



در گفتگوی متفاوت پنجره ایرانیان با مدیرعامل کابان در ایران مطرح شد

## گام بلند کابان برای حضور همیشگی در بازار و احترام به مشتریان

اشاره: در طبقه ۱۶ برج ناهید در حوالی میدان مادر پایتخت ایران، در صبح یک روز پاییزی تهران که هنوز نم‌نم باران برای تمیزشدن هوای شهر ادامه داشت، به گفتگوی متفاوت با کسی نشستیم که مسئولیت سنگینی را عهده‌دار است. به دیدار خانم علیزاده، مدیرعامل کابان در ایران رفتیم تا ببینیم این شرکت موفق تولیدکننده ماشین‌آلات ساخت در و پنجره یوپی‌وی‌سی و آلومینیومی چه پنجره‌ای از خبرها و نوآوری‌ها برای فعالان صنعت در و پنجره ایران خواهد گشود. قرار گرفتن شرکت کابان در جمع حامیان اصلی چهارمین ضیافت بین‌المللی صنعت در و پنجره ایران تنها بهانه‌ای بود برای رسیدن به این پرسش که پس از تعطیل شدن شرکت کابان ایرانیان و قطع همکاری با شریک ایرانی، کابان برای ماندن و حضور موثرتر و جدی‌تر و بی‌واسطه در ایران چه برنامه‌هایی در سردار؟ مدیرعامل تنها شعبه رسمی کابان در ایران، صریح پاسخگوی همه پرسش‌ها و ابهام‌هاست و تأکید دارد که کابان آمده است که بماند و هرگز حاضر نیست مشتریان خود - که همانا شرکای تجاری این شرکت محسوب می‌شوند - را تنها بگذارد. خبر خوب برای فعالان صنعت در و پنجره ایران به ویژه آنهایی که از ماشین‌آلات با برند معروف و شناخته شده کابان فعالیت می‌کنند یا قصد خرید این ماشین‌آلات دارند، را از زبان خانم علیزاده بشنوید که آقای «سالم کابان»، مدیر مصمم و موفق و چهره جهانی تولید ماشین‌آلات در و پنجره با حضور در نمایشگاه چهارم صنعت در و پنجره ایران پاسخگوی پرسش‌های شماست. این گفتگو را بخوانید:

کمترین زمان ممکن برای رفع نیاز و دغدغه مشتریان خود اقدام خواهد کرد که این خدمات شامل سرویس‌دهی، تأمین قطعات و ارائه خدمات پس از فروش و رسیدگی به انتقادات و پیشنهادهای احتمالی است.

### ■ به این ترتیب قیمت ماشین‌آلات با برند کابان در تمامی نمایندگان فروش رسمی یکسان خواهد بود و شعبه رسمی تصمیمی برای فروش ماشین‌آلات نخواهد داشت؟

اصلاً ما قایل به فروش ماشین‌آلات به صورت چندترخی نیستیم و تمامی نمایندگان فروش باید با قیمت یکسان ماشین‌آلات را عرضه کنند البته ممکن است هزینه‌های گمرکی ترخیص ماشین‌آلات در برخی موارد متفاوت باشد، که طبیعی هم هست. نکته دیگر اینکه ممکن است در گاهی موارد به دلیل اصرار برخی مشتریان و تأکید ایشان برای خرید ماشین‌آلات از شعبه رسمی کابان مجبور شویم که اقدام به فروش محدود ماشین‌آلات کنیم. البته از قبل این موضوع را به نمایندگان فروش خود اعلام می‌کنیم تا آن‌ها در جریان باشند و ابهامی ایجاد نشود. مشکل اینجاست که به رغم تأکید صریح شعبه رسمی مبنی بر امکان تهیه ماشین‌آلات از نمایندگان رسمی فروش کابان، بازهم برخی مشتریان اصرار عجیبی دارند که به طور مستقیم از شعبه رسمی خرید کنند و گاه وقتی مقاومت می‌بینند، می‌گویند اقدام به خرید مستقیم از کارخانه خواهند کرد! در این وضعیت ما چاره‌ای نداریم جز اینکه به خواسته این مشتریان جواب بدهیم. اما تأکید می‌کنم هدف شعبه رسمی فروش ماشین‌آلات از طریق نمایندگان رسمی کابان و تأمین نیازهای فنی و خدمات پس از فروش مشتریان توسط شعبه رسمی کابان در ایران است.

### ■ شرکت کابان چه زمانی تأسیس شده و با چه هدفی و الان در چه وضعیتی قرار دارد؟

شرکت کابان تولیدکننده ماشین‌آلات در و پنجره یوپوی‌سی و آلومینیوم از سال ۱۹۸۶ میلادی فعالیت خود را در کشور ترکیه آغاز کرده است و در حال حاضر یکی از بزرگترین شرکت‌های تولیدکننده ماشین‌آلات در این صنعت محسوب می‌شود. محصولات و ماشین‌آلات این شرکت موفق در حال حاضر به بیش از ۹۸ کشور جهان صادر می‌شود و در حال حاضر هم دارای شعبه رسمی در ایران است و در تمامی کشورهای که محصولات با برند کابان عرضه شده، نمایندگی فروش یا شعبه رسمی داریم.

اولاً تمامی محصولات و ماشین‌آلات کابان در ایران و جهان با استاندارد یکسان عرضه می‌شود و تمامی ماشین‌آلات عرضه شده از یک سال ضمانت نامه رسمی کابان و ۱۰ سال خدمات پس از فروش برخوردار است و یکی از برنامه‌های کابان برای نشان دادن کیفیت برتر و اطمینان خاطر بیشتر مشتریان این است که در آینده نزدیک ضمانت نامه ماشین‌آلات به دوسال افزایش خواهد یافت و در نمایشگاه چهارم صنایع در و پنجره ایران ماشین‌آلات با تخفیف ویژه متناسب با نیاز مشتریان عرضه خواهد شد.

