

PRŮVODCE NÁKUPEM

Dvanáct otázek, které stály jiné firmy statisíce

Pro každého, kdo pořizuje stroj na svařování plastů nebo linku na balení do blistrů. U každé otázky najdete, jak zní dobrá odpověď a kdy zpozornět. Přečtete to za dvacet minut.

Petr Bernard, TECHNOLOGY PRODUCT TRADE | +420 777 981 981 | info@tp-t.cz | tp-t.cz

Hodina u telefonu, po které vznikl tento průvodce

Před časem mi volal technolog z jedné lisovny.

Dělali plastovou skříňku ze dvou půlek. Uvnitř je elektronika, takže spoj musí být těsný. Forma byla hotová, odzkoušená a díly z ní vycházely přesně tak, jak měly. Na výkrese na sebe obě půlky dosedaly dvěma rovnými plochami.

To je ta věta, kvůli které volal, jen to tehdy ještě nevěděl. Aby spoj po svaření ultrazvukem těsnil, musí mít jeden z dílů usměrňovač energie. Je to trojúhelníkový výstupek po obvodu, vysoký tři nebo čtyři desetiny milimetru. Roztaví se jako první a rozvede taveninu do spoje. Bez něj se dvě rovné plochy spojí taky, ale těsné to nebude.

Usměrňovač energie se kreslí do dílu dřív, než vznikne forma. Do hotové formy se už jen tak nedokreslí.

Zbývaly dva měsíce do náběhu série. Všechno, co jsem uměl nabídnout, znamenalo buď zásah do formy, nebo jinou technologii a delší takt. Obojí stálo peníze a týdny, které neměl. Byla to jedna z nejnejpříjemnějších hodin, jaké jsem kdy u telefonu strávil. Ne kvůli němu, byl slušný a věcný. Ale všechno, co jsem mu tehdy říkal, jsem mu mohl říct o půl roku dřív. A nestálo by to nic.

Nezeptal se, protože mu nikdo neřekl, že se na to má ptát. A to je moje chyba, ne jeho. Stroje na svařování plastů prodávám přes dvacet let a nikdy jsem ten seznam otázek nikomu nedal do ruky.

Naproti nákupčím a technologům sedávám tak dlouho, že do pěti minut poznám, jestli ten člověk ví, do čeho jde. Poznám to podle otázek, které položí. Jestli rozumí svařování plastů, na tom nezáleží. Většinou nerozumí a ani nemusí, od toho jsem tam já.

Sepsal jsem dvanáct otázek, které bych položil já sám, kdybych seděl na vaší straně stolu. První čtyři jsou o stroji, další dvě o vašem dílu, dvě o tom, co přijde po záruce, a poslední čtyři o dodávce a o penězích. Položte je i mně. Když na některou odpovím mlhavě, máte právo se doptat podruhé.

Dvanáct otázek na jedné stránce

Otázka, kterou ten technolog nepoložil, mezi následujícími dvanácti není.

Najdete ji v příloze 1 na čtvrtém řádku. Přichází totiž na řadu dřív, než se začne vybírat stroj. Jestli teprve kreslíte díl, přeskočte rovnou tam.

Kdybyste dál nečetli, vytrhněte si aspoň tuto stránku. Vpravo je to, co firmy stálo, že otázku nepoložily.

	OTÁZKA	CENA NEPOLOŽENÉ OTÁZKY
01	Jaký řídicí systém a jaké komponenty jsou uvnitř?	jedenáct dní čekání na řídicí desku od výrobce
02	Kolik strojů této konstrukce je v provozu?	rok ladění neodzkoušené konstrukce
03	Jde stroj použít pro jiný díl a jiný nástroj?	celý druhý stroj místo druhé hlavy
04	Kolik stojí druhý a třetí nástroj?	trojnásobek ceny druhého nástroje
05	Co se stane, když díl nebo obal neprojde vzorkováním?	oprava formy při rozjeté sérii
06	Kde si můžu stroj osahat naživo?	půl roku, než se na to samé přijde doma
07	Kde koupím náhradní díly a za jak dlouho je mám?	měsíc odstávky místo jedné směny
08	Jaká je reakční doba servisu a kdo zvedne telefon?	tři dny, kdy stála linka
09	Jaký má stroj příkon, spotřebu vzduchu a půdorys?	kompresor, se kterým nikdo nepočítal
10	Kdo stroj přebírá u výrobce před naložením?	dva měsíce dohadování, jestli vada vznikla při dopravě
11	Kdo platí dopravu, pojištění, instalaci stroje a zaškolení?	15 000 až 20 000 EUR mimo cenu stroje
12	Co v ceně není?	přívod vzduchu a elektrická přípojka na vlastní náklady

Rozvaděč, do kterého se nikdo nedívá

Zeptejte se: Jaký řídicí systém a jaké komponenty jsou uvnitř?

