

Przykład zlecenia – firma z Warszawy

**Temat:** Wyszukanie kontaktów do zagranicznych firm (zwłaszcza kraje śródziemnomorskie), u których można zakupić w ilościach hurtowych sprawne bądź uszkodzone artykuły RTV, AGD oraz sprzęt komputerowy (zwłaszcza odtwarzacze DVD i drukarki, głównie firm Lexmark, Philips i Siemens) pochodzące za zwrotów od klientów. Chęć zakupu towaru regularnie w dużych ilościach.

**Analiza tematu:**

- a) Klient poszukuje szerokiego asortymentu. Ma to być zarówno sprzęt RTV, AGD, jak i komputerowy.
- b) Klient precyzuje jednak, iż zależy mu najbardziej na drukarkach (tu dodatkowe sprecyzowanie, że od firmy Lexmark) i odtwarzaczach DVD (dodatkowe sprecyzowanie, że chodzi o firmy Siemens i Philips),
- c) Kolejny warunek stawiany poszukiwanej firmie to możliwość zakupu hurtowego,
- d) Osobna sprawa to chęć zakupu przez klienta pod tym adresem nie tylko jednorazowo, ale wielokrotnie,
- e) Wszystkie te towary mają pochodzić ze zwrotów od klientów (czyli klient korzystając ze swojego prawa oddał towar do sklepu i taki towar już przeważnie nie może być sprzedany przez daną firmą, jako towar nowy)
- f) Mogą to być jednak artykuły zarówno w pełni sprawne (czyli oddane przez klienta, mimo że były bez wady), jak i uszkodzone (a więc takie, które się okazały niesprawne po zakupie).
- g) Ustalone adresy mają pochodzić z zagranicy. Dodatkowe sprecyzowanie klienta, że z takich krajów, jak Francja, Włochy, Grecja, Cypr, czy Malta.

**Problemy związane z tym zleceniem:**

- a) Takie towary można bez najmniejszego problemu znaleźć nawet w Polsce. Jednak w Polsce sprzedawane są one przez kolejnych pośredników, którzy są kolejnymi osobami w całym łańcuchu sprzedażowym tego sprzętu i często się zdarza tak, że z powodu prowizji narzucanych przez każdego kolejnego pośrednika cena za dany artykuł przekracza nawet cenę za taki sam artykuł nowy w sklepie (!). Z tego względu klient sprecyzował, iż nie chodzi mu naturalnie o firmy z Polski.
- b) Dlaczego więc nie mogą to być towary z Niemiec czy Holandii, a więc z krajów znajdujących się bliżej Polski? Otóż w Niemczech także można zakupić taki towar, ale tam również działają przeważnie pośrednicy, którzy nie kupują towaru bezpośrednio od producenta, lecz od innych firm np. właśnie z Francji. To już wynika ze specyfiki tej branży. W ten oto sposób mamy zawężony obszar poszukiwań do krajów, w których prawdopodobnie będzie można kupić ten towar taniej. Nie koniecznie bezpośrednio od firmy-producenta towaru, ale tego też nie oczekuje klient, lecz przynajmniej od pierwszego czy drugiego pośrednika, a nie piątego czy szóstego jak by to miało miejsce w Polsce.
- c) Kolejny problem to ilości. Klienta interesują duże ilości, kilka tysięcy sztuk i to w dostawach regularnych. Oczywiście jest, że klient nie będzie zainteresowany podróżowaniem do Włoch celem zakupu kilkunastu czy kilkudziesięciu drukarek.
- d) Bardzo ważny problem to ustalenie zasad i możliwości zakupu towaru u danej firmy przez klienta z Polski. O tym zleceniodawca nie wspomina w zapytaniu, jednak to jest sprawa oczywista, którą musimy sprawdzić. Nie zawsze bowiem (z przeróżnych przyczyn) zagraniczne firmy są zainteresowane współpracą z firmami z Polski. Można się zastanawiać dlaczego lub wyrażać swoje niezadowolenie, jednak takie są fakty i prawa rynku. Musimy więc to ustalić, aby klient miał pewność co do warunków zakupu. Ponadto ustalamy, czy są konieczne jakieś ilości minimalne czy minimalne wartości zakupionego towaru. Kolejna rzecz, to czy klient uzyska dokumentację i faktury na zakupiony towar.
- e) To że znajdziemy taką firmę, to jeszcze nie wszystko. Klient ma bowiem wybrane określone marki sprzętu, które go szczególnie interesują. Musimy więc wyselekcjonować firmy z takim sprzętem.
- f) **Trudność najważniejsza:** informacje o takich firmach (nie kolejnych już pośrednikach) nie są prawie nigdzie publikowane. Jest to tak zamknięty rynek, że firmy nawet nie posiadają swoich stron internetowych, bo nie mają takiej potrzeby. Mają stałych odbiorców i nie jest łatwo, aby kolejna firma z zewnątrz mogła bez problemu zakupić wybrany towar. Producenci tacy jak Philips czy Siemens mają wybrane określone firmy, z którymi współpracują jeśli chodzi o odbiór takiego towaru. I to jest właściwie całą istotą problemu.

