DR. MANUEL THOMÄ

"Os técnicos de assistência tinham que correr ao abrigo antiaéreo seis vezes por dia"

Yuri Postrigan é responsável por vendas e serviços na TRUMPF na Ucrânia, Arie Elmalem em Israel. Numa conversa, os dois representantes comerciais descrevem as condições em que têm trabalhado para os seus clientes desde o início da guerra de ataque da Rússia e do ataque do Hamas.

Senhor Postrigan, senhor Elmalen, em 24 de fevereiro de 2022 a Rússia invadiu a Ucrânia e em 7 de outubro de 2023 o Hamas atacou Israel. Como você se lembra do dia que mudou seu país e sua vida?

Yuri Postrigan: Quando Putin atravessou a fronteira, presumi que a Ucrânia estaria derrotada em três dias. Achei que não havia um exército de verdade aqui. Sem armas, sem pessoas prontas para a guerra. Três dos meus seis engenheiros de assistência decidiram ir para a frente de batalha. Eles ainda estão lutando, um deles foi recentemente atingido e ferido num ataque em Odessa – felizmente ele está bem.

Arie Elmalem: Imediatamente após os ataques do Hamas em 7 de outubro de 2023, o exército convocou três técnicos de serviço da nossa equipe de serviço composta por sete pessoas. No mesmo dia, decidimos em equipe que nossos clientes não deveriam ser afetados por isso. Os últimos meses foram, portanto, muito difíceis. Foi somente anteontem que o último dos três técnicos de assistência voltou do serviço militar.

<p>Yuri Postrigan é responsável por vendas e serviços na TRUMPF na

<p>Arie Elmalem é responsável por vendas e serviços na TRUMPF em

Ucrânia.</p> Israel.</p>

Que impacto o conflito tem sobre seus clientes?

Arie Elmalem: Em Israel, a área afetada fica no norte e no sudoeste, na fronteira com a Faixa de Gaza. Temos alguns clientes ali. Eles mantiveram suas operações nos últimos meses, apesar dos ataques com foguetes. No início, porém, eles sofreram com a falta de fornecimento de chapas metálicas brutas para produção porque alguns de seus fornecedores inicialmente pararam de entregar lá. Alguns também não tinham funcionários porque estes fugiram. Portanto, também tivemos que treinar alguns dos novos funcionários de nossos clientes sobre como usar as máquinas TRUMPF. Também tivemos que assumir o comissionamento de novas máquinas, pois a TRUMPF não pode mais enviar funcionários para essas áreas por motivos de segurança.

Yuri Postrigan: A Ucrânia tem suas regiões industriais mais no leste do país. Exatamente onde a Rússia bombardeia e ocupa o país. Muitas empresas transferiram a sua produção para o oeste do país. Eles perderam mão-de-obra porque os homens servem na linha da frente e alguns fugiram do país.

» Por causa da guerra, já não temos rotinas reais, apenas improvisação.

Yuri Postrigan é responsável por vendas e serviços na TRUMPF na Ucrânia.

Como a guerra afetou seu relacionamento com os clientes?

Yuri Postrigan: Mesmo antes da guerra, já nos concentrávamos nos desejos dos nossos clientes. Nunca os colocamos sob pressão nas negociações. Comparado com a concorrência, sempre tivemos uma relação especial e muito cooperativa. No entanto, antes da guerra, por vezes diziam palavras duras, por exemplo, quando não éramos suficientemente rápidos. Agora todo o mundo sabe que estamos todos no mesmo barco. Quando surge um problema, discutimos abertamente como podemos encontrar a melhor solução apesar das circunstâncias adversas.

E em Israel?

Arie Elmalem: Nós e nossos clientes também somos unidos. Priorizamos aqueles que são afetados pelos efeitos da guerra diariamente. Isso inclui, por exemplo, um cliente num kibutz [nota: assentamento organizado de forma cooperativa] na fronteira com a Faixa de Gaza. Este lugar, Rahim, foi atacado por terroristas. Eles mataram alguns membros do kibutz. Naquela época, os terroristas também entraram na produção de chapas metálicas de nossos clientes e começaram a atirar em sua volta.
Duas semanas após o ataque de outubro passado, meu engenheiro-chefe e eu recebemos permissão das autoridades do exército para viajar para lá. Quando chegamos à fábrica, o gerente de assistência ficou completamente pasmo porque não havia nos telefonado. Dissemos: "Viemos ver o que está acontecendo. Queremos que as máquinas voltem a funcionar e estamos trazendo peças de reposição conosco".

» Não aparecemos apenas quando alguém quer comprar uma máquina. Estamos ao lado dos nossos clientes sempre que eles precisam de nós.

Arie Elmalem é responsável por vendas e serviços na TRUMPF em Israel.

Como outras empresas lidaram com isso?

Arie Elmalem: Nosso nível de serviço é muito alto. Enquanto temos nove engenheiros de assistência trabalhando para a TRUMPF, muitos de nossos concorrentes têm apenas dois. Os clientes se habituam a isso. Isso faz a diferença. Não aparecemos apenas quando alguém quer comprar uma máquina. Estamos ao lado dos nossos clientes sempre que eles precisam de nós. Colocamos uma máquina em operação na fronteira com o Líbano enquanto a região estava sob ataque de mísseis. Os técnicos de assistência tinham que correr ao abrigo antiaéreo até oito vezes por dia. Devido à curta distância até o Líbano, eles tinham apenas alguns segundos de cada vez.

Yuri Postrigan: Na Ucrânia, alguns concorrentes simplesmente desapareceram do mercado. Nós permanecemos.

O que vocês esperam para o futuro?

Yuri Postrigan: Estamos numa situação muito difícil aqui. Se pudéssemos obter algum tratamento preferencial de todos os

parceiros do mundo por causa da guerra, isso seria ótimo. O resto nós faremos.

Arie Elmalem: Desejo que todos os funcionários e familiares de nossos clientes que agora servem no exército israelense ou que foram feitos reféns voltem para casa em segurança. E espero que todos possamos voltar à vida normal em breve.

DR. MANUEL THOMÄ

CHEFE DE RELAÇÕES PÚBLICAS INTERNACIONAIS