

ROZHOVOR

Zákazník je na kvalitu citlivý



Hovorí, že pracovať v rodinnej spoločnosti je náročnejšie, ako mimo nej. Nechce zdvojnásobiť vozový park, skôr poskytovať stabilnú a kvalitnú službu. Rozprávali sme sa s obchodným manažérom zvolenskej firmy DKC Ing. Kristiánom Chudým (34).

Aký je podľa vás dnešný zákazník dopravnej firmy?

Dá sa to vystihnúť jedným slovom – náročný. Za takmer dvadsať rokov, čo sme na dopravnom trhu, možno postrehnúť hlavne v poslednom období zmeny v lehotách nakládok a vykládok, v technickom vybavení vozidiel a bezpečnostných prvkov

u vodičov. Samozrejme, zmeny súvisia aj s rastom kvality personálu, ktorú si zákazník vyžaduje a je na ňu citlivý. Je to pochopiteľné, keďže hektický pracovný život a neustály tlak pôsobí aj na zákazníkov, ktorí hľadajú, rovnako ako dopravné firmy, čo najlepšiu efektívitu a najlepšie podmienky. Mnohí zákazníci dnes využívajú elektronické tendre, kde zúčastnení dopravcovia vidia ponúkané ceny konkurencie. Tendre sú bežne súčasťou našej práce, nielen na ročnej báze, ale napríklad mesačnej, týždennej či dennej.

Je teda alfou a omegou cena? Čím sa snažíte zaujať a presvedčiť zákazníka, aby vozil s vašou spoločnosťou? Je ľahšie udržať si doterajšieho zákazníka alebo získať nového?

Samozrejme, z ceny sa vychádza. Konkrétne hodnoty nie sú na jednotlivé destinácie pre dopravcov nijakou neznámou. Vstupy ako nafta, mýtné poplatky, mzdy, máme všetci na rovnakej úrovni. Tendre ceny stláčajú nadol, ale sú hranice, pod ktoré sa ísť nedá, najmä ak by ste mali mať stratu. Nebyť dotlačený do nevýhodných podmienok znamená mať vyvážené portfólio zákazníkov z rôznych odvetví, nebyť závislý len na jednom veľkom klientovi, pri ktorom v neúspešnom tendri môžete prísť o všetko.

Všeobecne sa hovorí, že je ľahšie získať nového klienta, ako udržať si súčasného. Hospodárska kríza však dokazuje, že je rovnako náročné si zákazníka získať. A to platí aj v našej branži. Konkurencia vyvíja nielen tlak na ceny, ale aj na ďalšie prepravné

podmienky. To si vyžaduje potom skutočne veľa odhodlania, aby si firmy udržali svojich klientov. Pochopiteľne, vážime si každého klienta, nie je to klišé. Fakt je ten, že robíme maximum 365 dní v roku, aby sme tovar previezli bezpečne, načas, bez problémov.

Okrem dopravy a špedície poskytuje aj služby servisu a iné. Viete si predstaviť dnes podnikanie len z čisto prepravy? Pomáhajú vám ďalšie služby diverzifikovať podnikanie?

Diverzifikovať sa snažíme skôr prepravné služby. Služby spojené s dopravou, ktoré poskytujeme v našom logistickom parku vo Zvolene, nám v ťažkých chvíľach pomohli posunúť sa ďalej. V súčasnosti, keď je každý dopravca ťažko skúšaný, si fungo-



vanie spoločnosti neviem predstaviť bez týchto pridružených činností. Okrem špedície, ktorá úzko súvisí s dopravnou činnosťou, ponúkame v našom servise pre dopravcov servisno-opravárske služby, výmenu a opravu tachografov, emisné a technické kontroly a predaj nafty. V spolupráci s našimi partnermi aj napríklad pneuservis.

Nie vždy idú deti v šľapajach rodičov. Čo zavážilo, že pôsobíte vo vašej rodinnej firme? Čo je na vašej práci zaujímavé, čo, naopak, odrádza?

