

Πως να κάνετε εξαγωγική την επιχείρησή σας βελτιώνοντας τις υποδομές και τη λειτουργία της

Εάν η εξαγωγική δραστηριότητα είναι πάντα ένα ζητούμενο για κάθε υγιή επιχείρηση και για κάθε οικονομία, ειδικά σε περίοδο κρίσης γίνεται κυριολεκτικώς, όρος επιβίωσης.

Οι λόγοι είναι προφανείς :

Σε επίπεδο επιχείρησης: απεξάρτηση από την ισχνή εγχώρια αγοραστική δύναμη και την αβεβαιότητα του εσωτερικού οικονομικού και κοινωνικού περιβάλλοντος

Σε επίπεδο Εθνικής Οικονομίας: Βελτίωση του ισοζυγίου τρεχουσών συναλλαγών.

Στο άρθρο αυτό δεν πραγματευόμαστε την τεχνική των εξαγωγών αυτών καθαυτών αλλά περιγράφουμε εκείνες τις προϋποθέσεις οι οποίες δρουν καταλυτικά στην εμπέδωση της **εμπιστοσύνης** μεταξύ του πελάτη από το εξωτερικό και της εταιρίας μας.

Ποιες είναι όμως οι απαραίτητες προϋποθέσεις για την άσκηση εξαγωγικής δραστηριότητας και μάλιστα στο σύγχρονο παγκοσμιοποιημένο αλλά και γεμάτο προκλήσεις και ευκαιρίες, διεθνές οικονομικό και κοινωνικό περιβάλλον;

■ **Ποιότητα** σε επίπεδο παγκοσμίου κλάσεως για τα προϊόντα η/και τις υπηρεσίες.

■ **Καινοτομία** με την έννοια της πρόσθετης αξίας για τον πελάτη για την οποία αυτός είναι διατεθειμένος να πληρώσει.

■ **Ανταγωνιστικό κόστος** παραγωγής ώστε η τιμή πώλησης να μπορεί να υποστηρίξει τη διείσδυση στις διεθνείς αγορές κυρίως μέσω αυτού το οποίο ονομάζουμε «best value for money» δηλαδή αυτό που σε απλά ελληνικά θα λέγαμε, «να αξίζει τα λεφτά του»

■ **Αξιοπιστία** τόσο στην ποιότητα και στους χρόνους παράδοσης όσο και στις εν γένει συναλλαγές με τον πελάτη.

Ποιες είναι όμως οι απαραίτητες προϋποθέσεις σε επίπεδο υποδομών (infrastructure) και λειτουργίας (operation) για την επίτευξη των ανωτέρω προϋποθέσεων ώστε να επιτύχουμε εξαγωγική δραστηριότητα;

Κατά βάση η βιομηχανική μονάδα πρέπει να αποτελεί ένα **ζωντανό διαφημιστικό εργαλείο** της Επιχείρησης.

Αυτό σημαίνει ότι με την πρώτη ματιά, πρέπει ο επισκέπτης να αποκτά την αίσθηση ενός συστήματος **οργανωμένου και συνειδητά πειθαρχημένου, καθαρού και τακτοποιημένου, εστιασμένου στην έννοια της αριστείας**. Έτσι θα εμπνεύσει το **σεβασμό και την εμπιστοσύνη**



των συναλλασσομένων και των πελατών.

Οι ουσιαστικές προϋποθέσεις για τα ανωτέρω, είναι η **Οραματική Διορατική και Ρηξικέλυθη Ηγεσία** καθώς και η **στιβαρή Διοίκηση**.

Είναι κρίσιμο να γνωρίζουμε ότι οι σοβαροί πελάτες από το εξωτερικό συχνά πραγματοποιούν μία σχολαστική επιθεώρηση (audit) του τρόπου λειτουργίας και των διαδικασιών της επιχείρησής μας με βάση συγκεκριμένα ερωτηματολόγια τα οποία αυτές αναπτύσσουν και τα οποία απηχούν τις απαιτήσεις τους, οι οποίες στη γενική περίπτωση εστιάζονται τουλάχιστον στους κατωτέρω άξονες:

■ **Ακεραιότητα – Διαφάνεια – Δέσμευση της Διοίκησης**

■ **Προμήθειες** (Πως διασφαλίζουμε την ποιότητα και την επάρκεια των Α υλών, υλικών συσκευασίας κ.λπ.)

■ **Υποδομές παραγωγής** (Παραγωγικός εξοπλισμός και διαδικασίες ελέγχου παραγωγής)

■ **Αξιοπιστία και συντήρηση εξοπλισμού** (Υποδομές θωράκισης του εξοπλισμού, προγραμματισμένη συντήρηση, αποθέματα ασφαλείας ανταλλακτικών κλπ.)

