

Emberi kapcsolatok is szükségesek a sikeres üzletmenethez

Dr. Juhász Géza

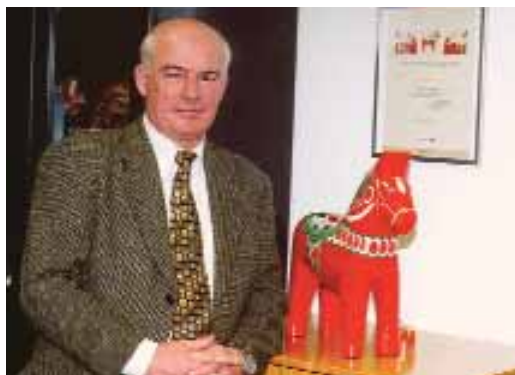
Beszélgetésünk során a Papyrus Hungária Kereskedelmi Rt. vezérigazgatója, Emri Gussi elmondta, egy nehéz indulás után mára már a magyar piac egyik meghatározó szereplői lettek. És ez nem kis dolog, mert amikor évekkal ezelőtt a svéd anyacég megvásárolta a Papírkert, és Papyrus néven elindultak a magyar papírpiacra, elég mélyről kezdtek. Ebből felemelkedni és a mai eredményig eljutni nem volt egyszerű, de sikerült. A hogyanról beszélgettünk, és ennek során Emri Gussi úr ismertette azt az üzleti filozófiát, amelynek naponkénti gyakorlati megvalósítása meghozta eredményét. Mert nem elég egy üzletet megnyitni, telerakni áruval, várni a vevőt és a véletlenre bízni, hogy bejön-e, vásárol-e.

– Mikor elindultunk a magyar papírpiacra – mondta a vezérigazgató –, megfogalmaztuk azt a magatartást, amit tanúsítanunk kell. Ennek a legfontosabb kritériumai: felelősség munkánk végzésében minden üzleti partner felé; a cég irányítása egyértelmű legyen és ne mindenki a maga elképzelése szerint végezze a munkáját – ennek következtében egységes fellépéssel lehet a vevőt meggyőzni arról, hogy bennünk megbízhat. El kell jutni minden munkatársnak addig, hogy élvezze azt a munkát, amelyet végez. Természetesen az emberi magatartáson túl a szolgáltatás, a választék is olyan legyen, hogy a vevő tudja, érezze: nálunk érdemes vásárolni.

– Jelent valami pozitívumot ez a magatartás az üzlet eredményessége szempontjából?

– Sokan azt hitték, hogy az elektronika és technika robbanásszerű fejlődésével az emberi kapcsolatoknak vége lesz. Az internet, a számítógép jóformán egy gombnyomással elintézi dolgokat, nem szükséges, hogy az emberek egymással érintkezzenek. De ez nem így van. Megfelelő emberi kapcsolatok nélkül nem jön létre semmi. Üzlet szempontjából ezt úgy kell érteni, hogy van egyszer a termék és van a vásárló. Ahhoz, hogy a kettő találkozzon, azt nekem mint eladónak kapcsolattartással szükséges megvalósítanom. A modern technika nem személytelenítheti el

kapcsolatainkat, hanem azt kell szolgálja, hogy a gyors ügyintézés az embereknek sokkal több idejük legyen egymással foglalkozni, egymást megismerni, és ezáltal megtapasztalni, hogy mit is kaphatok a másik embertől. Lehet például telefonon is kommunikálni és üzletet kötni. De nem mindegy, hogy én mint eladó a telefonvonal egyik végén milyen magatartást tanúsítok, hogyan



Emri Gussi

kommunikálok. Ha jól, akkor a személyes találkozás is létrejön. Olyan magatartásra van szükség, hogy ez a találkozás kellemessé váljon. Természetesen az is nagyon fontos, hogy az általam kínált termék kiváló minőségű legyen. Mi áruinkkal, üzleti magatartásunkkal hozzá tudunk járulni ahhoz, hogy a nyomda tevékenysége nyereséges legyen, kiváló minőséget állítson elő, és ezáltal versenyképessé váljon. Ezt széles körű választékkal és azonnali szállítással segítjük elő, sőt azzal is, hogy tanácsokkal könnyítjük meg a vevők döntését: milyen üzenetnek milyen papírt használjon. Ha ezt jól csinálom, akkor elérhető az is, hogy a nyomda is meggyőzze a megrendelőt, milyen alapanyag a megfelelő az adott nyomdai termék kiváló minőségéhez.