V spoločnosti máme úlohy podelené, otec riadi v zásade ekonomiku a financie, ja dispečing a obchod. Pri znám sa, cestnú dopravu som v skoršom veku nejako vyhranene nevnímal. Nerozmýšľal som tak, že skončím školu a pôjdem automaticky pracovať do našej firmy. Po ukončení vysokej školy na Slovensku ma lákalo aj štúdium v zahraničí, tam som potom aj istý čas pracoval v úplne

inom odvetví. S príchodom hospodárskej krízy a ťažkým obdobím pre našu firmu ma však otec presvedčil, aby som sa vrátil na Slovensko.

Do spoločnosti som prišiel s cieľom nielen stabilizovať ju, ale aj získať nových klientov. Ak človek pracuje v rodinnej firme, nie je to až také jednoduché. Zodpovednosť za ľudí, tovar, je podľa mňa oveľa väčšia, navyše, pokiaľ sa objavia problémy, prenáša sa to aj viac do rodinného prostredia. Ale s tým som počítal, keďže podnikanie v rodine vnímam od roku 1990, kedy začínalo.

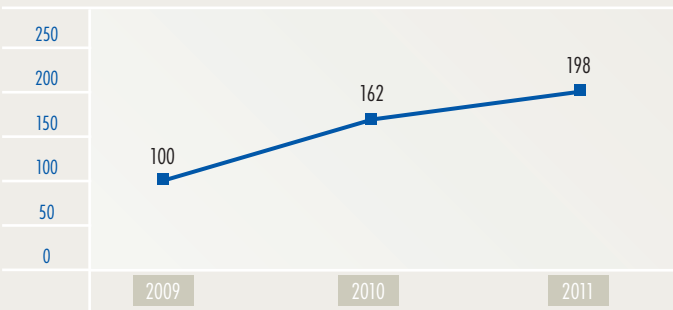
Ako som už spomínal, doprava je veľmi rozmanitá a vzrušujúca napriek tomu, že je stresujúca. Stále sa niečo nové deje a každá preprava je jedinečná. Keďže sa orientujeme na strednú a západnú Európu, lákajú nás nové destinácie, myšlienky a partneri, či už v tuzemsku alebo zahraničí. Za istú nevýhodu by som označil veľké riziká prepravy a neustále tlaky na cenu za prepravu, ako aj likviditu niektorých klientov.

HISTÓRIA

Spoločnosť D.K.C., s. r. o., zo Zvolena pôsobí na medzinárodnom trhu cestnej nákladnej dopravy od roku 1996, pričom čerpá z viac ako 60-ročných skúseností, ktoré sa vyprofilovali z pôvodného podniku ČSAD. Medzi hlavné činnosti patrí celozozová preprava tovaru jazdnými súpravami v rámci EÚ. Realizuje tiež čiastočné zásielky tovaru s menším rozmerom a tonážou. Klientmi sú subjekty z viacerých odvetví národného hospodárstva od drevárskeho cez stavebný, hutnícky, automobilový až po potravinársky sektor. Okrem dopravy a špedície, predaja pohonných látok ponúka prostredníctvom spoločnosti DKC servis, s. r. o., aj servisné služby, emisné a technické kontroly, overovanie, výmenu a montáž tachografov, prenájom priestorov, ako aj strážené parkovanie pre nákladné vozidlá. Podľa vlastných slov veľký dôraz dávajú na odbornosť a stabilitu personálu. Jej základom má byť svedomitá práca, vytrvalosť a serióznosť s filozofiou orientácie na zákazníka. Sloganom je „Úspech práce s DKC“. Spoločnosť je členom združenia ČESMAD Slovakia.

