Linde Material Handling

MAGAZYN O BIZNESIE NUMER 1/2012

# LindePartner

ZAAWANSOWANE TECHNOLOGIE I EKONOMICZNE ROZWIĄZANIA W BRANŻY LOGISTYCZNEJ

NEWS
## Seria 8950
Więcej wariantów ciągnika transportowego z wagonami Linde

NEWS
## Design wizualizuje tożsamość marki Linde
30 lat rozwijającego się partnerstwa Linde MH i Porsche Engineering

Linde PARTNER
## ŻABKA POLSKA
Logistyka układem krwionośnym Żabki

Linde PARTNER
## AGATA MEBLE
Różnorodna oferta

LIFESTYLE
## PARALOTNIARSTWO
Z perspektywy tysiąca metrów nad ziemią

TEMAT NUMERU
# Design w produkcji przemysłowej

*„Celem opracowywanych dzisiaj projektów technicznych nie jest tylko i wyłącznie „uroda" produktu ale przede wszystkim jak najbardziej efektywne realizowanie zadań przy jak najmniejszym nakładzie energii z zachowaniem najmniejszej szkodliwości środowisku naturalnemu."*

Kodeks etyczny dobrego sprzedawcy

Sposób na dietę dla twojego budżetu

Wynajem krótkoterminowy

Potrzebujesz dodatkowy wózek na sezon?
Potrzebujesz przesunąć w czasie zakup nowego wózka?
A może uruchamiasz nowy magazyn?
Mamy dla Ciebie różnorodną i nowoczesną flotę wózków przemysłowych o udźwigu od 1 do 8 ton, dostępnych „od ręki".

**JUŻ DZISIAJ ZAPYTAJ O SZCZEGÓŁY WYNAJMU SWOJEGO DORADCĘ TECHNICZNO – HANDLOWEGO.**

**tel. +48 22 420 61 40**

**info@linde-mh.pl**
**www.linde-mh.pl**



Linde Material Handling




# Witam Czytelników Linde Partnera w pierwszym w tym roku numerze

Przeczytacie w nim o rozszerzonej wersji produktu, zaprezentowanego rok temu na targach LogiMAT – teraz do znanego już ciągnika transportowego z wagonami LINDE dostępny jest szeroki zakres wariantów chassis i kombinacji wagonów, przygotowany tak, aby produkt ten mógł spełniać wymagania poszczególnych klientów. O tym, dlaczego rozwiązanie to jest rewolucyjne i jak możecie je wykorzystać w swoich magazynach przeczytacie od strony nr. 5.

Design – słowo, które z pewnością częściej kojarzy się z grafiką, modą, czy wyposażeniem wnętrz niż z wzornictwem przemysłowym. A jednak... LINDE MH i Porsche Engineering obchodzą właśnie trzydziestą rocznicę swojej współpracy. W przeszłości zespół Porsche brał udział w stworzeniu kilku pojedynczych serii wózków. Obecnie design wszystkich naszych produktów został przedefiniowany tak, aby łączyło je wspólne „DNA" – jednolity element wyróżniający wszystkie wózki LINDE. O historii tej relacji i sukcesie Ferdynarda Porsche przeczytacie na stronie 11. Zachęcam szczególnie tych, którzy chcieliby się dowiedzieć kto wynalazł pierwszy na świecie pojazd z napędem 4x4, oraz tych, którzy chcą sprawdzić czy sami nie mają samochodu zaprojektowanego przez zespół Porsche. Wszystko to i wiele więcej w artykule przygotowanym przez Rolanda Żabierka.

W numerze przedstawimy również sylwetki dwóch potężnych partnerów LINDE – lidera w branży convenience – Żabka Polska (strona 14) oraz sieci jednego z największych w Polsce salonów meblowych – Agata Meble (strona 28). W artykułach zapoznacie się nie tylko z historią współpracy obu firm z Linde MH, ale dowiecie się również co jest tajemnicą ich sukcesu i szybkiego rozwoju.

Na łamach Linde Partnera zastanawiamy się również nad znaczeniem etyki w biznesie, a szczególnie w sprzedaży. Jeśli kiedykolwiek zastanawialiście się, czy bardziej opłaca się sprzedać produkt, którego nie jesteście pewni, kładąc na szalę stosunki z Klientem, powinniście poświęcić kilka chwil na przeczytanie tego artykułu - Dr Mikołaj Pindelski rozwieje wszystkie Wasze wątpliwości. Strona 36

W związku z nadchodzącą wiosną wielu z nas czuje niebywały przypływ energii, warto więc może byłoby spożytkować ją w jakiś niezwykły sposób? Jeśli szukacie nowego hobby chcemy zaproponować wam paralotniarstwo. Brzmi to jak szaleństwo? Okazuje się, że wbrew pozorom jest to nie tylko niosący dużą dozę adrenaliny, ale również bardzo bezpieczny sport, właściwie dla każdego. Odpowiedzi na pytania: dlaczego warto spróbować i jakie korzyści poza niezapomnianymi wrażeniami niesie ze sobą oglądanie ziemi z perspektywy 1000 m znajdziecie w artykule przygotowanym przez specjalistkę od latania – Tamarę Dudek na stronie 24.

Zapraszam do lektury!
Marcin Zarzecki

## Design w produkcji przemysłowej

„Celem opracowywanych dzisiaj projektów technicznych nie jest tylko i wyłącznie „uroda" produktu ale przede wszystkim jak najbardziej efektywne realizowanie zadań przy jak najmniejszym nakładzie energii z zachowaniem najmniejszej szkodliwości środowisku naturalnemu."...

**ZAMÓW NASZE BEZPŁATNE WYDAWNICTWA:**

Jeśli chcesz otrzymywać bezpłatnie nasze wydawnictwa bezpośrednio do swojej skrzynki pocztowej lub na e-mail
**daj nam znać:** marketing@linde-mh.pl

- Biuletyn „nowaOferta" – miesięcznik z aktualną ofertą wózków używanych wyselekcjonowanych i serwisowanych przez Linde Material Handling Polska
- Magazyn „LindePartner" jest kwartalnikiem branży TSL. Przeczytasz w nim o nowoczesnych zagadnieniach związanych z logistyką, a także o nowinkach w zakresie oferty Linde oraz partnerów biznesowych
- Zapraszamy do subskrypcji naszego LindeNewslettera

**Więcej informacji na stronie**: www.linde-mh.pl/newsletter

BĄDŹ NA BIEŻĄCO • ZDOBĄDŹ PRZEWAGĘ • WYPRZEDŹ KONKURENCJĘ

Redaktor naczelny:
Marcin Zarzecki
marketing@linde-mh.pl

Magazyn „LINDE PARTNER"

**Nasz adres:**
Linde Material Handling Polska Sp. z o.o.
03-044 Warszawa
ul. Płochocińska 59
tel: + 48 22 420 61 00
fax:+ 48 22 420 61 01
www.linde-mh.pl

**Nakład:** 10 000 egz.
Zawsze pamiętaj o środowisku naturalnym

WYDAWNICTWO BEZPŁATNE
Wszelkie prawa zastrzeżone
All rights reserved Copyright© 2008-2012
Linde Material Handling Polska Sp. z o.o.

Rad Motors
Autoryzowany Dealer Forda

zaprasza do

Centrum Pojazdów Dostawczych

Dla Partnerów firmy Linde Material Handling
ceny specjalne na wszystkie modele!

Radom ul. Orkana 1
tel: 048 381 00 61

e-mail: flota@radmotors.com.pl
www.radmotors.com.pl

# Więcej wariantów ciągnika transportowego z wagonami Linde

**Udźwig jednostkowy:**
**1000 – 1600kg**
**LT 10 / LT 16**
**Seria 8950**

### Bezpieczeństwo

Innowacyjny ciągnik transportowy z wagonami Linde LT 10/ LT 16 stanowi idealne rozwiązanie dla nowoczesnych koncepcji. Jego unikalna architektura umożliwia płynny przepływ towarów w przedsiębiorstwach produkcyjnych. Podnoszenie ładunków o różnych wymiarach na wagonach zapewnia bezpieczny, cichy i niemal niezużywający się system obsługi i transportu. Kiedy widły są opuszczone jednostka napędowa ciągnika jest blokowana automatycznie.

### Wydajność

Dzięki solidnej konstrukcji ramy ładunki mogą być bezpiecznie transportowane. LT 10 umożliwia transport aż czterech ładunków jednocześnie. Ten ciągnik z wagonami cechuje doskonała zwrotność i wysoki poziom stabilności dzięki belce osi i specjalnej koncepcji zintegrowania wagonów z chassis.

### Komfort

Linde LT 10 /LT 16 został zaprojektowany z myślą o możliwie najwyższym poziomie ergonomii. Operator może przemieszczać półką rolkową ładunek z wagonu na linię produkcyjną za pomocą płynnie pracujących rolek. Cicha praca podczas codziennych aplikacji bez potrzeby stosowania dodatkowych komponentów.

### Niezawodność

Solidna otaczająca konstrukcja ramy (Rama-C) z opuszczaną osłoną i niemalże bezobsługowa koncepcja elektrycznego podnoszenia gwarantują niezawodność. Bardzo wytrzymały dyszel wagonu oraz płynnie pracujące koła i rolki zapewniają długie, bezawaryjne użytkowanie. Bez odkształceń, nawet przy dużych obciążeniach.

### Dostęp serwisowy

Wagony mogą być odłączane i wymieniane łatwo i szybko. Wagon można obsługiwać zarówno z lewej jak i z prawej strony. Przyjazne użytkownikowi serwisowanie z możliwością dostosowania parametrów pracy wózka do oczekiwań klienta. W trosce o czystość miejsca aplikacji, w trakcie rozwoju projektu udało się wyeliminować wszystkie płyny robocze wagonów.

