

Cine ne plateste salariul?

De cate ori ati auzit despre colegii de la Achizitii ca „parca ar lucra pentru furnizori”? Dar despre colegii de la Vanzari ca „parca ar lucra pentru clienti”? In acest articol vorbim despre banii pe care ii dam furnizorilor si clientilor din dorinta de a face un nivel de serviciu bun... si nu numai.



Daca v-as spune ca toti angajatii vostri, atata vreme cat nu sunt supravegheati, „fac cadouri” clientilor si furnizorilor vostri?

Logistica in general face cadouri la furnizori: cand acceptam mai mult decat am comandat, cand acceptam materiale fara etichete si orice nu este in contracte.

Mergem mai departe: Customer Service care accepta variatii in comenzi mai mari decat cele agreate, Planificarea Productiei care planifica mai mult decat trebuie (ore, schimburi, zile suplimentare), depozitele de produse finite cand accepta sa faca re-ambalari, re-etichetari si orice ce altceva nu este in contracte.

Ufff... ce de bani aruncati! Credeti ca am terminat?

Sa continuam cu :

Productia – Rework, scrap, activitati suplimentare;

Calitate: Controale suplimentare, tolerante mai stranse decat in desen, sortari (mai multe, ca sa fim siguri).

Inginerie? Pasi neprevazuti in procesul vandut la client.

V-am convins? Toata lumea da bani gratis la clienti si furnizori? Am uitat pe cineva? Da, sigur ca am „uitat” – Resursele Umane, Financiarul si Managementul Superior – oare ei dau banii gratis la clienti?

Da, salariul ni-l platesc clientii, dar doar pentru cerintele din contract. De aceea este important sa avem grija de cheltuielile si costurile pe care le generam, fie ca facem produse, fie ca vindem servicii.

Lipsa de informatii in randul angajatilor (referitor la ce si cat trebuie dat prin contract clientilor) si lipsa de cunostiinte (referitor la identificare si eliminarea pierderilor – LEAN) pot genera pierderi semnificative, ascunde dar resimtite la nivelul profitului firmei dumneavoastra.

Va invitam la cursurile organizate de Effective Flux pentru a invata despre calitate vs risipa, despre cum cream calitatea si cum eliminam risipa, astfel incat sa avem clienti multumiti dar si noi sa ramanem cu bani in buzunar.