■ **Υποδομές Διασφάλισης και Ελέγχου Ποιότητας** (Υποδομές παραγωγής για τη διασφάλιση της απαιτούμενης ποιότητας, Διαδικασίες Ελέγχου Ποιότητας, πλάνο δειγματοληψίας, εξοπλισμός εργαστηρίου ελέγχου ποιότητας, βαθμονόμηση και διακρίβωση εξοπλισμού μετρήσεων κλπ.)

■ **Διαχείριση των παραπόνων των πελατών** (Συλλογή, κατηγοριοποίηση, διορθωτικές ενέργειες, επικοινωνία με τον πελάτη κλπ.) Το παράπονο πελάτη (πρέπει

Προφίλ Φιλίππου Δημήτρη



Ο Δημήτρης Φιλίππου είναι Διπλωματούχος Ηλεκτρολόγος Μηχανικός Δ.Π.Θ. και απόφοιτος ΠΑ.ΤΕ.Σ. ΣΕΛΕΤΕ.

Από το 1991 έως το 1999 εργάστηκε στη Coca Cola-Ελληνική Εταιρία Εμφιαλώσεως σε θέσεις Προϊσταμένου Συντήρησης, Μηχανικού Έργων, και Προϊσταμένου Παραγωγής στα Εργοστάσια του Βόλου

και του Σχηματαρίου Τεχνικού Διευθυντή Εμφιαλωτηρίου στο Εργοστάσιο της Ρόδου και Διευθυντή Έργων Κεντρικών Γραφείων με ευθύνη των Εργοστασίων της Βουλγαρίας και της Αρμενίας.

Από το 1999 έως και το 2013 εργάστηκε στην Εταιρία Παραγωγής Ρητίνης PET VPI του Ομίλου FRIGOGLOSS, η οποία το 2006 εξαγοράστηκε από τον Ισπανικό Όμιλο LA SEDA DE BARCELONA και μετονομάστηκε σε ARTENIUS HELLAS AE. Στην VPI/ARTENIUS HELLAS εργάστηκε ως Τεχνικός Διευθυντής (1999-2002) Γενικός Διευθυντής Εργοστασίου (2002-2013) και μέλος του ΔΣ (2007-2010).

Από το 2007 έως και το 2013 διετέλεσε Operations and Maintenance Network Leader των Εργοστασίων του Ομίλου LA SEDA DE BARCELONA στη Μεγάλη Βρετανία, Πορτογαλία, Ισπανία, Ιταλία, Ελλάδα και Τουρκία. Παράλληλα από το 2007 έως και το 2013 διετέλεσε μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου του Συνδέσμου Βιομηχανιών Θεσσαλίας και Κεντρικής Ελλάδος (ΣΒΘΚΕ) ενώ από το 2010 έως και το 2013 διετέλεσε Γενικός Γραμματέας του ΔΣ του ΣΒΘΚΕ. Επίσης ως εκπρόσωπος του ΣΒΘΚΕ, διετέλεσε μέντωρ στα πλαίσια των δραστηριοτήτων της Μονάδας Καινοτομίας και Επιχειρηματικότητας (ΜΟΚΕ) του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας.

Από τον Φεβρουάριο του 2013 έως και τον Οκτώβριο του 2013, διετέλεσε Διευθυντής Καινοτομίας του Ομίλου ΠΛΑΣΤΙΚΑ ΘΡΑΚΗΣ με αντικείμενο ένα συγκεκριμένο έργο που στόχο είχε την δημιουργία του μηχανισμού καινοτομίας στον Όμιλο

Στη συνέχεια δραστηριοποιείται μέσω της Lean & Green Industrial Innovation ως Σύμβουλος Διοίκησης Βιομηχανικών Διεργασιών και Καινοτομίας, υποστηρίζοντας μεταξύ άλλων τον ΣΕΒ, την ΠΛΑΣΤΙΚΑ ΘΡΑΚΗΣ, την ΥΦΑΝΤΗΣ ΑΒΕΕ, τον Σύνδεσμο Βιομηχανιών Θεσσαλίας και Κεντρικής Ελλάδος (ΣΒΘΚΕ), το ΕΚΕΦΕ Δημόκριτος, την ΦΑΓΕ ΑΕ, τον Οργανισμό Εργοδοτών και Βιομηχανών Κύπρου, την ΠΡΟΛΑΤ, την ΡΟΥΣΣΑΣ ΑΕ, το Κέντρο Δοκιμών Ερευνών και Προτύπων-ΚΔΕΠ της ΔΕΗ καθώς και πολλές άλλες επιχειρήσεις κυρίως στο χώρο της μεταποίησης, στην Ελλάδα, στην Κύπρο, στη Βουλγαρία, στην Τυνησία και αλλού.

