



— DR. MANUEL THOMÄ

„Tehnicienii de service trebuiau să intre în adăpostul antiaerian de șase ori pe zi”

Yuri Postrigan este responsabil de vânzări și servicii la TRUMPF în Ucraina, iar Arie Elmalem în Israel. Într-un interviu, cei doi reprezentanți de vânzări descriu condițiile în care au lucrat pentru clienții lor de la începutul războiului de agresiune din partea Rusiei și de la atacul Hamas.

DI Postrigan, dl Elmalen, pe 24 februarie 2022 Rusia a invadat Ucraina, iar la 7 octombrie 2023 Hamas a atacat Israelul. Cum vă amintiți ziua care v-a schimbat viața?

Yuri Postrigan: când Putin a trecut granița, am presupus că Ucraina va fi terminată în trei zile. Am crezut că nu există o armată adevărată aici. Fără arme, fără oameni pregătiți pentru război. Trei dintre cei șase ingineri de serviciu ai mei au decis să meargă pe front. Ei încă luptă, unul dintre ei a fost recent lovit și rănit într-un atac în Odessa - din fericire, este bine din nou.

Arie Elmalem: imediat după atacurile Hamas din 7 octombrie 2023, armata a recrutat trei tehnicieni din echipa noastră de șapte persoane. În aceeași zi, am decis ca o echipă de clienții noștri nu ar trebui să treacă prin asta ceva. Prin urmare, ultimele câteva luni au fost foarte dificile. Ultimul dintre cei trei tehnicieni de service s-a întors din misiune alături.



<p>Yuri Postrigan, responsabil pentru vânzări și servicii la TRUMPF în Ucraina</p>



<p>Arie Elmalem, responsabil pentru vânzări și servicii la TRUMPF în Israel</p>



Ce impact are conflictul asupra clienților dumneavoastră?

Arie Elmalem: În Israel, zona afectată este în nord și sud-vest, la granița cu Fâșia Gaza. Avem câțiva clienți acolo. Aceștia și-au continuat operațiunile în ultimele luni, în ciuda tirurilor de rachete. Cu toate acestea, în primele zile, au avut de suferit din cauza aprovizionării reduse cu tablă brută pentru producție, deoarece unii dintre furnizorii lor au încetat inițial să livreze acolo. De asemenea, unii angajați au dispărut pentru că au fugit. Prin urmare, a trebuit, de asemenea, să instruiți unii dintre noii angajați ai clienților noștri în utilizarea utilajelor TRUMPF. De asemenea, a trebuit să prelucram punerea în funcțiune a noilor mașini, deoarece TRUMPF nu mai poate trimite angajați în aceste zone din motive de siguranță.

Yuri Postrigan: regiunile industrializate ale Ucrainei sunt în general situate în estul țării. Exact acolo unde Rusia bombardează și ocupă teritoriul țării. Multe companii și-au relocalizat producția în vestul țării. Au pierdut forță de muncă deoarece barbații sunt pe front, iar unii au fugit din țară.



Din cauza războiului, nu mai avem nicio rutină reală, ci doar improvizație.

Yuri Postrigan, responsabil pentru vânzări și servicii la TRUMPF în Ucraina

Cum v-a afectat războiul relația cu clienții?

Yuri Postrigan: chiar și înainte de război, ne-am concentrat pe dorințele clienților noștri. De exemplu, nu îi punem niciodată sub presiune în timpul negocierilor. Comparativ cu concurența, am avut întotdeauna o relație specială, foarte cooperantă. Cu toate acestea, înainte de război, uneori aveau cuvinte dure dacă nu eram suficient de rapizi, de exemplu. Acum toată lumea realizează că suntem în aceeași barcă. Dacă apare o problemă, discutăm deschis despre modul în care putem găsi cea mai bună soluție în ciuda circumstanțelor nefavorabile.

Iar în Israel?

Arie Elmalem: noi și clienții noștri rămânem împreună. Acordăm prioritate celor care sunt afectați zilnic de efectele războiului. Printre aceștia se numără, de exemplu, un client dintr-un kibbutz [notă: așezare organizată ca o cooperativă] la granița cu Fâșia Gaza. Acest loc, Rahim, a fost atacat de teroriști. Au ucis câțiva membri ai kibbutzului. Teroriștii au venit, de asemenea, la instalația de producție de tablă a clientului nostru și au început să tragă în jur. La două săptămâni după atacul din octombrie anul trecut, inginerul meu șef și cu mine am primit autorizația din partea autorităților militare de a călători acolo. Când ne-am prezentat la fabrică, directorul de service de acolo a fost complet uimit pentru că nu ne sunase. Am spus: „Am venit să vedem ce se întâmplă. Dorim să repunem mașinile în funcțiune și aducem cu noi piese de schimb.



Nu ne prezentăm doar atunci când cineva dorește să cumpere o mașină. Suntem acolo pentru clienții noștri ori de câte ori au nevoie de noi.

Arie Elmalem, responsabil pentru vânzări și servicii la TRUMPF în Israel

Cum au procedat alte companii în această privință?

Arie Elmalem: nivelul nostru de servicii este foarte ridicat. În timp ce noi avem nouă ingineri de service care lucrează pentru TRUMPF, mulți dintre concurenții noștri au doar doi. Clienții se obișnuiesc cu acest lucru. Asta face toată diferența. Nu ne prezentăm doar atunci când cineva dorește să cumpere o mașină. Suntem acolo pentru clienții noștri ori de câte ori au nevoie de noi. Am pus în funcțiune o mașină la granița cu Libanul în timp ce regiunea era atacată cu rachete. Tehnicienii de service trebuiau să intre în adăpostul antiaerian de seară până la opt ori pe zi. Din cauza distanței scurte până în Liban, au avut la dispoziție doar câteva secunde de fiecare dată.

Yuri Postrigan: în Ucraina, unii concurenți au dispărut pur și simplu de pe piață. Noi am rămas.

Ce vă doriți pentru viitor?

Yuri Postrigan: suntem într-o situație foarte dificilă aici. Dacă am putea fi tratați oarecum favorabil de către toți partenerii din lume din cauza războiului, ar fi minunat. De restul ne ocupăm noi.

Arie Elmalem: sper că toți angajații și membrii familiilor clienților noștri care servesc acum în armata israeliană sau care au fost luați ostatici se vor întoarce acasă teferi și sănătoși. Și sper că ne vom putea întoarce cu toții la o viață normală în curând.





DR. MANUEL THOMÄ
DIRECTOR INTERNATIONAL MEDIA RELATIONS

