

Το συμβόλαιό μας με τους πελάτες

Ο κ. Δημήτρης Τσελεπής, πρόεδρος και διευθύνων σύμβουλος της Protom Group ABETE, μιλάει στα «ΕΘ» για τις δραστηριότητες του ομίλου, που τελευταία επεκτάθηκαν και στην ανακύκλωση. Ο συνδυασμός ποιοτικών προϊόντων και ήθους στις συναλλαγές θεωρείται από τον ίδιο ως το «κλειδί» της επιτυχίας. Συνέντευξη στην ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΥ



«Στις σχέσεις μας με τους πελάτες, η τελική χειραψία μετράει περισσότερο και από την υπογραφή» λέει ο κ. Δημήτρης Τσελεπής.

«ΔΕΣΜΕΥΟΜΑΣΤΕ ΟΤΙ ΣΕ ΚΑΘΕ περίπτωση θα κάνουμε τα αδύνατα δυνατά για να καλύψουμε τις απαιτήσεις και όλη όσα εγγράφως ή προφορικά έχουμε πει στους πελάτες μας» σημειώνει ο πρόεδρος και διευθύνων σύμβουλος της PROTOM Group A.B.E.T.E. κ. Δημήτρης Τσελεπής σε συνέντευξη που παραχώρησε στα «Ε.Θ.». Παράλληλα, ο κ. Τσελεπής αναφέρεται και στο ήθος, που όπως σημειώνει κάποτε «θεωρούνταν συμβόλαιο και σήμερα έχει καταντήσει ειρωνεία».

– Μιλήστε μας για τις αλλαγές που έχουν επέλθει το τελευταίο διάστημα στον όμιλο εταιριών PROTOM.

– Θα ήθελα να ξεκινήσω με ένα γενικότερο σχόλιο: ότι οι αλλαγές

και οι εξελίξεις στην εταιρία μας είναι διαρκείς, πάντα με θετικό προσανατολισμό, και με στόχο τη δημιουργία μιας όσο το δυνατόν μεγαλύτερης, σύγχρονης και ταυτόχρονα καλή εδραιωμένης από πλευράς δομών και υποδομών ελληνικής κατασκευαστικής εταιρίας.

Στο πλαίσιο αυτό, από τον περασμένο Ιούλιο ολοκληρώθηκε η συγχώνευση των εταιριών του ομίλου PROTOM, σύμφωνα με όλες τις προβλεπόμενες διαδικασίες από την ισχύουσα ελληνική νομοθεσία. Έτσι προέκυψε η νέα ανώνυμη εταιρία PROTOM Group A.B.E.T.E.

Για τους πελάτες και τους συνεργάτες μας δεν άλλαξε τίποτα. Όλες πλέον οι συναλλαγές θα γίνονται μέσω αυτής της καινούργιας ανώνυμης εταιρίας, και όχι όπως γινό-

ταν προηγουμένως, μέσω των τριών εταιριών του ομίλου. Αυτόντο είναι ότι όλες οι υποχρεώσεις και οι απαιτήσεις που είχαν οι εταιρίες μας πριν τη συγχώνευση μεταβιβάστηκαν στη νέα εταιρία.

– Η λέξη «όμιλος» πώς ακριβώς προέκυψε; Μήπως είναι απλά ένας κλασικός ελληνικός χαρακτηρισμός εταιριών για εμπορικούς λόγους;

– Η PROTOM ποτέ δεν χρησιμοποίησε γνωστά εμπορικά τριχ ή βαρύγδουπους τίτλους για την προβολή της στους πελάτες της, στους προμηθευτές της ή γενικότερα στο τραπεζικό του ανταγωνισμό. Είμαστε σε γενικές γραμμές μια χαμηλού προφίλ εταιρία. Διαφημίζουμε πά-

ντα τα έργα μας και όχι τις επαγγελματικές μας φαντασιώσεις και τα οράματά μας.

Ακόμη και για τα νέα προϊόντα μας, τα υποστηρίζουμε και τα προωθούμε εμπορικά μόνο όταν σιγουρευτούμε στην πράξη ότι καλύπτουν 100% τις απαιτήσεις του υποψηφίου πελάτη και ότι πληρούν όλες τις τεχνικές προδιαγραφές.

Τώρα, όσον αφορά το θέμα του ομίλου, θα μου επιτρέψετε να σας τεκμηριώσω την απάντησή μου κάνοντας μια σύντομη ιστορική αναδρομή. Ο όμιλος εταιριών PROTOM προέκυψε σταδιακά και αναγκαστικά λόγω της επέκτασης των δραστηριοτήτων της αρχικής (μητρικής) εταιρίας, η οποία ξεκίνησε το 1989 με την επωνυμία "Γ. Παναγιωτίδης - Δ. Τσελεπής ΟΕ" με σκοπό την έρευνα, την ανάπτυξη και την κατασκευή ηλεκτρονικών συσκευών και συστημάτων αυτομάτου ελέγχου.