### ■ اثر نوسانات اخیر نرخ ارز را بر تجارت ماشین‌آلات ساخت در و پنجره چگونه ارزیابی می‌کنید؟

واقعیت این است که افزایش نرخ ارز، قدرت خرید تولیدکنندگان در و پنجره را به شدت کاهش داده است و در عمل به دلیل کمبود نقدینگی، فعالان این صنعت مجبور می‌شوند اقدام به خرید ماشین‌آلات با کیفیت و خدماتی پایین‌تر از انتظار و نیازهای واقعی خود کنند که بدیهی و مسلم است تن دادن تولیدکنندگان به خرید ماشین‌آلات ارزان قیمت کمترشناخته شده جهانی و فاقد استانداردهای فنی لازم و حتی ماشین‌آلات دسته دوم باعث افت کیفیت

### ■ سؤال نخست این است که هدف شرکت کابان از قرار گرفتن در جمع حامیان چهارمین نمایشگاه بین‌المللی صنعت در و پنجره ایران و صنایع وابسته چیست؟

شرکت کابان از بدو ورود به بازار ایران در تمامی نمایشگاه‌های تخصصی صنعت ساختمان و نیز نمایشگاه در و پنجره حضور مؤثر و موفق داشته است به جز، نمایشگاه صنعت ساختمان در تابستان سال جاری. اما در پاسخ به پرسش شما باید بگویم بعد از تغییراتی که در ساختار شرکت کابان در ایران رخ داد، تعطیلی شعبه قبلی و تأسیس مجدد تنها شعبه رسمی کابان در ایران، مصمم شدیم در نمایشگاه امسال، حضور مؤثرتر و جدی‌تر خود در بازار ایران را نشان دهیم و آخرین ماشین‌آلات تولیدی شرکت را متناسب با نیاز مشتریان عرضه کنیم و برنامه‌های خود را برای ارائه خدمات پس از فروش و آموزش‌های فنی را معرفی کنیم. تأکید می‌کنم حضور ما در جمع حامیان نمایشگاه چهارم صنعت در و پنجره به معنای برداشتن گام‌های محکم‌تر و بلندتر در بازار ایران خواهد بود و مشتریان فعلی و دیگر تولیدکنندگان در و پنجره یوپوی‌سی و آلومینیومی ایران بدانند که کابان برای حضوری قوی‌تر و جدی‌تر از گذشته در ایران اقدام به راه‌اندازی شعبه رسمی و مستقل کرده و دیگر جای هیچ‌گونه نگرانی از بابت خرید ماشین‌آلات و بهره‌مندی خدمات فنی و آموزشی وجود ندارد.

### ■ یعنی راه‌اندازی شعبه رسمی کابان به معنای نداشتن واسطه‌ای برای ارائه خدمات است؟

همین‌طور است. به واقع شعبه رسمی کابان در تهران به این معناست که مشتریان به محصولات و خدمات با برند کابان دسترسی مستقیم دارند و این دفتر به معنای نمایندگی فروش ماشین‌آلات نیست و ترجیحاً، خواستار فروش ماشین‌آلات از طریق نمایندگان رسمی فروش این شرکت می‌باشد. در حال حاضر دو نماینده رسمی این شرکت (شرکت آلفا پنجره ایرانیان و شرکت آرتاز تجارت ویستا) می‌باشند که زیر نظر شعبه اصلی فروش ماشین‌آلات کابان را انجام می‌دهند. و در یک کلام باید بگویم اینجا کابان است، بدون هیچ پسوند و پیشوندی و رییس هیأت‌مدیره هم شخص آقای «سالم کابان» هستند که ریاست و مدیریت گروه صنعتی کابان در ترکیه را عهده‌دار هستند.

### ■ اما کابان قبلاً تحت عنوان کابان ایرانیان در ایران حضور داشت، چه نیازی به راه‌اندازی شعبه رسمی بود؟

پس از قطع همکاری تجاری کابان با نماینده و شریک ایرانی‌اش در ابتدای امسال، آقای سالم کابان تصمیم گرفتند که بدون واسطه با مشتریان کابان در ارتباط باشند. بگذارید صادقانه اعلام کنم که هدف از راه‌اندازی شعبه رسمی و مستقل کابان در ایران، فروش ماشین‌آلات نیست و ترجیح می‌دهیم نمایندگان رسمی فروش ماشین‌آلات کابان این کار را زیر نظر شعبه ایران انجام دهند. در ساختار قبلی، شرکت کابان ایران اقدام به فروش ماشین‌آلات می‌کرد و نمایندگان فروش باید ماشین‌آلات را از این شرکت تهیه می‌کردند اما در ساختار جدید هدف شرکت ارائه خدمات فنی و آموزشی و تأمین قطعات و تعمیر ماشین‌آلاتی است که توسط نمایندگان قبلی یا فعلی فروش و عرضه شده است. فرقی هم نمی‌کند که ماشین‌آلات را کدام نماینده کابان فروخته باشد. ما خود را موظف به پاسخگویی و پشتیبانی از همه می‌دانیم و خود را در قبال اعلام نیازهای مشتریان مسئول و متعهد می‌دانیم. البته نمایندگان فروش برابر با مقررات اعطای نمایندگی کابان، باید تکنسین و کارشناس فنی و آموزشی در اختیار داشته باشند، اما در صورت در دسترس نبودن کارشناس یا تکنسین مربوطه، شعبه رسمی کابان در ایران جواب‌گو خواهد بود و در