آن برآمده است. اولین اصل مجموعه آتاک مشتری و مشتری‌محوری است که با برگرفتن شعار "بزرگترین مدیر مجموعه آتاک مشتریان ما هستند"، جلب رضایت مشتریان نهایی به نخستین هدف مجموعه تبدیل شده است. پافشاری بر این اصل از سوی مدیریت آتاک، امروز ثمرات خود را به بار آورده است. ارتقای کیفیت آتاک و در اختیار گرفتن سهم عمده‌ای از بازار، میوه شیرین تعهد به اصول آتاک است که با کسب رضایت مشتریان بر حلاوت آن نیز افزوده می‌شود. بیمه ۱۰ ساله و نیز ضمانت ۱۵ ساله محصولات آتاک امروز جهت اطمینان خاطر کامل مشتریان صادر می‌شود. همچنین نظارت همیشگی آتاک بر مونتاژکاران خود و اعطای گواهینامه رسمی به این کارگاه‌ها نشان از تعهد آتاک به مشتریانی دارد که از مزایای پنجره آتاک در منازل خود بهره می‌گیرند. برای آگاهی از تازه‌ترین اقدامات آتاک پنجره ایرانیان در گفتگو با حمید اطهری، آتاک و وضعیت امروز بازار در و پنجره ایران را مورد بررسی قرار داد. با هم این گفتگو را می‌خوانیم:

با کارشناسان بیمه داشتند، توانستند روال آسان و مفیدی را بیابند که منافع مشتریان را تامین کند.

■ **به نظر شما چنین اقداماتی در ارتقای صنعت در و پنجره‌سازی تا چه حد می‌تواند مفید واقع شود؟**

اگر این اقدامات به صورت نمایشی صورت گیرد، هیچ دردی را دوا نخواهد کرد. شرکت آتاک با توجه به پیشرو بودن در اجرایی کردن اقدامات خود، به عنوان عضوی از صنعت در و پنجره در جهت بالا بردن کیفیت محصولات تولید شده در این صنعت و نیز رضایتمندی مشتریان و مصرف‌کنندگان نهایی گام‌هایی برداشته است؛ در این راستا، آتاک رضایت مشتریان نهایی را در کارت گارانتی خود برای ادامه همکاری با مونتاژکاران در نظر گرفته است و مشتریان نهایی نگران خرید محصولات آتاک نیستند. زیرا نظارت در تمام مراحل به عهده تیم آتاک می‌باشد و در نهایت به هنگام تحویل نهایی پروژه، کارشناسان این شرکت همراه با کارفرما پروژه را از مونتاژکار تحویل خواهند گرفت.

■ **مونتاژکاران بدون شناسنامه‌ای که کیفیت را قربانی قیمت محصولات خود می‌کنند چه ظلماتی به صنعت وارد آوردند؟**

این امر باعث رواج بی‌اعتمادی در صنعت می‌شود که در دراز مدت اثرات منفی خود را نشان می‌دهد. بدین منظور شرکت پس از بررسی دقیق متخصصان و کارشناسان خود به صدور گواهینامه رسمی برای هر مونتاژکار که زیر نظر شرکت آتاک فعالیت می‌کند، اقدام کرده است.

■ **از نظر شما چگونه می‌توان مانع از چنین فعالیت‌هایی در بازار شد؟**  
فکر می‌کنم تولیدکنندگان پروفیل نقشی مهمی را در این زمینه می‌توانند ایفا کنند. در

■ **آتاک از چه استانداردها و گواهینامه‌هایی برای یراق و پروفیل تولیدی خود برخوردار است؟**

شرکت آتاک دارای ایزوهای IMS (که خود دارای سه استاندارد ۹۰۰۱، ۱۴۰۰۱، ۱۸۰۰۱) است. همچنین در آینده‌ای نزدیک از اداره استاندارد ملی ایران، گواهینامه استاندارد دریافت خواهد کرد. البته مراحل اداری لازم جهت دریافت گواهینامه مرکز تحقیقات و مسکن نیز در حال انجام می‌باشد و به‌زودی این گواهینامه نیز به آتاک اعطاء خواهد شد.

■ **آتاک برای اطمینان خاطر مشتریان خود چه اقداماتی انجام داده است؟**  
آتاک برای رفاه حال مشتریان خود اقدام به دریافت بیمه‌نامه کیفیت محصولات در برابر تغییر رنگ و تغییر شکل به مدت ۱۰ سال از بیمه ایران کرده است. همچنین این شرکت به مدت ۱۵ سال کیفیت پروفیل خود را ضمانت می‌کند و برای یراق‌آلات نیز ۲ سال گارانتی تعویض در نظر گرفته شده است.

