

## Nagy pécsi mu

## stra



A Pollack Expo ezúttal remek lehetőséget adott arra, hogy összekössük a kellemest a haszonnal, így két szakmai előadás között meglátogattuk a pécsi épületgépész kereskedőket. Ez alkalommal is három céget szemlítettünk ki, amelyeket az udvariasság, szakmaiság és a gyors kiszolgálás szempontjai szerint vizsgáltunk.

Pécs az épületgépész képzés egyik legváros, érthető tehát, hogy ennek fényében nagy elvárásokkal indultunk a szakkereskedésekhez. Előjáróban any-

nyi elmondható, hogy aki nem helyi, annak nem könnyű megtalálni a szaküzleteket. Hiába van meg a pontos cím, az sok esetben nem egyértelmű,

vagy az épületek számozásából következően félrevezető.

Nagyság szerint emelkedő sorrendben vizsgáltuk meg a cégeket. Volt közöttük egészen kicsi kereskedés, a SZUÉSZ Épületgépészet (Zsolnay V. utca 21.). Közepes méretűnek mondható a Murányi Épületgépészet Kft. (Verseny u. 1/A), a nagy kereskedőcégek közül pedig ez alkalommal a D-ÉG Pont Épületgépészeti üzletlánc (Közraktár út 7.) „vizsgáztunk”.

A feltett kérdéseink továbbra sem változott: 60 négyzetméter alapterületű, kétszintes lakáshoz szeretnénk vásárolni kombi kazánt.

A válaszok tekintetében akadtak még kisebb-nagyobb csiszolnivalók a kereskedésekben, de összességében jól vizsgázott a pécsi csapat. Különösen udvariasságban, amely a vásárló és kereskedő viszonyában meghatározza az első benyomást.

### ■ A legkisebb is számít

A legelső kereskedés, ahová betértünk, a SZUÉSZ Épületgépészet üzlete volt, amely az üzletsor egyik elemeként az egykori családi boltok hangulatát, miliójét idézi. Rendezetten sorakoznak külön polcokon a szerelvények, azonban az árukészlet meglehetősen szerény, látszik, hogy pont annyit tartanak mindenből, amennyi gyorsan elfogy. Kazánok nincsenek, azt csak rendelésre lehet igényelni. Az eladó pult mögött egy hölgy fogadott bennünket, udvariasan, előre köszönve. Elhangzott a kérdés, hatvan négyzetméter, kombi kazán. Nehézkesen jött a válasz, a hölgy sokat bizonytalankodott, pedig az eladó szigorú tekintetéből kiindulva több határozottságot vártunk volna. A kazánokról mindent elmondott a katalógus alapján, azonban a jogszabályi változásokról, a lehetőségekről már kevésbé. A beszél-

getés eléggé dőcögősen ment. Sem tervezőt, sem kivitelezőt önmagától nem ajánlott, pedig – mint utólag kiderült – az üzlet ezzel is foglalkozik. Bár egyedüli

vásárlóként voltunk a szakkereskedésben, ennek ellenére vontatottan, lassan telt az idő, pedig a száraz beszélgetés nem

tartott tíz percnél tovább. Kedves, udvarias elkészítés után folytattuk utunkat a következő boltba.

### ■ Az arany középutban sohasem csalódunk

A következő szaküzletünk a Murányi Épületgépészet Kft. volt. Nem kiskereskedés, de nem is bolthálózat, emberi léptékű, áttekinthető. Itt minden a helyén van. Kazánok, szerelvények, és ami különösen tetszett, egy fűtési hálózatot szemléltető installáció, amelyből a laikusok is könnyen megérthetik egy lakás fűtési rendszerét. Éppen délben történt a látogatás, az eladó ebédelt, de amint észrevette, hogy közeledünk, azonnal megszakította étkezését, és váltott. Mindez olyan gyorsan történt, hogy aki nem célzottan, hibákat keresve megy be egy üzletbe, annak fel sem tűnik. Udvarias köszönés után már a problémáról beszélgettünk. Az eladó tanári részletességgel avatott be minket a fűtési rendszerek rejtelmeibe. Világos, egyértelmű, pörgős kis előadást remekelt, használva a szemléltető eszközt. Kijött az eladótérből, fizikailag is mindent végigmutogatott, amiről beszélt.

