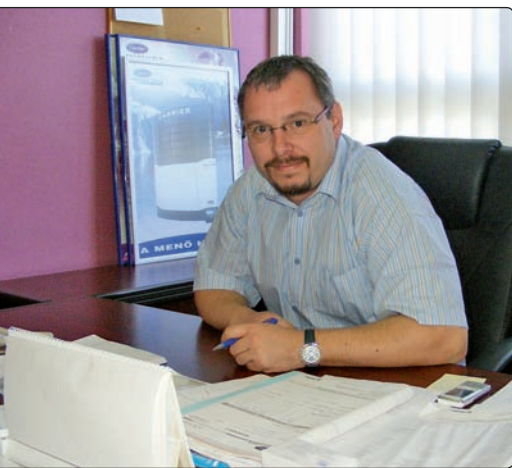


SZOLGÁLTATÁS CARRIER TRANSICOLD HUNGÁRIA KFT.

# Új ügyvezető: új módszerek, más látásmód

**Ü-R-G-E RENDSZER, 1+1 = 1, SZAKMAI MŰHELY BUDAPESTEN**

Mint arról a májusi magazinban hírt adtunk, új ügyvezető igazgatója van Balla József személyében a Carrier Transicold Hungária Kft.-nek. Az energiaszektorból jött vissza korábbi munkahelyére. Ebben a lépésben nyomós érv volt a Carrier Transicold, mint kiváló háttérrel, műszaki, technológiai bázissal rendelkező világcég.



Balla József ügyvezető igazgató

**B**alla József azt mondja, megnyugtató egy olyan cégnél dolgozni, amely egy évben – jelesül a tavalyiban – 3,5 milliárd dollárt költött kutatás-fejlesztésre. (Magyarország örülne, ha összességében ennyit költhetne!) A Carrier Transicold a United Technologies tagjaként olyan cégek, vállalatok társaságában van, amelyek az űrtechnológiától a helikoptergyártáson át a felvonógyártásig ténykednek. Ez azért lényeges, mert hihetetlenül komoly technikai háttérrel jelent a vállalatcsoport minden tagjának, így a Carrier Transicoldnak is.

Amikor a cég élére új vezető kerül, akkor biztosak lehetünk a változás(ok)ban. Balla Józsefet arról faggattuk, mi lesz más mostantól a Carrier magyarországi vállalatánál?

– Szeretném az ügyfélközpontúság szót megtölteni tartalommal – mondja az ügyvezető igazgató. – Ennek érdekében bevezettük az Ü-R-G-E rendszert, azaz az ügyfélközpontú, rugalmas, gazdaságos, ellenőrzött keretek között működő rendszert. Ez gyakorlatilag magába foglalja a cégnél lévő négy prioritást.

Bevezettük az 1+1 = 1 rendszert, ami azt jelenti: egy ügyfél, egy ügyintéző, egy ügylet. Az ügyfélnek nem kell többféle ügyinté-

zőnevet, kontakt személyt, telefonszámot, e-mail címet megjegyezni, egy kapcsolat-tartó foglalkozik vele. Ő mindenre megoldást talál az ügyfél részére, aki ha készüléket szándékozik venni, ha műszaki kérdése van... csak egy emberrel kell kapcsolatban lennie. Ettől a rendszertől a belső kommunikáció javulását is várjuk. Amikor az ügyfél beszél például a cég pénzügyes munkatársával, akkor ő értesíti erről a kapcsolattartót is.

Igyekszünk családiasá tenni a hangulatot, a multinacionális cégekre jellemző arctalanságot szeretnénk száműzni.

## Változás az értékesítési stratégiában

Változtatunk eddigi értékesítési stratégiánkon is. Mostanáig arra törekedtünk, hogy közvetlenül mi adjunk el ügyfeleinknek. A jövőben jobban szándékozunk támaszkodni a dilerhálózatunkra. Ennek érdekében a meglévő hálózatot bővítjük, fejlesztjük, nagyobb szakmai segítségre számíthatnak tőlünk, intenzívebb értékesítési tréningeket tartunk számukra, közös akciókat szervezünk, részt veszünk marketingtevékenységükben... Azaz ezentúl inkább a tanácsadói munkára helyezük a hangsúlyt a közvetlen eladásokkal szemben.

A Carrier Transicold Hungária Kft. már jelenleg is kiváló szervizhálózattal rendelkezik, 14 szerviz működik az országban. Ahol még szükségesnek érezzük, bővítünk, de igazából arra törekszünk, hogy régióként legyenek kiemelt, erős szervizeink. Új minőségi követelményeket állítottunk a szervizeknek, ennek megvalósítását tervezük év végéig befejezni, ezzel sokkal magasabb minőségi szintre emeljük a szervizeket.