**W jakim celu klient potrzebuje tych informacji i co robi z zakupionym takim sprzętem?**

Odpowiedź na to pytanie nie interesuje specjalisty od informacji, ma za zadanie dostarczyć kontakty spełniające podane kryteria, sprawdzić i zagwarantować klientowi, iż wszystkie informacje, które mu przedstawi są kompletne, rzetelne, prawdziwe a wreszcie, że możliwy jest taki zakup i takiego towaru, na jakim zależy klientowi.

Specjalista od informacji nie wnika w to, w jaki sposób klient wykorzysta przedstawione informacje w swojej działalności. Zapewnia jednak klienta w umowie, iż wszystko będzie tak, jak ustalono.

Możemy jedynie przypuszczać, iż klient dzięki tym informacjom chce zarobić, a więc sprzedać dalej taki sprzęt, może go naprawiać lub cokolwiek innego.

#### **Dlaczego klient sam nie szuka tych informacji?**

Szuka ale efekty tych poszukiwań są niezadowolające. Klient woli zająć się swoją działalnością i nie ma czasu lub nie zna sposobów na skuteczne znalezienie interesującego go niestandardowego kontaktu spełniającego szereg kryteriów. Klient decyduje się zapłacić firmie za ustalenie wszystkiego, co go interesuje w tym temacie i mieć pewność, że w krótkim czasie te dane uzyska. Następnie wykorzystuje je w sobie znany sposób i przypuszczalnie zarabia nieporównywalnie więcej, niż przeznaczył na wynagrodzenie dla firmy.

#### **Dlaczego firma sama nie wykorzysta znalezionego kontaktu do zagranicznej firmy handlującej sprzętem RTV i nie zarobi na tym o wiele więcej niż za uzyskane zlecenie?**

Ponieważ firma nie zajmuje się taką działalnością. To leży poza obszarem zainteresowania. Specjalista od informacji ma za zadanie wyszukać informacje dla klienta. Klient ma zagwarantowane w umowie, że tylko jemu zostanie przekazany ten kontakt i że tylko on będzie mógł z niego skorzystać za pośrednictwem naszej firmy

Ponadto o uczciwości w działalności stanowią międzynarodowe standardy pracy specjalistów od informacji, m.in. kodeks międzynarodowego stowarzyszenia Association of Independent Information Professional z siedzibą w stanie Luizjana w USA, do którego nasza firma należy i którego kodeksu przestrzega.

#### **Termin, w którym zrealizowano to zlecenie**

Z takim zagadnieniem na przestrzeni ostatniego roku zwróciły się do nas 3 firmy, z czego realizowaliśmy zadanie dla dwóch z nich. Jedna z firm odrzuciła ofertę z powodu zbyt wysokiej ceny. Dwa zrealizowane zlecenia dotyczyły wprawdzie tego samego tematu lecz różniły się znacznie w szczegółach, więc każde było opracowywane osobno, a klientom przedstawiono naturalnie zupełnie różne, niezależnie wyszukane pod kątem innych kryteriów adresy.

Termin w jednym wypadku wynosił 6 a w drugim 8 tygodni od momentu podpisania umowy. Było więc to zlecenie, które nie wymagało wprawdzie wielostronicowych opracowań, ale takie, którego realizacja nie mogła się odbyć szybciej z powodu na trudności z ustaleniem kontaktów, spełniających żądane kryteria.

#### **Koszt realizacji tego zlecenia**

Koszt realizacji takiego zlecenia wyniósł 12.000,00 PLN netto. To jest cena za kilka tygodni pracy firmy i dostarczenie wszystkich informacji zgodnie z oczekiwaniami klienta. Cena była by niższa gdyby podano mniej kryteriów, np. gdyby klientowi nie zależało na określonych markach sprzętu itd. O tym naturalnie klient został poinformowany przy wycenie zadania, ale bez problemu akceptował tą cenę. Oceniał, że jest to dla niego opłacalne, zdecydował się zlecić usługę i odniósł swoje stosowne korzyści, o których specjaliści od informacji nie muszą wiedzieć lub nie chcą mówić. Oprócz adresu i gwarancji zapisanej w umowie, iż wszystkie dane są dokładnie takie, jakich oczekiwał klient, udostępniliśmy także samodzielnie zrobione zdjęcia magazynów oraz spis towaru.

#### **Czyli udało się zrealizować to zlecenie w praktyce?**

Tak. Dostarczyliśmy klientowi dane, których potrzebował. Poszukiwana firma znajdowała się w południowych Włoszech. Współpraca zakończyła się obustronnym sukcesem.

#### **W jaki sposób nastąpiła płatność za usługę?**

Zawarto umowę, ustalono w niej wysokość zaliczki na poczet zlecenia z warunkiem jej zwrotu w przypadku braku efektu w ustalonym terminie (wszak teoretycznie wszystko jest możliwe). Reszta płatności na podstawie wystawionych faktur nastąpiła przelewem na rachunek bankowy po zrealizowaniu przez nas zlecenia.

#### **Czy to oznacza, że jeżeli klient zleci podobne zlecenie, to jego termin realizacji i koszt będą takie same?**

Nie. Ponieważ każde zlecenie należy analizować i wyceniać odrębnie. Wystarczy, że będzie się różnić drobnym (w opinii klienta) szczegółem od podanego tu przykładu a jego warunki mogą już być całkiem inne.

Źródło:

[Money.pl](https://money.pl)