ŠTATISTIKA

TRŽBY (v %)



SÓLO VOZIDLÁ

3



JAZDNÉ SÚPRAVY

47



ZAMESTNANCI (VODIČI)

66 / 55



V SKRATKE

NAJVYŠŠÍ PREDSTAVITEĽ: ING. ONDREJ CHUDÝ, KONATEĽ

HLAVNÉ SÍDLO: D.K.C., S. R. O., BALKÁN 53, 960 01 ZVOLEN

HLAVNÉ KRAJINY PÔSOBNIA: EURÓPSKA ÚNIA - NAJMÁ NEMECKO, TALIANSKO, KRAJINY BENELUXU, ŠPANIELSKO, SLOVINSKO, FRANCÚZSKO A RAKÚSKO



„Podoba dopravy je veľmi rozmanitá, vzrušujúca, ale náročná“

Ing. Kristián Chudý, obchodný manažér

Kam by ste sa chceli s dopravnou firmou dostať? Aký máte cieľ?

Naším cieľom je spokojnosť zákazníkov a zamestnancov pri dosiahnutí pozitívneho hospodárskeho výsledku. Nemáme víziu zdvojnásobiť alebo trojnásobiť vozidlový park, ale s daným počtom vozidiel poskytovať klientovi stabilne vysokú kvalitu našich služieb. Logistika je dosť široký pojem a tým, že sme v strede Slovenska a v podstate aj Európy, tak by sme do budúcnosti možno priniesli aj ďalšie myšlienky v podobe skladovania a všetkého, čo s tým súvisí.

Veľa sa v súčasnosti hovorí, ale vždy to bolo základom podnikania, o efektívnosti, profitabilite. Kde ju dnes vidíte v dopravnej firme vy?

Už v priebehu prvej vlny krízy sme riešili všetky druhy nákladov, ich opodstatnenosť. Hľadali sme iné výhodné riešenia, ktoré sme dovtedy neaplikovali. Najdôležitejšie nákladové položky, ktoré vieme čiastočne ovplyvniť sú nafta, mýto a pneumatiky. Ak v tomto smere dobre funguje trojuholník dispečing – prevádzka – vodič, tak je vyhraté a znížiť náklady na čo najnižšie hodnoty sa dá. Otázku efektivity by som však nezužoval len na znižovanie nákladov, je potrebné tiež riešiť otázku zvyšovania výkonov pri zachovaní rovnakých nákladov.



Ako sa vám darí napĺňať potreby jednotlivých profesií, ktoré potrebujete? Snažíte sa o nejakým spôsobom zamestnancov motivovať a ponúkať im benefity?

Máme stabilný stav personálu a snáď len v letnom období využijeme v malom množstve vodičov na striedanie. Aj v tejto profesii je, myslím si, dostatok potenciálnych za-

mestnancov, avšak kvalita nie je vždy taká, akú by sme si predstavovali. Na výber zamestnancov dávame veľký dôraz, s uchádzačmi robíme vždy teoretické i praktické testy. Vzdelávanie zamestnancov u nás nekončí vstupným školením, pravidelne ich preškoľujeme. Za všetko môžem spomenúť projekt vzdelávania zamestnancov z európskych fondov,

ktorý sme ukončili v marci tohto roka. Bol orientovaný na vodičov, administratívnych zamestnancov, ale aj manažment firmy. Cieľom projektu bolo zvýšiť kvalitu zamestnancov po jazykovej, odbornej a praktickej stránke, čo sa myslím aj podarilo. Benefity čiastočne okresala situácia, v ktorej sa dopravné spoločnosti nachádzajú, ale napriek tomu stále za-

ZLOŽENIE

VOZOVÝ PARK

Scania (R420, R460), DAF (CF.460)

PRÍPOJNÉ VOZIDLÁ

Schwarzmüller, Krone, Schmitz, Kögel

DODÁVATEĽ POHONNÝCH LÁTK A MAZÍV

OMV, Shell, Eurowag

PRIEMERNÝ VEK NÁKLADNÝCH VOZIDIEL

3,5 roku

PRIEMERNÝ VEK PRÍPOJNÝCH VOZIDIEL

4 roky

PRIEMERNÝ POČET KM JAZDNÁ SÚPRAVA ZA ROK

140 000 km





mestnancom prispievame na dôchodkové poistenie, poskytujeme bezúročné pôžičky. Zamestnancom tiež vyplácame odmeny pri pracovných a životných jubileách. Vo firme sa snažíme pozitívny duch naladiť aj spoločnými oddychovými či športovými akciami.