Když otevřu rozvaděč evropského stroje, vidím v něm skoro pokaždé totéž. Stykače značek, které znáte z vlastní haly. Ventily, které máte na vstříkolisu. Řízení od jednoho ze tří výrobců, kteří v Evropě ovládají trh.

Řeknu vám to na rovinu, i když si tím trochu škodím. Rozdíl v ceně mezi dvěma evropskými stroji skoro nikdy není v rozvaděči.

Je v konstrukci rámu, v přesnosti nástroje, v tom, jak dobře je stroj nadimenzovaný na váš díl, a v tom, kolik kusů té konstrukce už výrobce postavil. Kupující ho ale hledá v komponentech, protože komponentům rozumí.

Nejlepší otázka, kterou jsem na to slyšel, zněla: „Pošlete mi schéma zapojení? Ukážu ho svému elektrikáři.“

Ten člověk mi tím řekl dvě věci najednou. Že to bude kontrolovat někdo, kdo tomu rozumí. A že jestli se budu vykrucovat, pozná to.

Poslal jsem mu schéma ještě ten den. Kdyby mi ho někdo odmítl poslat, zeptal bych se proč.

DOBŘÁ ODPOVĚĎ ZNÍ

Dodavatel vyjmenuje značky, které znáte, a řekne, proč zrovna ty. Schéma zapojení dostanete jako součást dokumentace.

KDY ZPOZORNĚT

Slyšíte „to je naše know-how“. U řídicího systému stroje, který má u vás sloužit deset let, to není know-how, ale závislost.

CENA NEPOLOŽENÉ OTÁZKY

jedenáct dní čekání na řídicí desku od výrobce

Nechcete novinku, chcete ověřený stroj

Zeptejte se: Kolik strojů této konstrukce je v provozu?

Nikdo, kdo kupuje jednou za deset let, nechce být pokusný králík. Je to zdravý instinkt a měli byste na něj dát.

Počet postavených kusů dané konstrukce je jediný měřitelný důkaz, že stroj prošel provozem a ne jen zkušebnou. Prospekt vám řekne, co stroj umí. Počet postavených kusů vám řekne, co už vydržel.

U evropských výrobců, se kterými pracuju, se ta čísla pohybují v desítkách až stovkách. Není to tajemství a nikdo se za ně nestydí.

Pozor ale na jednu věc, ať jsme féroví. Váš stroj bude vždycky trochu jiný, protože se nástroj dělá na váš díl. Ptejte se proto, kolik strojů se stejným rámem a řízením už výrobce postavil.

Když slyším odpověď, že je každý stroj jedinečný, vím, co to znamená. Znamená to, že jedinečná je i konstrukce, a to je přesně to, co nechcete.

A ještě jedna věc, která je dnes nová. Ptejte se rovnou, kdo stroj skutečně staví a kde. České stránky, česká čísla a české jméno v patičce má dnes běžně i dovozce, který ten stroj nikdy neviděl. Na první pohled to často nepoznáte.

Nechci tím říct, že je mimoevropský stroj špatný. Chci říct, že je to jiné rozhodnutí a měli byste ho dělat vědomě. Zeptejte se, kolik kusů už stojí v Česku, a poproste o jednu adresu, kde se dá jeden vidět.

DOBŘÁ ODPOVĚĎ ZNÍ

Číslo a odvětví, ve kterých ty stroje pracují, a jméno výrobce i země, kde se stroj staví. U evropských výrobců bývá počet v desítkách až stovkách.

KDY ZPOZORNĚT

Slyšíte vyhýbavé „každý stroj je jedinečný“. Jedinečný bývá nástroj, ne konstrukce stroje.

CENA NEPOLOŽENÉ OTÁZKY

rok ladění neodzkoušené konstrukce

Stroj na deset let, výrobek na tři

Zeptejte se: Jde stroj použít pro jiný díl a jiný nástroj?