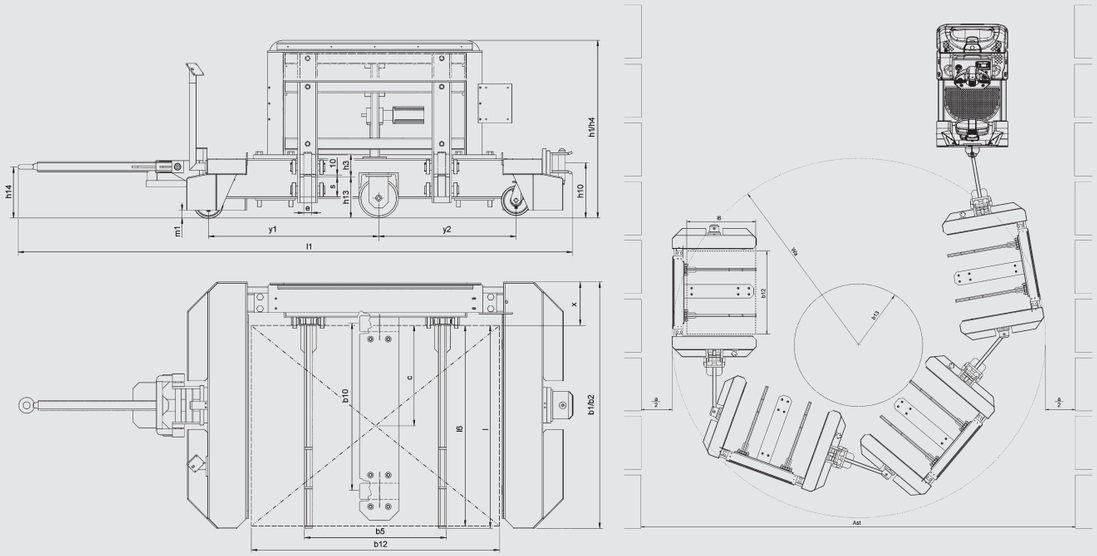
# Wyposażenie

### Wyposażenie standardowe

Uciąg z P50C: 5.000 kg • Solidna, trwała konstrukcja ramy • System podnoszenia odporny na odkształcenia • Udźwig: 1000 kg w LT10 / 1600 kg w LT16 • Kompatybilny z ładunkami o różnych rozmiarach: 800x1200 / 1000x1200 / 1000x600 mm • Konsola sterująca w ciągniku i dodatkowa aktywacja podnoszenia na każdym wagonie • Komunikacja pomiędzy ciągnikiem a wagonem • Automatyczna blokada jazdy gdy widły są opuszczone • Awaryjne hamowanie w każdym wagonie • Belka osi z dwoma ładunkowymi kołami podporowymi zapewnia doskonałą stabilność • Cztery koła podporowe dają doskonałą stabilność podczas jazdy • Chassis zaprojektowane w sposób gwarantujący minimalny kąt skrętu • Elektryczny, cichy system podnoszenia • Regulowana wysokość podnoszenia 50–100 mm • Regulowana prędkość podnoszenia • Zabezpieczający pleksiglasowy panel na maszcie

### Wyposażenie opcjonalne

Możliwość przystosowania do wagonów niskopodłogowych i wysokopodłogowych • Obsługa ładunków o niestandardowych wymiarach na zamówienie • Płyta ochronna na karetce wideł • Klin pod koła wagonu • Alternatywne kolory • Wagony w różnych rozmiarach i wersjach • Dodatkowe opcje dostępne na zamówienie




## Polecana jednostka pociągowa

Ciągnik elektryczny z platformą
Uciąg 3000 kg i 5000 kg
P30C, P50C

P30C i P50C to kompaktowe wózki ciągnikowe szczególnie przystosowane do aplikacji holowania w wąskich korytarzach. Dzięki kompaktowej konstrukcji operator ma bezpośredni dostęp do urządzenia holującego znajdującego się z tyłu. Obydwa urządzenia posiadają takie same komponenty i są napędzane 3kW silnikiem prądu zmiennego. P30C i P50C mogą analogicznie holować ładunki o wadze 3000kg i 5000kg.
Konstrukcja ciągnika umożliwia operatorowi pozostanie w obrysie wózka podczas jazdy. Ergonomiczna, symetryczna główka sterująca całkowicie osłaniająca dłonie oraz przedni stalowy zderzak zapewniają doskonałe bezpieczeństwo zarówno operatorowi, jak i samej maszynie. Unikalnie zaprojektowany przedział operatora oferuje nieznany dotychczas na rynku wysoki poziom komfortu. Poza regulowanym oparciem i kierownicą wózki te posiadają unikalnie zawieszoną i amortyzowaną platformę w kształcie litery „U". Wiąże się to z trzema głównymi punktami styczności operatora z maszyną: siedzeniem, platformą i konsolą. Zapewnia to komfortową jazdę na dużych odległościach czy po nierównych nawierzchniach.
Solidna kierownica, wytrzymały zaczep holujący i wysokiej jakości stalowe chassis zapewniają niezawodne operowanie wózkiem przez długi okres użytkowania. Bardzo trwałe komponenty elektroniczne również przyczyniają się do wydłużenia żywotności wózka. Szereg przeprowadzonych testów w najtrudniejszych aplikacjach potwierdza niezawodność ciągnika.





# Korzyści

### Wagoniki

- Zwiększone chassis zapewnia mały promień skrętu
- Wymaga niewiele miejsca
- Doskonała stabilność podczas jazdy

### Bezpieczeństwo

- Obsługa ładunków o różnych rozmiarach
- Bezpieczny dla ładunku, cichy i niemal niezużywający się system obsługi
- Automatyczna blokada ciągnika gdy widły są opuszczone

### Serwisowanie

- Przyjazne użytkownikowi serwisowanie
- Łatwy i szybki dostęp do rolek i prosta wymiana komponentów

### Energia

- Optymalny pod względem zużycia energii system
- Zredukowany opór rolek dzięki zastosowanym łożyskom

### Brak oleju, cicha praca

- Elektryczny system podnoszenia, szybkie podnoszenie i obniżanie, cicha praca, bez dodatkowego hałasu, bez oleju
- Zminimalizowany kąt zawracania i mniejszy poziom hałasu podczas jazdy dzięki specjalnej konstrukcji elementów łączących

### Sterowanie

- Niezawodna kontrola przez panel sterujący znajdujący się w ciągniku
- Graficzna informacja gdy widły są podniesione
- Klucze w wagonie aktywują podnoszenie (sterowanie z boku)
- Automatyczna blokada jazdy gdy widły są opuszczone

### System podnoszenia

- Regulacja podnoszenia od 50 do 100 mm
- Regulowana prędkość podnoszenia
- Skuteczne zabezpieczenie ładunku
- Cichy, elektryczny system podnoszenia
- Odporny na odkształcenia system podnoszenia

### Zaczep holowniczy

- Specjalna koncepcja sworznia i połączeń
- Bezwysiłkowa obsługa
- Niski poziom hałasu podczas jazdy
- Solidny, trwały dyszel (Rockinger towing eye)

HOPPECKE
POWER FROM INNOVATION

## NAPĘD PEŁEN ENERGII

Dostarczamy Państwu odpowiedni system do każdego zastosowania: wózków widłowych, systemów składowania i magazynowania, systemów automatycznego transportu, maszyn czyszczących, platform podnoszących. Wszystkie technologie: kwasowo-ołowiowe, niklowo-kadmowe, bezemisyjne oraz hybrydowe, otrzymujesz z jednego źródła.
Energia staje się synergią.

## Nasze produkty:

- baterie trakcyjne
- prostowniki trakcyjne
- profesjonalne akumulatornie

HOPPECKE Baterie Polska Sp. z o.o.
ul. Składowa 13
62-023 Żerniki k. Poznania
Tel.: +48 61 64 65 000
Fax: +48 61 64 65 001
www.hoppecke.pl

# Rozszerzone możliwości ciągnika transportowego z wagonami Linde

**Rok temu na targach LogiMAT Linde Material Handling zaprezentowało nowe rozwiązanie optymalizacji produkcji, magazynowania i logistyki transportu w formie ciągnika transportowego z wagonami. Obecnie Linde MH wprowadza na rynek rozszerzoną wersję macierzystego produktu w przedziale ciągnika transportowego z wagonami Linde. Klient może wybrać indywidualnie, dopasowane rozwiązanie spośród szerokiego zakresu wariantów chassis i kombinacji wagonów. Poprzez swoją profesjonalną obsługę doradczą, Linde zapewnia klientom fachową wiedzę niezbędną do optymalizacji procesów logistycznych.**

„Zaprezentowanie ciągnika transportowego z wagonami Linde spotkało się ze sporym zainteresowaniem ze strony klientów", przyznaje Tobias Zierhut, Head of Warehouse Technology w Międzynarodowym Dziale Marketingu Linde MH. „Rozważając różne procesy logistyczne stosowane przez naszych klientów oczywiste jest, że rozszerzenie istniejącej oferty było logicznym krokiem. Oznacza to także, że doświadczenie Linde w tej dziedzinie rozwinęło się jeszcze bardziej".

W oparciu o wysoką ergonomię operowania, odpowiadające im przejazdy oraz szerokości przejazdów, a także konkretny typ i ilość ładunków czy kontenerów wymagających transportu, Linde MH wraz ze swoim szerokim zakresem produktów oferuje klientom ciągnik transportowy z wagonami, który jest w pełni dopasowany do ich oczekiwań. Do aplikacji wewnątrz z szerokimi przejazdami i płaskimi podłogami opłacalne rozwiązanie stanowią wagony z ramą C bez systemu podnoszenia i obrotowe półki rolkowe.

