

Kompleksowość usług

Żyjąc w ciągłym pośpiechu, w świecie, gdzie na nic nie ma czasu, gdzie codziennie musimy zmierzyć się z ogromem zadań do wykonania, coraz chętniej powierzamy część naszych spraw innym.

Kupując na przykład samochód, oczekujemy, że sprzedawca zaoferuje nam jazdę próbną wybranym modelem, dobierze odpowiednie wyposażenie, zaproponuje atrakcyjne ubezpieczenie, pakiet serwisowy, a nawet zarejestruje pojazd w urzędzie. Równie chętnie korzystamy z usług outsourcingowych, czy powierzamy zorganizowanie urlopu marzeń biurom podróży. Czasami nie do końca ufamy naszemu partnerowi, ale jeśli zdamy się na profesjonalną firmę to kompleksowość obsługi ma swoje niezaprzeczalne zalety. Są to między innymi:

- przejęcie przez firmę odpowiedzialności za projekt,
- możliwość dostosowania elastycznej oferty do oczekiwań klienta,
- brak potrzeby zatrudniania dodatkowych pracowników,
- niższe koszty realizacji projektu,
- oszczędność czasu i możliwość skupienia się na priorytetach i nowych pomysłach.

Rozwiązania podobne do tych w salonach samochodowych, istnieją już od dawna w branży opakowaniowej, szczególnie w krajach Europy Zachodniej i USA,

gdzie spotykamy wysoką specjalizację technologiczną. Jednak także w Polsce mamy do czynienia z rozwojem kompleksowości usług. Przykładem tego jest firma *Coffee Service*^{*}, która pomimo nieco mylącej nazwy, zajmuje się obsługą w szerokim zakresie „pakowania”, w której klient:

- uzyska informacje o nowościach i trendach w branży opakowań miękkich oraz otrzyma wskazówki jak efektywnie zrealizować swój projekt,
- wykona projekt graficzny, nie myśląc o szczegółach technicznych druku, siatkach, kodach czy kolorze fotokomórki,
- wydrukuje folię lub dowolny laminat z najbardziej odpowiednich do swojego produktu materiałów,
- wykona torebki czy saszetki nawet o bardzo skomplikowanej konstrukcji, które później napełni ręcznie lub przy użyciu zaoferowanego dozownika.

Gdy nakłady są większe:

- zaopatrzy się w automat pakujący w gotowe torebki, wykorzystujący zalety systemu *pre-made*^{**}, uzyskując w ten sposób dodatkowe możliwości i duże oszczędności.

A jeśli będzie potrzeba:

- skompletuje całą linię pakującą wraz z automatem robiącym opakowania z roli, odpowiednim do produktu dozownikiem, podajnikiem, wagą kontrolną, a często również z mieszarką czy młynem,
- w końcu, może zlecić pakowanie usługowe, zaliczając o inwestycjach w urządzenia, o systemie HACCP czy urlopach pracowników.

W *Coffee Service* możemy, niczym w salonie samochodowym, obejrzeć urządzenie, wypróbować jego działanie na naszym produkcie, a nawet skorzystać z pomocy prowadzonego przez firmę komisju.

Oddając w ręce fachowców realizację projektu, sami podejmujemy decyzje na podstawie wielu przedstawionych możliwości. Mniej myślimy jak „dobrze” zapakować, a bardziej skupiamy się na „dobrym” sprzedaniu swojego produktu.

Adam Zagrodzki

* www.coffee-service.eu

** patrz: „Nowe trendy” – *Opakowanie*/ 2009