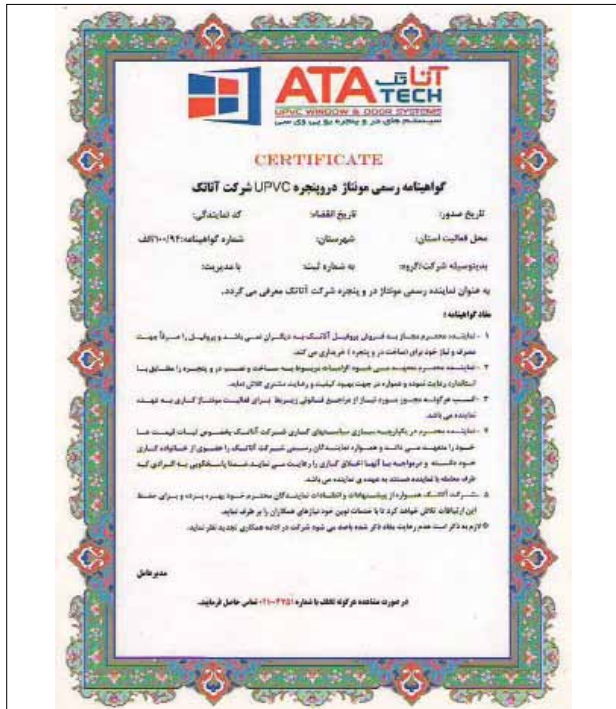
افزون بر این، آتاک برای ساماندهی اقدامات نظارتی خود بر کیفیت کار مونتاژکاران در و پنجره، برای آنان گواهینامه رسمی مونتاژ در و پنجره صادر می‌کند.

■ **فکر می‌کنید مشتریان شما تا چه حد می‌توانند به این موارد اعتماد کنند؟**

با توجه به صدور کارت گارانتی مجزا برای هر پروژه که با مهر برجسته و امضای شرکت آتاک با هولوگرام تحت پوشش بیمه ایران به مشتریان نهایی تقدیم می‌گردد، می‌توان گفت این اعتمادسازی انجام شده است. ولی همانطور که مستحضر هستید بروکراسی سخت در شرکت‌های بیمه که صادرکننده بیمه برای پروفیل‌ها می‌باشند، عملاً استفاده از بیمه را برای مشتریان غیر ممکن کرده است. همچنین این بروکراسی سبب شده است که بیمه پروفیل امری نماند و تبلیغاتی تلقی شود. اما کارشناسان شرکت آتاک طی جلسات متعددی که

از آن محصولات باکیفیت است.

همیشه لازم است به مشتریان خدمات نوین ارائه دهیم، زیرا این امر توجه و علاقه مصرف‌کنندگان را به دنبال خواهد داشت. در صورتی که این موضوع را مهم بدانیم مسیر سخت و دشوار تولید حقیقتاً آسان خواهد شد. در ضمن چشم‌انداز تیم آتاک تولید محصولاتی باکیفیت‌تر و ارائه خدماتی بیشتر و جدیدتر با مناسب‌ترین قیمت است. هیچگاه نباید فراموش کنیم که بزرگترین مدیر مجموعه آتاک مشتریان ما هستند."



مشکلات تولیدکننده در پنجره		مشکلات نام	
نام شرکت:	تاریخ صدور:	شماره سریال:	تاریخ صدور:
نام و نام خانوادگی نماینده:	تاریخ تولید:	نام خانوادگی نماینده:	تاریخ تولید:
آدرس:	شماره تماس:	آدرس:	شماره تماس:
تلفن:	تلفن:	تلفن:	تلفن:
رضایت‌بخشی مشتری		مشکلات پروژه	
<input type="checkbox"/> کیفیت <input type="checkbox"/> قیمت <input type="checkbox"/> خدمات <input type="checkbox"/> زمانه <input type="checkbox"/> رضایت	<input type="checkbox"/> عدم رضایت <input type="checkbox"/> رضایت <input type="checkbox"/> رضایت <input type="checkbox"/> رضایت <input type="checkbox"/> رضایت	<input type="checkbox"/> نام خانوادگی <input type="checkbox"/> نام خانوادگی <input type="checkbox"/> نام خانوادگی <input type="checkbox"/> نام خانوادگی <input type="checkbox"/> نام خانوادگی	<input type="checkbox"/> نام خانوادگی <input type="checkbox"/> نام خانوادگی <input type="checkbox"/> نام خانوادگی <input type="checkbox"/> نام خانوادگی <input type="checkbox"/> نام خانوادگی