W przypadku trudniejszych warunków aplikacji na nierównych powierzchniach, tych spotykanych głównie na zewnątrz, odpowiednią formą transportu jest rama C z systemem podnoszenia i czterema kołami skrętnymi. Przy tym rozwiązaniu dwie palety Chep, jedna europaleta, paleta przemysłowa lub podwójna europaleta o wadze 600 do 2000 kg mogą być obsługiwane w standardzie. Dla wagi powyżej 1000 kg, dostępny jest niezależny w każdym wagonie system hydrauliczny z elektro–hydraulicznym systemem podnoszenia; wymaga on jedynie zewnętrznego zasilania energii dostarczanej do silnika. W rezultacie nie są potrzebne hydrauliczne przewody z wózka do wózka, co pozwoli uniknąć przecieków.

Rama ochronna Linde, z opcjonalnym podnoszeniem, stanowi idealne rozwiązanie do aplikacji ze szczególnymi wymaganiami, biorąc pod uwagę szerokość przejazdów i możliwość swobodnego załadunku i rozładunku z obu stron. Z całkowicie elektrycznym silnikiem podnoszenia istnieje także możliwość spełnienia specjalnych przepisów takich jak wymogi higieniczne, co umożliwia pracę w obszarach medycznych i strefach wysokiej czystości.

Ciągniki Linde, z uciągiem od 3 do 25 ton, są kluczowym produktem w ciągniku transportowym z wagonami Linde. To rozwiązanie umożliwia przetransportowanie za jednym razem kilkukrotnie większego ładunku niż w przypadku wózka widłowego. Pozwala to uniknąć pojedynczych i pustych przejazdów co w konsekwencji redukuje ryzyko wypadków.

Według Zierhut'a, do osiągnięcia właściwej do wymagań klienta konfiguracji ciągnika transportowego z wagonami niezbędne jest kompleksowe doradztwo i analiza w miejscu stosowania. Jest to zadanie zarówno doradców – ekspertów jak i specjalnie przeszkolonych sprzedawców, zatrudnionych jako partnerów dystrybucyjnych Linde. „W rezultacie, wewnętrzny przepływ towarów może być dodatkowo zoptymalizowany". Nawet po rozbudowie ciągnik transportowy z wagonami nie jest skończonym segmentem – w przyszłości możliwa będzie także konfiguracja opcji wagonu zgodnie z wymaganiami klienta.

JESTEŚMY DO TWOJEJ DYSPOZYCJI

NAJWIĘKSZY PRODUCENT OSPRZĘTU DO WÓZKÓW WIDŁOWYCH W EUROPIE!

› Sprzedaż i wynajem osprzętu do wózków widłowych
› Sprzedaż nożycowych podestów hydraulicznych
› Profesjonalny serwis fabryczny – montaż, naprawa, przeglądy, testy
› Doradztwo techniczne, indywidualnie dobrane rozwiązania do większości gałęzi przemysłu.

BOLZONI AURAMO

BOLZONI AURAMO POLSKA SP. Z O.O.
TOKARSKA 9C - 20-210 LUBLIN
Tel. +48 44 65 491 Faks. +48 44 65 490
Email: sales.pl@bozloni-auramo.com - www.bolzoni-auramo.com.pl

# Design w produkcji przemysłowej

*– Roland Żabierek –*

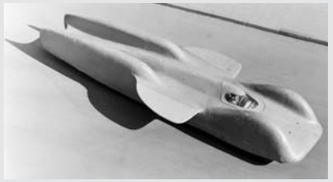
Współczesny design maszyn i urządzeń, w tym pojazdów roboczych, wpływa na ich walory użytkowe. Na etapie przysłowiowej deski kreślarskiej, jeszcze przed wyprodukowanie modeli prototypowych, konstruktorzy uwzględniają szereg uwag technicznych wpływających na wymagania jakie są stawiane przed produktem finalnym. Oczekiwania te są bardzo często poparte badaniami rynkowymi. Celem opracowywanych dzisiaj projektów technicznych nie jest tylko i wyłącznie „uroda" produktu, ale przede wszystkim jak najbardziej efektywne realizowanie zadań przy jak najmniejszym nakładzie energii z zachowaniem najmniejszej szkodliwości wobec środowiska naturalnego.

Firma Linde Material Handling jest przykładem firmy inżynierskiej, która od wielu lat realizuje swoje motto zainicjowane przez założyciela firmy Prof. Carla von Linde mówiące „be lead*eng*".

Potwierdzeniem na bycie inżynieryjnym liderem w branży firmy Linde MH jest współpraca z biurem konstrukcyjnym Porsche Engineering ze Stuttgartu. Współpraca ta trwa już 30 lat.

Aby przybliżyć zakres współpracy tych dwóch koncernów należy przypomnieć jaki dorobek i doświadczenie w zakresie konstruowania ma na swoim koncie firma Porsche Engineering. Oczywiście każdy z nas kojarzy tę firmę z autami sportowymi. Są one niezaprzeczalnie, najbardziej pożądaną marką wśród aut tego typu. Ale, nim ten „sportowy produkt" powstał, firma ta, a raczej jej inżynierowie, zajmowali się usługowo konstruowaniem

W 1937 roku, na zamówienie firmy Daimler–Benz AG biuro konstrukcyjne Porsche opracowało plan konstrukcyjny auta oznaczonego jako „T 80”. Było to auto, którego zadaniem było zdobywanie rekordów prędkości. Największa, osiągnięta wówczas prędkość wynosiła nierów Porsche moc silnika, która była niezbędna do osiągnięcia takiej prędkości wynosiła 3500kM. Zmusiło to konstruktorów do zainstalowania silnika lotniczego typu DB 603 RS o pojemności 44,5 litra.



podzespołów samochodowych, silników czy też całych pojazdów. Dzięki temu zdobywali wiedzę i doświadczenie.

Pierwsze wzmianki o nowatorskich konstrukcjach Ferdynanda Porsche datuje się na rok 1900. Młody inżynier skonstruował i wyprodukował silnik elektryczny napędzający koło pojazdu. Napęd ten nazwał „Lohner–Porsche”. Spotkał się on z wielkim entuzjazmem ze strony fachowców na Międzynarodowej Wystawie Techniki w Paryżu. Na bazie własnego wynalazku Porsche skonstruował pierwszy na świecie pojazd z napędem elektrycznym 4x4.

Od 1931 roku biuro konstrukcyjne Porsche mieszczące się w Weissach realizuje idee jego twórcy i założyciela Ferdynanda Porsche. Założenia te dotyczą przede wszystkim rozwoju nowych konstrukcji pojazdów oraz ich podzespołów i elementów. Ta myśl inżynierska twórców słynnej serii aut sportowych 356, 924 czy 911 oparta na badaniach i obliczeniach technicznych przyświeca po dziś dzień.

Nowatorskie jak na ówczesne lata 30–te XX w rozwiązania techniczne Porsche znajdowały zastosowanie w autach takich potęg motoryzacyjnych jak Auto Union, NSU, Zündapp, Volkswagen, Austro–Daimler czy Mercedes–Benz.

Tuż przed II Wojną Światową i zaraz po jej zakończeniu firma Porsche produkowała ciągniki rolnicze własnej konstrukcji pod nazwą Volkstraktor.

Biuro konstrukcyjne Porsche było twórcą konstrukcji lekkich pojazdów wojskowych VW Kubelwagen, czołgu typu 101 „Tiger”, lżejszego czołgu typu 131 „Ferdinand” oraz najcięższego, ważącego 189 ton czołgu, służącego jako mobilny

bunkier, typu 205 „Maus”. Jako ciekawostkę trzeba dodać, że stosowane w tych pojazdach wysokoprężne silniki chłodzone wodą pochodziły od uznanych producentów jak Maybach czy Daimler–Benz AG. Zastosowany w tym ostatnim pojeździe silnik wysokoprężny Daimler–Benz AG miał moc 1080 kM.

Po II wojnie światowej klientami biura konstrukcyjnego Porsche był m.in. amerykański producent pojazdów wojskowych i cywilnych, firma Studebaker czy sowiecki producent aut osobowych AvtoVAZ. Znana w Polsce firma Łada Samara została zaprojektowana właśnie przez Porsche AG w 1979 r. Mercedes–Benz także należy do grona klientów biura ze Stuttgartu zlecając zaprojektowanie m.in. modelu 500E. Wspólnym dziełem firmy Opel AG i Porsche Engineering z 1994 r. jest słynny model Opel Zafira. Harley Davidson w 1969 r. zlecił firmie Porsche opracowanie konstrukcji silników o pojemności od 500 do 1500 $cm^3$. Współpraca ta trwa aż do dnia dzisiejszego.

Do grona światowych producentów maszyn i urządzeń, które trwale współpracują z Porsche Engineering należy także Linde Material Handling z Aschaffenburga. Początki tej kooperacji datuje się na 1981 r. Współpracy tej przyświeca przede wszystkim rozwój nowych konstrukcji wózków Linde oraz koncepcji opartych na wiedzy i doświadczeniu z zakresu ergonomii i techniki. Efektem tej współpracy było opracowanie stosowanych we wszystkich wózkach czołowych układów izolacji drgań np. całej kabiny, osi, czy siłowników hydraulicznych.





Symbioza techniki i estetyki wynikająca z doświadczeń i wiedzy inżynierów Linde MH oraz Porsche Engineering zaowocowała produkcją m.in. takich serii wózków Linde jak 35X, 39X i 38X.

Obecnie wszystkie wózki będące w ofercie handlowej Linde, poczynając od elektrycznego wózka paletowego T16 po wózek widłowy o udźwigu 32 ton model H320, są efektem współpracy z biurem Porsche Engineering. Koncepcja długoterminowego rozwoju i współpracy tych firm dała efekt w postaci opracowania „DNA” wszystkich produktów ze stajni Linde Material Handling. Celem tej koncepcji jest opracowanie „designu” wszystkich produktów charakteryzujących się jednym, wspólnym elementem wyróżniającym je od każdego innego.

