

БОЛЬШИНСТВУ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГЛАВНОЕ — ПОЧЁМ

(интервью с генеральным директором ЗАО «Спецприбор» Александром Сергеевичем Зеленым)

— Александр, как Вы оказались на рынке приводов?

— Так ведь я проработал более 6 лет в фирме «Форест», «дочке» ЗЭиМа, и непосредственно там занимался реализацией механизмов. Поэтому, уходя с завода, — это было в начале 2000 года — я уже знал, чем буду заниматься. Работая в этой области столько лет, я имел достаточно опыта и связей для создания своей фирмы. Под моим началом было создано ООО «Спецприбор» из квалифицированных специалистов. В начальной стадии работали с изученными клиентами. Потом была поставлена задача перед сотрудниками фирмы расширить круг новых клиентов. На сегодняшний день у нас достаточно большой круг клиентов, кому мы реализовываем продукцию.

— А почему клиенты покупали у вас, а не напрямую у завода?

— А почему бы и нет?

— Просто по привычке?

— Многие ведь клиенты работают не с предприятием, а с конкретным человеком — если он оперативно реагирует на заказы и своевременно их выполняет.

— То есть, именно за счет личного фактора?

— В первую очередь — да, по крайней мере, поначалу.

— А где покупали ЭИМ?

— Вначале я покупал только на ЗЭиМе, тогда было проще: завод спокойно отпускал продукцию. Но затем завод начал бороться с предприятиями, которые у него «перебивают деньги» (во всяком случае, мне так казалось), убирать часть своих посредников — и перестал нам давать продукцию.

— А почему он так сделал?

— Не знаю. Это, наверное, не у меня нужно спрашивать. Таким образом завод, наверное, защищал свои интересы.

— А всё-таки! Как Вы думаете?

— Ну, если я не ошибаюсь, в то время было порядка 25-ти малых предприятий при заводе, которые завод сам и организовал. И практически все они занимались продажей ЭИМ. Потом потихонечку эти предприятия начали убирать: или убирать с рынка, или просто закрывать. Видимо, завод пришел к выводу, что ему не нужны лишние посредники — во всяком случае, в Чебоксарах.

А мы к тому времени уже год реализовывали эту продукцию, у нас были свои клиенты. И поскольку завод не отпускал нам продукцию — приходилось покупать у тех, кто на заводе берет по бартеру или как-то иначе, — а они могли на этом бартере снижать заводскую цену.

— Так в 2000 году бартера-то уже практически не было.

— Был, еще как был! Поставляли оборудование по бартеру — много чего ещё поставляли. Но потом появились дилеры у завода. К тому времени бартер исчез практически, в 2001 году его мало уже было. Так как завод перестал напрямую поставлять продукцию, нам пришлось брать продукцию через посредников. Другого выхода просто нет.

— И как Вы отличите того, кто когда-то получил ЭИМ по бартеру и того, кто его подделал?

— Качественную продукцию видно невооруженным глазом, тем более специалисту!

— Это сейчас. А в те «веселые» годы?

— Ну, честно говоря, был у меня один случай. Взяли два механизма со стороны, они потом вернулись на завод

— оказались совсем «левые». К нам тут приходили с проверкой, в том числе из ОБЭП. Я им честно показал все документы, говорю: «Вот такая ситуация: купил, не разобравшись».

В настоящее время другие фирмы не признаю, беру механизмы только у предприятий-изготовителей. Аналогичные исполнительные механизмы легально выпускает не только ОАО «ЗЭиМ», но и другие предприятия, с которыми мы сотрудничаем.

— Теперь-то вы же уже не самими приводами торгуете...

— Теперь да, теперь у нас есть сборочное производство. В последние полтора года мы начали производить трубопроводную арматуру с электро- и пневмоприводом — устройство регулирующее трубопроводное (УРТ). Кстати, недавно получили на свое изделие сертификат.

И, по желанию заказчика комплектуя продукцией КИПа, мы нередко сталкиваемся с предложением о покупке дешевых вторичных приборов.

— А потребитель при покупке арматуры, требуя паспорт на затвор или кран, — он спрашивает отдельно паспорт привода?

— Мы-то отправляем, так как у нас не «левая» продукция, нам бояться нечего. Но такого нет, чтобы обязательно сказали: «Мне нужен отдельно паспорт на механизм».

— То есть все же заводской паспорт — он как бы для вас... И вот к вам приходит поставщик дядя Вася и говорит: «У меня есть привод ниже заводской цены. Паспорт? Да какая тебе разница — ты установишь, наладишь — будет работать». Что мешает вам купить фальсифицированный привод, установить его и продать?

— Дело в том, что рано или поздно они вылетают, идет рекламация. И мы просто сами же себе подложим...

— А на это дядя Вася говорит: «Надежность ЗЭиМовских механизмов достаточна. Даже если они годик полежат на складе — в принципе, наверняка, потом отработают свой ресурс. И в 90% случаев никто сразу ничего не заметит. А ты просто дополнительно заработаешь». И почему вы отказываетесь? Кто вам мешает? Если у вас потребитель не спрашивает паспорт привода?

— А вот всё же сломается он, окажется, что фальшивый — зачем мне такая «реклама» нужна? Ведь этот клиент у меня больше никогда брать не будет. А мне и претензии предъявить некому. Дядю Васю где потом найдешь?

— А рекламация к вам идет?

— Не только к нам. Она на завод поступала, было такое, я рассказывал. А потом выясняется, что поставщик — «Спецприбор». То есть, на нас все грехи падают, и каково нам перед заводом и перед клиентами. Зачем нам это надо?

