

Prodej stroje je jen špička ledovce

O firmách, jako je Agrima Žatec, s. r. o., se často hovoří jako o prodejcích zemědělské techniky. Ne že by to nebyla pravda, ale jak titulky napovídá, vlastní prodej stroje zákazníkovi je jen jeden z mnoha a mnoha úkonů a činností, jež musí prodejce vykonat po dobu životnosti stroje.

Jiří Hruška

Tu podstatně větší část ledovce (v přírodě je to 9/10) tvoří koncepční práce početného kolektivu odborníků. Cílem jejich snažení je spokojený zákazník. To není klíše, to je holá pravda. Spokojený zákazník se totiž vrací a znovu nakupuje a šíří svoji spokojenost s prodejcem mezi kolegy zemědělci, a tím rozšiřuje řadu potenciálních zákazníků. Takže spokojený zákazník je i spokojený prodejce. Co se ale skrývá za prvním informačním telefonátem zákazníka? Co přijde po něm a co se děje po případném prodeji? Na to jsme se přijeli zeptat jednatele společnosti Ing. Matouše Šubíka.

Mám zájem

Jak vypadá první telefonát se zákazníkem? „V první řadě potřebujeme zjistit co nejpodrobněji, co bude od daného stroje požadováno, jak často jej bude nasazováno a do jakých podmínek bude určen. Nejhorší, co se může stát, je špatně specifikovaný stroj. Prodat nevhodný stroj je neštěstí pro obě strany. Stojí to peníze, poškodí to třeba pověst značky a nás jako prodejce,“ vysvětluje první kroky Ing. Šubík. Jak takový první průzkum probíhá? „Bud' jedeme k zákazníkovi na farmu, nebo on přijede k nám. Kromě toho máme takovou praxi, že minimálně jednou ročně navštěvujeme každého našeho zákazníka. Při těchto návštěvách se dozvíme mnohem víc oboustranně prospěšných informací než třeba při nějakém dnu ote-



V rámci předvádění a ve službách sklídlila Agrima 1000 ha obilnin a řepky

Foto archiv firmy

dle toho, jakou techniku mají a co by jim mohla nabídnout.

Nabídka

Nechceme zde vyjmenovávat všechny prodávané značky a modely, ty si jistě každý zájemce najde na internetu, zajímá nás, jak Agrima zemědělskou techniku, kromě zmíněných webových stránek, nabízí. „Důležitým faktorem jsou venkovní plochy plné nové techniky. Oči někdy také prodávají a když se tady zákazník zastaví, některý stroj jej může zaujmout. U některých návštěvníků to může vyvolat pocit, že se bude konat DOD, ale je to trvalý stav,“ říká s úsměvem Ing. Šubík. Můžeme to potvrdit, na samostatné výstavní ploše v obci a v samotném areálu firmy stojí desítky nových strojů.

„Velmi důležité a nenahraditelné je fyzické předvádění strojů. V roce 2014 jsme měli

nákladně, ale účinné zákazníky to od nás vyžadují. Je to způsob, jak jim stroje ukázat, udělat pro ně nějakou službu a třeba jim pomoci, mají-li problém se svojí technikou nebo jsou v časové tísně. V roce 2014 jsme například sklídili přes 1000 ha řepky a obilnin. V rámci služeb jsme sklízeli obilniny, kukuřici, rozmetali hnojiva nebo sklízeli volečky mačkačem. Na nové mlátiče jsme předváděli současně také výhody telematiky. Důležitým faktorem, zejména u půdozpracujících strojů, je pak předvádění na konkrétních pozemcích potenciálního zákazníka. Tak jsme např. objednali pro letošní rok u firmy Lemken další stroje určené pro předvádění, po jednom zástupci z každé technologie, pro kterou firma stroje vyrábí, takže jich budeme mít s těmi současnými šest,“ popisuje aktivity firmy její jednatel.

A co dělá Agrima pro to, aby zákazník, když se rozhodne stroj koupit, nečekal příliš dlouhou dobu? Vedení firmy musí často předvídat a vžívat se tak trochu do role Sibyl. Jednak proto, že téměř všichni výrobci zemědělské techniky přestali vyrábět na sklad a je tedy třeba objednávat techniku na další sezónu s větším či menším předstihem (to se týká jak motorové, tak i závesné techniky), jednak proto, že na prodejce techniky mají vliv i vnější faktory, například dotační politika státu. Pro představu, na traktor se čeká čtyři měsíce, na pluh čtyři až pět měsíců. A tak věštit víceméně musí, plést se ale často nesmí, neboť v objednané technice jsou uloženy velké peníze. Rizika nese prodejce, zákazníkovi to přináší jen pozitivu, protože na vybraný stroj nemusí čekat. Příkladem mohou být letošní žádosti o dotace na zemědělskou techniku, které musejí zemědělci podat do 19. ledna. Poté stát přibližně

po jednom měsíci rozhodne, kdo dotace dostane a kdo ne. V následných čtyřech měsících je potom třeba zvládnout všechny náležitosti včetně fyzického předání techniky (musejí proběhnout výběrová řízení, poté následují objednávky na stroje, sepsání kupní smlouvy, fyzické dodání techniky, její zaplacení a do 30. 6. musejí být veškeré potřebné doklady dodány na