Trzeba zaznaczyć, że niewiele firm przemysłowych, produkujących maszyny i urządzenia korzysta ze współpracy z uznanymi biurami konstrukcyjnymi. Oczywiście taka kooperacja kosztuje i to nie mało. Lecz, jest ona opłacalna. Z efektów tej współpracy korzysta najbardziej użytkownik sprzętu. Odpowiednie zachowanie proporcji w rozstawie osi do wysokości i masy wózka, zachowanie odpowiedniego rozstawu kół względem środka ciężkości bryły wózka, kształt klatki operatora przenoszącej siły i naprężenia podczas pracy, kabina w której operator czuje, że „siedzi w wózku a nie na wózku” to są przykłady świadczące o odpowiedzialnym podejściu do użytkownika i długofalowej wizji konstruowania i budowania własnych produktów Linde MH. Mówienie i prezentowanie, że mój produkt jest „naj...” zobowiązuje do posługiwania się językiem faktów. Same słowa i kolorowe obrazki nie wystarczają coraz bardziej wymagającym klientom. Fakt współpracy Linde MH z najlepszym na Świecie biurem konstrukcyjnym samochodów sportowych nie jest tylko zabiegiem marketingowym lecz elementem wyróżniającym technicznie nasze produkty.

## Opis procesu projektowego

Na początku procesu projektowania, wykonywane są dwuwymiarowe szkice dla każdego wózka przemysłowego.

Następnie rozpoczyna się okres współpracy inżynierów i projektantów, podczas którego koncepcja wózka staje się bardziej szczegółowa.

Następnym etapem jest stworzenie modelu wózka w skali 1:1.

Krok kolejny to zbadanie możliwości technicznego wykonania produktu. W tym celu przechodzi się do zaawansowanych obliczeń przy pomocy najnowocześniejszych technik badawczo-pomiarowych.

Ostateczna, zoptymalizowana konstrukcja jest następnie skanowana aby przygotować dwuwymiarowe dane niezbędne do wykonania elementów konstrukcji.

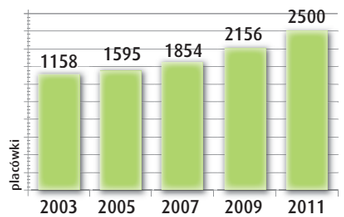
Po analizie możliwości produkcyjnych i opłacalności projektu przechodzi się do produkcji prototypu.

Podobnie jak modele aut sportowych projektowanych przez firmę Porsche, np. legendarna 356-tka czy 911-tka, tak i wózki widłowe Linde oznaczone są cyframi informującymi o numerze projektu. W przypadku Linde jest to projekt numer 2620.

# Logistyka układem krwionośnym Żabki

Prowadzenie własnego sklepu spożywczego to nie lada wyzwanie. Zarządzanie personelem, rosnąca konkurencja, planowanie dostaw towaru, śledzenie nowości pojawiających się w branży FMCG – to tylko niektóre, stresogenne czynniki nierozerwalnie związane z własną działalnością handlową. Rozwiązaniem problemu może być przystąpienie do sieci, która wspiera swoich partnerów biznesowych. Żabka Polska nie tylko służy pomocą, ale także gwarantuje swoim Ajentom między innymi pakiet szkoleń, zorganizowaną logistykę, wsparcie sprzedaży, system IT oraz kampanie promocyjne.

Historia Żabki sięga roku 1998. W Poznaniu i okolicy powstała sieć siedmiu, niewielkich sklepów, stanowiących przeciwwagę dla szybko rozwijających się sklepów wielkopowierzchniowych. Celem Żabki nie było jednak konkurowanie z super- i hipermarketami, ale uzupełnianie ich usług. Zgodnie z hasłem: blisko, szybko, wygodnie – klienci zyskali miejsce, do którego mogli udać się po małe, codzienne zakupy. Żabki były otwarte do późnych godzin wieczornych, a także w dni wolne. Szybko okazało się, że taka koncepcja ma sens. Pod koniec premierowego roku, postanowiono utworzyć sieci sklepów typu convenience. Po dwóch latach charakterystyczne, zielone logo wisiało już w ok. 400 punktach handlowych, a dziesiąte urodziny sieci świętowało ponad 2000 sklepów. Dziś zrzeszonych placówek jest ponad 2500, ale to nie koniec. W 2009 roku Firma rozwinęła również nową formę sklepu w konwencji deli, pod marką Freshmarket. Obecnie pod tym brandem funkcjonuje w całym kraju ponad 100 placówek.




**Rozwój sieci sklepów Żabka na przestrzeni lat**

Dzisiaj sieć sklepów Żabka i Freshmarket jest największą w Polsce siecią typu convenience. W ciągu kilkunastu lat działalności na krajowym rynku, firma zdobyła pozycję lidera w swoim segmencie sprzedaży, promując nowoczesną koncepcję handlu detalicznego, mającą na celu zapewnienie klientom wygody dokonywania zakupów.

Osoby prowadzące sklepy z logo Żabka i Freshmarket połączone są z firmą na zasadzie umów współpracy, różniących się znacznie od tych franczyzowych, rozumianych w tradycyjny sposób. Ajent – czyli partner biznesowy spółki Żabka Polska – przystępując do współpracy, otrzymuje od firmy w pełni wyremontowany i wyposażony sklep, z całkowitym zatowarowaniem, na które przysługuje mu atrakcyjny kredyt kupiecki. Poza tym, Firma inwestuje w szkolenie Ajenta, tak by od samego początku posiadał know–how efektywnego zarządzania sklepem detalicznym. Koszty inwestycji związanej z uruchomieniem nowej placówki ponosi spółka Żabka Polska w oparciu o podpisaną z Ajentem umowę współpracy. Dzięki temu systemowi własną Żabkę można otworzyć dysponując nawet niewielkimi środkami pieniężnymi. Ajent rozpoczynający prowadzenie sklepu ma zapewnioną lokalizację, wyposażenie, logistykę, szkolenia oraz wsparcie marketingowe. Ze swojej strony zobowiązuje się do prowadzenia działalności gospodarczej i zarządzania sklepem zgodnie z wymogami centrali firmy.

Sklepy Żabka lokalizowane są wszędzie tam, gdzie istnieje potencjalny popyt na ich usługi. Nie ma większego znaczenia czy jest to centrum dużego miasta, osiedle na przedmieściach czy nieduży ośrodek miejski. Przeciętny sklep sieci Żabka ma ok. 70 metrów kwadratowych, natomiast lokal Freshmarketu – ok. 150 metrów kwadratowych. Ze względu na niewielką powierzchnię, w sklepach nie ma zbyt komfortowych możliwości składowania większej partii zapasów. Każda z placówek ma wyznaczone dni tygodnia, w których realizowane są jego zlecenia. Zapasy w sklepach nie są uzupełniane codziennie, ale 2-3 dni w tygodniu (nie dotyczy to oczywiście tych produktów, które nie przechodzą przez centrum logistyczne) – prowadzący sklep musi zatem zadbać o odpowiedni poziom zamówień, by z jednej strony nie gromadzić u siebie zbyt dużego zapasu, a z drugiej – zapewnić wystarczającą ilość dostępnego asortymentu.

Ajent nie ma pełnej dowolności w zamawianiu. Wszystkie niestandardowe zamówienia są filtrowane przez system elektroniczny, podobnie jak na przykład zamówienia zbyt dużej ilości towarów. Ważne jest także uwzględnienie „minimum logistycznego" – aby dostawa miał sens ekonomiczny, Ajent musi złożyć zamówienie na co najmniej jedną paletę, przekraczające odpowiedni próg wartościowy. Dlatego tak ważnym czynnikiem w firmie jest obsługa logistyczna.

– *Logistyka jest układem krwionośnym naszej firmy* – przyznaje Piotr Chocholski, Dyrektor Departamentu Logistyki Spółki Żabka Polska.

– *Rozwijamy się. Każdego roku otwieramy ponad dwieście sklepów i aby móc wzorowo spełniać wszystkie standardy, musimy cały czas pracować nad usprawnieniem logistyki i dystrybucji* – dodaje.

# Fakty i liczby

## Centrum Logistyczne w Tychach

**Rodzaj magazynowanych produktów:** **artykuły spożywcze, artykuły higieniczne, chemia gospodarcza oraz produkty wymagające szczególnych warunków magazynowania w chłodniach (2-6°C) jak np. nabiał, dania gotowe, wędliny**

**Jednostka logistyczna:** **paleta i kosz chłodniczy**

**Rodzaj składowania:** **regały wysokiego składowania (wys. 8 metrów) oraz składowanie na poziomie zero**

**Doki:** **42 bramy/doki, w tym 3 wjazdy z poziomu zero**

**Infrastruktura:** **4 rodzaje wózków widłowych, ręczne skanery, ok. 300 kamer**

**Przepustowość magazynu:** **miesięcznie przyjmowanych będzie około 20 tysięcy palet i 20 tysięcy koszy chłodniczych**

### Praca w Centrach Logistycznych

Firma, kilka miesięcy temu przeorganizowała strukturę Departamentu Logistyki, w wyniku czego powstały trzy, równorzędne piony. Pierwszy to Centrum Logistyczne w Plewiskach, drugi – Centrum Logistyczne w Tychach, trzeci natomiast to pion dystrybucji.

Niemalże od początku, bo od 2000 roku firma współpracuje z operatorem logistycznym. Na początku całość logistyki była po stronie operatora, z jednym magazynem centralnym w Woli Rakowej, a od 2008 roku pojawił się drugi magazyn w Poznaniu. W związku z ciągłym rozwojem firmy i wzrostem ilości sklepów i obrotów, w planach była budowa kolejnego centrum. Cel zrealizowano w marcu 2012 roku. W Tychach powstał magazyn, który przejął obsługę około 40% zamówień.

– *Wiedzieliśmy, że kolejne CL musi powstać na Śląsku. Region Śląski i Małopolski ma najwięcej sklepów, dlatego otwarcie tam magazynu wiąże się dla nas z wymiernymi korzyściami. Umiejscowienie magazynu w Tychach było natomiast wynikiem przetargu. Rozważaliśmy oferty różnych deweloperów. Przetarg wygrała firma Segro* – wyjaśnia Piotr Chocholski.

