



در بازدید پنجره ایرانیان از کیان ره‌آورد ایرانیان و گفتگوی اختصاصی با هادی غضنفری مطرح شد:

## رضایت مشتریان رمز موفقیت در بازار

اواخر مردادماه امسال گروه خبری نشریه پنجره ایرانیان برای تهیه گزارش از هفتمین نمایشگاه در و پنجره تبریز، به این شهر سفر کرده بود. این بار دستور کاری متفاوت در برنامه این گروه وجود داشت: بازدید از مراکز تولیدی و بازرگانی مهم صنعت در و پنجره تبریز. واپسین مقصد این بازدیدها شرکت کیان ره‌آورد ایرانیان بود. یکی از مهمترین شرکتهایی که امروزه نقش پررنگی نه تنها در خطه آذربایجان بلکه در اقصی نقاط ایران دارد، شرکت کیان ره‌آورد ایرانیان است. این شرکت در حال حاضر به یکی از سرشناس‌ترین واردکنندگان و معتبرترین توزیع‌کنندگان یراق‌آلات در کشور تبدیل شده است و عمدتاً نیز شهرت کیان ره‌آورد ایرانیان به واسطه فعالیت در حوزه یراق‌آلات است. با این حال، دامنه گسترده فعالیت‌های کیان ره‌آورد ایرانیان به یراق‌آلات محدود نمی‌شود، و این شرکت تمام ملزومات ساخت یک پنجره اعم از پروفیل، یراق، ماشین‌آلات ساخت در و پنجره و غیره را به مشتریان خود عرضه می‌کند. در این بازدید از انبار وسیع و حجم بالای محصولات این شرکت گزارشی تهیه شد. در بدو ورود به انبار کیان ره‌آورد ایرانیان چنان به‌گرمی مورد استقبال آقای هادی غضنفری، مدیر عامل شرکت، قرار گرفتیم که در طول بازدید از بخش‌های مختلف انبار هرگز احساس دوری از دیار و خانه نداشتیم و گفتگویی با آقای هادی غضنفری همراه با پذیرایی گرم وی در حیاتی با صفا که یادآور صفای ناب مردم تبریز بود، خاطره‌ای دل‌انگیز و به یادماندنی برای گروه خبری پنجره ایرانیان رقم زد. در ادامه این گزارش تصویری و گفتگو از نظر شما می‌گذرد:

اشاره:

### ■ شرکت کیان ره‌آورد ایرانیان در چه سالی و با چه هدفی تاسیس شد؟

کیان ره‌آورد ایرانیان در سال ۱۳۸۹ با سرمایه‌گذاری بخش خصوصی و با به‌کارگیری افراد تحصیل کرده و مجرب و با اخذ نمایندگی از شرکت‌ها و کارخانه‌های معتبر جهان آغاز به کار کرد. هدف اصلی راه‌اندازی کیان ره‌آورد ایرانیان ارائه خدمات به هموطنان با هدف بهینه‌سازی مصرف انرژی جهت مقابله با چالش‌های حوزه انرژی بوده است. روشن است که استفاده از در و پنجره‌های دو جداره یو.پی.وی.سی یکی از راهکارهای موثر در خصوص صرفه‌جویی در مصرف انرژی است. ما نیز کوشیده‌ایم در حد توان خود سهمی در این مقوله مهم داشته باشیم.

■ بیشترین مردم کیان ره‌آورد ایرانیان را به‌عنوان واردکننده یراق‌آلات می‌شناسند، اما ظاهراً حوزه کاری این شرکت فراتر از یراق‌آلات است. در مورد فعالیت‌های کیان

