

رونمایی از خانواده ۱۳۰۰ عضوی ساتیان؛ ساتیان فامیلی چیست؟

SATIAN FAMILY



اشاره:

شرکت ساتیان در هشتمین نمایشگاه در و پنجره تهران، از سومین بخش اصلی این شرکت رونمایی کرد. ساتیان که پیش‌تر با راه‌اندازی بخش‌های ساتیان سرویس و آکادمی آموزشی ساتیان رویکرد متفاوت خود را در قبال نحوه خدمات‌دهی به مشتریان و نیز آموزش‌های تخصصی به نمایش گذاشته بود، این بار با رونمایی از طرح ساتیان فامیلی نشان داد که در پی تحولی ساختاری در زمینه نوع ارتباط یک شرکت با مشتریان خود است. البته ساتیان از دیرباز ارتباطی تنگاتنگ با مشتریان خود داشته و با ارائه انواع خدمات فنی و آموزشی ثابت کرده است که همواره به چیزی فراتر از فروش می‌اندیشد.

مدیریت خوش‌فکر ساتیان، مهندس علیرضا صدقی‌نسب که با بیش از ۱۴ سال سابقه در صنعت در و پنجره از کهنه‌کاران این عرصه به‌شمار می‌آید، همواره وفاداری خود را به مشتریان ساتیان ثابت کرده و از این طریق اعتماد کامل آنان را به‌دست آورده است؛ و به‌نوعی می‌توان گفت خانواده ساتیان حتی پیش از اجرای طرح ساتیان فامیلی شکل گرفته بود. اما روشن است که با افزایش شمار مشتریان ساتیان برای تداوم این ارتباط تنگاتنگ و صمیمی و همچنین صیانت از حقوق مصرف‌کنندگان طرحی نو باید در انداخته می‌شد و این ایده از سال گذشته در قالب ساتیان فامیلی و با بهره‌گیری از فناوری نوین ارتباطی پا به عرصه وجود نهاد.

برای آشنایی با طرح ساتیان فامیلی گفتگویی با مهندس علیرضا صدقی‌نسب ترتیب دادیم که ماحصل آن از نظر شما می‌گذرد:

[ساتیان فامیلی راهکاری برای برقراری ارتباط موثر با مشتریان]

بر اساس نظرسنجی‌های متعددی که از مشتریان ساتیان در خصوص عملکرد شرکت صورت گرفت، مشخص شد که یکی از نقاط ضعف موجود در این شرکت فقدان ارتباط موثر آن با مشتریان خود است. البته این کاستی دور از انتظار هم نبود زیرا ارتباط مستقیم با تک تک ۱۳۰۰ عضو این شرکت، به روش‌های سنتی تقریباً غیرممکن بود. در نتیجه برای حل این مشکل بخش ساتیان فامیلی راه‌اندازی شد تا با استفاده از فناوری‌های ارتباطی نوین تحولی در خصوص ارتباط یک شرکت با مشتریان خود ایجاد شود. در واقع ساتیان فامیلی به‌صورت هوشمند طراحی شده و با توجه به تفاوت‌ها و تمایزات هر شرکت خدمات متنوعی را به آنها ارائه می‌دهد.

[ساتیان فامیلی چیست؟]

ساتیان فامیلی طرحی است که بر اساس آن شرکت و مشتریان می‌توانند ارتباط متقابل موثر و مستمر داشته باشند و به‌صورت لحظه‌ای از وضعیت و شرایط یکدیگر آگاه شوند. گوشی تلفن همراه، ایمیل شخصی افراد، وبسایت شرکت و دیگر وسایل ارتباطی نوین، ابزاری هستند که شرکت و مشتریان در هر لحظه می‌توانند ارتباط دوسویه خود را برقرار سازند.

[اهداف راه‌اندازی ساتیان فامیلی]

۱. شفاف سازی: هدف اصلی از این طرح شفاف‌سازی فعالیت‌های متنوع ساتیان است. در واقع خانواده ساتیان در پی آن است که تمامی اعضا از عملکرد شفاف و یکپارچه شرکت باخبر باشند. در این طرح تمامی اعضای خانواده اطمینان حاصل می‌کنند که شرکت هیچ تبعیضی میان آنها قائل نیست و به همگی آنها به اندازه نیاز و توانایی‌هایشان خدمات ارائه می‌دهد و برای ارتقای تک تک آنها تلاش می‌کند.
۲. ارتباط موثر و مستمر با اعضا: این طرح در پی ایجاد ارتباطی مستمر و مستحکم



میان اعضای خانواده ساتیان و شرکت است. انتقال تکنولوژی، انتقال دانش، انتقال سیستم‌های نوین تولید و نصب در قالب ساتیان فامیلی صورت خواهد گرفت.

۳. جریان صحیح اطلاعات: ساتیان از طریق این طرح در پی آن است تا اطلاعات را به‌صورت مستقیم و صحیح در اختیار اعضای خود قرار دهد.