– *Nowe Centrum Logistyczne pozwoli nam jeszcze bardziej udoskonalić serwis naszych usług, począwszy od przyjmowania zleceń, miksowania towaru, aż do czasu dostaw do sklepów* – wymienia.

Nowy magazyn korzysta z rozwiązań, wypracowanych i przez lata sprawdzanych w Centrum Logistycznym w Plewiskach. Od początku, projekt nadzorowany był przez zespół specjalistów z Poznania, ale w trakcie dołączali do niego pracownicy z Tych, czyli osoby nowe w firmie, aczkolwiek w branży logistycznej wyróżniające się ogromnym doświadczeniem.

Całkowita powierzchnia zabudowy nowego magazynu to blisko 17 800 metrów kwadratowych. Na powierzchnię tą składa się: magazyn główny, magazyn z temperaturą kontrolowaną, powierzchnia biurowa, pomieszczenia techniczne oraz wiata przeznaczona na opakowania zwrotne. Magazyn posiada 42 doki, w tym trzy wjazdy z poziomu zero.

– *W magazynie znajdują się głównie artykuły spożywcze, lecz posiadamy również w swojej ofercie artykuły higieniczne, chemię gospodarczą oraz produkty kategorii OTC, czyli tak zwane leki bez recepty. Produktami, które wymagają szczególnych warunków, to oferta z segmentu spożywczych towarów schłodzonych. Przy nich niezbędny jest wyjątkowy nadzór ze względu na bardzo krótkie terminy przydatności do spożycia i specyficzne warunki przechowywania i transportu (2 do 60°C)* – wyjaśnia Janusz Świętek, Dyrektor Centrum Logistycznego w Tychach.

### A jak wygląda proces logistyczny?

Departament Handlowy zamawia produkty od dostawców i wprowadza je do systemu SAP jako awizo, które następnie poprzez interfejs pojawia się w systemie magazynowym Qguar. System ten informuje w jakim dniu, dany towar powinien być dostarczony do magazynu. W momencie pojawienia się dostawcy, sprawdzana jest specyfikacja dostawy – na przykład czy dostarczane ilości zgadzają się z awizem oraz jakie są terminy ważności danych produktów. Po sprawdzeniu ilościowym i jakościowym dostarczanego towaru, nadaje się etykietę logistyczną, przyjmuje towar na magazyn i wprowadza do systemu. System informatyczny, dzięki odpowiednim algorytmom, pozwala zoptymalizować ścieżkę składowania produktu. Następnie odbywa się proces kompletacji. System informatyczny dzieli zamówienia na nośniki, podpowiadając jaki transport

ciąg dalszy na str. 19

stabautech
Osprzęt do wózków widłowych
www.stabautech.pl

MoTec

## JAK OKIEM SIĘGNĄĆ…

Lepsza widoczność, większa precyzja to standard nieodzowny w każdym sprawnie działającym magazynie. Ekonomia i wysokie ceny gruntów dyktują rozwiązanie magazynowe coraz wyższego składowania i lepszego wykorzystania każdej przestrzeni magazynu. Jak w takich warunkach szybko i precyzyjnie sięgać po ładunek? Jak w samochodach GPS, tak w magazynach doskonale sprawdza się system kamer przemysłowych firmy Motec.

**Co w praktyce zyskali operatorzy?**

**Z kabiny żurawia widoczność na budynek z góry, z dźwigu portowego spojrzenie przez burtę na pokład znacznie wyższego statku, na wózkach widłowych perspektywa z samych wideł na regał oraz wokół pojazdu, a w kombajnach rolniczych choćby widoczność, jakże niebezpiecznego dla osób i zwierząt, przedniego obszaru pracy. Pełna widoczność staje się standardem dla wszystkich pojazdów, wyposażonych w systemy wizyjne. Przy takich możliwościach, praca bez systemu wizyjnego zwyczajnie przestanie się kalkulować. Bezpieczeństwo pracy, wysoka efektywność, ergonomia i komfort pracy to podstawowe korzyści stosowania systemów wizyjnych Motec, które mają bezpośrednie przełożenie na zysk każdej firmy.**

MOTEC od dwudziestu lat oferuje szeroką gamę systemów wizyjnych na potrzebę rozmaitych gałęzi przemysłu, transportu, budownictwa i rolnictwa, podnosząc wydajność i bezpieczeństwo pracy.

Systemy wizyjne to najprościej rzecz ujmując kamery i monitory pokładowe, rozszerzające pole widzenia operatora, który wcześniej polegał na intuicji oraz własnej orientacji przestrzennej. Systemy wizyjne zwiększają nie tylko poziom bezpieczeństwa podczas pracy, ale także efektywność na poziomie każdego ruchu, który nie wymaga już męczącego oglądania się w niewygodnych kierunkach albo stałego korygowania pozycjonowanych ładunków. Kamery oszczędzają siłę roboczą, kiedy zbyteczna okazuje się pomoc drugiego pracownika w naprowadzeniu operatora wózka. Dzięki obrazowi przekazanemu drogą cyfrową z niewidocznych wcześniej obszarów miejsca pracy operatorzy lepiej i pełniej wykorzystują wszystkie możliwości maszyn. Dziś praca bez wspomagających systemów wizyjnych staje się już prawie niewyobrażalna.

MOTEC poza stosowaniem najnowszych i niezawodnych technologii przywiązuje duża wagę do funkcjonalności systemów wizyjnych. Nawet w przypadku, kiedy systemy wizyjne nie zostały uwzględnione fabrycznie przez dostawcę wózka, dzięki elastyczności i trwałości komponentów, istnieje możliwość doposażenia pojazdu w kamery. Możliwe są także rozwiązania odcinkowe czy modułowe.

Wojciech Kulisz
Product Manager
tel 71 79 138 79
mob 604 568 949
wojtek.kulisz@stabautech.pl

**Przedstawicielem na rynek Polski jest firma STABAUTECH, która oferuje kompleksową obsługę w zakresie doradztwa, montażu oraz serwisu.**

**STABAUTECH | ul.Grabiszyńska 241 | 53-234 Wrocław**

będzie potrzebny do obsługi zlecenia. Dostawy do sklepów realizowane są według harmonogramu. Przygotowane i odpowiednio zabezpieczone towary trafiają transportem liniowym do Regionalnych Terminali, a dalej – po przeładunku – dostawa tzw. transportem drobnicowym trafia do sklepów.

– *W magazynie praca zorganizowana jest w systemie trzyzmianowym. Dzień pracy rozpoczyna pierwsza zmiana od godziny 6.00 przyjmując dostawy wszystkich towarów i przygotowuje magazyn do realizacji zadań na pozostałych dwóch zmianach. Zmiana druga i trzecia wspiera działania grup przygotowujących zamówienia dla poszczególnych sklepów. Grupy kompletujące zamówienia rozpoczynają pracę o godzinie 14.00 i 17.00, w zależności od rodzaju kompletowanych towarów* – zdradza Janusz Świętek.

### Zmiany w pionie dystrybucji

Firma od kilku miesięcy pracuje również nad usprawnieniem procesu zarządzania dostawami.

– *Obecnie prowadzimy równolegle dwa projekty, będące pierwszym krokiem do usamodzielnienia dystrybucji naszych towarów. Z jednej strony w marcu 2012 roku otworzyliśmy kolejny magazyn, tym razem w Tychach i w ramach tej jednostki funkcjonuje terminal, na podobnych zasadach, jakie udało nam się wypracować w magazynie w Plewiskach koło Poznania. Dodatkowo, w czerwcu 2011 roku uruchomiliśmy w formie testowej również terminal w Pruszkowie* – wyjaśnia Szymon Bartkowiak, Pełnomocnik Dyrektora Departamentu Logistki. – *Okres przejściowy miał nas nauczyć zarządzać procesem przeładunku, a także dać rozeznanie w kosztach obsługi terminala. Pozyskaliśmy i wyszkoliliśmy również personel. Zatrudniliśmy wykwalifikowanych przewoźników, którzy doskonale znają przebieg dystrybucji towarów do sklepów naszych sieci. W międzyczasie, w bliskiej odległości od obecnej placówki wyrastał z ziemi nasz docelowy obiekt, który również od marca przejął obsługę sklepów. Terminal w Pruszkowie jest pierwszym, zewnętrznym i niezależnym terminalem. Obsługuje sklepy sieci Żabka i Freshmarket umiejscowione w aglomeracji warszawskiej* – dodaje.

Szymon Bartkowiak nie kryje, że firma Żabka Polska chce rozwijać system terminali przeładunkowych, by w przyszłości móc samodzielnie obsługiwać proces dystrybucji. Zakłada się, że kolejne terminale będą powstawać w miejscach, w których okaże się, że ich praca może znacznie usprawnić procesy logistyczne, a w rezultacie usprawni współpracę z Ajentami.

– *Te wszystkie zmiany mają sprawić, że dostawy towarów będą realizowane szybciej, godzina dostaw będzie zgodna z systemem awizowania, jeszcze bardziej poprawi się jakość obsługi, a także jakość pojazdów, które będą obsługiwać już tylko sklepy naszych sieci. Co za tym idzie, samochody będą spełniać odpowiednie kryteria zarówno pod względem załadunku, jak również temperatury, koniecznej do przewożenia produktów świeżych* – deklaruje Szymon Bartkowiak. – *Zmiany w procesie dystrybucji przyniosą korzyści całej Spółce. Nie tylko wpłyną pozytywnie na kwestie ekonomiczne, ale także stając się animatorem, zwiększymy bezpieczeństwo dostaw. Poza tym, zarządzając procesem dystrybucji, możemy pozwolić sobie na większą elastyczność oraz decyzyjność w kwestiach związanych z dostarczeniem asortymentu do sklepów.*

Zmiany w zarządzaniu dostawami to nie jedyne modyfikacje wprowadzane w pionie dystrybucji. Firma opracowuje nowe standardy transportu produktów świeżych i przesyłek chłodniczych oraz testuje innowacyjne rozwiązania, zapewniające utrzymanie odpowiedniej temperatury w ciągu chłodniczym.

