Gliwice, 09.05.2022

# Partner biznesowy w czasach kryzysu – czego oczekują klienci?

**2021 r. był kolejnym niełatwym rokiem w biznesie. Firmy zdają sobie sprawę, że dynamicznie zmieniający się świat wymaga zdecydowanych kroków, jasnych wytycznych i właściwych decyzji. Ponadto mają świadomość, że zaufanie opinii publicznej i konsumentów do świata biznesu buduje się poprzez małe, ale konkretne działania. Nie tylko na co dzień, ale także – a może zwłaszcza – w sytuacjach trudnych i krytycznych.**

Chociaż dążeniem większości firm jest sprzedaż, jej pierwszym celem powinno być zdobycie zaufania klientów. Wiarygodność ma znaczenie, ponieważ wątpliwości potencjalnych i obecnych klientów to czynnik, który może zniweczyć wszelkie wysiłki. Właśnie dlatego relacja z klientami oparta na solidnych fundamentach powinna być zadaniem numer jeden. Dzisiejsi klienci nie ufają automatycznie markom, firmom ani sprzedawcom. Budują zaufanie na podstawie działań, doświadczeń i postaw, które oceniają i weryfikują na przestrzeni czasu.

Obecnie ​​samo gromadzenie informacji o klientach już nie wystarcza. W praktyce oznacza to, że wszystko, od wykorzystania najnowszych technologii, po operacje biznesowe, musi osiągnąć nowy poziom efektywnej współpracy. Narzędzia, które pomagają firmom agregować i centralizować zebrane dane, będą niezbędne, aby pomóc w dostarczaniu klientom doświadczeń, których szukają.

## Case study na przykładzie firmy produkcyjnej

Gliwicki Etisoft od prawie 30 lat produkuje etykiety i oznaczenia przemysłowe oraz dostarcza rozwiązania Auto ID i RFID. Firma zajmuje się automatyczną identyfikacją produktów oraz wdraża coraz nowocześniejsze rozwiązania Przemysłu 4.0, ułatwiające i automatyzujące pracę produkcji, magazynów i centrów logistycznych. Grono jej klientów liczy około 1800 dużych firm z 40 krajów na całym świecie. Reprezentują m.in. takie branże jak motoryzacyjna, AGD, RTV, elektronika i wiele innych. W raporcie rocznym firmy za rok 2021 sporo miejsca poświęcono kapitałowi ludzkiemu i pracy. Wiedza, kompetencje, doświadczenie i motywacja pracowników do rozwoju organizacji, składają się na jej ostateczny sukces.Mając długą historię, firma stawia sobie za punkt honoru działanie w sposób uczciwy i przejrzysty, traktując odpowiedzialne zarządzanie jako podstawową wartość korporacyjną.

## Działania na piątkę z plusem

Raport roczny dostarcza firmie informacji o jej wewnętrznej strukturze. Z kolei dzięki przeprowadzanym co roku badaniom satysfakcji klienta, zyskuje ona wartościowe z biznesowego punktu widzenia dane. I co najważniejsze - powinna je traktować jak cenną wskazówkę, z której potrafi wyciągać wnioski. W ubiegłorocznym badaniu Etisoft osiągnął rekordową ocenę na przestrzeni ostatnich czterech lat. W skali sześciostopniowej, klienci ocenili działania firmy na 5,08. Wzięli w nim udział najważniejsi kontrahenci, reprezentujący wszystkie obsługiwane przez firmę branże. – *Bardzo nas cieszy, że w badaniu Etisoft został uznany za wiarygodnego i rzetelnego partnera na trudne czasy* – mówi Michał Majnusz, prezes Etisoft. – *Uzyskane opinie pomagają w budowaniu długofalowych relacji oraz są nieocenionym źródłem wiedzy na temat tego, co i w jakich obszarach możemy jeszcze poprawić* – podkreśla.

Oceny klientów nie pozostawiają wątpliwości, że stwierdzenie mówiące o tym, że firmę tworzą ludzie, nie jest pustym frazesem. To oni kształtują jej wizerunek i wpływają na jej postrzeganie. Podobnie jak w 2020 r., także w 2021 r. klienci najwyżej ocenili działania „pracowników z pierwszej linii frontu”, czyli Biura Obsługi Klienta oraz Pionu Handlowego, przy czym tym razem przyznali im jeszcze wyższe noty. Wzrosty zanotowały także działy serwisu, jakości, logistyki oraz R&D.

## Partner na dobre i na złe

Etisoft podejmuje odpowiednie działania w obliczu pojawiających się na rynku problemów z dostępnością przetwarzanych surowców, strajkami w fabrykach dostawców, wydłużonym czasem transportu czy brakiem kontenerów logistycznych. – *Będąc czołowym europejskim konwerterem i przetwórcą materiałów dla przemysłu, blisko współpracujemy z wieloma dostawcami, co pozwala nam zabezpieczyć interesy naszych klientów* – zauważa prezes Majnusz. – *To możliwe dzięki szybkiemu reagowaniu, odpowiedniemu gospodarowaniu zasobami i funkcjonowaniu w sposób umożliwiający minimalizowanie ryzyka braku surowców* – wymienia. Wszystko to pozwala klientom ze spokojem realizować plany produkcyjne. Skoki cenowe, związane ze skomplikowaną sytuacją na rynku surowców, to kolejna kwestia, z którą Etisoft radzi sobie w myśl zasady *win-win* w stosunku do swoich partnerów biznesowych, starając się, by działaniom handlowym firmy towarzyszyła wyważona polityka cenowa.

W odpowiedzi na oczekiwania klientów w firmie dokonano transformacji cyfrowej, m.in. w obszarze zamówień, wdrażając system Elektronicznej Wymiany Danych (ETI). W przeciwieństwie do przysłowia, w myśl którego „szewc bez butów chodzi”, Etisoft nie tylko oferuje rozwiązania Przemysłu 4.0, ale także sam z nich korzysta, usprawniając tym samym działania produkcyjno-logistyczne. Zwiększenie automatyzacji produkcji czy wyposażenie hali produkcyjnej w pojazd AGV, przełożyło się na lepszą efektywność i zwiększenie wydajności logistyki wewnętrznej. Ostatecznymi beneficjentami wszystkich wprowadzonych rozwiązań są klienci, którzy doceniając troskę firmy, deklarują, że poleciliby ją przyjaciołom lub znajomym. Takie rekomendacje są dla każdego przedsiębiorstwa impulsem do nieustawania w rozwoju.

Kontakt dla mediów:

Małgorzata Knapik-Klata

PR Manager

[m.knapik-klata@commplace.com.pl](mailto:m.knapik-klata@commplace.com.pl)

+ 48 509 986 984