Stroj u vás zůstane deset let. Výrobek, kvůli kterému ho kupujete, se změní za tři až pět. Ten nepoměr vidím v oboru pořád dokola.

Znamená to, že stroj, který koupíte, bude většinu svého života dělat něco jiného, než na co ho kupujete.

Když se mě někdo zeptá, jestli se stroj dá použít na jiný díl, odpovím ano. Odpoví to tak každý, protože je to pravda. Zajímavé je až to, co přijde potom.

Dobrá odpověď je nudný seznam. Mění se nástroj. U větší změny velikosti i sonotroda. Přípravek se dělá nový. Program se přenastaví a trvá to půl dne. Takový seznam se dá vzít na poradu a obhájit.

Pak je tu otázka, kterou by měl položit každý: dá se stroj rozšířit později? V rámu se často dá nechat místo, které dnes stojí pár tisíc eur, a za dva roky do něj přijde druhá hlava. Bez toho místa se kupuje celý druhý stroj.

Ptejte se na to, i když dnes žádnou druhou hlavu nepotřebujete.

DOBŘÁ ODPOVĚĎ ZNÍ

Ano, s výměnou nástroje. A k tomu seznam, co se musí přenastavit a jak dlouho to trvá.

KDY ZPOZORNĚT

„Ano“ a nic víc. Doptejte se, jestli se mění jen nástroj, nebo i sonotroda, přípravek a program.

CENA NEPOLOŽENÉ OTÁZKY

celý druhý stroj místo druhé hlavy

Nejlepší chvíle na tuto otázku je před podpisem

Zeptejte se: Kolik stojí druhý a třetí nástroj?

Vyjednávat se dá, dokud máte na stole dvě nabídky. Po podpisu už ne, a je jedno, jak dobře to umíte.

Cena druhého nástroje je přesně ta položka, která se po podpisu vyjednává nejhůř. Není v původní nabídce, přijde na řadu za dva roky a v tu chvíli nemáte kam jít, protože stroj už stojí ve vaší hale.

U tvarově příbuzných výrobků se obvodový rozměr obalu nebo dílu odvíjí od stroje a zůstává stejný. Mění se vnitřní tvar. Druhý nástroj proto nestojí plnou cenu, ale jen zlomek.

Ten zlomek ale v nabídce nenajdete, dokud se na něj nezeptáte.

Když vám dodavatel odpoví, že to spočítá až podle výkresu, může to být poctivé. Řádovou částku by ale měl umět říct hned, protože takových nástrojů už udělal desítky.

Já sám píšu cenu druhého nástroje do nabídky vždycky, i když se na ni nikdo neptá. Ušetří to pozdější nepříjemný telefonát.

DOBŘÁ ODPOVĚĎ ZNÍ

Konkrétní částka nebo procento z ceny stroje, klidně s poznámkou, že platí pro díl podobné velikosti.

KDY ZPOZORNĚT

„Spočítáme až podle výkresu.“ Někdy je to poctivá odpověď, ale řádovou částku by dodavatel měl umět říct hned.

CENA NEPOLOŽENÉ OTÁZKY

trojnásobek ceny druhého nástroje

Otázka, která odděluje dodavatele od prodejce

Zeptejte se: Co se stane, když díl nebo obal neprojde vzorkováním?

Stroj svařuje. To umí každý a nic to o něm neříká.

To, co doopravdy potřebujete, je jiná věc. Potřebujete, aby váš díl z vašeho materiálu prošel u vašeho odběratele. A tam se ukáže, kdo za to ručí.

Proto se ptejte, co se stane, když vzorky neprojdou. Sledujte přitom, jak rychle se rozhovor zpomalí.

Správný postup je předvídatelný. Zkušební svary vzniknou před podpisem na vašich dílech, ne na nějakém univerzálním vzorku. Do smlouvy se napíše pevnost v newtonech a těsnost při daném tlaku. A napíše se tam, co se stane, když se to nesplní.

Někdy se taky ukáže, že problém není ve stroji, ale ve výlisku. Materiál má jiný podíl plniva, než se čekalo, nebo se díly z různých kavit formy chovají jinak. To pak není chyba dodavatele stroje.