# PLANY NA 2012 ROK

Rozpisane na poprzednich stronach zmiany, to z pewnością nie ostatnie rewolucje jakie planuje na ten rok firma Żabka Polska.

*– Z analizy przeprowadzonej w 2011 roku wynika, że droga którą obraliśmy jakiś czas temu jest słuszna i przede wszystkim perspektywiczna. Chcemy być naprawdę blisko klienta. Połączenie standaryzacji w zakresie produktów, z odpowiedzią na lokalne potrzeby konsumenta – jest zasadne. Obie nasze sieci, czyli Żabkę i Freshmarket pozycjonujemy w segmencie convenience, więc nasze sklepy muszą charakteryzować się najlepszymi lokalizacjami. Zarówno w Żabce jak i Freshamarkecie można zrobić codzienne zakupy ale też na przykład skorzystać z usług dodatkowych. Równolegle będziemy rozwijać obie sieci, z nastawieniem na przyspieszenie tego rozwoju*

– deklaruje Jacek Roszyk, Prezes Zarządu Żabka Polska.

Obecnie: ponad 2500 sklepów
Plany na 2012 rok: 250 nowych placówek

Obecnie: ponad 100 sklepów
Plany na 2012 rok: 100 nowych placówek

Sklepy sieci Żabka I Freshmarket w swoim asortymencie oferują również produkty Marek Własnych: Mleczny Dwór, Tradycyjne Smaki, Top Fish, Max Snack. Idea produktów parasolowych to dążenie do zapewnienia ich najwyższej jakości. Każdy taki produkt przechodzi odpowiednią procedurę weryfikacyjną, a następnie podlega stałej kontroli podczas całego okresu sprzedaży. W efekcie czego klienci otrzymują produkt wysokiej jakości przy zachowaniu niższej ceny.

Autor: Karolina Zielińska
Zdjęcia: Karolina Gwiszcz



# Historia współpracy

pomiędzy ŻABKA POLSKA i Linde Material Handling Polska

## Początek współpracy

Rok 2000 jest rokiem w którym rozwój rynku branży FMCG w Polsce nabrał nieznanej dotychczas dynamiki. Także sieć handlowa Żabka rosła w siłę. W ciągu kilkunastu lat obecności na polskim rynku, firma Żabka zdołała zbudować potężną sieć nowoczesnych placówek detalicznych i, co za tym idzie, zdobyć pozycję lidera formatu 'convenience'. Początek współpracy pomiędzy Żabka Polska a Linde Material Handling Polska to rok 2008. Wtedy to Żabka obchodzi swoje dziesięciolecie, a ilość sklepów detalicznych przekracza „magiczną" liczbę 2000. Impulsem do nawiązania współpracy było wynajęcie przez Żabkę nowoczesnej hali magazynowej w Plewiskach pod Poznaniem o powierzchni 14,272 m kw. Wcześniej firma Żabka obsługiwana była przez zewnętrzną firmę logistyczną i do pewnego etapu rozwoju, takie rozwiązanie zdawało egzamin. Jednakże ze względu na dynamiczny rozwój podjęto decyzję o zmianie strategii związanej z logistyką i dystrybucją. Między innymi zdecydowano o wykorzystaniu opcji wynajmu długoterminowego wraz z pełną obsługą serwisową wózków. Po serii negocjacji decyzja padła na Linde, producenta znanych z jakości, wydajności oraz bezawaryjności wózków widłowych. Ważnym argumentem w wyborze firmy Linde, było oferowane zaplecze serwisowe. Ludzie tworzący serwis, ich wysokie zaangażowanie, motywacja, gruntowne przeszkolenie i doświadczenie w zakresie diagnostyki i napraw wózków były realnym bodźcem dla kontrahenta. Sprawna opieka serwisowa oraz utrzymanie floty wózków w ciągłym działaniu były i pozostaną priorytetem dla firmy Żabka.

## Spełnienie oczekiwań

Pierwsze zamówienie to: 5 sztuk wózków elektrycznych czołowych E15 serii 386, 4 wózki wysokiego składowania R14S serii 115, jeden H14T oraz kilkanaście sztuk wózków magazynowych z platformą T20SP – stworzonych idealnie do środowiska przy załadunkach i rozładunkach samochodów dostawczych w strefach kompletacji. Wszelkie zadania i wymogi jakie stanęły przed wymienionymi wózkami zostały spełnione, co de facto potwierdziły kolejne decyzje zakupowe. Nasz Partner docenił niezawodność samego produktu, jak również obsługę serwisową. Wspomniane już kwalifikacje techników serwisu, wyposażenie techniczne samochodów serwisowych, szybkość reakcji, dostępność części przełożyło się na zdobycie zaufania, którego owocem jest podpisana w 2011 roku umowa na dostawę kolejnej transzy wózków tym razem do nowo wybudowanego centrum logistycznego Tychy o powierzchni 9,504 m kw. Waga partnera i wspólne doświadczenia doprowadziły do optymalizacji współpracy również na płaszczyźnie obsługi serwisowej. Zamówiono ponownie kilka sztuk wózków elektrycznych czołowych E15 serii 386, kilka wózków wysokiego składowania R14S serii 115, ponadto czołowy wózek spalinowy H14T oraz kilkanaście sztuk wózków magazynowych T20SP. Dzisiaj Żabka Polska Sp. z o.o. jest największą, scentralizowaną i sformatowaną siecią typu 'convenience' w Europie Środkowo–Wschodniej, posiadającą ponad 2500 placówek.

## Zobowiązanie na przyszłość

W ubiegłym roku sieć sklepów Żabka po raz pierwszy znalazła się w TOP 10 największych sieci handlowych w Polsce. W sklepach Żabka do końca 2010 roku na półkach znalazło się blisko 2500 produktów, m.in. z kategorii takich jak wędliny, nabiał, słodycze, piwa i słone przekąski, ale także towary z kategorii 'convenience food' m.in. szeroka oferta chłodzonych dań gotowych i świeżych kanapek oraz dań łatwych do przyrządzenia w domu. Takiemu wyzwaniu może stawić czoła tylko wypróbowany i niezawodny Partner jakim jest Linde Material Handling. Głęboko wierzymy, że mamy i będziemy mieli pozytywny wpływ na rozwój naszego Partnera.

**Zespół Linde jak zawsze do usług!**

Opracował: Michał Dutkiewicz
Doradca Techniczno Handlowy
Linde Material Handling Polska

Linde Material Handling

Cooperation since 1982

PORSCHE

Linde

# 30 lat rozwijającego się partnerstwa Linde MH i Porsche Engineering

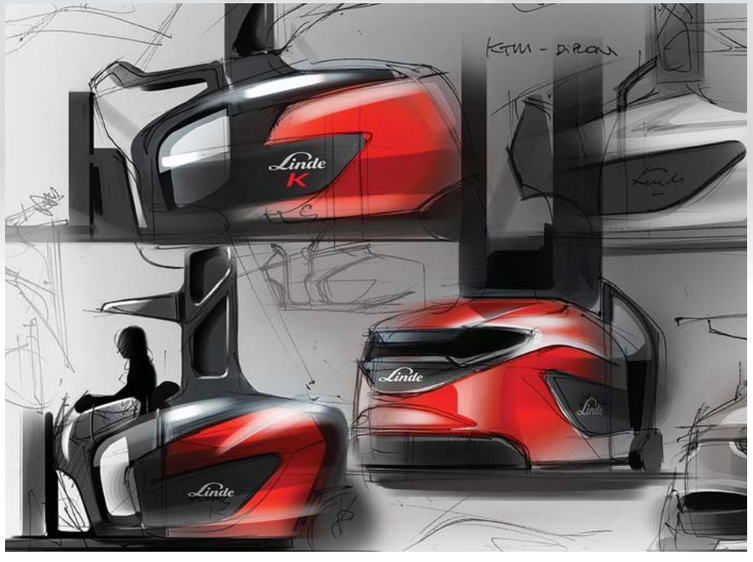
# Design wizualizuje tożsamość marki Linde

**W Linde Material Handling design wózka rozwijał się przez długi okres, aby stać się kluczowym elementem marki. Już w roku 1985 marka zyskała uznanie iD Design Award dzięki ciekawej koncepcji wózków diesel serii 351. Jak dotąd marka ma na swoim koncie prawie dwadzieścia dodatkowych nagród za różne rodzaje modeli wózków. Określone czynniki od wielu lat definiują wizerunek wózków Linde: rewolucyjne koncepcje techniczne, korzyści klienta oraz współpraca z Porsche Engineering, która w tym roku obchodzi trzydziestolecie.**

Ta współpraca z jednym z najbardziej prestiżowych dostawców usług projektowych obejmuje cały proces powstawania – od fazy koncepcji do fazy rozwoju, przez okres projektowania, aż do zakończenia i optymalizacji produkcji. Dla największego w Europie producenta wózków nie ma miejsca w projekcie na elementy, które nie przynoszą znaczących korzyści lub nie wpływają na wygląd zewnętrzny. „Wyznajemy filozofię 'forma definiuje funkcję'. Design wózka powinien wizualizować techniczne i ergonomiczne walory przemysłowych wózków Linde i sprawiać by ożywały", mówi Ralf Dingeldein, Wiceprezydent New Trucks w Linde Material Handling. „Operator i jego miejsce pracy są głównym obszarem na którym koncentruje się niniejszy proces; operator powinien czuć się komfortowo, mieć optymalną widoczność otoczenia i intuicyjne funkcje sterowania, a także możliwość łatwego wchodzenia i wychodzenia z maszyny".