Ο διακριτικός τίτλος PROTOM που ελαρχής είχε χρησιμοποιηθεί –στοχεύοντας να γίνει σήμα κατατεθέν μας (βλέπετε και λόγω νεαρής ηλικίας ήμασταν αρκετά αισιόδοξοι από τότε)– προήλθε από τα αρχικά των λέξεων ΠΡΟηγμένες Τεχνολογικές Εφαρμογές Μικροηλεκτρονικής. Τα πρώτα 6-7 χρόνια ασχοληθήκαμε αποκλειστικά με την αυτοματοποίηση των βιομηχανικών ετοίμου σκυροδέματος, και έτσι καθιερωθήκαμε στην αγορά. Γι' αυτό επικρατεί σε πολλούς ακόμη και σήμερα η αντίληψη ότι η PROTOM κατασκευάζει μόνο αυτοματισμούς και μάλιστα για το συγκεκριμένο χώρο.

Στην πορεία και γύρω στο 1995 η εταιρία αποφάσισε να δραστηριοποιηθεί παράλληλα και στην κατασκευή λογισμικού και προϊόντων πληροφορικής. Όταν πλέον εγώ και ο συνεταίρος μου Γιώργος Παναγιωτίδης είχαμε σιγουρευτεί για το μέλλον του νέου αντικειμένου, και αφού συμφωνήσαμε σε συνεταιρισμό με ένα νέο τότε πρόσωπο, τον επικεφαλής μέχρι και σήμερα σε θέματα πληροφορικής κ. Απόστολο Διβάρη, προχωρήσαμε στην ίδρυση της 2ης εταιρίας με την επωνυμία "Α. Διβάρης - Δ. Τσελεπής & Σία ΟΕ". Κάτω από τον διακριτικό τίτλο «Protom Information Systems», η νέα εταιρία υποδήλωνε πάντα την άρρηκτη σχέση της με τη μητρική εταιρία, ενώ παράλληλα υπό τη δική μου γενική διεύθυνση, στους πελά-



Σταθερό παρασκευαστήριο σκυροδέματος της PROTOM.

τες μας εμφανίζονταν οι δύο εταιρίες ως ένα και το αυτό, με μόνη διαφοροποίηση τον ΑΦΜ.

Για να μπορέσει όμως η PROTOM να προσφέρει ολοκληρωμένες λύσεις «με το κλειδί στο χέρι», χρειαζόταν να ασχοληθεί και με το κεφάλαιο του μηχανολογικού εξοπλισμού. Ήταν ένα πολύ δύσκολο έργο, το οποίο μας πήρε αρκετό χρόνο και περάσαμε από διάφορες μεταβατικές φάσεις.

Τελικά καταλήξαμε να αυτονομηθούμε ως προς τη μεταλλική κατασκευή (για αρκετό διάστημα δουλέψαμε με υπεργολάβους), ιδρύοντας το 2003 την 3η εταιρία του ομίλου, την PROTOM Machinery ΕΠΕ, εξοπλίζοντας και επανδρώνοντας το δικό μας εργοστάσιο στη Μάνδρα Αττικής. Σε αυτή την εταιρία είχαμε και έχουμε μέχρι σήμερα την

πολύτιμη σύμπραξη του κ. Βενετσιάνου Αναστάσιου, ο οποίος πλέον είναι και μέτοχος στην PROTOM Group A.B.E.T.E.

– Σε τι πιστεύετε ότι οφείλεται η καλή φήμη της εταιρίας σας στην αγορά;

– Παλιότερα θα απαντούσα με πιο κλισιέ εκφράσεις και με πιο στερεότυπα επιχειρήματα του τύπου «αξιόπιστα προϊόντα», «καλές υπηρεσίες», «τεχνογνωσία» κλπ.

Σήμερα πλέον, με την εμπειρία που έχω αποκομίσει όλα αυτά τα 18 χρόνια ως ελεύθερος επαγγελματίας, χτίζοντας και διευθύνοντας (με την αμέριστη φυσική βοήθεια των συνεταίρων μου) μια κατασκευαστική εταιρία που ξεκίνησε από το μηδέν, είμαι σίγουρος ότι έπαιξαν και παίζουν πάρα πολύ σημαντικό ρόλο

σε μια επιτυχή πορεία και κάποια άλλα πράγματα, εκτός αυτών που προανέφερα.