i stupňující se nároky na jejich obsluhu. Sebelepší stroj, který dostane do ruky nekompetentní osoba, nebude nikdy pracovat tak, jak má, což bude mít vliv na kvalitu práce, spotřebu pohonných hmot, opotřebování stroje i jeho životnost. Vedení společnosti Agrima si tento problém uvědomuje a přichází s iniciativou, školením obsluh. „Vidíme budoucnost v průběžném školení zaměstnanců našich zákazníků,“ vysvětluje Ing. Šubík a pokračuje: „Když si zákazník koupí sklízecí mlátičku, velký, elektronkou nabitý traktor nebo postřikovač, tak již nestačí předat mu stroj a krátce ho zaškolit na farmě. Školení budou účinná, když budou probíhat u nás, několikrát v roce a potom třeba po sezóně. Traktoristům vysvětlíme, jak neefektivněji a nejlépe využívat jejich stroje, na co si mají dávat pozor, co nevynechat při pravidelné údržbě. Majitelům postřikovačů a rozmetadel zase řekneme, co všechno systémy jejich techniky umožňují, jak správně nastavovat dávky a vy-

mí proudily i v loňském roce, nově byly za 2,5 milionu korun vybudovány kanceláře pro pracovníky servisu. V letošním roce budou práce pokračovat vybudováním nového sociálního zázemí pro servis, denní místnosti, jídelny, ale především nového školicího střediska. Kvalitní zázemí je nezbytné, vždyť pracovníci servisu se starají o techniku za dvě a půl miliardy korun (například 400 traktorů).

O tom, jaký důraz kladé vedení Agrimy na poprodejní servis a péči o techniku a zákazníky, svědčí firemní počty zaměstnanců, z nichž se (včetně vedení) zabývá obchodem sedm, dva jsou v ekonomickém oddělení, sedm zajišťuje náhradní díly a dvacet tři je vyčleněno pro servis a služby. Aby byli pracovníci servisu na patřičné odborné úrovni, procházejí sami každoročně několikátýdenním školením u dovozců a výrobců. Po stránce technického zajištění mají k dispozici flotilu dvanácti servisních vozidel, moderního servisního zá-



Za zákazníky jezdí plně vybavené servisní vozy

Foto Jiří Hruška



Pro potřeby servisu je nezbytná špičková diagnostická technika. Pojízdný diagnostický vůz, v němž jsou přístroje (zejména pro traktory) za 200 000 Kč

Foto Jiří Hruška

vřených dveří. Z toho tedy vyplývá, že ideální zákazník nejdříve zavolá a požádá nás, abychom s ním řešili otázku správného výběru nového stroje. To je pak polovina úspěchu,“ dodává jednatel společnosti.

Agrima nedělá ani plošné marketingové akce, oslovuje zákazníky cíleně a adresně po-

rekordně velký počet předváděcích strojů v celkové hodnotě 25 milionů korun. Tyto stroje ukazujeme, předvádíme a půjčujeme. Namátkou jmenujme tři traktory, sklízecí mlátičku, samojízdnou řezačku, závesnou techniku Lemken a Krone, postřikovače Agrio, rozmetadlo Amazone a další techniku. Je to

SZIF). A na to musí být dobrý prodejce připraven.

Prodej

Když se obě strany dohodnou, dojde k prodeji. Agrima nabízí nejen techniku, ale i finanční služby. Je schopna poskytnout veškeré finanční produkty, které se na trhu vyskytují. Například na konci roku si zemědělec mohl při koupi traktoru vzít úvěr s fixní úrokovou sazbou 0,99 %. Po uzavření obchodu Agrima dodá konkrétní stroj a zaškolí obsluhu. To je velmi důležité a firma na kvalitní předání stroje klade velký důraz.

Školení

Technická vyspělost současné techniky s sebou nese

užívat moderní elektroniku.“ V praxi si Agrima pozve deset až patnáct obsluh a ve školicí místnosti, u vystaveného stroje a za pomoci audiovizuální techniky jim budou specialisté předávat veškeré potřebné informace.

Poprodejní servis a služby

Když už je stroj prodán, musí se servisní pracovníci Agrimy o něj postarat po celou dobu životnosti jak po stránce opotřebitelných náhradních dílů, tak i v případě nějaké havárie.

V roce 2013 společnost zprovoznila novou servisní halu. Díky ní se servisní plocha zvětšila natolik, že dnes je firma schopná pracovat na šestnácti traktorech současně. Investice do technického záze-

zemí s veškerými diagnostickými přístroji a sklad náhradních dílů, jenž eviduje na třicet tisíc skladových položek a fyzicky skladuje díly za 20 milionů korun. Mimochodem, roční obrát v náhradních dílech dosahuje 60 milionů korun, hodnota techniky na skladě se pohybuje od 25 do 40 milionů korun.

Stabilní partner

Agrima je stabilní firma s kvalitními produkty. Se zázemím, jaké vytváří pro zaměstnance, a službami, které poskytuje zákazníkům se budoucností nemusí obávat, její místo v regionu bude jistě i nadále pevné a zákazníci, kterých eviduje 2500 (900 aktivních), v ní budou mít spolehlivého obchodního partnera. ■