

Rozhovor se spokojeným zákazníkem - HAGER

Pan Michal Špringer se rozhodl zrekonstruovat byt. Stavební úpravy, rozvody médií... a též nová a kvalitní elektroinstalace. Kvalifikace systémového administrátora, tedy správce počítačové sítě, a paragraf 8 vyhlášky 50/1978 Sb. jej předurčovaly k tomu, aby si pečlivě rozvážil, z komponent které firmy nechá svůj záměr nové elektroinstalace realizovat.



Mgr. Michal Špringer je spokojený zákazník firmy HAGER

Výběr firmy podřídil několika kritériím: schopnost firmy mu jako zákazníkovi přiměřeně rychle a variabilně předložit technicky optimální řešení, vstřícný až individuální přístup k jeho požadavkům, inovativní a technická dokonalost elektroinstalačních komponent a technická podpora před i v průběhu realizace.

Po časově i organizačně náročném procesu konzultací bylo jasno – všechna uvedená kritéria optimálně splnila **společnost HAGER**.

Pana Špringera jsme vyrušili z práce několika otázkami.

1. Kde jste se se společností HAGER setkal poprvé?

Společnost HAGER jsem kromě několika dalších sledoval již dříve než při přípravě svého projektu rekonstrukce. Víím, že disponuje vynikajícím sortimentem a technickým zázemím, ale na trhu není jediná. Na veletrhu For Arch mi byla u firmy HAGER předvedena oceloplechová rozváděčová skříň přesně podle mých představ. Skříň typu FWB51 je dimenzována na 60 modulů namísto pouhých 48, nebo naopak příliš mnoha 72 jako u jiných firem. Navíc má designově i technicky velmi kvalitně řešena dvířka a jejich uzavírání, dostatečnou hloubku za lištami DIN pro uložení kabelů a žil, působí robustně, ale zároveň elegantně. Navíc jsem zde byl kvalifikovaně informován o mnoha technických parametrech dalších komponent sortimentu HAGER.

2. Sledujete průběžně informace o společnosti HAGER v časopisech či jiných komunikačních médiích?

O značce HAGER se pravidelněji dozvídám v titulu Elektro. V poslední době jsem k informacím využíval i diskusní fórum na internetu, a to jak české, tak i zahraniční. V SRN je značka HAGER leadrem na trhu domovních elektroinstalací, velmi silnou pozici má i ve Francii a dalších zemích.

3. Uspokojuje Vás šíře sortimentu firmy HAGER nebo Vám v něm něco chybí?

S nabídkou společnosti HAGER jsem velmi spokojen, dokonce převýšila moje očekávání. Respektive, dala mi několik námětů k doplnění mého projektu o progresivní elektroinstalační prvky.

4. Považujete technickou podporu ze strany společnosti HAGER zde v Česku za dostatečnou a kvalifikovanou?

Zde musím pracovníky technické podpory HAGER skutečně pochválit. Pozorně vyslechli moje požadavky, kvalifikovaně se ujistili, že jim rozumí, a velmi rychle a pečlivě vypracovali technickou nabídku, včetně cenové kalkulace. Formou mailové komunikace neopomněli zodpovědět s uvedením technické argumentace všechny mé otázky. Ale navíc, a to mě velmi mile překvapilo, opakovaným telefonickým kontaktem a následnou péčí o mou spokojenost se zaslánými odpověďmi podpořili mé rozhodnutí zvolit pro svůj záměr právě firmu HAGER.

5. Je ještě i jiný důvod, pro který jste se rozhodl pro firmu HAGER?

Rozhodně ano. Raději vám uvedu příklad: než jsem vstoupil do přímého jednání s firmou HAGER, navštívil jsem různé dodavatele a také tři velkoobchody. Technická argumentace a znalost problematiky zde byla typu „... to se tak dělá, ...hodně lidí to bere“. Tuto úroveň ponechávám bez komentáře!

Ve firmě HAGER jsem naopak dostal nejen kvalifikované odpovědi, ale ve výborně vybaveném showroomu jsem měl možnost vidět nabízené rozvodnice na vlastní oči, zvolit si a porovnat několik možných kompletních technických řešení a posoudit design, kvalitu a barevné provedení. Kromě vynikající technické podpory a zájmu o zákazníka jsem i z dalšího vystupování představitelů HAGER měl dobrý pocit spolupráce na problému, nikoliv pouze obchodu.

6. Vyhovuje Vám i design výrobků HAGER?

Do určité fáze projektu jsem o designu vlastně nepřemýšlel. Až později jsem ocenil „čistotu a klid“ hagerovské kombinace modrá a bílá, jakkoliv to může být subjektivní dojem. V popisových štítcích pro komponenty HAGER je také vidět i smysl pro detail, což dosvědčuje i možnost stáhnout si z webových stránek HAGER popisový software.

7. Považujete produkty HAGER za vhodné k použití i pro domovní interiéry?

Jednoznačně ano, protože v tomto ohledu dosáhla společnost HAGER vynikající a příkladné estetické úrovně! Mnou realizovaná domovní rozvodnice má i dekorativní účinek. A například na For Archu, ta rozvodnice kombinovaná se zrcadlem ... no, paráda!

8. Oceňujete inovativní přístup společnosti HAGER nebo je podle Vás srovnatelný s jinými firmami tohoto druhu?

Na produktech HAGER je stále vidět postupující technická inovace. A to nejen designově, ale i technicky. Technika prvků HAGER jde ruku v ruce s estetickou úrovní a myslím, že na hagerovských aplikacích s potěšením spočine jak oko technika, tak i oko laika.

9. Sledujete i webové stránky HAGER? Jste s nimi spokojen?

Tak v tomto ohledu se dovoluji považovat za slušného odborníka a velmi rád potvrzuji, že zpracování webových stránek firmy HAGER je jedno z nejlepších mezi srovnatelnými. A to zejména z uživatelského hlediska při hledání informací. Jsou zkrátka fajn a „friendly“.

10. Je podle Vaší zkušenosti zásobení trhu produkty HAGER dostatečné?

Ano, i když firma HAGER samozřejmě není zdaleka jediný dodavatel na tomto trhu. Nemá však tak masivní propagaci jako někteří jiní výrobci a to mu, podle mého názoru, neprospívá. Prodejci jsou masivností propagace do značné míry ovlivněni. A elektromontážní firmy také interpretují informace o produktech různých dodavatelů odlišně.

11. Víte, co se v HAGERU chystá v lednu 2010? Nová „HAGER story“?

Ano! Víím, že společnost HAGER se chystá výrazněji rozvíjet důraz na vstřícnost k zákazníkovi a pružnost reakce na jeho požadavky. Výsledky výzkumu v tomto směru chce převést do praxe tak, aby jeho produkty byly ještě kvalitnější a komfortně instalovatelné. Já mohu na příkladu svého projektu takto charakterizovaný přístup osobně potvrdit.

Ve svém postavení na trhu a v prezentaci těchto produktů bude v následujícím období společnost HAGER zdůrazňovat blízkost k zákazníkovi, neustálou inovaci, flexibilní a individuální přístup, jednoduchost technických řešení a instalace, důslednost v péči o zákazníka a důvěryhodnost značky HAGER.

(připravila redakce Elektro)