

# Garantált megrendelői elégedettség – kiszámíthatóság

Molnár-Süle Andrea

Az elégedett megrendelő kiemelkedő értéket képvisel a nyomda fejlődésében. Amellett, hogy további rendelései gyártásában nagy eséllyel indulunk, a termelt értékek új megrendelői potenciált jelenthetnek a cég számára.

A megrendelői elégedettség maradéktalan megvalósításának első és a teljes elégedettségben legnagyobb arányt képviselő része az ígéretek teljesítésében rejlik. A megrendelés megszerzése, illetve a megrendelőtől származó, sok esetben megvalósíthatatlan igények kielégítése érdekében nem szabad a nyomdát olyan helyzetbe hozni, hogy a felelőtlen ígéretek veszélybe sodorják a többi folyamatban lévő megrendelés teljesítésének minőségi megvalósítását, határidőben történő kiszállítását. Ennek következtetés véghezvitele és napi szinten történő koordinálása nem kis feladat a nyomda számára, hiszen a megrendelések utáni hajsza hevében sajnos hajlamosak vagyunk feltétel nélkül engedni a megrendelői nyomásnak, és minden emberi számítás szerint teljesíthetetlen ígéretekkel felforgatni az egész nyomda életét.

Azt, hogy a kérdéses termék mikor kerülhet kiszállításra, egyértelműen a nyomdának kell eldöntenie. Ő ismeri a rendelkezésre álló erőforrásokat, azok leterheltségét. A nyomda az, aki a megrendelés állapotától függően meg tudja ítélni a teljesíthetőség szintjét. Nem szükséges azonnali nemet mondanunk a megrendelőnek. Biztosítani kell Őt arról, hogy cégünk minden erejével azon lesz, hogy az általa támasztott igényt kielégítse, azonban ezt garantálni nem tudja. Természetesen ebben az esetben fennáll annak a veszélye, hogy a megrendelők egy része egy másik nyomda ígéreteire alapozva nem minket fog választani, viszont biztosak lehetünk benne, hogy rövid idő múlva jelentkezni fog, éppen a határidő vagy a minőség kárára bekövetkezett hibák miatt.

A mindennapi megrendelői elégedettséghez a kommunikáció minősége és tartalma mellett a termék fizikai minőségének biztosítása ugyancsak kiemelkedő figyelmet igényel. Reklamáció esetén a kivizsgálás néhány órán belül történő

végrehajtása, a vizsgálat eredményeiről, valamint a további lépésekről való tájékoztatás és egyeztetés a megrendelő és a nyomda számára egyaránt fontos kell, hogy legyen. Sok esetben az egyetlen út a megoldáshoz a reklamált termék lehető leggyorsabban történő újragyártása. Azonban a felelősség áthárítására hajlamos megrendelőnek – amennyiben nem a nyomda hibájából következett be a minőségi reklamáció – minden esetben következetesen és a megfelelő csatornákon keresztül tudtára kell adni az esetleges újragyártás és az egyéb további feladatok anyagi és erkölcsi felelősségvállalására vonatkozó állásfoglalásunkat.

A nyomda jelentős befolyásolhatósági lehetőségek birtokában van arra vonatkozóan, hogy a megrendelőkhöz milyen módszerekkel és hogyan viszonyulnak hozzá a mindennapok során. Az elégedettség biztosítása érdekében egy olyan jól szervezett, vezetői és szervezői oldalról együttműködő, kereskedelmi, termelési, minőségügyi és adminisztrációs háttérre van szüksége a nyomdának, amely biztosítékot nyújt megalapozott döntések meghozatalára és az abból következő ígéretek maradéktalan megvalósítására. Ne feledkezzünk meg arról a tényről, hogy a megrendelő igényeit hozza hozzánk, és a nyomda feladata ezen igények teljesítése nyereséggel és értékkel, az Ő és a magunk számára egyaránt. Kiszámítható tevékenységet kell közvetítenünk, amivel fenntarthatjuk szavahihetőségünket, biztosíthatjuk szakmai és gazdasági fejlődésünket.

**Molnár-Süle Andrea**

Baja, 2006. május

A cikk szerzője az inSIGHT Marketingkutató és Kereskedelmi Iroda ügyvezetője. Az iroda fő tevékenysége a nyomdaiparban gyártó és szolgáltató cégek marketingtevékenységének segítése. A klasszikus marketing elemeit ötvözi a magyarországi nyomdaipar sajátosságaival. Független szakmai közreműködést kínál egyszeri és időszakosan felmerülő feladatok megoldása terén, alkalmazva a nyomdaiparban megszerzett elméleti és gyakorlati tapasztalatait.