Nem volt toladó, nem akarta a legdrágább rendszert ránc tükálni, de a gagyit sem akarta elsózni. Felkészült és határozott szakember benyomását keltette, olyanét, akiben megbízhat a vevő, akinek a véleményét érdemes figyelembe venni. A beszélgetésünk vége felé felajánlotta az ingyenes felmérést, amely semmilyen kötelezettséggel sem jár. Az üzletben rajtunk kívül nem volt más vevő, de a gyorsaságot meg lehetett ítélni a szakmaiság tekintetében. Kézfogással váltunk el egymástól.

■ Végül a nagyok közül egy újabb Befejezőképp a D-ÉG Pont Épületgép-

pészeti üzletlánc pécsi boltját látogattuk meg. Rendezett, nagy eladótér, délután is sokan vásároltak. Az eladók meglehetősen leterheltek voltak, többen vártak a sorukra. A pultban két eladó egyfolytában az ügyfelekkel foglalkozott. Udvarias köszönés fogadott bennünket, amikor beléptünk. A nagy leterheltség ellenére egy fiatalabb férfi eladó lépett oda hozzánk a pultból az eladótérbe, kérdezvén, hogy miben segíthet.

Előadtuk a mondandónkat, ő pedig alaposan rákérdezett a sarkalatos problémákra; mekkora a ház, milyen az elképzelés stb. Elmondta, hogy a nagy leterheltség miatt nem tud segíteni, mert éppen akkor érkezett meg áruval megrakva az egyik teherautó.

Látszott, hogy kevés az emberük, az eladónak nemcsak az eladással kell foglalkozniuk. Sajnos! Elkérte az adataimat, és visszahívtam ígért. Bő egy óra múlva fel is hívtak bennünket, majd e-mailen küldték el a kért árajánlatot.

Hiába a gyorsaság, az udvariasság, ha a kapacitás nem teszi lehetővé azt, hogy megfelelően kiszolgálják a vevőket. Ez a látogatás újabb problémára világított rá, arra, hogy fontos a megfelelő számú ember, és az, hogy a megfelelő ember a megfelelő helyen legyen.

Összességében azonban nagyon szimpatikus volt az üzlet, és a kért segítséget meg is adták az üzlet dolgozói.

## a mustra tanulságai

A három üzlet tekintetében a Murányi Épületgépészet Kft. messze a legjobb teljesítményt nyújtotta, mind szakmailag, mind udvariasság és gyorsaság tekintetében. A D-ÉG, annak ellenére, hogy kevés emberrel dolgozik – ez semmiképp sem az eladószemélyzet hibája –, meg tudja oldani a feladatait. A kérdés csak annyi, hogy milyen áron. A kiskereskedőknek továbbra is a határozatlanság a legnagyobb problémájuk, az előzőkhöz hasonlóan. Megvan a szaktudás, megvan az udvariasság, de valami hiányzik, amit úgy is megfogalmazhatnánk, hogy a korrekt rámenősség. Minden betévedt vásárló lehet potenciális ügyfél.

Számos visszajelzést kapunk az épületgépész kereskedők mustrájának cikksorozatával kapcsolatban. Sok változás történt, van olyan cég – kereskedőlánc –, ahol kéthetenre tréninget tartanak az alkalmazottaknak, hogyan kell viselkedni az eladó pult mögött. Azt vesszük észre mi is a tapasztalatok alapján, hogy van fejlődés, valami megindult e tekintetben. A mi célunk, hogy mindenhol pozitív irányban történjen változás, amely mindannyiunk érdeke. Továbbra is résen leszünk, és folytatjuk a vidéki túrát. ■

## Értékelés

|                                       | Udvariasság | Szakmaiság | Gyorsaság |
|---------------------------------------|-------------|------------|-----------|
| ■ Murányi Épületgépészet Kft.         | 5           | 5*         | 5         |
| ■ D-ÉG Pont Épületgépészeti üzletlánc | 5           | 5          | 3         |
| ■ SZUÉSZ Épületgépészet üzlete        | 5           | 3          | 3         |

|         |                                     |
|---------|-------------------------------------|
| 15 pont | Murányi Épületgépészet Kft.         |
| 13 pont | D-ÉG Pont Épületgépészeti üzletlánc |
| 11 pont | SZUÉSZ Épületgépészet üzlete        |