– Kis hazánkban is több jelentős papírkereskedő cég van. Meghatározó lehet, hogy milyen emberi kapcsolatot tudtak kialakítani a vevőkkel?



– Véleményem szerint, igen. Példának említtem a repülőgépen való utazást. A világon sok légitársaság van, melyek azonos céllal jöttek létre: az embereket gyorsan szállítsák úticéljuk felé. Mivel két nagy gyártó cég van a világon, minden légitársaság azonos gépekkel rendelkezik. Mind egyik gép adott esetben ugyanarról a repülőtérről száll fel és száll le, ugyanabban a légtérben repülnek, a jegy árában sincs nagy különbség. Mégis: a sok légitársaság közül miért pont az egyik az, amelyiket jobban kedvelem és annak szolgáltatását veszem igénybe, ha valahová utazom? Miért? Mert azokon a gépeken a személyzet magatartása emberi, kedves és személyemhez szóló. Figyelemmel kísérik, hogy valóban elégedett lehessenek a szolgáltatásukkal és elnyerjék bizalmamat, hogy legközelebbi utazásom alkalmával ismét őket válasszam. Ha mindezt ráerőltetett kényszerből tenné a repülőgép személyzete, akkor azt utasként azonnal észreveszem.



A fentieket a mi munkánkra alkalmazva: a termék minden papírkereskedőnél ugyanaz, a cél is azonos: eladni a terméket. De abban már nagy

a különbség – és ez kihat az üzleti forgalomra is –, hogyan szolgálom ki az üzleti partnert, mennyire figyelek az igényeire, mennyire szeretem azt, amit csinálok, mennyire érzi a vevő, hogy mindenben neki akarok segíteni. Az a tapasztalatom, hogy a vevők másként néznek ránk, mint a többi papírkereskedő cégre, egyre inkább érzik azt, hogy mi az üzleti adok-veszek merevségen túl az emberi kapcsolatot is fontosnak tartjuk, és gyakoroljuk. Úgy gondolom, ennek is köszönhető a beszélgetésünk elején említett eredményünk. Így látja ezt a svéd anyagcégünk is, és nagyon elégedett a tevékenységünkkel.

– *EU-tagállam lettünk. Jelent ez valami mást az eddigiekhöz képest?*

– Igen, részben pozitívumot, részben kötelezettséget. A határok és a vámprocedúra feloldásával az áruszállítás meggyorsult, feltételei jobbakká lettek. Hosszabb távon a raktározási lehetőség is kibővül, a nálunk lévő esetleges hiányt azonnal pótolhatjuk más, közeli országban lévő raktár-bázisról. Ugyanakkor fel kell készülni arra, hogy sok kötelező dolog is lesz: alkalmazni kell az EU-szabályokat, az EU-ban érvényes fizetési feltételeket, ismerni kell a hivatalos tender kiírásának előírásait. Mindezek ismeretére, alkalmazására már most fel kell készülni, nehogy lemaradjunk.



Ez a beszélgetés most nem konkrét adatokat, eredményeket ismertetett, hanem olyan üzletfilozófiát, amely szükséges ahhoz, hogy a Papyrus Rt. – dolgozóinak magatartásán keresztül is – az legyen, amit sikerült elérnie. Ebben nem kis része van Emri Gussi úrnak, aki kettős állampolgárként „mellékesen” a Svéd Kereskedelmi Kamara elnöke is, immár hét éve: kétéves ciklusokban már negyedszer választották meg erre a tisztségre. Ehhez is sok sikert kívánunk!