I na to má být ve smlouvě věta. Protože i tehdy musíte vědět, kdo co udělá.

DOBŘÁ ODPOVĚĎ ZNÍ

Zkušební svary před podpisem na vašich dílech, jasně napsané parametry spoje ve smlouvě a postup pro případ, že se nesplní.

KDY ZPOZORNĚT

Zkušební svary slibuje dodavatel až po dodání stroje. V tu chvíli už máte zapláceno a nemáte čím vyjednávat.

CENA NEPOLOŽENÉ OTÁZKY

oprava formy při rozjeté sérii

Den, který ušetří půl roku

Zeptejte se: Kde si můžu stroj osahat naživo?

Jestli si z celého průvodce vezmete jedinou radu, ať je to tato: jedte se na ten stroj podívat.

Vozím zákazníky do provozů, kde stejné stroje pracují, a pokaždé se stane totéž. Za dvě hodiny se dozvedí věci, které bych jim sám nikdy neřekl, protože by mě nenapadly.

Že se nástroj mění za dvacet minut, ne za hodinu. Že si obsluha po půl roce udělala na přípravku vlastní značky, protože zakládání dílů zpočátku zlobilo. Že stroj potřebuje kolem sebe víc místa, než se zdálo z půdorysu.

A hlavně tam můžete položit otázku, kterou mně položit nemůžete: „Koupili byste ho znovu?“

Vím, že ve vytížené firmě je těžké pustit člověka na celý den a poslat ho tři sta kilometrů daleko. Ale u rozhodnutí za sto tisíc eur je to nejlevnější pojistka, jakou znám.

Když vám někdo řekne, že vás nemá kam vzít, není to nutně špatný dodavatel. Ale zeptejte se ho podruhé, proč nemá.

DOBŘÁ ODPOVĚĎ ZNÍ

Nabídka konkrétního provozu, kam se dá zajet, ideálně s podobným dílem, jako je ten váš.

KDY ZPOZORNĚT

„Nemáme kam vás vzít“ a dodavatel nenabídne nic jiného. Když návštěva u zákazníka nejde kvůli utajení, měl by nabídnout aspoň prohlídku u výrobce nebo videohovor přímo u stroje.

CENA NEPOLOŽENÉ OTÁZKY

půl roku, než se na to samé přijde doma

Údržbář, který se ptá dřív než nákupčí

Zeptejte se: Kde koupím náhradní díly a za jak dlouho je mám?

Poznám dobře připravenou firmu podle toho, že na jednání sedí i údržbář.

Nákupčí se ptá na cenu a technolog na takt. Údržbář se ptá na jedinou věc: kde to budu shánět, až se to porouchá.

Na tuto otázku se nejhůř lze, protože se odpověď dá ověřit za půl hodiny. Vyžádáte si seznam náhradních dílů s objednáacími čísly a zkusíte je najít u velkoobchodu, kde běžně nakupujete.

U strojů, které dodávám, tam seženete většinu z nich. Relé, stykače, ventily, koncové spínače. Nejsou to díly vyrobené na míru. Seženete je v Evropě všude.

Vždycky ale zůstane pár speciálních dílů. U ultrazvuku je to sonotroda a převodník, u laseru zdroj. Ty se opravdu kupují u výrobce a je správné se rovnou zeptat, co stojí a jak dlouho trvá dodání.

Když vám někdo tvrdí, že jeho stroj žádné speciální díly nemá, buď mluví o velmi jednoduchém stroji, nebo se s vámi nebaví upřímně.

DOBŘÁ ODPOVĚĎ ZNÍ

Seznam dílů s běžnými objednáacími čísly a věta, že se dají koupit i jinde než u dodavatele stroje.

KDY ZPOZORNĚT

Většina dílů je k dostání jen u výrobce stroje. Nebo vám u speciálních dílů nikdo neřekne cenu a lhůtu.

CENA NEPOLOŽENÉ OTÁZKY

měsíc odstávky místo jedné směny

V pátek v půl páté

Zeptejte se: **Jaká je reakční doba servisu a kdo zvedne telefon?**

Reakční doba servisu do 48 hodin je věta, kterou v nabídkách čtu tak často, až ztratila význam.

Reakce může znamenat, že vám někdo zavolá. Může znamenat, že přijede. V naprosté většině smluv to znamená to první, jenže to tam nikdo nenapíše.

