



گفتگوی صریح و صمیمی با مهندس رضا کاظمی مدیرعامل شرکت هورام سازه پارسیان

کیفیت در هورامکو مرز نمی شناسد

اشاره: بگذارید به یک سال قبل برگردیم زمانی که مهندس رضا کاظمی مدیرعامل جوان، سخت‌کوش و خلاق شرکت هورام سازه پارسیان «هورامکو» در گفتگو با نشریه پنجره ایرانیان» گفته بود: «شرکت هورام سازه پارسیان چون به آینده نظر دارد و همواره نیاز مشتریان را مبتنی بر آخرین استانداردها در نظر می‌گیرد، در حال حاضر سیاست و راهبرد شرکت این است که تولید استاندارد با استفاده از مواد اولیه با کیفیت برتر با چاشنی خدمات پس از فروش را همواره در اولویت برنامه‌های خود داشته باشند.» وقتی یک سال پیش از او پرسیدیم که افق یک سال بعد را چگونه می‌بیند؟ پاسخ‌اش این بود که «می‌خواهیم تا یک سال آینده محصولات خود را با استاندارد و برند هورام به بازار عرضه کنیم تا مشتریان ما بتوانند کیفیت و استاندارد را مقایسه کنند.» حالا پس از یک سال دوباره به سراغ این مجموعه موفق رفتیم تا ببینیم چگونه موفق شدند تا همچنان رضایت مشتری را حفظ کنند و با چه فراز و نشیب‌هایی مواجه شده‌اند و چه تدابیری به خرج داده‌اند تا نشان دهند لبخند مشتری سرمایه واقعی این شرکت شده است؟ این گفتگوی صریح و صمیمی با مهندس رضا کاظمی مدیرعامل شرکت هورام سازه پارسیان را بخوانید.



■ شما یک سال پیش در گفتگو با پنجره ایرانیان گفته بودید که هدف شرکت هورام سازه پارسیان (هورامکو) تولید در و پنجره یوبی وی سی و شیشه‌های دوجداره استاندارد و البته لبخند مشتری است، می‌خواهم بدانم وضعیت کیفیت محصولات شرکت اعم از در و پنجره و شیشه‌های تولیدی چگونه است و تا چه میزان موفق شده‌اید لبخند بر لبان مشتریان خود بنشانید؟

ضمن عرض تشکر و قدردانی از نشریه وزین و محترم پنجره ایرانیان، به استحضار مخاطبان ارزشمند نشریه شما می‌رسانم که خوشبختانه با تمهیدات در نظر گرفته شده و استقرار یک سیستم مدیریت کنترل کیفی استاندارد و پیشرفته در شرکت هورام سازه پارسیان - که به کمک دانش فنی و تجربه کارشناسان ارزشمند این شرکت تدوین و استقرار یافته است - شاهد یک جهش کیفی بزرگ در محصولات و رسیدگی سیستماتیک به شکایات مشتریان گرانقدر شرکت بوده‌ایم و نهایت هدف شرکت از استقرار سیستم کیفی که همانا رضایت مشتری است، برآورده گردیده است. توضیح اینکه جزئیات چگونگی تهیه، تدوین و استقرار سیستم کنترل کیفی مذکور در شرکت هورامکو، طی مقاله مفصلی در یکی از نشریات معتبر صنعت ساختمان درج شده است. به هر حال خواسته تمامی مسولان و کارشناسان مجرب شرکت، بهبود مستمر در مباحث کیفی و تأمین محصولات شرکت بوده و هیچگونه حد و مرزی جهت توقف در مباحث فوق‌الذکر قابل قبول نخواهد بود. البته همان‌طور که قبلاً خدمت شما عرض کرده بودم، در مقوله کیفیت پارامترهای مهمی چون مواد اولیه، فرآیند تولید و چگونگی اجرا و نصب محصول و نهایتاً خدمات پس از فروش از عوامل بسیار مهم و اثرگذار محسوب می‌شوند و لذا تمامی هم و غم و تلاش مدیران و پرسنل شرکت هورامکو، کسب رضایت مشتریان محترم این شرکت در تمامی مراحل است و به طور کلی با نظرسنجی‌های انجام شده میان مشتریان محترم شرکت، کیفیت محصولات هورامکو علی‌الخصوص شیشه‌های تولیدی این شرکت از درجه کیفی عالی برخوردار بوده و توانسته رضایت مشتریان شرکت را جلب نماید.

■ الان وضعیت نمایندگی‌های فروش و ارائه خدمات به مشتریان به چه نحوی است و آیا از سیاست اعطای نمایندگی راضی هستید؟