Επίσης είναι μέντωρ στα πλαίσια των δραστηριοτήτων της Μονάδας Επιχειρηματικότητας του Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ)

Στο πλαίσιο του ΕΣΠΑ, το 2014 συνέταξε τον οδηγό Καινοτομίας του ΣΕΒ για τις Ελληνικές Επιχειρήσεις. Είναι μέλος του ΔΣ της Ελληνικής Εταιρίας Διοίκησης Συντήρησης. Είναι πιστοποιημένος Six Sigma Yellow Belt Master by the International Association for Six Sigma Certifications (IASSC). Ομιλεί την Αγγλική και Γαλλική γλώσσα.

e-mail : filippou@lgi2.gr



να) αντιμετωπίζεται ως πολύτιμη πηγή γνώσης και ευκαιρία για εκατέρωθεν βελτίωση αντί της «παραδοσιακής αμυντικής τακτικής και του «Πινγκ-Πονγκ» των ευθυνών.

■ **Υγιεινή & Ασφάλεια** (Μέτρα και Μέσα Ατομικής Προστασίας -ΜΑΠ κλπ.)

■ **Προστασία του περιβάλλοντος** (Μείωση περιβαλλοντικού αποτυπώματος της δραστηριότητάς μας, μέτρα εξοικονόμησης ενέργειας και φυσικών πόρων, βιολογικός καθαρισμός εάν και όπου απαιτείται κ.λπ.)

■ **Διαδικασία Νοικοκυρέματος (Housekeeping)** (Εικόνα του Εργοστασίου, Πρόγραμμα εργασιών, Ορισμός υπευθύνων των χώρων, πρακτικά εσωτερικών επιθεωρήσεων κλπ.)

■ **Σχέδια αντιμετώπισης εκτάκτων περιστατικών** και ανάκτησης της παραγωγικής ικανότητας, σε περίπτωση που αυτή χαθεί για οποιοδήποτε λόγο. (εναλλακτικά σενάρια τροφοδοσία της αγοράς, σενάρια αποκατάστασης της παραγωγικής δυναμικότητας κλπ.)

■ **Διαχείριση ανθρώπινων πόρων** (Διαχείριση Βιομηχανικών Σχέσεων, προγράμματα εκπαίδευσης και ανάπτυξης του προσωπικού κ.λπ.)

Αυτό γίνεται διότι στην εποχή μας ο πελάτης θέλει να ακτινογραφεί την Εταιρία μας ώστε να βεβαιώνεται ότι η ποιότητα και η αξιοπιστία μας δεν αποτελούν συγκυριακά αποτελέσματα, αλλά είναι αποτελέσματα συστηματικά και άρα επαναλήψιμα .

Εφόσον λοιπόν διαθέτουμε Σύστημα Διαδικασιών Λειτουργίας το οποίο λειτουργεί και εφαρμόζεται στην πράξη, μπορούμε στη συνέχεια να το πιστοποιήσουμε έναντι των διεθνών προτύπων Ποιότητας ISO η και ειδικότερων προτύπων τα οποία αντιστοιχούν στην αγορά στην οποία δραστηριοποιούμαστε (πχ κατά BRC για τρόφιμα κλπ)

Έτσι έχουμε :

- ◆ Διαχείριση Ποιότητας: ISO 9001
- ◆ Διαχείριση Ασφάλειας Τροφίμων ISO 22000 –HACCP (Για επιχειρήσεις τροφίμων και εστίασης)
- ◆ Διαχείριση Υγιεινής και Ασφάλειας: ISO 18001
- ◆ Διαχείριση Περιβάλλοντος: ISO 14001
- ◆ Διαχείριση Ενέργειας: ISO 50001
- ◆ Διαχείριση Αξιοπιστίας και Συντήρησης Εξοπλισμού: ISO 55000

Όταν μια επιχείρηση μπορεί να αντιμετωπίσει τις ανάγκες πιστοποίησης με βάση τα ανωτέρω, (η άλλα πιο εξειδικευμένα), πρότυπα, (χωρίς αυτό να αποτελεί πανάκεια), εμπνέει εμπιστοσύνη ως αξιόπιστος συνεργάτης σε κάποιον δυνητικό πελάτη. Έτσι σε συνδυασμό και με την καλή εικόνα του εργοστασίου και των εγκαταστάσεων εν γένει, μπορεί να «ανοίξει την πόρτα» για εξαγωγές σε μία ξένη χώρα. Το σημαντικότερο όμως είναι να διατηρήσει αυτή τη συνεργασία και αυτό επιτυγχάνεται μόνο με έναν τρόπο: **ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ και ΑΡΙΣΤΕΙΑ σε όλα τα επίπεδα.**