DR. MANUEL THOMÄ

„Tehnicienii de service trebuiau s□ intre în ad□postul antiaerian de □ase ori pe zi”

Yuri Postrigan este responsabil de vânz□ri □i servicii la TRUMPF în Ucraina, iar Arie Elmalem în Israel. Într-un interviu, cei doi reprezentan□i de vânz□ri descriu condi□iile în care au lucrat pentru clien□ii lor de la începutul r□zboiului de agresiune din partea Rusiei □i de la atacul Hamas.

Dl Postrigan, dl Elmalen, pe 24 februarie 2022 Rusia a invadat Ucraina, iar la 7 octombrie 2023 Hamas a atacat Israelul. Cum v□ aminti□i ziua care v-a schimbat □ara □i via□a?

Yuri Postrigan: când Putin a trecut grani□a, am presupus c□ Ucraina va fi terminat□ în trei zile. Am crezut c□ nu exist□ o armat□ adev□rat□ aici. F□r□ arme, f□r□ oameni preg□ti□i pentru r□zboi. Trei dintre cei □ase ingineri de serviciu ai mei au decis s□ mearg□ pe front. Ei înc□ lupt□, unul dintre ei a fost recent lovit □i r□nit într-un atac în Odessa - din fericire, este bine din nou.

Arie Elmalem: imediat dup□ atacurile Hamas din 7 octombrie 2023, armata a recrutat trei tehnicieni din echipa noastr□ de □apte persoane. În aceea□i zi, am decis ca o echip□ c□ clien□ii no□tri nu ar trebui s□ treac□ prin a□a ceva. Prin urmare, ultimele câteva luni au fost foarte dificile. Ultimul dintre cei trei tehnicieni de service s-a întors din misiune alalt□ieri.

Yuri Postrigan, responsabil pentru vânz□ri □i servicii la TRUMPF în Ucraina

Arie Elmalem, responsabil pentru vânz□ri □i servicii la TRUMPF în Israel

Ce impact are conflictul asupra clien□ilor dumneavoastr□?

Arie Elmalem: în Israel, zona afectat□ este în nord □i sud-vest, la grani□a cu Fâ□ia Gaza. Avem câ□iva clien□i acolo. Acestea □i-au continuat opera□iunile în ultimele luni, în ciuda tirurilor de rachete. Cu toate acestea, în primele zile, au avut de suferit din cauza aprovizion□rii reduse cu tabl□ brut□ pentru produc□ie, deoarece unii dintre furnizorii lor au încetat ini□ial s□ livreze acolo. De asemenea, unii angaja□i au disp□rut pentru c□ au fugit. Prin urmare, a trebuit, de asemenea, s□ instruim unii dintre noii angaja□i ai clien□ilor no□tri în utilizarea utilajelor TRUMPF. De asemenea, a trebuit s□ prelu□m punerea în func□iune a noilor ma□ini, deoarece TRUMPF nu mai poate trimite angaja□i în aceste zone din motive de siguran□□.

Yuri Postrigan: regiunile industrializate ale Ucrainei sunt în general situate în estul □□rii. Exact acolo unde Rusia bombardeaz□ □i ocup□ teritoriul □□rii. Multe companii □i-au relocat produc□ia în vestul □□rii. Au pierdut for□□ de munc□ deoarece b□rba□ii sunt pe front, iar unii au fugit din □ar□.

Din cauza r□zboiului, nu mai avem nicio rutin□ real□, ci doar improviza□ie.

Yuri Postrigan, responsabil pentru vânz□ri □i servicii la TRUMPF în Ucraina

Cum v-a afectat r□zboiul rela□ia cu clien□ii?

Yuri Postrigan: chiar □i înainte de r□zboi, ne-am concentrat pe dorin□ele clien□ilor no□tri. De exemplu, nu îi punem niciodat□ sub presiune în timpul negocierilor. Comparativ cu concuren□a, am avut întotdeauna o rela□ie special□, foarte cooperant□. Cu toate acestea, înainte de r□zboi, uneori aveau cuvinte dure dac□ nu eram suficient de rapizi, de exemplu. Acum toat□ lumea realizeaz□ c□ suntem în aceea□i barc□. Dac□ apare o problem□, discut□m deschis despre modul în care putem g□si cea mai bun□ solu□ie în ciuda circumstan□elor nefavorabile.

Iar în Israel?

Arie Elmalem: noi □i clien□ii no□tri r□mânem împreun□. Acord□m prioritate celor care sunt afecta□i zilnic de efectele r□zboiului. Printre ace□tia se num□r□, de exemplu, un client dintr-un kibbutz [not□: a□ezare organizat□ ca o cooperativ□] la grani□a cu Fâ□ia Gaza. Acest loc, Rahim, a fost atacat de terori□ti. Au ucis câ□iva membri ai kibbutzului. Terori□tii au venit, de asemenea, la instala□ia de produc□ie de tabl□ a clientului nostru □i au început s□ trag□ în jur.
La dou□ s□pt□mâni dup□ atacul din octombrie anul trecut, inginerul meu □ef □i cu mine am primit autoriza□ia din partea autorit□□ilor militare de a c□l□tori acolo. Când ne-am prezentat la fabric□, directorul de service de acolo a fost complet uimit pentru c□ nu ne sunase. Am spus: „Am venit s□ vedem ce se întâmpl□. Dorim s□ repunem ma□inile în func□iune □i aducem cu noi piese de schimb.

Nu ne prezent□m doar atunci când cineva dore□te s□ cumpere o ma□in□. Suntem acolo pentru clien□ii no□tri ori de câte ori au nevoie de noi.

Arie Elmalem, responsabil pentru vânz□ri □i servicii la TRUMPF în Israel

Cum au procedat alte companii în aceast□ privin□□?

Arie Elmalem: nivelul nostru de servicii este foarte ridicat. În timp ce noi avem nou□ ingineri de service care lucreaz□ pentru TRUMPF, mul□i dintre concuren□ii no□tri au doar doi. Clien□ii se obi□nuiesc cu acest lucru. Asta face toat□ diferen□a. Nu ne prezent□m doar atunci când cineva dore□te s□ cumpere o ma□in□. Suntem acolo pentru clien□ii no□tri ori de câte ori au nevoie de noi. Am pus în func□iune o ma□in□ la grani□a cu Libanul în timp ce regiunea era atacat□ cu rachete. Tehnicienii de service trebuiau s□ intre în ad□postul antiaerian de □ase pân□ la opt ori pe zi. Din cauza distan□ei scurte pân□ în Liban, au avut la dispozi□ie doar câteva secunde de fiecare dat□.

Yuri Postrigan: în Ucraina, unii concuren□i au disp□rut pur □i simplu de pe pia□□. Noi am r□mas.

Ce v□ dori□i pentru viitor?

Yuri Postrigan: suntem într-o situa□ie foarte dificil□ aici. Dac□ am putea fi trata□i oarecum favorabil de c□tre to□i partenerii din lume din cauza r□zboiului, ar fi minunat. De restul ne ocup□m noi.

Arie Elmalem: sper c□ to□i angaja□ii □i membrii familiilor clien□ilor no□tri care servesc acum în armata israelian□ sau care au fost lua□i ostatici se vor întoarce acas□ teferi □i s□n□to□i. □i sper c□ ne vom putea întoarce cu to□ii la o via□□ normal□ în curând.

DR. MANUEL THOMÄ

DIRECTOR INTERNATIONAL MEDIA RELATIONS