Για μένα λοιπόν πιο σημαντικό είναι το ήθος. Είναι ο λόγος, που κάποτε θεωρούνταν συμβόλαιο και σήμερα έχει καταντήσει ειρωνεία. Είναι η ειλικρίνεια, είναι η υπομονή για τη δικαίωση, άσχετα αν αυτή συνήθως καθυστερεί πολύ καιρό να έρθει. Είναι μια ενιαία στάση ζωής, μια φιλοσοφία αντιμετώπισης των πραγμάτων που δεν διαχωρίζει πελάτες, προμηθευτές, συνεργάτες ή υπαλλήλους. Είναι η συνέπεια με την οποία θέλεις να εκπληρώσεις τις υποχρεώσεις σου, άσχετα με τον τρόπο που σου εξοφλούν οι άλλοι τις απαιτήσεις σου.

Η PROTOM, λοιπόν, εκτός από ποιοτικά προϊόντα και υπηρεσίες, είχε και έχει ήθος ως εταιρία, με την ευρύτερη έννοια. Από τους μετόχους της μέχρι και τους υπαλλήλους της. Είχε και έχει «λόγο τιμής», έκφραση που όλοι και περισσότεροι σήμερα ανατρέχουν σε λεξικό για να βρουν την ερμηνεία της. Και μπορεί μεν –λόγω της μέχρι σήμερα δομής μας– να εκφράζεται από λίγους μέσα στην εταιρία και κυρίως από εμένα που τη διευθύνω, ωστόσο δεσμεύει όλους στην τήρησή του.

– Μου λέτε λοιπόν ότι ο λόγος είναι ισχυρότερος για εσάς από τα συμβόλαια;

– Συμβόλαιο με λίγους ή πολλούς όρους και με σύνθετες ή απλές περιγραφές κάνουν όλες οι εταιρίες που σέβονται τη δουλειά τους. Όσοι έτυχε να συνεργαστούν με την PROTOM, είτε πελάτες είτε προμηθευτές και συνεργάτες, γνωρίζουν πολύ καλά ότι κάθε έργο μας ή παραγγελία συνοδεύεται από υπογεγραμμένη σύμβαση, η οποία μάλιστα κατατίθεται και στην εφορία.

Δεν το κρύβω ότι πολλοί πελάτες μας έχουν ενοχληθεί από την επιμονή μας στη σύνταξη και υπογραφή αναλυτικών συμβάσεων. Το θέμα μου όμως δεν είναι αυτό. Όλοι γνωρίζουμε ότι καμία σύμβαση δεν μπορεί να περιγράψει τα πάντα και να διασφαλίσει 100% τις δύο πλευρές. Αναφέρομαι πάντα σε συμβάσεις έργων που αφορούν σύνθετους εξοπλισμούς και εμπιρεύουν και υπηρεσίες, και όχι απλά σε εμπορικές πράξεις προμήθειας τυποποιημένων αγαθών. Έχω υπο-

Γραμμή κοπής scrap ανακύκλωσης με την υπογραφή της PROTEM.

που αναλαμβάνουμε δεν είναι παραγγελίες που συντίθενται από μερικούς κωδικούς τυποποιημένων προϊόντων. Όταν πρόκειται να προμηθεύσεις ένα εργοστάσιο ολόκληρο, που κατά κανόνα δεν είναι όμοιο με κανένα προηγούμενο, μεσολαβούν διάφορες φάσεις και διαφορετικές ειδικότητες: από τη σχεδίαση και την κατασκευή, μέχρι την εγκατάσταση, την παράδοση και τη λειτουργία. Μπορεί ο πελάτης να κάνει λάθη π.χ. στα έργα υποδομής που είναι υποχρέωσή του· όμως το πρόβλημα το κληρονομεί ο προμηθευτής, και αυτός τελικά καλείται να βγάλει τα κάστανα από τη φωτιά για να ολοκληρωθεί το έργο.

Τα ίδια και χειρότερα ισχύουν για ένα έργο μηχανογράφησης. Εκεί θέλω κάποιος που γνωρίζει το αντικείμενο καλά να πει και σε μένα κατά πόσο ισχύουν οι συμβάσεις και πόσο καλά μπορείς να αναλύσεις τις λειτουργίες ενός ERP λογισμικού συστήματος. Πηγαίνεις στο νέο πελάτη με ένα «τέλειο» και δοκιμασμένο λογισμικό, που ξέρεις πόσο καλά λειτουργεί σε άλλους πελάτες σου με όμοιο αντικείμενο δραστηριότητας, και παθαίνεις νευρικό κλονισμό.