### ره‌آورد ایرانیان بیشتر توضیح دهید.

کیان ره‌آورد ایرانیان در واقع کلیه ملزومات ساخت در و پنجره‌های دو جداره را به مشتریان خود عرضه می‌کند. البته بیشتر حجم فعالیت‌های ما به واردات و توزیع یراق‌آلات اختصاص یافته، اما در خصوص ماشین‌آلات ساخت در و پنجره و ماشین‌آلات تولید شیشه‌های چند جداره نیز خدماتی ارائه می‌دهیم. اکثر محصولاتی که توسط کیان ره‌آورد ایرانیان وارد می‌شود از کشورهای ترکیه، تایوان و چین است. به عبارتی حجم فعالیت‌های شرکت بدین ترتیب سازماندهی شده است که ۸۰٪ فعالیت‌ها در زمینه یراق‌آلات در و پنجره‌های یو.پی.وی.سی، ۱۰٪ در زمینه ماشین‌آلات ساخت در و پنجره‌های یو.پی.وی.سی و شیشه‌های چند جداره و ۱۰٪ در حیطه فروش پروفیل یو.پی.وی.سی صورت می‌گیرد.

■ کدام برندها توسط کیان ره‌آورد ایرانیان وارد بازار ایران می‌شوند؟

خود را دارد و هر کسی نمی‌تواند در این بازار به دادوستد بپردازد. به هر حال لازم است که شما زبان مشتریان این بازار را بدانید. اتفاقاً شرایط برای ما بهتر می‌شود، چون شرکت‌های ترک که می‌دانند ما اکنون نمی‌توانیم با شرکت‌های اروپایی کار کنیم، شرایط سختی برای ما می‌گذارند. اما اگر فضا باز شود در واقع شرکت‌های مختلف خارجی برای کار کردن با ما رقابت خواهند کرد و آن زمان است که می‌توانیم شرایط بهتری را به آنها بقبولانیم.

■ در پایان می‌خواستم بدانم که کیان ره‌آورد ایرانیان چگونه چنین جایگاه مهمی را در بازار ایران به دست آورده است؟

از زمانی که کیان ره‌آورد ایرانیان با دو نفر شروع به کار کرد تا امروز که ۱۴ نفر در آن مشغول به کار هستند، ما همواره یک هدف را دنبال می‌کردیم و آن جلب رضایت مشتریان بوده است. برای این منظور نخستین معیاری را که مد نظر داشتیم کیفیت محصولاتمان بود. همواره کوشیده‌ایم اقلامی با بهترین کیفیت در اختیار مشتریان خود بگذاریم. در وهله بعد سعی کردیم مرتباً سطح دانش و مهارت کارکنان خود را ارتقا ببخشیم. به طور کلی اعتقاد ما این است که رضایت مشتریان همواره باعث افزایش سهم بیشتر بازار خواهد شد.



به طور کلی عمده همکاری کیان ره‌آورد ایرانیان با این برندهاست:

ENDOW, IZO FLOK KIMYA, BAUPEN, SELECTRON (TAIWAN), LIVA GLASS TECHNOLOGIES, SELIM AYKIRCA, SONMEZ MAKINA, HOFMANN

برند اندو (ENDOW) بیشترین واردات ما در حوزه یراق‌آلات را تشکیل می‌دهد؛ در واقع کیان ره‌آورد ایرانیان به‌نوعی نماینده اصلی برند اندو (ENDOW) در ایران است.

■ فعالیت‌های کیان ره‌آورد ایرانیان به استان آذربایجان محدود می‌شود یا در مناطق دیگری نیز محصولات خود را عرضه می‌کند؟

محصولات کیان ره‌آورد ایرانیان در سراسر ایران توزیع می‌شود. حجم واردات کیان ره‌آورد ایرانیان ماهانه ۲ تا ۳ تریلر فقط از کشور ترکیه و از طریق مرز بازرگان است، و ما نیازهای بیش از ۲۳۰ شرکت در نقاط مختلف ایران را تامین می‌کنیم. دفتر و انبار مرکزی شرکت در تبریز قرار دارد و کالاهای رسیده در انبار تبریز تخلیه شده و در سطح کشور توزیع می‌شوند. همچنین کیان ره‌آورد ایرانیان نمایندگی فروش پروفیل هافمن را در استان‌های آذربایجان شرقی و گیلان تقبل کرده است. برای تکمیل سبد کالایی خود واردات ماشین‌آلات در و پنجره و شیشه را نیز در دستور کار خود قرار داده‌ایم. به‌طور کلی تلاش ما این بوده است که زیرساختی فراهم آوریم که وقتی یک متقاضی به ما رجوع می‌کند، تمامی نیازهای وی را در حوزه ساخت در و پنجره تامین کنیم.