Zeptejte se prosím konkrétně. Kdo zvedne telefon, jak se jmenuje a co se stane v první hodině.

Řeknu vám, jak to chodí u nás, ať máte s čím porovnávat. Zvedám to já. Zeptám se na chybové hlášení a poprosím o fotku displeje. Devět poruch z deseti se od té chvíle vyřeší po telefonu s vaším vlastním údržbářem, protože jde o ventil, koncový spínač nebo o nastavení, které se rozhodilo.

Když se to po telefonu vyřešit nedá, jede technik. Ale jede až ve chvíli, kdy víme, s jakým dílem má jet, protože technik bez správného dílu je jen dražší telefonát.

Mimochodem, vyzkoušejte si to. Zavolejte na to číslo v pátek odpoledne, ještě než cokoliv koupíte. Zjistíte víc než z celé kapitoly o servisu v nabídce.

DOBŘÁ ODPOVĚĎ ZNÍ

Jméno, telefon a věta o tom, co se stane v první hodině. Většina poruch se dá vyřešit po telefonu s vaším údržbářem.

KDY ZPOZORNĚT

Reakční doba servisu do 48 hodin a nikde není napsané, co reakce znamená. Zvednutý telefon a výjezd technika jsou dvě různé věci.

CENA NEPOLOŽENÉ OTÁZKY

tři dny, kdy stála linka

Rozměr stroje není rozměr místa, které potřebuje

Zeptejte se: Jaký má stroj příkon, spotřebu vzduchu a půdorys?

V nabídce je půdorys stroje. V hale potřebujete půdorys stroje plus místo, kde stojí obsluha, plus prostor, do kterého se otevrou kryty, plus místo, kudy se nosí nástroj.

Bývá to o třetinu víc, než co je v prospektu.

Zapomíná se na to pravidelně a přijde se na to pozdě, protože se hala plánuje na jaře a stroj přijede na podzim.

Stejně je to s příkonem a se vzduchem. Příkon v kilowattech potřebujete kvůli jističi a kvůli tomu, jestli vám stačí stávající rozvod. Spotřebu vzduchu v litrech za minutu potřebujete kvůli kompresoru, na kterém už většinou visí půl haly.

U strojů s topnými tělesy k tomu patří ještě jedno číslo, na které se skoro nikdo neptá. Náběhový proud při rozehrívání bývá výrazně vyšší než provozní.

Když vám dodavatel řekne, že tři čísla doplní později, je to varování. Znamená to, že je nemá po ruce. A výrobce, který nezná spotřebu svého stroje z paměti, ho asi mnohokrát nepostavil.

DOBŘÁ ODPOVĚĎ ZNÍ

Konkrétní čísla v kW, v litrech za minutu a v milimetrech, včetně prostoru na obsluhu a na otevření krytů.

KDY ZPOZORNĚT

„Doplníme později.“ Místo v hale se špatně hledá, když už je stroj objednaný.

CENA NEPOLOŽENÉ OTÁZKY

kompresor, se kterým nikdo nepočítal

Poslední chvíle, kdy se dá něco změnit

Zeptejte se: Kdo stroj přebírá u výrobce před naložením?

Mezi výrobcem a vaší halou je tisíc kilometrů a plachta kamionu. Co se na té cestě stane, to se pak těžko dokazuje.

Přejímka u výrobce se podle mě vyplatí víc než cokoliv jiného v zakázce. Stroj tam vyrobí sérii kusů, změří se pevnost, těsnost a takt, a je z toho protokol s čísly.

Na přejímky jezdím a беру zákazníky s sebou. Dělán to ze dvou důvodů a jen jeden z nich je pro vás.

Ten první: když se něco projeví až u vás, začne se debata o tom, jestli to nevzniklo při dopravě. S protokolem ta debata odpadne.

Ten druhý je můj. Když u přejímky stojíte vy, uvidíte stroj dřív, než ho uvidí vaše vedení. Pokud se vám něco nelíbí, řeknete to v továrně a ne u sebe v hale, kde už je pozdě.

Za ty roky, co na přejímky jezdím, jsem dvakrát viděl, že zákazník stroj nepřevzal. Obakrát to bylo levnější než to řešit později.

DOBŘÁ ODPOVĚĎ ZNÍ

Přejímka u výrobce je součástí dodávky, jste na ni pozvaní a je z ní protokol s naměřenými hodnotami.

