





д-р MANUEL THOMÄ

„Сервизните техници трябваше да тичат в бомбоубежището шест пъти на ден “

Юри Постриган отговаря за продажбите и обслужването в **TRUMPF,** Украйна , Арие Елмалем в Израел . В разговор двамата търговски представители описват условията , при които работят за своите клиенти от началото на нападателната война от страна на Русия и атаката от Хамас .

Г -н Постриган , г -н Елмалем , на **24** февруари **2022** г . Русия нахлу в Украйна , а на **7** октомври **2023** г . Хамас нападна Израел . Какъв е вашият спомен за деня , който промени страната и живота ви ?

Юри Постриган : Когато Путин премина границата , предположих , че Украйна ще бъде завършена за три дни . Мислех , че тук няма истинска армия . Няма оръжия , няма народ , готов за война . Трима от шестимата ми сервизни инженери решиха да отидат на фронта . Все още се сражават , един от тях наскоро беше ударен и ранен при атака в Одеса — за щастие е добре .

Арие Елмалем : Веднага след атаките на Хамас на 7 октомври 2023 г . армията набра трима сервизни техници от нашия сервизен екип от седем души . В същия ден решихме като екип , че нашите клиенти не трябва да усещат това . Съответно последните няколко месеца бяха много трудни . Точно завчера последният от тримата сервизни техници се завърна от назначението си .

Юри Постриган , отговорен □□ продажбите и обслужването в TRUMPF, Украйна

Арие Елмалем , отговорен за продажбите □ обслужването в TRUMPF, Израел

Какво въздействие оказва конфликтът върху вашите клиенти ?

Арие Елмалем : В Израел засегнатата зона е на север и югозапад на границата с ивицата Газа . Имаме някои клиенти там . Те поддържат дейността си през последните месеци въпреки ракетния обстрел . В първите дни обаче страдаха от лошото предлагане на необработен метален лист за производството , тъй като някои от доставчиците им първоначално спряха да доставят там . Някои нямаха и служители , понеже избягаха . Съответно трябваше да обучим и нови служители на нашите клиенти как да използват машините на TRUMPF. Трябваше да поемем и пускането в експлоатация на нови машини , тъй като TRUMPF не може да изпраща служители в тези зони от съображения за безопасност .

Юрий Постриган : Украйна има индустриални региони повече в източната част на страната . Точно където Русия бомбардира и окупира страната . Много компании са преместили производството си в западните □□□□□□□.Viele Unternehmen sind mit ihrer Produktion in den Westen des Landes umgezogen. Те са загубили работна сила , защото мъжете служат на фронтовата линия , а някои са избягали от страната .

» Заради войната вече нямаме истинска рутина , а само импровизация .

Юри Постриган , отговорен за продажбите и обслужването в TRUMPF, Украйна

Как се отрази войната на отношенията ви с клиентите ?

Юрий Постриган : Още преди войната желанията на нашите клиенти стояха на централна позиция . Никога не упражняваме натиск при преговорите . В сравнение с конкуренцията , ние винаги сме имали специални отношения на партньорство . Въпреки това преди войната понякога сме понасяли груби думи , особено ако не сме достатъчно бързи . Сега на всички е ясно , че сме в една и съща лодка . Когато възникне проблем , открито обсъждаме как можем да намерим най -доброто решение въпреки неблагоприятните обстоятелства .

А в Израел ?

Арие Елмалем : Ние и нашите клиенти също се поддържаме заедно . Даваме приоритет на тези , които ежедневно са засегнати от последиците на войната . Това включва , например , един клиент в кибуц [бел : кооперативно организирано селище] на границата с Ивицата Газа . Това място , Рахим , беше нападнато от терористи . Те убиха някои членове на кибуца . Терористите влязоха и в производството на метални листове на нашия клиент и започнаха да стрелят . Две седмици след нападението , през миналия октомври , моят главен инженер и аз получихме разрешение от армейските власти да пътуваме до там . Когато се появихме във фабриката , сервизният ръководител беше изключително изумен , защото не ни се беше обадил . Казахме : „Идваме да видим какво става . Искаме да задвижим машините отново и носим резервни части “.

» Ние се появяваме не само когато някой иска да купи машина . Ние сме до нашите клиенти винаги когато имат нужда .

Арие Елмалем , отговорен за продажбите и обслужването в TRUMPF, Израел

Как се справят другите фирми ?

Арие Елмалем : Нивото на обслужване при нас е много високо . Докато ние имаме девет сервизни инженери , работещи за TRUMPF, много от нашите конкуренти имат само двама . Клиентите привикват . И това ни прави различни . Ние се появяваме не само когато някой иска да купи машина . Ние сме до нашите клиенти винаги когато имат нужда . Ние управлявахме машина на границата с Ливан , докато регионът беше подложен на ракетна атака . Сервизните техници трябваше да тичат в бомбоубежището шест до осем пъти на ден . Поради краткото разстояние до Ливан те имаха само няколко секунди всеки път .

Юрий Постриган : В Украйна някои конкуренти просто изчезнаха от пазара . Ние останахме .

Какво си пожелавате занапред ?

Юрий Постриган : Тук сме в много трудна ситуация . Ако можехме да получим някакво преференциално отношение от всички партньори по света заради войната , би било чудесно . Останалото ще направим ние .

Арие Елмалем : Пожелавам си всички служители и членове на семействата на нашите клиенти , които сега служат в израелската армия или които са били взети за заложници , да се приберат безопасно у дома . И се надявам скоро всички да се върнем към един нормален живот .



□-□ **MANUEL THOMÄ**

□□□□□□□□□□□ INTERNATIONAL MEDIA RELATIONS