۴. ارائه خدمات اختصاصی به اعضا: هر کدام از اعضا با توجه به امکانات، تجربه و سطح تولید خود، به خدمات خاصی نیاز دارند. ساتیان فامیلی با بررسی ویژگی‌های اعضا و نیازسنجی آنها، خدماتی را برای هر کدام از گروه‌ها پیش‌بینی کرده است که تا حد امکان با نیازهای آنان انطباق داشته باشد.

[گروه‌بندی اعضای ساتیان فامیلی]

تمامی ۱۳۰۰ عضو خانواده ساتیان، بر اساس رتبه خود یک کارت با رنگی معین دریافت می‌کنند و از طریق یک نام کاربری و اسم رمز می‌توانند وارد وبسایت رسمی ساتیان شده و ضمن اطلاع از امتیاز خود از خدمات پیش‌بینی شده نیز آگاهی یابند. همچنین بدین وسیله می‌توانند از آخرین اخبار شرکت، محصولات جدید، وضعیت حمل و نقل کالاها، خدمات مختلف ساتیان از جمله خدمات متنوع آموزشی آن اطلاع حاصل کنند و در عین حال سفارشات کالاهای خود را به‌صورت آنلاین به شرکت ارائه دهند.

طبق تحقیقات انجام شده، مشتریان این شرکت از جنبه‌های مختلف تفاوت‌هایی با یکدیگر دارند و بنابراین خدمات متفاوتی را نیز طلب می‌کنند. از این رو، هر کدام از اعضای ساتیان فامیلی بر اساس ویژگی‌های خود در گروه‌های مختلفی قرار گرفتند. برای مثال شماری از مشتریان ساتیان کاملاً وفادار بوده و خرید مستمر از این شرکت دارند؛ و در مقابل برخی دیگر نیز به‌صورت ناپیوسته خریدهای خود را انجام می‌دهند. مطمئناً این دو گروه نیازها و انتظارات متفاوتی از شرکت دارند. بنابراین در این طرح تلاش شده است تا تمامی اعضای ساتیان فامیلی بر اساس تنوع نیازها و انتظارات خود خدمات مختلفی را دریافت کنند. البته به این نکته باید توجه داشت که ارائه خدمات فنی، پشتیبانی و آموزشی برای تمامی گروه‌ها به‌صورتی یکسان انجام خواهد شد و اعضا با توجه به گروهی که بدان تعلق دارند از تسهیلات و خدماتی افزون بر این‌ها بهره‌مند خواهند شد.

[کارت‌های ویژه هر کدام از گروه‌های ساتیان فامیلی]

هر کدام از اعضا پس از گروه‌بندی کارت‌های ویژه‌ای را دریافت می‌کنند. این کارت‌ها در رنگ‌های سفید، سبز، آبی، قرمز، نقره‌ای، طلایی و مشکی طراحی شده‌اند. هر یک از این رنگ‌ها معرف گروهی خاص است. البته تمهیداتی اندیشیده شده است تا اعضای خانواده ساتیان بتوانند با افزایش امتیازات خود، ارتقا یافته و کارت مختص به گروه‌های بالاتر را دریافت کنند.

[معیار گروه‌بندی اعضای ساتیان فامیلی]

هر کدام از اعضا بر اساس فرم چهارصفحه‌ای که پر می‌کنند، در یکی از گروه‌ها قرار می‌گیرند. از جمله بندهای این فرم، قدمت آنها، میزان تولید، کیفیت تولید، کیفیت نصب محصولات نهایی آنها، طیف مشتریان نهایی آنها، میزان دانش فنی کارکنان آنها و مواردی از این دست است. براساس این موارد به هر کدام از اعضا امتیازی تعلق گرفته و بر مبنای آن در یکی از گروه‌ها قرار می‌گیرند. از آنجا که ساتیان اعضای خانواده خود را ارزشمندترین سرمایه خود می‌داند، نظارت دقیقی بر نحوه ارزیابی مشتریان و گروه‌بندی آنها اعمال کرده است و امکان هیچگونه تبعیضی وجود نخواهد داشت.

[مزایای گروه‌بندی اعضا]

گروه‌بندی اعضا بر اساس ویژگی‌های آنها بهترین شرایط را برای شرکت فراهم می‌سازد تا برای بهبود خدمات خود و همچنین ارتقای سطح اعضای ساتیان فامیلی

برنامه‌ریزی کند. برای مثال، در بررسی‌های صورت گرفته مشخص شد دلیل پایین بودن میزان خرید شماری از اعضا، برخی نقاط ضعف شرکت است. بدین ترتیب، این نقاط ضعف شناسایی شده و نسبت به برطرف کردن آنها اقدام می‌شود. در نتیجه با افزایش خرید اعضا عملکرد آنان نیز بهبود می‌یابد. به‌طور خلاصه مزایای این طرح عبارت است از:

۱. ارتباط مستمر با مدیرعامل و دیگر مدیران ساتیان

۲. رصد پیشرفت کاری خود

۳. فروش مشاوره‌ای

[فروش مشاوره‌ای بزرگترین امتیاز اعضای ساتیان فامیلی]