KDY ZPOZORNĚT

Stroj se odesílá rovnou k vám a přejímka proběhne až na místě. Pak se špatně dokazuje, kdy vada vznikla.

CENA NEPOLOŽENÉ OTÁZKY

dva měsíce dohadování, jestli vada vznikla při dopravě

Tři písmena, která rozhodnou o desítkách tisíc

Zeptejte se: **Kdo platí dopravu, pojištění, instalaci stroje a zaškolení?**

EXW. Tři písmena, kolem kterých se dá v nabídce projít, aniž si jich všimnete.

Znamenají, že je stroj váš ve chvíli, kdy stojí na rampě u výrobce. Doprava, pojištění a složení z auta jsou od té chvíle na vás.

Není na tom nic nepoctivého. Je to běžná dodací parita a spousta firem si dopravu opravdu radši zařídí sama. Chyba je jen porovnávat dvě nabídky s různou paritou, jako by byly stejné.

U stroje za sto tisíc eur to nejsou drobné. Doprava přes půl Evropy, pojištění, jeřáb na složení, technik na zapojení a školení obsluhy dohromady snadno udělají patnáct až dvacet tisíc eur.

Co s tím? Udělejte si tabulku o šesti řádcích: doprava, pojištění, složení z auta, instalace v hale, zapojení, zaškolení. Rozešlete ji všem dodavatelům a řekněte, ať doplní čísla, i kdyby to byly nuly.

Trvá to dva dny a od té chvíle porovnáváte jedno číslo místo šesti.

DOBŘÁ ODPOVĚĎ ZNÍ

Nabídka má vlastní řádek na dopravu, na instalaci stroje u vás v hale a na zaškolení, i kdyby v něm byla nula.

KDY ZPOZORNĚT

Nabídka nemá ani jednu poznámku o dodacích podmínkách. Zeptejte se na dodací paritu a na to, kdo stroj složí z auta.

CENA NEPOLOŽENÉ OTÁZKY

15 000 až 20 000 EUR mimo cenu stroje

Prázdné místo pod posledním řádkem

Zeptejte se: Co v ceně není?

Tuto otázku za vás nepoloží nikdo jiný.

Sedím naproti vám a mám v nabídce číslo. To číslo je pravdivé. Jenže je pravdivé o tom, co v nabídce stojí, a ne o tom, co v ní není.

Nejlepší nákupčí, se kterými jsem jednal, dělali všichni totéž. Otočili nabídku, ukázali na prázdné místo pod posledním řádkem a zeptali se: „Co sem ještě přijde?“

Jeden z nich mi řekl větu, kterou si pamatuju dodnes: „Nevěřím číslům, kterým rozumím. Věřím číslům, u kterých vím, co v nich není.“

Řeknu vám to sám, ať to ze mě nemusíte tahat. V naší nabídce běžně nebývá přívod stlačeného vzduchu k místu stroje, elektrická přípojka, odsávání, stavební úpravy podlahy a nový kompresor, pokud se ukáže, že stávající nestačí.

Nedodáváme to, protože vaši lidé nebo místní firmy to udělají lépe a levněji než technik, který přijede z ciziny. Ale musíte s tím počítat, a proto to píšu sem.

Nejdražší položka nabídky je skoro vždycky ta, která v ní chybí. Platí to o naší nabídce stejně jako o cizí.

DOBŘÁ ODPOVĚĎ ZNÍ

Dodavatel sám vyjmenuje, co si zajišťujete vy: přívod vzduchu, elektrickou přípojku, odsávání, případně stavební úpravy.

KDY ZPOZORNĚT

Slyšíte, že je v ceně všechno. Není. Vždycky něco zůstane na vás a otázka je jen, jestli se to dozvíte teď, nebo až s fakturou.

CENA NEPOLOŽENÉ OTÁZKY

přívod vzduchu a elektrická přípojka na vlastní náklady

A poslední věc, kterou vám z druhé strany stolu řeknu

Všech dvanáct otázek jsem sem napsal proto, abyste je položili i mně.

Vypadá to jako gesto, ale není. Mám z toho svůj prospěch a je férové ho přiznat. Zákazník, který se ptá, se rozhodne pomaleji a pak u toho rozhodnutí zůstane. Zákazník, který se neptá, se rozhodne rychle a za rok mi volá, že mu něco chybí.