■ به‌عنوان یکی از تامین‌کنندگان اصلی یراق‌آلات کشور، بازار یراق ایران را چگونه ارزیابی می‌کنید؟

همانطور که می‌دانید در سال گذشته دولت توانست تورم را تا حدی کاهش دهد. نتیجه این امر کاهش نقدینگی در بازار بود و به تبع آن فروش ما نسبت به سال گذشته ۳۰ درصد کمتر شد. البته یکی از دلایل این کاهش فروش، انتظار عمومی برای نتیجه مذاکرات هسته‌ای بود. یعنی به‌نوعی این تصور وجود داشت که با به ثمر نشستن این مذاکرات شاهد افت شدید قیمت‌ها از جمله قیمت دلار خواهیم بود. اما دیدیم که چنین اتفاقی نیافتاد و قیمت‌ها تا حدی تثبیت شدند و در واقع خیال همگان راحت شد. اکنون مشتریان که پیش از این سفارشات کلان می‌دادند و مدتی بود که به‌دلایل مذکور از حجم سفارشات آنها کاسته شده بود، دوباره به همان میزان گذشته سفارش کالا می‌دهند. به این معنی که تا حدودی بازار در حال بازگشت به شرایط گذشته خود است. با این حال مشکلی که در حال حاضر بیش از همه گریبانگیر ماست، معضل چک‌های برگشتی است. می‌توانم بگویم که میزان این چک‌ها نسبت به سال گذشته ۳۰ تا ۴۰ درصد بیشتر شده است.

■ همانطور که اشاره کردید در ماه‌های گذشته اتفاق مهمی در جامعه افتاد و سرانجام ایران توانست با قدرتهای بزرگ جهان به توافق برسد و در نتیجه آن امیدها برای برداشتن تحریم‌های جهانی دو چندان شد. از نظر شما در صورتی که این تحریم‌ها برداشته شود و فضای رقابتی جدیدی در کشور ایجاد شود، آیا در شرایط فعالیت‌های شما تغییری حاصل خواهد شد؟

من فکر می‌کنم این شرایط تاثیر مثبتی بر فعالیت‌های ما بگذارد. در بازار ایران رقابت هر قدر بیشتر شود، خرید و فروش بیشتر و در نتیجه نقدینگی بیشتر می‌شود. زمانی که ما کار خود را در این حوزه آغاز کردیم، تنها ۱۰ یراق فروش در ایران وجود داشت. آن زمان فکر می‌کردیم اگر تعداد فروشندگان یراق افزایش پیدا کند، دیگر نخواهیم توانست به کار خود ادامه دهیم، اما بعدها متوجه شدیم که این گونه نیست. آنچه در بازار بیش از همه تاثیر گذار می‌باشد روابطی است که فروشنده با خریدار ایجاد می‌کند. اگر شما بتوانید مشتریان خود را راضی نگه دارید، اگر از کیفیت محصول و خدمات خود مطمئن باشید و اگر اعتباری در بازار به‌دست آورید، همواره در رقابت پیروز خواهید بود و تشدید رقابت‌ها نیز مانع کار شما نخواهد شد. به لطف خدا، کیان ره‌آورد ایرانیان نیز توانسته است چنین اعتباری را در میان مشتریان خود به دست آورد و ارتباطات خوبی را با آنها برقرار کند.

■ اگر در شرایط پساتحریم شرکت‌های خارجی که اکنون در ایران عاملیت فروش دارند، امکان فروش مستقیم به بازار ایران را داشته باشند، مشکلی برای زمینه کاری شما فراهم نمی‌شود؟

نه، ما هرگز نگرانی از این بابت نداریم. حتی اگر آنها بتوانند خودشان در ایران دفتر تاسیس کنند، بازهم لطمه‌ای به کار ما زده نمی‌شود؛ زیرا بازار ایران ویژگی‌های خاص