

Συνέντευξη στον
Δημήτρη Τσουκαλά

ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΛΟΥΚΕΡΗΣ

COMMERCIAL DIRECTOR, ADUS

ΜΟΝΟΔΡΟΜΟΣ ΤΟ OUTSOURCING

Η ΠΟΡΕΙΑ, ΤΟ REBRANDING ΚΑΙ ΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ADUS

Εχοντας να επιδείξει σημαντικές και επιτυχημένες συνεργασίες και με γνώμονα πάντα την ποιότητα στις υπηρεσίες που προσφέρει, η Adus πορεύεται στην ελληνική αγορά με πάγιο στόχο την ενίσχυση των εταιρειών Fast Moving Consumer Goods και της δραστηριοποίησής τους στο λιανεμπόριο. Ο Commercial Director της εταιρείας, Παναγιώτης Λουκέρης, μιλάει στο RetailBusiness για τη φιλοσοφία της εταιρείας και τα όσα την κάνουν να ξεχωρίζει.

Ποια είναι η Adus; Πότε ξεκίνησε την πορεία της στην ελληνική αγορά και ποιοι είναι οι άνθρωποί της;

Η Adus ιδρύθηκε τον Ιούνιο του 2009 με σκοπό την ενίσχυση των εταιρειών Fast Moving Consumer Goods και της δραστηριοποίησής τους στο λιανεμπόριο, καλύπτοντας αρχικά το κενό της ανάπτυξης και συντήρησης ενός πλήρως στελεχωμένου και ιεραρχημένου εσωτερικού τμήματος πωλήσεων μέσω των outsourcing υπηρεσιών μας με 100% γεωγραφική κάλυψη. Η Adus διαθέτει έμπειρους πωλητές - merchandisers, οι οποίοι δραστηριοποιούνται επί σειρά ετών στην αγορά των σούπερ μάρκετ, καλύπτοντας τις καθημερινές εργασίες, με υποστήριξη από ένα βραβευμένο μηχανογραφικό σύστημα με tablets. Οι πελάτες μας ενημερώνονται άμεσα για την εικόνα των προϊόντων τους και την κατάσταση των ραφιών τους σε όλα τα σημεία των αλυσίδων και προχωρούν στην εκτέλεση των παραγγελιών που λαμβάνουν από εμάς. Κατ' αυτόν τον τρόπο, έχουν «μάτια» και «αυτιά» στην αγορά, μαθαίνοντας τα πάντα εν τη γενέσει τους και μια δύναμη πωλήσεων εφάμιλλη των μεγάλων εταιρειών του χώρου.

Πρόσφατα προχωρήσατε σε rebranding. Ποιος ήταν ο στόχος και τι έχει αλλάξει;

Η εταιρεία μας εξελίχθηκε ραγδαία. Ξεκινήσαμε το 2009 με προσωπικό δύο ατόμων, καλύπτοντας μερικές αλυσίδες στην Αττική. Σήμερα διαθέτουμε πολυπληθείς έμπειρες ομάδες, καλύπτοντας τόσο την Αττική όσο και όλη τη χερσαία Ελλάδα. Επισκεπτόμαστε περίπου 2.000 σημεία εθνικών αλυσίδων και άλλα 500 τοπικών και έχουμε βραβευτεί από ανεξάρτητους φορείς για την αρτιότητα της οργάνωσής μας και για την τεχνολογία αιχμής που χρησιμοποιούμε. Το rebranding ήταν φυσική συνέπεια της εξέλιξής μας. Σε στρατηγικό επίπεδο έχουμε σχεδιάσει την αναβάθμιση και επέκταση των υπηρεσιών μας ως Fast Moving Consumer Services Provider για την Adus και θα επικοινωνήσουμε σε όλες τις ελληνικές επιχειρήσεις το μοντέλο των διευρυνόμενων outsourcing υπηρεσιών που προσφέρει η Adus, οι οποίες εξασφαλίζουν αύξηση των πωλήσεων με ταυτόχρονη μείωση του κόστους, διασφαλίζοντας βιωσιμότητα και ανάπτυξη στους δύσκολους καιρούς που διανύουμε.