## Szervizhálózat nem csak Nyugat-Európában

Fontosnak tartom az ügyfelekkel való kommunikációt. Sokan, akik Carrier készüléket használnak, nem ismerik a Carrier Transi-

cold háttérét, nem tudják, mennyire erős a cég műszaki bázisa, nem ismerik kellően szolgáltatásaink sorát. Ez idáig szerintem nem kommunikáltunk megfelelően, hogy Európa-szerte jóval több mint 500 szerviz működik a nemzetközi fuvarozók szolgáltatásban. Kiépült a szervizhálózat Romániában, Bulgáriában, Oroszországban, Belorussziában, Ukrajnában – nyugaton, keleten egyaránt segítséget tud nyújtani a Carrier hálózat.

A jövőben gyakrabban szervezünk ügyfél-találkozókat, ami az ügyfélkapcsolat építésének egyik – kiváló – eszköze. De arra is kiváló alkalom, hogy ügyfeleink saját maguk bemutatkozhasanak, továbbá azok a partnereink, akik más módon kapcsolódnak cégünkhöz, tevékenységünkhöz. Szeretnénk jó barátságban lenni az ügyfeleinkkel, hogy érezzék, jó kezekben vannak, ha valami problémájuk akadna, odafigyelnek rájuk. Mindig hangsúlyozom ügyfeleinknek, azt nem ígérhetjük, hogy nem hibázunk, mert ahol emberek dolgoznak, ott hiba előfordulhat. Azt viszont megígérjük, és ígéretünket be is tudjuk tartani, az elkövetett hibáinkat megfelelő módon kezelni vagyunk képesek. A mi világunkban ez a legtöbb, amit ígérhetek, a legtöbbnek érzem, amit egy ügyfélnek adhatok. Az a meggyőződés, attól, hogy multinacionális cégnél dolgozik valaki, még nem szabad elveszíteni a közvetlenséget, azt a fajta rugalmasságot, ami egy kis vállalkozásnál jelen van.

Történetek személyi változások is. Az új műszaki vezetőnk Gábor Roland, új értékesítési tanácsadónk Auer Károly, a budapesti szerviz élén Tompa Péter áll, ő korábban a győri szervizt vezette.

## Budapesti szervizközpont új szerepkörben

A Carrier minden körülmények között fenn tartja a budapesti Cinkotai úti szervizt, és egyúttal új szerepkört is szánunk a fővárosi szervizközpontnak. A szervizfeladatok ellátása mellett logisztikai központként is működne. Ide tervezünk egy új raktárat, amelynek lenne egy új raktárvezetője. A raktár létrehozásával gyorsabb és rugalmasabb lesz a készülékek, az alkatrészek kiszállítása. Egyfajta szakmai műhelyt is szándékozunk ott kialakítani. Alapigazság: az első készüléket az értékesítő adja el, a másodikat és a többit a szerviz. Ehhez viszont szükséges, hogy szervizpartnereink a megfelelő képzésben részesüljenek, megkapják a kellő szakmai támogatást. Jelenleg kidolgozás alatt van a számítógépes alkatrészrendelés. A rendeléskor az ügyfél azonnal minden információt megkap az alkatrész áráról, a kedvezményéről, a beérkezés időpontjáról. Készüléket is



Xarios 350-essel szerelt Mercedesek

Xarios 600

Carrier  
szervíz

Carrier termékcsalád



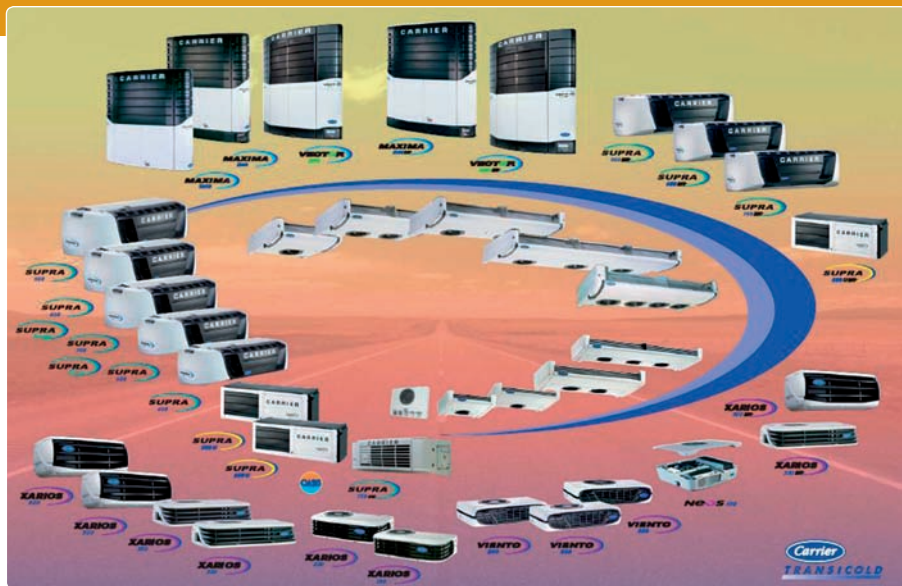
lehet majd on-line rendelni. Dolgozunk egy számítástechnikai szoftveren, amely segít abban, hogy dílereink abszolút megbízható információval szolgálhassanak ügyfeleinknek. Magyarországon ahogy romlanak a gazdasági körülmények, az ár egyre inkább központi kérdéssé válik, és ez bizonyos esetekben a szakmaiság rovására megy.