A všimněte si ještě jedné věci na té tabulce vpředu. Nic z pravého sloupce se po dobře odvedeném nákupu nedá nikomu ukázat. Když se zeptáte včas, prostě se to nestane, a o tom, co se nestalo, se ve firmách nevypráví. Vidět jsou jen nákupy, které dopadly špatně, a proto se z nich všichni učíme draho.

Za ty roky jsem přišel na jednu věc. Nejlepší zakázky začínaly tím, že se mě někdo zeptal na něco, na co jsem musel dvě hodiny hledat odpověď.

Tak se ptejte. Zvedám telefon i v pátek v půl páté.

Petr Bernard

Příloha 1: Co si připravit, než poptávku odešlete

Devět údajů, které po vás bude chtít každý dodavatel. Když je máte pohromadě, dostanete nabídky, které se dají porovnat.

Třetí a čtvrtý řádek si projděte dřív, než necháte vyrobit formu. Tvar spoje se kreslí do dílu a po dokončení formy stojí každá změna peníze.

1. Výkres nebo 3D model dílu, případně fotka z mobilu.
2. Materiál obou dílů včetně podílu plniva a recyklátu.
3. Co má spoj splnit: těsnost, pevnost v newtonech, vzhled.
4. Jak je spoj nakreslený a jestli je forma na díl už hotová.
5. Roční objem v kusech a na kolik směn chcete jet.
6. Termín, od kdy potřebujete vyrábět, ne kdy chcete mít stroj.
7. Jestli existují další velikosti výrobku nebo se chystají.
8. Volné místo v hale: půdorys, výška a nejbližší přípojky.
9. Kdo bude stroj obsluhovat a kdo ho bude udržovat.

Příloha 2: Co si nechat rozepsat v ceně

Nechte si každou nabídku rozepsat na tyto položky. Když některá chybí, není zdarma. Zaplatí se později.

1. Stroj v konfiguraci, o které se bavíme.
2. Nástroj na první díl.
3. Nástroj na druhý tvar, pokud se chystá.
4. Doprava a pojištění.
5. Instalace stroje u vás a zapojení.
6. Zaškolení obsluhy a údržby.
7. Dokumentace v češtině a prohlášení o shodě.
8. Sada náhradních dílů na první rok.
9. Přejímka u výrobce a přejímka u vás.
10. Záruka a co v ní není.

Kdo vám ten stroj vybere

Jmenuju se **Petr Bernard** a dodávám stroje na svařování plastů a linky na balení do blistrů do českých a slovenských provozů. Dělán to přes dvacet let. Jednáte se mnou od první otázky až po servis za osm let.

Nejsem vázaný na žádnou značku

Zastupuji několik evropských výrobců. Technologii vybírám podle vašeho dílu, ne podle toho, co mám zrovna v nabídce. A když z toho vyjde dražší stroj, řeknu vám to taky.

Neplatíte za výkon, který nevyužijete

Nejdřív se ptám, co na stroji poběží. Až potom, co má umět. Několikrát to skončilo tím, že si zákazník koupil menší a levnější stroj, než pro jaký si přišel.

Řeknu i to, že se vám stroj nevyplatí

Při pár tisících kusech ročně se stroj za 40 000 EUR nezaplatí. V takovém případě poradím, kam se obrátit. Přijít o jednu zakázku je levnější než prodat stroj, který bude stát v hale.

ZAVOLEJTE NEBO NAPIŠTE

+420 777 981 981

info@tp-t.cz · www.tp-t.cz

Petr Bernard, TECHNOLOGY PRODUCT TRADE, Kubelíkova 70/1, 779 00 Olomouc, IČ 70589852, DIČ CZ7208225310. Pošlete fotku dílu a napište, z jakého je materiálu a kolik kusů ročně potřebujete. Do 48 hodin budete vědět, jakou technologií díl spojit, a dostanete odhad ceny.

Historky v průvodci jsou upravené tak, aby nevedly ke konkrétní firmě ani ke konkrétní zakázce. Průvodce můžete volně tisknout a posílat dál kolegům. Tabulky svařitelnosti plastů, konstrukce spoje a slovníček pro čtení zahraničních nabídek najdete na tp-t.cz v sekci „Pomůcky“, zdarma a bez registrace.