Ποιες ακριβώς υπηρεσίες προσφέρει η Adus; Πού θα λέγατε πως εξειδικεύεστε;

Η εταιρεία μας εξειδικεύεται στον τομέα των fast moving consumer goods, μέσα από μια μεγάλη γκάμα υπηρεσιών, που βασίζεται σε τέσσερις πυλώνες ως ακολούθως:

- Πωλήσεις, Παραγγελιοληψία, Merchandising
- Προώθηση Προϊόντων
- Τοποθέτηση Προϊόντων στις Αγορές
- Επιχειρηματική Εξωστρέφεια

Οι δύο πρώτοι πυλώνες αφορούν τις επιχειρήσεις που είναι ήδη στις αλυσίδες. Καλύπτουμε πλήρως όλες τις ανάγκες τους εντός της αίθουσας του σούπερ μάρκετ, όπως: merchandising, παραγγελιοληψία, διεκπεραίωση προωθητικών ενεργειών και γευστικών δοκιμών, τοποθέτηση δευτέρων σημείων πώλησης, ενημέρωση για τον ανταγωνισμό τους και παροχή αναλυτικών στατιστικών σχετικά με την κίνηση των προϊόντων τους, ανά περιοχή, ανά σημείο και ανά χρονική περίοδο.

Υπάρχει όμως και μια πληθώρα εταιρειών που δεν είναι τοποθετημένες στα σούπερ μάρκετ και ενώ επιθυμούν να εισέλθουν, δεν γνωρίζουν πώς να το κάνουν. Ο τρίτος πυλώνας απευθύνεται ακριβώς σε αυτές τις εταιρείες. Εφαρμόζουμε συγκεκριμένη μεθοδολογία για να επέλθει συμφωνία μεταξύ του πελάτη μας



και των αλυσίδων λιανικού εμπορίου εξοικονομώντας χρόνο και χρήμα. Στην Adus, με την εμπειρία μας, γνωρίζουμε ακριβώς τι πρέπει να κάνουμε για μια επιτυχή έκβαση.

Ο τέταρτος πυλώνας αναφέρεται στην εξωστρέφεια των ελληνικών επιχειρήσεων και την επέκτασή τους στις αγορές του εξωτερικού. Όπως με τις αλυσίδες, έτσι κι εδώ τα πράγματα προχωρούν με συγκεκριμένο τρόπο.

Τι κάνει την εταιρεία να ξεχωρίζει από τον ανταγωνισμό; Ποιο είναι το ανταγωνιστικό της πλεονέκτημα;

Υπάρχουν αρκετά πράγματα που μας κάνουν να ξεχωρίζουμε από τον ανταγωνισμό, αλλά το βασικό είναι η ποιότητα που διέπει την εταιρεία μας σε κάθε πτυχή της:

1. Κατ' αρχάς η ποιότητα του προσωπικού μας, η οποία συνδυάζει επαγγελματισμό, μακρόχρονη γνώση και αποτελεσματικότητα.
2. Υψηλή ποιότητα επικοινωνίας με τους πελάτες μας. Για εμάς στην Adus, ο κάθε πελάτης είναι μοναδικός και τον κάνουμε να αισθάνεται έτσι. Ακούμε τις ανάγκες του, ενοκιάζουμε στα θέματά του και του προσφέρουμε ακριβώς τη λύση που χρειάζεται.
3. Υπάρχει ποιότητα στην επαφή μας με τους υπευθύνους των καταστημάτων, διότι σε κάθε επίσκεψή μας στους χώρους τους, δεν εκπροσωπούμε την Adus, αλλά κάθε πελάτη μας και απαιτείται να προωθούμε την καλύτερη εικόνα του.
4. Χρησιμοποιούμε καινοτόμα τεχνολογική υποδομή, που δίνει τη δυνατότητα οι πελάτες μας να λαμβάνουν τις παραγγελίες τους άμεσα και να έχουν πλήρη στοιχεία σε κάθε ένα κατά-

στημα στη χώρα, σαν να ήταν εκεί οι ίδιοι. Ο συνδυασμός των προηγούμενων συνεπάγεται την αύξηση των πωλήσεων των πελατών μας, ακόμα και μέσα στην κρίση.