– Η εταιρία σας δηλαδή δεν αντιμετωπίζει προβλήματα με τους πελάτες της;

– Αυτό ακριβώς είναι το δεύτερο σκέλος της απάντησης που θα έδινα. Όσο και αν προσπαθούμε να κάνουμε τέλεια τη δουλειά μας, δεν μπορούμε να εξαλείψουμε εντελώς κάποια φαινόμενα παραλείψεων, κατασκευαστικών ατελειών, προστριβών με κάποιους πελάτες στην ερμηνεία των συμβατικών υποχρεώσεών μας και κατ'επέκταση των απαιτήσεών τους (έστω και αν αυτές ανάγονται αρκετές φορές στη σφαίρα της φαντασίας τους).

Όπως σας προανέφερα, τα έργα

για να αποδείξουμε κάποτε –και αυτό χωρίς να είναι βέβαιο– το δικαίό μας.

Το πρώτο σκέλος της απάντησης που θα έδινα. Όσο και αν προσπαθούμε να κάνουμε τέλεια τη δουλειά μας, δεν μπορούμε να εξαλείψουμε εντελώς κάποια φαινόμενα παραλείψεων, κατασκευαστικών ατελειών, προστριβών με κάποιους πελάτες στην ερμηνεία των συμβατικών υποχρεώσεών μας και κατ'επέκταση των απαιτήσεών τους (έστω και αν αυτές ανάγονται αρκετές φορές στη σφαίρα της φαντασίας τους).

Η PROTEM δεν έχει κρυφτεί ποτέ πίσω από το δάχτυλό της και δεν πρόκειται ποτέ να το κάνει, τουλάχιστον όσο θα είμαι εγώ στα νηπία της ε-

ταιρίας. Δεσμεύεται με τον πελάτη της πριν από την πώληση, ότι εμείς τουλάχιστον θα τον κοιτάμε στα μάτια και μετά την ολοκλήρωση του έργου. Δεσμευόμαστε ότι σε κάθε περίπτωση θα κάνουμε τα αδύνατα δυνατά για να καλύψουμε τις απαιτήσεις του και όλα όσα εγγράφως ή προφορικά έχουμε πει. Δεν μας ενδιαφέρει το κόστος αποκατάστασης ενός ενδεχόμενου λάθους μας ούτε μεμψιμοιρούμε για το οικονομικό όταν στην πορεία του έργου απαιτηθούν πρόσθετα πράγματα που δεν εντάσσονταν στις υποχρεώσεις μας και που υπάρχει κίνδυνος να μην αναγνωριστούν από τον πελάτη και συνεπώς να τα επιβαρυνθούμε άδικα.

Τελειώνουμε πρώτα τη δουλειά και μετά καθόμαστε στο τραπέζι να κάνουμε την ανασκόπηση όλων. Δόξα τω Θεώ, μέχρι σήμερα, έχουμε ελάχιστες προστριβές με τους πελάτες μας. Αναφέρομαι βέβαια στη ελληνική τήρηση των συμφωνημένων όρων πληρωμής από τη μεριά του πελάτη, κάτι που είναι πολύ εκνευριστικό και ταυτόχρονα πολύ συχνό φαινόμενο στην Ελλάδα μας.



Πύργος ανάμειξης του παρασκευαστηρίου σκυροδέματος PROTEM.

– Μιλήστε μας για τον τομέα της ανακύκλωσης που δραστηριοποιείται ο όμιλος.

– Η ανακύκλωση είναι ένας καινούργιος τομέας δραστηριότητας της εταιρίας μας. Δεν σας το κρύβω ότι είμαστε αρκετά αισιόδοξοι για το μέλλον μας στο συγκεκριμένο τομέα. Σε συνεργασία με οίκους του εξωτερικού, έχουμε ήδη φτάσει σε ένα καλό σημείο, ώστε να μπορούμε

να προσφέρουμε ολοκληρωμένες λύσεις εξοπλισμού για βιομηχανίες ανακύκλωσης αλουμινίου, χαλκού, μπαταριών και ελαστικών αυτοκινήτων.

Ήδη μέχρι σήμερα έχουμε εγκαταστήσει δύο μονάδες κοπής και διαλογής scrap αλουμινίου σε δύο πολύ μεγάλης και γνωστές εταιρίες του χώρου. Μέχρι το τέλος του χρόνου αναμένουμε να γίνει και η παρά-

δοση μιας σύγχρονης μονάδας αποχρωματισμού scrap αλουμινίου. Η υλοποίηση ενός άλλου μεγάλου πρότζεκτ που αφορά την ανακύκλωση μπαταριών βρίσκεται στην τελευταία φάση της ανάθεσης, καθώς εκκρεμούν κάποια διαδικαστικά θέματα από την πλευρά του πελάτη που έχουν να κάνουν με το ελληνικό κράτος.

