



V OBCHODE ROZHODUJÚ DETAILY

Kým sa Michal Lang stal výkonným riaditeľom stavebnín Hiropro, prešiel si v spoločnosti všetkými pozíciami. Dôverne tak pozná spoločnosť, ktorá tento rok oslavuje 25 rokov od svojho založenia.

Ako si spomínate na svoje začiatky?

Keď ma môj otec požiadal, aby som nastúpil k nemu do stavebnín, začal som doslova od piky. Pracoval som v sklade ako vodič či predajca za pultom. Teraz pôsobím na výkonnej manažérskej funkcii. To mi umožnilo dokonalo spoznať, ako firma funguje.

Je váš otec – Jozef Lang – aj naďalej aktívny v spoločnosti?

Áno, otec aj druhý spoluzakladateľ sa naďalej aktívne zapájajú do diania vo firme.

Aké boli míľniky pre rozvoj firmy?

Po vstupe môjho otca do spoločnosti sa stavebniny presídlili do areálu Pozemných stavieb v Poprade. Vďaka tomu sa významne zväčšili skladovacie kapacity, čo nám dodnes poskytuje zásadnú konkurenčnú výhodu. Sme tiež jedným zo zakladajúcich akcionárov nákupnej aliancie stavebných materiálov na Slovensku – SOAS.

Zákazníkov zásobujete aj prostredníctvom pobočiek. Kedy vznikli a kde sa nachádzajú?

Ešte pred krízou, v rokoch 2008 až 2009, sme postupne otvárali pobočky v Spišskej Belej, Veľkej Lomnici a Štrbe. Následne pribudli predajné miesta v Spišskom Bystrom a Liptovskom Hrád-

ku. Všetky pobočky fungujú dodnes.

Prečo toľko pobočiek?

Chceli sme byť bližšie k našim zákazníkom. Skladové zásoby na pobočkách sú síce menšie, ale dokážeme ich operatívne zásobovať. Zákazník tak nemusí cestovať až do Popradu.

Ako funguje komunikácia medzi pobočkami a centrárou?

Veľký areál centráry v Poprade nám umožňuje dobré naskladnenie tovaru a komfortné priebežné zásobovanie. Pobočky fungujú samostatne. Zväčša ide o prevádzky s jedným vedúcim a skladníkom. Aktívne si vyhľadávajú svojich lokálnych partnerov a zákazníkov. My im poskytujeme podporu v podobe dobre zásobeného skladu.

Čím sa líšite od svojej konkurencie?

Prístup k stavebnému materiálu má dnes každý. Naši zákazníci sa k nám radi vracajú najmä z toho dôvodu, že sa od konkurencie odlišujeme najmä poskytovanými službami, ktoré zákazníkovi prinášajú pohodlie.

Môžete to priblížiť?

Pri predaji stavebných materiálov rozhodujú detaily. Odborné

poradenstvo aj priamo na stavbách či doprava sú samozrejmosťou. Snažíme sa mať čo najviac tovaru na sklade. Žiaden zo zákazníkov nechce čakať. U nás má zákazník vždy istotu dobre zásobovaného skladu.

Na akých zaujímavých realizáciách ste sa spolupodieľali?

V poslednom období je to najmä individuálna výstavba rodinných domov. Stavba rodinného domu je pre nás rovnako dôležitá ako veľký stavebný projekt.

Vaši zákazníci sú tiež podobne diverzifikovaní?

Áno, chodia k nám väčšie stavebné firmy, drobní živnostníci, ale aj obyčajní ľudia. Odborne poradíme každému zákazníkovi.

To však kladie nároky na odbornosť vašich zamestnancov.

Naši predajcovia sú dobre zaškolení. Absolvujeme takmer všetky školenia, ktoré sú nám dostupné, vrátane Mapei Akadémie.

Stačia pre úspech predajcu len odborné znalosti?

Školenia sú len jedna stránka problematiky. Dôležitá je tiež prax, dobrá komunikácia so zákazníkmi i s obchodnými zástupcami našich dodávateľov. Zamestnanci to jednoducho musia mať v krvi.

Nerozhoduje u nás pri nákupe stavebného materiálu najmä cena?

Sú zákazníci, ktorí idú tvrdo po cene. Som však presvedčený, že všetko je o komunikácii. Ak sa predajcovi podarí zblížiť sa





so zákazníkom a nastane medzi nimi správna chémia, cena nie je až taká rozhodujúca. Základom je vybudovať si vzťah. Zákazník potom nemá dôvod ísť nakupovať inam.

Kvalita predávaného sortimentu je jedna vec, ako však zabezpečiť, aby boli výrobky zabudované správne tak, aby bezproblémovo slúžili celé roky?

Zákazníci sa u nás stále nenaučili platiť za dobre vykonanú prácu. Avšak tí, čo sa pri výbere realizátora už raz popálili, vedia svoje. Zákazník môže investovať do kvalitných výrobkov. Ak sa však nedodržia technologické postupy, tak sa reklamácie dostavia veľmi rýchlo. Bohužiaľ, v očiach zákazníka sú potom vinné stavebníci a výrobcovia, ale nikdy nie majster, ktorý im materiál nesprávne zabudoval.

Majú realizátori z tohto dôvodu záujem o školenia, akým je napríklad Mapei Akadémia?

Snažíme sa živnostníkov posúvať na tieto školenia. Na môj vkus je však záujem z ich strany slabý. Čo je na škodu. Vývoj v stavebných materiáloch ide dopredu. My predajcovia sa snažíme získané vedomosti ľuďom odovzdať a poradiť. V prvom rade by však tieto školenia mali absolvovať realizátori - majstri.

Prečo je ťažké dostať majstrov na školenia?

Odborné vzdelávanie by malo mať pevný základ na školách. V skutočnosti výchova odborníkov však upadá. Mapei ide dob-

rou cestou, ale ak nebude vyvážené školstvo, tak toto odvetvie stavania nebude napredovať. Remeselníci budú chybať.

Ako hodnotíte spoluprácu s Mapei?

So spoločnosťou Mapei spolupracujeme dlhodobo. Mapei je dobrá značka a verím jej produktom. Ako pridanú hodnotu vnímam školenia a kontinuálnu prácu s majstrami.

Ktorá časť sortimentu výrobkov Mapei sa u vás najlepšie predáva?

Pekne sa rozbehol predaj flexibilných lepidiel, škárovacích mált a hydroizolácií do kúpeľní. V poslednom čase je veľký záujem aj o výrobky z radu Plastimul – hydroizolácie spodnej stavby a pod.

Ako plánujete udržať tempo s konkurenciou?

Minulý rok sme rekonštruovali predajňu, aby sa na nej príjemne cítili naši zákazníci i predajcovia. Budúci rok plánujeme úpravy vonkajšieho areálu. Verím, že v súčasnosti máme región dobre podchytený. Preto naše úsilie budeme sústreďovať na to, aby sme tento stav udržali aj naďalej.

