

Jak komunikovat s velkoobchodem pro správné určení dílů

Každý den obdržíme mnoho poptávek na náhradní díly, které je poměrně náročné identifikovat. Dnešní doba internetu a chytrých telefonů skýtá mnoho možností, jak komunikovat. Různá úskalí této pracovní činnosti si nyní uvedeme v bodech:

- **Starý dobrý telefonický rozhovor**

Zákazník volá nejčastěji z místa servisního zásahu a diktuje co vidí na štítku. Dobré je dávat si pozor na volbu hláskování písmen, tak třeba u řady kompresorů ZS (např. ZS45KCE-TFD-551), je vhodné diktovat Z jako "Zuzana", S jako "Simona". Ve chvíli, kdy je řečeno "S" jako Standa může protistrana slyšet "F" jako Fanda. Telefonické rozhovory jsou často rušeny výpadky signálu, hlučností strojů na místě apod. Diktovat velmi dlouhá označení je mnohdy náročné pro obě strany.

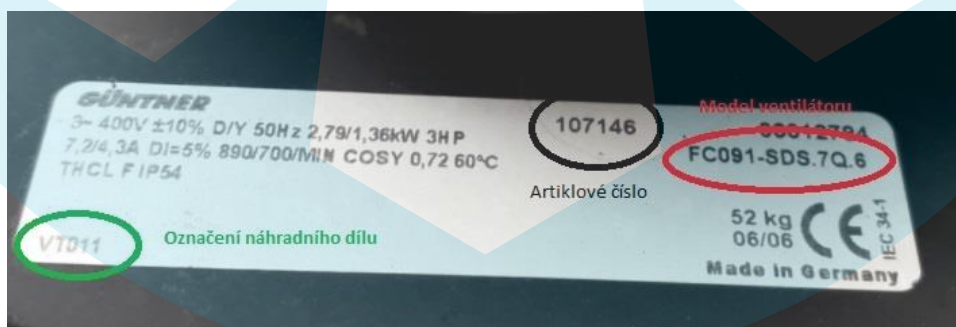
- **Tichá pošta**

Všichni jsme jako děti hráli *Tichou poštou*, při které se šeptá z ouška do ouška a na konci se divíme co "vyleze". Taková typická *Tichá pošta* se hraje třeba následujícím způsobem: Údržbář pošle foto štítku kompresoru S6G-25.2Y-40P chladírenskému mechanikovi, ten ale má zrovna plné ruce práce a nemá čas hledat email na kolegy z nákupního oddělení, tak zavolá někomu na firmu a ten si píše na papírek co čte mechanik z displeje telefonu a tento "někdo z firmy" pak uhání za kolegy z nákupního oddělení a ty potom posílají email dodavateli..., najednou se písmo "G" změní na číslo "6", protože ne každý přečte správně rukopis někoho jiného.... Z označení modelu S6G-25.2Y-40P najednou máme SGO-2S,2Y...

Je třeba snažit se, aby byla *Tichá pošta* co možná nejkratší.

- **Co hledat na štítku**

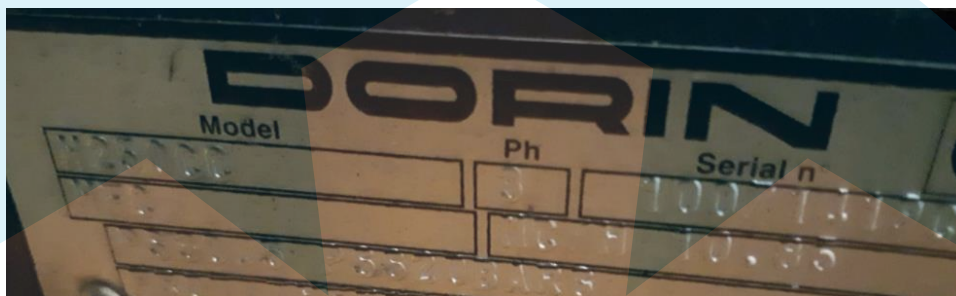
Žádný z nás nemůže vědět všechno, a ne každý musí znát co je na štítku zařízení podstatné. Když ku příkladu máme štítek ventilátoru Ziehl-Abegg, tak model nemusí být jednoznačný pro přesné určení. Je ještě nutné uvést tzv. Artiklové číslo, které je v tomto případě obvykle (ne vždy) šestimístné a nalézá se uprostřed štítku v horním řádku. Jedná-li se o ventilátor Ziehl-Abegg vyrobený pro výměník značky Güntner, označení náhradního dílu naleznete vlevo dole (např. VT011). Vše je vyznačeno v obrázku níže. Po předchozích bodech již tušíte, že největší vypovídací hodnotu má foto štítku poslané přes email, nebo WhatsApp, popř. jinou formu messengeru. Pozor MMS velmi snižují rozlišení fotografie.



Co hledat na štítku

- **Hra světel a stínů**

Jako pěkný příklad tohoto jevu lze uvést poptávku našeho zákazníka. Ten se dožadovat objednání kompresoru M25000, který nakonec měl označení H250CC. Takto lze také přečíst štítek níže... :-) Hra světel a stínů, odlesky a podobně, šálí naše smysly a ani foto štítku nemusí být zárukou dobrého určení modelu. V tomto případě je se jeví "H" opravdu jako "M".



Hra světel a stínů

- **Foto štítku**

Co říci závěrem? Nejvýhodnější je poslat velkoobchodu co možná nejčitelnější foto štítku. Jak toho dosáhnou bude téma jedné z dalších Akademií, spolu s dilematem, zda posílat foto štítku dílu (např. kompresoru), nebo celého zařízení (např. venkovní jednotky klimatizace).

Cílem článku není zostudit telefonické dotazy, jako to nejhorší, co můžete udělat. I nadále se budeme těšit na každý Váš telefonický dotaz, zvláště, když musíte sdělit Vašemu zákazníkovi rámcový odhad ceny opravy ihned.

Budeme rádi za každý Váš postřeh k tomuto tématu...