Έχουμε ακόμη πολύ δρόμο μπροστά, και το ξέρουμε. Δεν βιαζόμαστε όμως, γιατί ό,τι κάνουμε ως εταιρία, επιδιώκουμε να γίνεται όσο το δυνατό πιο τέλεια και με τα μικρότερα επιχειρηματικά ρίσκα. Και βεβαίως ενεργούμε πάντα «αθόρυβα», δηλαδή όπως ακριβώς ταιριάζει με τη φιλοσοφία μας, την οποία σας ανέλυσα στην αρχή.

– Ποιοι είναι οι στόχοι σας για το μέλλον;

– Να συνεχίσουμε με την ίδια όρεξη και την ίδια αποτελεσματικότητα τις προσπάθειές μας για βελτίωση της οργάνωσής μας, ώστε να μπορούμε να επιζητούμε σε μια συνεχή ανάπτυξη και διεύρυνση της κοινότητας της PROTEM.

ΕΘ

➤ γράψει άπειρες συμβάσεις και με πολύ μεγάλες εταιρίες, και ξέρω καλά τι λέω.

Στις περισσότερες –για να μην πω σε όλες των περιπτώσεων– μετράνε πάνω απ' όλα τα λόγια που θα πεις με τον πελάτη, οι υποσχέσεις που θα του δώσεις πριν την πώληση, ο τρόπος που θα του εγγυηθείς ότι δεν υπάρχουν τα λεγόμενα «ψιλά γράμματα» ή ότι όσα μπορούσαν να θεωρηθούν ψιλά είναι τονισμένα και απολύτως διευκρινισμένα. Μετράει η τελική χειραψία περισσότερο και από την υπογραφή.

Σε τελική ανάλυση, ο πωλητής και το μηλά-μηλά του είναι που πείθουν τον πελάτη, και όχι τόσο το έντυπο υλικό που έχει στο χαρτοφύλακα. Όλα καλά μέχρι εδώ. Μετά όμως τι γίνεται; Πού είναι ο πωλητής όταν κάτι δεν πάει καλά στην υλοποίηση του έργου ή όταν ο πελάτης ισχυρίζεται ότι δεν ισχύουν όλες εκείνες οι προφορικές δεσμεύσεις και τα βαρυσήμαντα λόγια; Πού είναι η διεύθυνση της εταιρίας να αναλάβει τις ευθύνες της, όσες βεβαίως τη βαρύνουν; Δεν είναι ρητορικό το ερώτημά μου, και θα δώσω απάντηση με δύο σκέλη.

Πρώτα απ' όλα, από την εμπειρία μου ως αγοραστής, θα απαντήσω ότι τους πωλητές τούς ψάχνω. Ναι.

Κινητό παρασκευαστήριο σκυροδέματος της PROTEM.

ψάχνω να τους βρω. Είτε για να τους εκφράσω την ικανοποίησή μου για την επιτυχή εκτέλεση του έργου (σπάνιο βέβαια αλλά όταν ισχύει συνηθίζω να το κάνω) είτε για να υποδείξω τις ατέλειες, τις ελλείψεις, τα παράπονά μου γενικότερα. Πού καταλήγουν όλα αυτά; Συνήθως στην απογοήτευσή μου και στην επίρριψη ευθυνών στον εαυτό μου για τα δικά μου κριτήρια επιλογής ή ακόμη και των στελεχών της εταιρίας.

Να μη μιλήσω για την ισχύ της σύμβασης που δίδει το έργο, την οποία αφού μελετήσει ο δικηγόρος της εταιρίας, μας αναδύει συνήθως τα δεκάδες κενά της, τον αναρίθμητο πλούτο της ελληνικής γλώσσας στην ερμηνεία των λέξεων, και τέλος μάς απεικονίζει χρόνια που θα απαιτηθούν στα ελληνικά δικαστή-



starmaxx®

Η ΑΠΟΛΥΤΗ ΣΧΕΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ-ΤΙΜΗΣ

ΕΛΑΣΤΙΚΑ

- ΣΚΑΠΤΙΚΩΝ
- ΧΩΜΑΤΟΥΡΓΙΚΩΝ
- ΠΕΡΟΝΟΦΟΡΩΝ



*Όλα τα προϊόντα καλύπτονται από εγγύηση

ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΟΣ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΟΣ:

Ε. ΠΑΠΑΔΑΚΗΣ & ΣΙΑ ΕΠΕ