ببینید! دیدگاه مجموعه معظم هورامکو، به نمایندگان فروش این شرکت یک دیدگاه استراتژیک بوده و مبنای رابطه هورامکو با نمایندگان آن شعار «همه باهم و برای هم» است. بدین معنا که هورامکو و نمایندگان آن یک مجموعه واحد بوده و در تمامی موفقیت‌ها یا مشکلات و سختی‌ها همگی در کنار هم بوده و همه عضو یک خانواده محسوب می‌شوند. لذا تمامی سیاست‌ها و برنامه‌های تدوین شده از سوی مدیریت شرکت هورامکو، با در نظر گرفتن منافع و اهداف نمایندگی‌های ارزشمند این شرکت بوده و هرگز برنامه‌ای بدون در نظر گرفتن نظرات و پیشنهادات و انتقادات این مجموعه ارزشمند تدوین نمی‌گردد. همچنین ارتباط صمیمانه و حرفه‌ای بین هورامکو و نمایندگان آن همواره برقرار بوده و جلسات متعددی جهت هم‌افزایی و هم‌راستایی برنامه‌ها با توجه به شرایط متلاطم صورت می‌پذیرد. به همین منظور قطعاً سیاست اعطای نمایندگی در صورت وجود یک برنامه و استراتژی منظم و دیدگاه بلندمدت می‌تواند بسیار گره‌گشا و مفید بوده و البته در صورت عدم وجود یک استراتژی هوشمندانه می‌تواند اثرات مخربی در کسب و کار یک مؤسسه اقتصادی بگذارد.

■ برنامه شما برای حضور موفق و مؤثر در نمایشگاه چهارم بین‌المللی

در و پنجره ایران چیست و چه خبر خوشی برای مشتریان دارید؟ مطمئناً حضور در نمایشگاه‌ها و کنفرانس‌های مربوط به صنایع مرتبط، اثرات و برکات زیادی در حوزه‌های بازاریابی، افزایش دانش فنی، روابط همکاری فی‌مابین و... خواهد داشت و از این منظر، نمایشگاه صنعت در و پنجره نیز مهم‌ترین مکان جهت دستیابی به موارد یادشده برای شاغلان این صنعت محسوب می‌شود. شرکت هورامکو نیز برای حضور در نمایشگاه امسال، برنامه مدون و مفصلی داشته و هم‌اکنون همکاران بنده در شرکت در حال جنب و جوش و تلاش فراوان برای حضور مقتدرانه و با برنامه در نمایشگاه پیش‌رو هستند. به همین سبب، ارتباط رودررو با مشتریان و مخاطبان نهایی شرکت، شاغلان صنعت ساختمان و... بسیار مغتنم بوده و شنیدن نظرات و انتقادات و پیشنهادات ارزشمندشان بسیار راهگشا خواهد بود.

خبرخوش شرکت هورامکو، در نمایشگاه مذکور، ارائه آخرین دستاوردها، برنامه‌ریزی‌ها و اهداف شرکت برای نمایندگان و مشتریان ارزشمند شرکت بوده و نیز در حال تدوین یک بسته تشویقی برای قراردادهای منعقد در مدت زمان برگزاری نمایشگاه برای مشتریان گرانقدر خود می‌باشیم.

■ و سخن پایانی شما؟

ضمن قدردانی و تشکر فراوان از نشریه وزین و محترم «پنجره ایرانیان» به دلیل نقش بارز و ارزشمند آن در پیشرفت دستاوردهای صنعت ساختمان در مملکت عزیزمان، آرزوی موفقیت و شادکامی برای تمامی شاغلان کوشا و تلاشگر در صنعت کشورمان داشته و سلامتی همگان را از درگاه خداوند متعال خواستارم.

■ آیا وضعیت کمی تولید را افزایش داده‌اید و در حال حاضر خطوط

تولید در و پنجره هورامکو و شیشه هورام‌جام چگونه است؟ خوشبختانه با زیرساخت‌های استقرار یافته در مجموعه هورامکو و سایت مجهز تولیدی این شرکت، ظرفیت تولید محصولات این شرکت، از رشد قابل قبولی برخوردار است، اما به دلیل قدرت فراوان، نمایندگی‌های ارزشمند شرکت و تلاش و کوشش اعضای خانواده بزرگ هورامکو در ارائه یک محصول با کیفیت و اهمیت به رضایت مشتری، همواره تقاضا برای محصول هورامکو بیشتر از عرضه بوده و خط تولید این شرکت با وجود بهره‌وری بالا و اتلاف زمانی پایین، همواره تا هفته‌های آتی دارای برنامه تولید مشتریان محترم شرکت بوده است.

■ از نظر شما صنعت در و پنجره و تولید شیشه‌های دوجداره در

یک سال اخیر با چه چالش‌ها و مشکلاتی مواجه شده است؟

همان‌طور که مستحضر هستید، نه تنها صنعت در و پنجره و شیشه، بلکه تمامی صنوف شاغل در صنعت کشورمان با وضعیت بسیار استثنایی و چالش‌برانگیزی در ماه‌های اخیر مواجه بوده‌اند. نوسانات شدید نرخ ارز، افزایش وحشتناک قیمت مواد اولیه، عدم امکان تأمین مواد اولیه، سیاست‌های روزمره و نادرست، تحریم‌های نفس‌گیر و... از جمله عواملی بودند که کالبد بیمار و رنجور تولید را در کشورمان آزرده نموده و آن را به حالت احتضار درآورده است. متأسفانه بحث حضور در میدان تولید، امروز مشابه بحث حضور در میدان جنگ است و هر روزه شاهد تلفات و جراحات فراوانی در این میدان هستیم. شوربختانه باید اقرار کرد که نمی‌توان چشم‌انداز روشن و امیدوارکننده‌ای را با شرایط حاضر برای صنعت کشورمان پیش‌بینی کرد.