صورتی که کلیه پروفیل‌سازان کارگاه‌های خود را تحت بازرسی و نظارت دقیق خود قرار دهند، مطمئناً تولید محصولات بی‌کیفیت کاهش چشمگیری خواهد یافت. شرکت آتاک در این زمینه نیز تلاش‌های صورت داده است. آتاک همواره شعار، "فروش پروفیل ابتدای کار ماست"، را سرلوحه فعالیت خود قرار داده است، از این جهت نظارت بر محصولات خود را در سه مرحله اعمال می‌کند:

الف) در زمان تولید: در این زمان نمایندگان آتاک بر نحوه تولید و اقلام استفاده شده در پنجره نظارت می‌کنند؛ ب) در زمان صدور ضمانتنامه: در این مقطع نیز بازرسان شرکت پروژه را مورد بازرسی نهایی قرار می‌دهند؛ ج) نظر خواهی از مشتریان نهایی: در پایان از مشتریان نهایی بابت کار تحویل گرفته شده جهت صدور هولوگرام در خصوص اعتباردهی به ضمانتنامه نظر خواهی می‌شود.

**■ شرکت شما تا چه حدی بر مونتاز کارانی که از محصولات آتاک استفاده می‌کنند نظارت دارد؟**

شرکت آتاک با اشراف کامل در چندین مرحله بر این موضوع نظارت دارد. قبل از فروش پروفیل کارگاه مونتاز کار به صورت کامل بازرسی می‌شود و از چند جهت مورد بررسی و کنترل قرار می‌گیرد: نحوه دپو، چیدمان دستگاه و منظم بودن کارگاه، نحوه تولید و اقلام مورد استفاده در تولید و نحوه فروش و قیمت‌گذاری. همچنین نحوه تحویل به مشتری نهایی نیز از سه جنبه مورد بررسی قرار می‌گیرد: رضایتمندی مشتری از نحوه تولید کالا، رضایتمندی مشتری از نحوه ارسال و تحویل کالا و رضایتمندی مشتری از نحوه نصب و رگلاژ نهایی.

**■ به نظر شما شرکت‌های معتبر تولیدکننده برای بالابردن سطح کیفی این صنعت چه نقشی می‌توانند ایفا کنند؟**

به نظر من همه اهالی این صنعت باید آموزش نیروی انسانی و به کار گرفتن نیروهای متخصص در هر زمینه را یک اصل بدانند. شرکت آتاک با سر لوحه قرار دادن این جمله که "باهوش ترین افراد هم نیاز به آموزش دارند" همواره سعی در به‌روز کردن دانش نیروی انسانی خود دارد.

**■ انجمن‌ها و تشکلات صنفی در این خصوص چقدر می‌توانند تاثیرگذار باشند؟**  
تشکلات صنفی می‌توانند با حمایت بیشتر و نظارت بر نحوه تولید و فروش و قیمت‌گذاری همکاران و توجه به این که تولیدات داخلی ضامن بقای کشور و توسعه ملی و به حرکت در آوردن چرخه اقتصاد کشور می‌باشد، باعث ارتقای این صنعت شوند. با انجام این اقدامات، از یکسو در زمینه اشتغالزایی گام‌های موثری برداشته می‌شود و از سوی دیگر با جلوگیری از واردات پروفیل و یراق‌آلات بی‌کیفیت، از خروج ارز ممانعت به عمل خواهد آمد.

**■ در پایان اگر نکته‌ای باقیمانده است، بفرمایید.**  
پیش از همه، هدف آتاک یک پنجره کامل است. در این راستا در هر بخش اهداف مکتوبی برای تولید پروفیل و یراق‌آلات و سایر ملزومات درحال اجراست که در پاسخ به سوالات بالا به اختصار توضیح داده شد.

ما بر این باور هستیم که کیفیت بالای تولیدی یکی از رموز اصلی موفقیت است، تمرکز بر این اصل تنها راه و تضمین‌کننده موفقیت در کسب‌وکار به‌شمار می‌آید. همچنین در میان انبوهی از محصولات مختلف که در بازار وجود دارد بدون هیچ تردیدی می‌توان گفت موفقیت