5. Από χρηματοοικονομική άποψη, το μεγάλο ανταγωνιστικό μας πλεονέκτημα είναι ο τρόπος που χρεώνουμε τις υπηρεσίες πωλήσεων και merchandising. Για να δραστηριοποιηθεί μια εταιρεία στην αγορά, χρειάζεται τουλάχιστον έναν πωλητή. Αυτό είναι και το κόστος των υπηρεσιών μας. Όλα τα παραπάνω τα απολαμβάνουν οι πελάτες μας με το κόστος μόλις ενός υπαλλήλου ανά περιοχή. Για παράδειγμα, αν ένας πελάτης μας θέλει να καλύψει την επισκεψιμότητα στην Αττική σε 500 σημεία, θα χρεωθεί για έναν υπάλληλο και θα εργάζονται για εκείνον δεκαέξι τουλάχιστον άτομα, καλύπτοντας πλήρως τις ανάγκες του στη συγκεκριμένη περιοχή. Αντίστοιχο είναι το κόστος για τις άλλες γεωγραφικές περιοχές.

Μπορείτε να μας αναφέρετε κάποιες από τις συνεργασίες σας;

Παρακάτω αναφέρονται ενδεικτικά εταιρείες που συνεργάζονται μαζί μας:

Οικογένεια Χριστοδούλου - Χυμοί
Dr Oetker - Κατεψυγμένες πίτσες
EYPEAKO - Είδη οικιακής χρήσεως
Βιολάντα - Μπισκότα, Βουτίματα
Frutor - Αναψυκτικά
McCain - Κατεψυγμένες προτηγανισμένες πατάτες
Bake Hellas - Αρτοποιήματα
Κρητών Άρτος - Παξιμάδια
Linett - Είδη περιποίησης μωρών
Μακεδονική Γη - Τουρισία

Παπαέλληνας - Φαρμακευτικά και Καλλυντικά
ΚΡΩΠΙΑ - Χατζηθαθανασίου - Τρόφιμα
ΒΙΑΠ - Παστίλιες, Είδη Ζαχαροπλαστικής

Η επιλογή των πελατών μας γίνεται πολύ προσεκτικά, δεν αναλαμβάνουμε ποτέ ανταγωνιστικές εταιρείες.

Η δύσκολη οικονομική συγκυρία, που έχει αφήσει τα σημάδια της και στην αγορά του οργανωμένου λιανεμπορίου πώς επηρεάζει τον τομέα όπου δραστηριοποιείστε εσείς; Πώς αντιμετωπίζετε τις προκλήσεις που υπάρχουν;

Η κρίση έχει επηρεάσει σε μεγάλο βαθμό την ελληνική οικονομία και κατ' επέκταση την κατανάλωση, συνεπώς με γνώμονα την παρούσα κατάσταση στη χώρα μας, που προβλέπεται να συνεχιστεί για αρκετά χρόνια ακόμη, οι ελληνικές επιχειρήσεις έχουν δύο επιλογές: (1) ακραίες περικοπές κόστους για αντιστάθμιση στην πτώση του τζίρου, η οποία μόνο βραχυπρόθεσμα ωφελεί, διότι τα κόστη από κάποιο όριο και μετά γίνονται ανελαστικά, ενώ η παράλληλη πτώση των πωλήσεων λόγω απουσίας από την αγορά δεν αναστρέφεται οδηγώντας στο να κλείσουν, ή (2) την επιλογή που προσφέρει η Adus με βάση το Outsourcing Business Model, παρέχοντας στους πελάτες μας όλα τα απαραίτητα «όπλα»: (α) έμπειρο και πολυάριθμο προσωπικό, (β) άρτια δομή, (γ) τεχνολογία αιχμής, (δ) άμεσα στατιστικά στοιχεία που είναι δύσκολο να έχουν από τα πληροφοριακά τους συστήματα, (ε) πανελλαδική κάλυψη, (στ) προγραμματισμένη επισκεψιμότητα, (ζ) πληροφορίες για τον ανταγωνισμό, (η) υπηρεσίες προώθησης των προϊόντων, (θ) άνοιγμα σε νέες αγορές, και (ι) συμβουλευτικές υπηρεσίες αύξησης του μεριδίου αγοράς.

Αντιμετωπίζουμε τις προκλήσεις συνδυάζοντας όλα τα παραπάνω κάτω από ένα πλαίσιο οικονομικών κλίμακας, ευφυούς επιχειρηματικότητας, σύνεσης, αυστηρού επαγγελματισμού, καινοτόμων ιδεών, ποιοτικών υπηρεσιών και δυναμικής προσέγγισης της αγοράς, με στόχο την ανάπτυξη των πελατών μας. Για τις ελληνικές επιχειρήσεις το μοντέλο των outsourcing υπηρεσιών αποτελεί μονόδρομο που η Adus παρέχει με συνέπεια και αποτελεσματικότητα. ®