فروش مشاوره‌ای بدین صورت انجام می‌گیرد که شرکت نیازهای اعضای خود را بررسی کرده و بر اساس نیاز آنها موارد لازم به‌صورت مشاوره‌ای بدان‌ها اعلام می‌شود. به این نکته باید توجه داشت که ساتیان تمامی کالاهایی را که مورد نیاز همه فعالان این صنعت، اعم از تولیدکنندگان محصولات آلومینیومی و یو.پی. وی.سی، می‌باشد با قیمتی مناسب تهیه کرده است. البته قیمت مناسب به معنی کیفیت پایین آن نیست، زیرا تمامی کالاهای ساتیان دست‌کم از استانداردهای RAL و IFD که از مهم‌ترین استانداردهای جهانی به‌شمار می‌آیند، برخوردار هستند. در واقع ساتیان برای هر طیف مشتری با هر نوع محصولی که تولید می‌کند، کالا با قیمت مناسب دارد. اعضای ساتیان فامیلی می‌توانند با استفاده از گزینه فروش مشاوره‌ای به بهترین شکل ممکن نیازهای خود را برآورده سازند.

[فروش مشاوره‌ای راهکاری برای رشد ساتیان همراه با اعضای خانواده خود]

ساتیان از طریق فروش مشاوره‌ای به اعضای خود کمک می‌کند تا اهداف خود را محقق سازند. تمامی مجموعه‌ها اعم از تولیدکنندگان کهنه‌کاری که قصد دارند حوزه فعالیت خود را گسترش دهند تا افرادی که به تازگی می‌خواهند وارد عرصه تولید شوند، می‌توانند از خدمات متنوع مشاوره‌ای ساتیان بهره‌مند شوند و راه کوتاه‌تری را برای رسیدن به موفقیت طی کنند.

برای مثال شماری از اعضای ساتیان فامیلی که تولیدات لوکس دارند به‌صورت ماهانه با شرکت جلساتی برگزار می‌کنند تا از محصولات و سیستم‌های جدید ساتیان مطلع شده و از آنها برای پیشرفت کار خود استفاده کنند. در شرکت ساتیان سیستم‌های مختلفی مانند سیستم مدیریت ساختمان (BMS) بازوهای برقی، آتش‌نشانی، پله‌های اضطراری و... موجود است که استفاده از آنها نیاز به داشتن دانش و فناوری است. ساتیان آمادگی کامل دارد تا این دسته از دانش و فناوری را به اعضای خود منتقل کند.

[مشاوره و آموزش فصل مشترک همه گروه‌های عضو ساتیان فامیلی]

ساتیان از تجربه‌ای طولانی در امر آموزش برخوردار است. در طرح ساتیان فامیلی نیز همه اعضا از آموزش‌های متنوع ساتیان به‌صورت رایگان بهره‌مند هستند. همچنین ساتیان مشاوره‌های تخصصی در تمامی زمینه‌ها به اعضای خود ارائه می‌دهد. برای مثال ساتیان در زمینه‌های انبارداری، تولید در و پنجره، مسائل مالی و موارد دیگر به اعضای خود مشاوره می‌دهد. در این خصوص آکادمی آموزشی ساتیان از سال ۱۳۹۲ به‌صورت تخصصی مشغول فعالیت است و اعضای خانواده ساتیان می‌توانند علاوه بر موارد مربوط به تولید، نیازهای خود را در زمینه فروش، انبارداری، راندامان، انتخاب مواد اولیه، مسائل مالی و... از طریق این آکادمی برآورده سازند.

[اعضای ساتیان فامیلی هرگز تنها نخواهند ماند]

ساتیان رشد و پیشرفت خود را در گرو رشد و پیشرفت اعضای خانواده خود می‌بیند، بنابراین تمامی تلاش خود را برای ارتقاء آنها انجام خواهد داد. سابقه آموزشی ساتیان به خوبی گواه این ادعاست. همانطور که در سال‌های قبل این شرکت از

هر فرصتی، همانند برگزاری نمایشگاه‌ها، برای انتقال دانش فنی به مشتریان خود استفاده کرد و حتی زمانی که برگزارکنندگان هشتمین نمایشگاه در و پنجره تهران اجازه برگزاری کلاس‌های آموزشی را به ساتیان ندادند، اراده مدیران ساتیان برای انجام این مهم نه تنها سست نشد بلکه تلاش کردند تا فرصت‌های جدیدی برای انتقال دانش و فناوری به مشتریان خود ایجاد کنند. طرح ساتیان فامیلی یکی از این فرصت‌هاست که زیرساخت آموزشی مداوم و مستمری را فراهم می‌کند.

اعضای خانواده ساتیان برای همیشه و به‌خصوص در شرایط رکود بازار، ساتیان را در کنار خود خواهند دید و حمایت‌های این شرکت را به‌خوبی احساس خواهند کرد. اعضای ساتیان فامیلی باید بدانند که شرکت ساتیان همواره در پی ایده‌های جدید برای ارتقای سطح آنهاست و در این راه هیچگاه از پای نخواهد نشست. مطمئناً در آینده نیز خبرهای تازه‌ای از ایده‌های خلاقانه ساتیان به گوش خواهد رسید.