### Számzsonglörködés kizárva

Természetesen mi is törekszünk arra, hogy a legjobb ajánlatot adjuk a lehetőségekhez képest, de a Carrier a szakmaiságból nem enged! A hűtőeszközöknek a nemzetközi szabványoknak megfelelően 30 Celsius-fok külső hőmérsékletre megadott a teljesítményük, mostanában pedig nem ritkák a 40 fokos nappalok akár huzamosabb ideig is. Ezt a tényt sem lehet figyelmen kívül hagyni egy készülék vásárlásakor. Ha az ügyfél elmondása szerint a hűtő nem bírja a hűtést, akkor ott készülékválasztási hiba történt, egy rakomány jellegéhez, a felépítésmény térfogatához nem megfelelő készüléket választottak. Ezzel a majdani szoftverrel az a célunk, hogy ezeket a szakmai kérdéseket az értékesítő alaposan át tudja beszélni a vevővel, ne maradjon ki egyetlen szempont sem. Ez jó az ügyfélnek, jó a dílernek, aki így képes lesz megértetni, megmagyarázni az ügyfélnek az ajánlat hátterét. Nem vagyunk hajlandók belemenni számzsonglörködésbe, kifejezetten szakmai alapon kívánjuk kiszolgálni a vevőt, meggyőződésünk, hosszú távon ez szolgálja az ügyfél és a Carrier érdekeit is. Azt szeretnénk, hogy készülékeink is segítsenek az egyre élesedő piaci versenyben ügyfeleinknek tisztességesen előrejutni!

### Alibi vevőt nem szolgálunk ki

Fontos az értékesítési verseny, de alibi vevőt nem szolgálunk ki, aki azért kéri a legolcsóbb hűtőt, hogy egy rendőri ellenőrzés során hivatkozhatson a hűtés meglété-



re, közben a szállított áru felmelegszik. A komplett hűtési láncban a hűtőautó azt a célt szolgálja, hogy az egyik pontról a másikra szállított áru a minőségét megőrizze. Ez mindannyiunk érdeke, hiszen mindannyian vásárolunk és fogyasztunk élelmiszereket.

Már vannak tervek a hűtős járművek osztályba sorolásáról. Csakúgy, mint a háztartási gépek esetében A, B, C kategória lenne. A kategória 50-50 százaléban függne a hűtődoboztól és a hűtőeszköztől. Azt a törekvést a magam részéről maximálisan támogatom, a bevezetés érdekében lobbizni is szándékomban áll. Úgy gondolom, a versenytársaink érdeke szintén az, hogy ezt a rendszer meghonosodjon nálunk is.

A Carrier korábbi piaci tevékenysége jó alapokat tett le, amelyre most építeni tudunk – új módszereket alkalmazva magasabb szintre emeljük a Carriert. Új ötletek vannak, más látásmóddal közelítünk meg dolgokat. Fontos, hogy fennmarad a folytonosság, hiszen a Carrier Transicold Hungária Kft. amióta megalakult gyári tulajdonban van, ez így marad a jövőben is. Mindössze annyi történt a

közelmúltban, hogy az eddigi vezető távozott, jött helyébe egy új. Egy cég életében, úgy gondolom, ez teljesen természetes.

### Feladat: a márka népszerűsítése

Úgy vélem, Magyarországon a Carrier márkanév még mindig nem eléggé ismert. Számomra igen inspiráló Csehország, ahol a Carrier piaci részesedése 80 százalék közeli. Nekünk azon kell dolgozni, hogy a Carriert az öt megillető méltó helyén ismerjük el. Mi, carrieresek tudjuk, kitűnő terméket árulunk, kitűnő szervizháttérrel, kiváló kutatási háttérrel, azon leszünk, ezeket ne csak mi tudjuk, hanem ügyfeleinkkel is megismertessük. Jó hazai és nemzetközi csapatban dolgozunk, jó termékkel új elképzelések sorát tervezzük megvalósítani. Úgy gondolom, ember ettől többet a munkájától nem várhat!

Papp E.

Carrier Transicold Hungária Kft.  
9028 Győr, Fehérvári út 80.  
Tel.: 96/513-840, fax: 96/513-839

Budapest Szervizközpont  
1172 Budapest, Cinkotai út 16.  
Tel.: 253-0580, fax: 253-0581