Każdy produkt stanowi wizualny przekaz poprzez swój indywidualny design. Odnosi się to do wózka widłowego w taki sam sposób jak do samochodów sportowych. „Dla przykładu, dynamiczna, niska sylwetka wózka z długim rozstawem osi i charakterystycznym tyłem wskazuje na komfort i wydajność, a to oznacza, że operator nie tylko siedzi w wózku, ale jest bezpieczny wewnątrz niego", zaznacza Dingeldein. Zewnętrzny i wewnętrzny wygląd przemysłowych wózków Linde podlegał zauważalnemu procesowi ewolucji. Kształty i kontury wózków diesel i LPG z serii 39X można było uznać za delikatne aż do 2002 roku, od tej pory nabrały ostrości. Ten charakterystyczny design zastosowano we wszystkich produkowanych przemysłowych wózkach od ciężkich wózków Linde H100 – 180 do wózków reach truck Linde R14X, oraz od wózków paletowych Linde T20 SP do nowych wózków systemowych serii K przeznaczonych do pracy w wąskich korytarzach roboczych. Wszystkie te wózki posiadają wyróżniający je kształt V ze spadzistym tyłem. Od momentu wprowadzenia elektrycznych wózków widłowych Linde E20 – E50 szary element z boku wózka wraz z logiem Linde stał się kolejną cechą charakterystyczną dla Linde, ułatwiającą rozpoznanie marki. Umożliwia to odczytanie białego napisu z odległego dystansu, nawet gdy zostały zastosowane jasne kolory wózka. Jednocześnie przyciąga to uwagę na punkt wejścia i pomaga zrównoważyć ogólne proporcje wózka. Aktualna koncepcja Linde bezbłędnie bazuje na koncepcji z branży motoryzacyjnej.

Na samym początku procesu projektowania zawsze trwa burza mózgów nad dwuwymiarowymi szkicami. Ten burzliwy okres to czas współpracy inżynierów z projektantami, podczas którego design wózka rozwija się i staje się bardziej szczegółowy – skutkuje to powstaniem modelu w skali 1:1. Etapy rozwoju, techniczna wykonalność i wpływ tych czynników na projekt są testowane na bieżąco za pomocą prototypów, z naciskiem na spójność ogólnej koncepcji modelu lub prototypu. Na końcu, zoptymalizowana koncepcja jest skanowana i przygotowywana w formie dwuwymiarowych danych na komputerze w celu wytworzenia dalszych narzędzi.



# PARALOTNIARSTWO
## Z PERSPEKTYWY TYSIĄCA METRÓW NAD ZIEMIĄ

„W czasie kiedy ludzie poszukują swojej własnej tożsamości, podczas globalnej transformacji, konfliktu pokoleń oraz konfliktów kulturowych, paralotniarstwo jest świetnym sposobem na zdefiniowanie samego siebie."

Odkąd człowiek zaczął posługiwać się swoją wyobraźnią marzył o wzbiciu się w przestworza i szybowaniu wśród chmur. Ambitny i wrażliwy Homo Sapiens próbował wykraść ptakom tę magiczną umiejętność. Wielu artystów i ludzi nauki wpisało się w historię tych marzeń. Przykładem jest Leonardo Da Vinci i niezrealizowane projekty jego latających maszyn. Wszystko to przez wieki inspirowało kolejne pokolenia, aby szukać rozwiązań i wreszcie urealnić swoje sny.

Dopiero stosunkowo niedawno udało się sprawić, że te przepiękne marzenia stały się rzeczywistością. Niestety lotnictwo zawsze było sportem elitarnym, dostępnym najpierw tylko dla wybrańców z żelaznym zdrowiem, a teraz przede wszystkim z zasobną kieszenią.

Na szczęście w latach czterdziestych XX w. Francis Rogallo, amerykański inżynier pracujący dla Sił Powietrznych USA skonstruował urządzenie, które miało bezpiecznie transportować na ziemię zużyte części rakiet. Na podstawie tych miękkich tzw. *płatów Rogallo* w latach sześćdziesiątych powstały pierwsze lotnie, czyli sztywne konstrukcje delty, a niedługo później pierwsze spadochrony komorowe do skoków z samolotu. Chcąc zaoszczędzić na kosztach eksploatacji samolotu, w latach siedemdziesiątych zaczęto pierwsze próby startu spadochronem ze zbocza górskiego. Pierwsze skrzydła szybko opadały i potrafiły tylko odwzorować profil stoku, ale zapaleni lotnicy udoskonalali swoje konstrukcje.

Rok 1982 uznany został jako data powstania nowego sportu – paralotniarstwa, a w Alpach pojawiła się wtedy spora grupa entuzjastów nowej formy latania.

Od czasów pionierskich w paralotniarstwie wiele się już zmieniło, ale główne założenie jest nadal aktualne – jest to sport prawie dla każdego. Nie są potrzebne żadne badania lekarskie, a jedynym ograniczeniem jest posiadanie minimum wykształcenia podstawowego.

W tej chwili paralotniarstwo ma już znacznie więcej wspólnego z lotniarstwem, a nawet szybownictwem niż ze spadochroniarstwem. Wykorzystując prądy termiczne piloci paralotni pokonują spore odległości. Rekord Świata wynosi 502,9 km między miejscem startu a miejscem lądowania. W Polsce najdłuższy przelot wynosi 309,5 km, co w naszych warunkach jest niezwykle trudne, ze względu na duże ograniczenie przestrzeni powietrznej.

Oczywiście, żeby zdobyć takie doświadczenie potrzeba wielu lat treningu i tzw „ptasiego móżdżku", co w naszym środowisku interpretuje się jako absolutny atut i niespotykaną intuicję lotniczą.

Zdarza się, że rodzice mający wcześniej słaby lub żaden kontakt z własnymi dziećmi, podczas kursu odnajdują wspólny język i wyjeżdżają połączeni nową pasją.

Wiele osób mogłoby sobie zadać pytanie dlaczego nie szybowiec, lotnia lub samolot a właśnie paralotnia? Warto pamiętać, że te pasje nawzajem się nie wykluczają, a wspólne doświadczenie potrafi przeważnie inspirować. Atutem paralotni jest z całą pewnością fakt, że jest to najtańsza i najbezpieczniejsza forma latania.

Paralotnia uszyta jest z dwóch powierzchni materiału, który nie przepuszcza powietrza. Powierzchnie te połączone są ze sobą na całej długości tzw. żebrami, które mają kształt profilu aerodynamicznego, dzięki czemu na skrzydle wytwarza się siła nośna, utrzymująca je w powietrzu. Wszystko to może brzmieć dość enigmatycznie, ale już podstawowy etap szkolenia paralotniowego pozwala rozszyfrować te z pozoru tajemnicze pojęcia.

Wzdłuż przedniej krawędzi paralotni znajdują się otwory, przez które powietrze wpływa do środka, nadając skrzydłu odpowiedni kształt i ciśnienie

Pierwsze samodzielne oderwanie od ziemi jest zawsze ogromnym przeżyciem, nawet jeśli trwa tylko kilkanaście sekund. Tego uczucia się nie zapomina.

wewnątrz. Na tylnej krawędzi obie powierzchnie materiału są zszyte ze sobą, nie wypuszczając powietrza z wnętrza czaszy. Do dolnej powierzchni paralotni równomiernie na całej powierzchni podczepione są linki nośne, a ok. 6 m poniżej skrzydła podczepiony jest pilot. Paralotnię dobiera się do wagi pilota i ma ona zazwyczaj powierzchnię 22 – 30 mkw. Skrzydła tandemowe, czyli przeznaczone dla dwóch osób mają nawet ponad 40 mkw. Oprócz doboru wagowego skrzydło musi także być odpowiednie do umiejętności pilota: szkolne, rekreacyjne, zaawansowane, wyczynowe lub akrobacyjne.

Podczas lotu paralotniarz siedzi w uprzęży, która jest wygodnym siedziskiem i wytrzymałymi karabinkami podpięta jest do skrzydła. Specjalne taśmy trzymają pilota i zapobiegają jego wypadnięciu. Na plecach znajduje się gruby protektor, służący do ochrony kręgosłupa w przypadku twardego lądowania. Uprząż ma możliwość regulacji w szerokim zakresie i dopasowania do sylwetki pilota i jego preferencji. A co najważniejsze, uprząż wyposażona jest w spadochron zapasowy. Jest to zwykły okrągły spadochron, bardzo prosty w obsłudze, mający bezpiecznie sprowadzić pilota na ziemię w przypadku sytuacji awaryjnej. Na szczęście takie sytuacje są bardzo

Z perspektywy 1000 m do ziemi te z pozoru ważne i bardzo nerwowe epizody życia codziennego stają się znacznie łatwiej rozwiązywalne, a my z ogromną łatwością nabieramy do nich dystansu.

rzadkie, trafiają się raczej przy sprzęcie wyczynowym, a dla pilotów latających rekreacyjnie jest to bardziej komfort psychiczny z posiadania kolejnego zabezpieczenia.

Obowiązkowym wyposażeniem pilota jest także kask, najlepiej z osłoną szczęki. Warto wiedzieć, że nie każdy kask się nadaje. W kasku paralotniowym muszą być dobrze słyszalne wszystkie sygnały przekazywane przez skrzydło, bardzo istotne dla przebiegu lotu, co w przypadku np. kasku motocyklowego jest absolutnie niemożliwe.

Pilot latający rekreacyjnie, a tym bardziej zawodniczo, wyposażony jest także w wariometr, a często również GPS. Wariometr to urządzenie elektroniczne, wskazujące wznoszenie lub opadanie w m/s, sygnalizujące to dźwiękiem, tak aby pilot nie musiał odrywać wzroku od tego, co dzieje się wokół niego. Zdarza się krążenie w kominie z innymi pilotami, kiedy należy zachować bezpieczny dystans. Natomiast GPS podaje prędkość względem ziemi, zapisuje parametry i trasę lotu oraz w sposób bardzo precyzyjny określa koordynaty lotu.

Pierwsze loty na paralotni przypominają naukę jazdy na nartach. Z własnego doświadczenia wiem, że te dwie pasje mają wiele wspólnego i w piękny sposób się uzupełniają, czego dowodem jest nowa ekstremalna dyscyplina zimowa – speedriding.