— Ну не вы, абстрактная фирма, другая. К ней приходит такой вот дядя Вася, — и она соглашается. И имеет возможность снизить цену — вам же будет конкурент.

— И, кстати, есть такие конкуренты. Есть факты, когда я выставляю клиенту нормальную цену на заводской продукт — а в итоге получается, что они взяли у другого в два раза дешевле. Как с ними бороться — не могу сказать.

— А когда вы затем звоните этому клиенту — как он реагирует?

— К сожалению, как правило, клиент отказывается сообщать названия фирм-поставщиков.

Тема номера. Фальсификация

Рис. 1



— Типичный потребитель требует какие-то доказательства качества, проявляет хоть какую-то должную добросовестность при закупках? Или у них один вопрос — почём?

— Есть потребители, которых интересует качество поставляемой продукции. И мы большое внимание уделяем качеству поставок. На УРТ ставим только МЭОФ производства ЗЭиМ. Но многим, к сожалению, на сегодняшний день самое главное — почём.

— А какая доля потребителей так относится к качеству?

— По МЭО точно не скажешь. Но — немалая.

— А есть какая-то динамика? Можно ли говорить о том, что рынок постепенно «цивилизуется»?

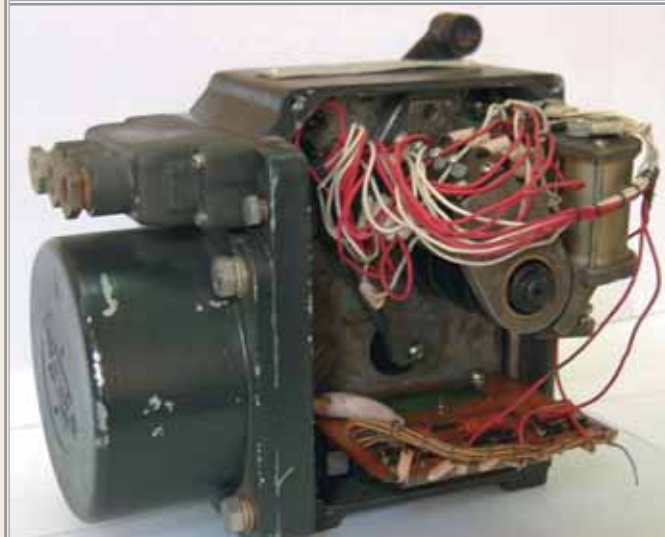
— Да, рынок «цивилизуется». Сегодня достаточно много клиентов спрашивают: «Ребята, а есть ли сертификат?» Спрашивают, конечно, о происхождении, о качестве. Но тут может быть вот в чем дело. Если три года назад в Чебоксарах занимались заводской продукцией порядка 25—30 фирм, то на сегодняшний день более или менее серьезно занимаются 5—6. Остальные ушли, поэтому рынок «вторички» поубавился. Раньше, бывало, приходишь к такому «продавцу»: «Торгуешь ЭИМ?» — «Да!» — «А где берешь?» — «Да вот, со склада взял». — «Ага, со склада взял, табличку приклеил... Ну а дальше что? Это же подсудное дело-то, в принципе!» — «А-а-а, какая разница! Клиент берет. Я ему хорошую цену ставлю — он берет у меня. Почему бы и нет?»

Я сам в свое время ходил по этим конторам, которые «левой» продукцией занимаются. Мне непонятна была такая позиция...

— А тех, которые «левой» продукцией занимались — их теперь выгнали с рынка?

— Да нет еще! Всё равно, к сожалению, есть такие. Они периодически появляются и пропадают. Или меняют название... да по-всякому!

Рис. 2



— И как заводу вас от них отличить? Каким образом он может для себя гарантировать, что вы тоже не занимаетесь вторичкой, как вы ему можете это доказать?

— Кроме честного слова, вряд ли чем-то докажешь. Мы дорожим репутацией своей фирмы, поэтому нам нет смысла работать с некачественным товаром. Мы стремимся работать с надежными партнерами, которые поставляют качественную продукцию и в срок.

— Что ж, значит, объективных критериев нет — и придется вам искать согласия с заводом. А можете напоследок привести конкретный пример фальсификации?

— Да вот, пожалуйста! Такая история, до сих пор не разобрались. Год назад один клиент заказал нам затвор. Мы обратились на Семеновский арматурный завод (САЗ). Нам там сказали: «Без привода не отпускаем!» «Ладно, — говорим, — давайте с приводом». Оплатили. Ждем. Нам присылают в феврале... без привода. А привод — тот прислали только в августе. И такой привод!... Мы даже сделали фотографию. Сравните: вот ЗЭиМовский (рис. 1), а вот то, что нам прислал САЗ (рис. 2): черный, страшный. Вот откуда они его взяли, интересно? Мало того что не фланцевый, а рычажный, к тому же просто безобразного исполнения. Это даже не со склада, это я не знаю откуда, на складах такие не лежат!

Мы постоянно держим у себя заводские приводы — чтобы сокращать сроки поставки. Не дождавись положительного ответа — нам пришлось потребителю отправить другой механизм. Ни денег, ни привода так от САЗа на сегодняшний день не добились. Надеемся, в ближайшее время САЗ все же заменит нам свой МЭО на МЭОФ, причем заводского исполнения.

Интервью провел А. Горелов

...Я другой такой страны не знаю...

В. Лебедев-Кумач