Ako vidíte vzťah vodiča-dispečera, resp. dispečera-zákazníka?

Vzhľadom na to, že je nás okolo 60, nejde o nejakú neosobnú masu. Snažíme sa o súdržné vzťahy. Ako som spomínal, fluktuácia je u nás pomerne nízka a medzi zamestnancami vládne korektná a priateľská atmosféra. Práca v doprave je však

mimoriadne psychicky náročná a preto občas vznikajú vypäté situácie, kedy je tlak na disponentov a vodičov väčší.

Akú máte politiku v oblasti vozidlového parku? Viete si predstaviť napr. autopark s financovaním cez operatívny lízing?

Od začiatku fungovania firmy sme reštrukturalizovali vozový park viac menej na jednu značku. Nakoľko je jeden z našich nájomníkov v areáli Scania Slovakia, a sami sme v roku 1998 rozbiehali túto značku na strednom Slovensku, veríme v jej kvalitu. Ročne obmieňame tri až šesť vozidlových súprav nielen z hľadiska za-

starania, ale aj diferenciácie mýta a inovatívnych funkcionalít, ktoré značka ponúka. Osvedčilo sa nám vozidlá meniť vo veku sedem rokov pri počte cca 900 000 km. Čo sa týka financovania vozidiel, doteraz sme ich obstarávanie riešili väčšinou prostredníctvom finančného lízingu, v malej miere z vlastných zdrojov. Tento rok sme prvý raz získali dve vozidlá cez operatívny lízing. Čas ukáže, či sme sa rozhodli správne.

Je dopyt po prepravách? Ako sa bude vyvíjať podľa vás v tomto roku?

Od roku 2009, kedy odvetvie dopravy výrazne postihla hospodárska kríza, sa podmienky v medziná-

rodnej doprave zmenili. Ponuka vozidiel ešte stále prevyšuje dopyt preprav aj napriek tomu, že po roku 2009 z roka na rok počet dopravcov, ako aj vozidlových súprav, klesá. Európa sa v súčasnosti nachádza v období neistoty, aj preto je ťažko predikovať vývoj v hospodárstve. Poviem príklad, médiá neustále uvádzali, že Nemecko rastie, jeho ekonomika je výborná, ale my sme to na prepravách napríklad tak neregistrovali. Podobne dopravcovia, s ktorými sme sa bavili. Na druhej strane, Taliansko sa prezentuje ako pomaly kolabujúca krajina, s veľkými problémami, a tu, naopak, sme boli prekvapení, a máme tu veľmi dobré výsledky v oblasti preprav. Pokiaľ ide o aktuálnu situáciu, nemyslím si, že by sme mali mať v najbližšom období menší dopyt, snažíme sa byť uvedomelí a zabezpečiť si dopravu minimálne na operatívnu potrebu. Skôr však vidím problém v neprimeraných cenách za dopravu a v horšej likvidite. Aj preto sme v takýchto otázkach opatrní a manažujeme našu firmu ďalej postupne, krok za krokom. Z hľadiska rozloženia v roku, tradične silný by mal byť september až november.

Text: Roman kment

Foto: DKC a autor

FLEET MANAGEMENT

SERVIS

Záručný servis a opravy v značkových servisoch dodávateľov, pozáručný servis podľa možností vo vlastnom servise

ZMLUVNÍ DODÁVATELIA

Dopravná technika – Scania Slovakia, STABO DAF

Pneumatiky – Pneucomp

FINANCOVANIE

V prevažnej miere finančný lízing, čiastočne vlastné zdroje. Na skúšku operatívny lízing dvoch ťahačov

IT TECHNIKA A SOFTWARE

APK – Sped, riešenie GX Solution – TDM, Vema. Vozidlá sú vybavené mobilným telefonickým spojením, GPS a satelitným monitorovacím zariadením s cieľom ponúknuť zákazníkovi službu okamžitej informovanosti o polohe vozidla a prepravovaného tovaru.