Podobnie jak w narciarstwie loty na paralotni zaczyna się od niewielkiego łatwego stoku, robiąc krótkie ślizgi na małej wysokości, żeby móc oswoić się z nowymi wrażeniami. Stopniowo w miarę nauki wzrasta wysokość, a loty są coraz dłuższe. Uczeń jest wyposażony w odbiornik radiowy, przez który otrzymuje od instruktora dokładne instrukcje o każdym ruchu, dzięki czemu czuje się bezpiecznie. Pierwsze samodzielne oderwanie od ziemi jest zawsze ogromnym przeżyciem, nawet jeśli trwa tylko kilkanaście sekund. Tego uczucia się nie zapomina.

Szkolenie: **Etap I** to krótkie loty, w których trzeba opanować podstawowe manewry: start, sterowanie i lądowanie. Ważne, aby pamiętać, że powietrze krzywdy nie robi, a tylko kontakt z ziemią jest potencjalnym miejscem na kontuzję. Dlatego ten etap szkolenia jest fundamentem bezpieczeństwa dojrzałego pilota. Oprócz zajęć praktycznych adept ma również okazję przyswoić sporo niezbędnej teorii z zakresu prawa lotniczego, meteorologii, aerodynamiki, wiedzy o sprzęcie i różnych sytuacjach w locie. Szkolenie trwa pięć dni, a zazwyczaj już w drugim dniu szkolenia wykonuje się samodzielne loty.

**Etap II** szkolenia to loty wysokie, powyżej 200 m deniwelacji, czyli różnicy wysokości między startowiskiem a lądowiskiem. Tutaj zaczyna się już prawdziwe latanie, jest czas żeby spokojnie obejrzeć widoki i nacieszyć oczy krajobrazem.

Po zaliczeniu egzaminu państwowego otrzymuje się Świadectwo Kwalifikacji i z tym dokumentem można latać samodzielnie właściwie na całym świecie.

Paralotniarstwo jest sportem, który powstał w górach i tam zazwyczaj loty są najpiękniejsze, kiedy z perspektywy ptaków oglądamy piękne górskie widoki. Ponieważ jednak powierzchnia Polski jest w większości równinna, bardzo popularne stało się latanie na paralotni z napędem lub holowanie za wyciągarką. Napęd to silnik ze śmigłem, który pilot zakłada na plecy i startuje z zupełnie płaskiej powierzchni. Oczywiście najpierw należy upewnić się czy w tym rejonie nie ma żadnych stref, w których latanie jest zabronione.

Wielu pasjonatów wozi w samochodzie komplet sprzętu, prosto z pracy pędzą na startowisko, na garnitur wkładają kombinezon i po chwili odrywają się od ziemi i wszystkich przyziemnych problemów. Dla ludzi, którzy dzielą tą pasję, nie jest tajemnicą, że jest jeszcze jedna, niedefiniowalna dla osób niezwiązanych z lataniem korzyść z tej przygody. Z perspektywy 1000 m do ziemi te z pozoru ważne i bardzo nerwowe epizody życia codziennego stają się znacznie łatwiej rozwiązywalne, a my z ogromną łatwością nabieramy do nich dystansu.

Niestety niebezpieczne są samodzielne próby pod okiem latającego kolegi, czy zakup sprzętu używanego przez internet i nauka latania z książki. To właśnie takie przypadki najczęściej opisywane są w prasie lub telewizji i tworzą negatywne wyobrażenie na temat tej niezwykle bezpiecznej formy rekreacji. Jak w każdym sporcie i każdym odpowiedzialnym wyzwaniu życiowym przyczyną nieszczęścia staje się brak wyobraźni i wiedzy.

Jedynym sposobem na poważne potraktowanie swojej edukacji w lataniu jest wybór szkoły certyfikowanej przez Urząd Lotnictwa Cywilnego, gdzie oprócz umiejętności praktycznych zdobywa się niezbędną wiedzę.

Paralotniarstwo staje się też często platformą porozumienia pokoleń. W czasach japońskich kreskówek i technologicznego postępu to ogromne wyzwanie, a jednak możliwe. Zdarza się, że rodzice mający wcześniej słaby lub żaden kontakt z własnymi dziećmi, podczas kursu odnajdują wspólny język i wyjeżdżają połączeni nową pasją.

Często ludzie mający tylko wyobrażenie na temat tego sportu, myślą, że są z niego zdyskwalifikowani z powodu wieku lub sprawności. Z tą teorią warto byłoby się zmierzyć, nasz najstarszy kursant ma w tej chwili 80 lat, a w dalszym ciągu odwiedza nasz stok szkoleniowy, żeby wykonać kilka lotów.

W czasie kiedy ludzie poszukują swojej własnej tożsamości, podczas globalnej transformacji, konfliktu pokoleń oraz konfliktów kulturowych, paralotniarstwo jest świetnym sposobem na zdefiniowanie samego siebie.

Spotkanie się 2000 m nad ziemią, krążąc razem w kominie termicznym pod pięknym Cumulusem, to niezapomniane przeżycie. Takie chwile długo się wspomina, siedząc wieczorem z rodziną i przyjaciółmi po całym dniu latania.

Tamara Dudek

*„Latanie było naszą pasją rodzinną – Dziadek był pionierem szybownictwa w Polsce, a Tata jednym z pierwszych latających paralotniarzy i tylko dzięki jego pasji moją przygodę z lataniem mogłam rozpocząć w tak wczesnym wieku."*

Tamara Dudek

- właścicielka i instruktor Szkoły Paralotniowej ALTI w Międzybrodziu Żywieckim
- Instruktor paralotniowy od roku 1997, mechanik paralotniowy, egzaminator Komisji Egzaminacyjnej Urzędu Lotnictwa Cywilnego.
- Absolwentka AWF Katowice
- Przez wiele lat zawodniczo uprawiała paralotniarstwo i była członkiem Kadry Narodowej. Reprezentantka kraju na Mistrzostwach Świata w Hiszpanii oraz na I Igrzyskach Lotniczych w Turcji w roku 1997.
- W roku 1994 wykonała najdłuższy przelot paralotniowy w Polsce
- Instruktor narciarstwa i mountainboardu, założycielka jednej z pierwszych szkół mountainboardu w kraju

Prywatnie od lipca 2010 mama wspaniałych Trojaczków.

alti PARALOTNIE www.alti-paralotnie.pl

Opracowanie oraz materiały:
**„ALTI" Tamara Dudek**

**www.alti-paralotnie.pl**

# Różnorodna oferta

agata® MEBLE
I jesteś w domu!

Salony AGATA MEBLE oferują wyroby ponad 150 krajowych oraz blisko 100 zagranicznych producentów. Klient znajdzie w sieci salonów AGATA MEBLE najlepsze marki w atrakcyjnych cenach, np. takie jak: New Look, Gala Collezione, Etap Sofa, Steinfoff, Meble Wójcik, Bydgoskie Meble, Meble Vox, Paged Meble, Helvetia Furniture, Helvetia Meble, Begana, Viva. Dostępne w salonach meble produkowane są z najwyższej jakości materiałów, będących gwarancją długoletniego, satysfakcjonującego użytkowania.

Oferta salonów AGATA MEBLE to oferta w pełni kompleksowa, która zadowoli gusta i potrzeby najbardziej wymagających klientów. Wśród szerokiej gamy produktów klienci znajdą meble nowoczesne, stylizowane, czy kolonialne. Szlachetne gatunki drewna, nienaganna precyzja obróbki stolarskiej w połączeniu z najnowocześniejszymi technikami wykonania pozwalają osiągnąć unikalne, ponadczasowe wzornictwo. Oferowane meble tapicerowane zrobione są z wysokiej klasy obić tapicerskich, skór i materiałów wykończeniowych. Komplety wypoczynkowe gwarantują wygodę, pozwalają odpocząć po całodziennym dniu pracy i zachęcają do zatopienia się w miękką skórę wypoczynku. Elegancki styl i perfekcyjne wykończenie powodują, że kolekcje doskonale pasują zarówno do wnętrz stylowych jak i nowoczesnych aranżacji. W salonach AGATA MEBLE każdy znajdzie coś dla siebie: szeroka gama produktów pozwala w pełni umeblować sypialnię, salon, jadalnię, pokój dziecięcy, czy biuro. Meble z Agaty to również funkcjonalność umożliwiająca optymalne wykorzystanie przestrzeni, a różnorodna oferta cenowa zapewni satysfakcjonujące zakupy.

AGATA MEBLE jest bezpośrednim importerem mebli oraz artykułów dekoracyjnych, dlatego może Państwu zagwarantować ogromny wybór oraz niskie ceny. Dzięki nieprzerwanemu rozwojowi, a także ekspansji na rynkach zagranicznych, AGATA zawsze jako pierwsza pokazuje nowości z każdego zakątka świata.

## NAJWYŻSZA JAKOŚĆ

Żeby sprostać oczekiwaniom klientów AGATA MEBLE przeprowadza na bieżąco proces weryfikacji dostawców oraz ciągłą kontrolę jakości sprowadzanych produktów. Meble oferowane przez sieć salonów produkowane są z materiałów najwyższej jakości, posiadających wszystkie certyfikaty. Meble, zanim zostaną wprowadzone do sprzedaży są testowane. Testy te pozwalają wdrażać stosowne innowacje i udoskonalenia. Wszystkie salony należące do sieci AGATA MEBLE charakteryzuje elastyczność asortymentu, dopasowanego do potrzeb klientów, oryginalność oferty i wysoka jakość usług. Swoim klientom AGATA oferuje nie tylko możliwość dokonywania zakupów na raty, bezpłatny transport mebli wraz z wniesieniem, ale także w trosce o czas i komfort klientów AGATA oferuje profesjonalny montaż.

BEGANA®
NEWLOOK
HF Helvetia Furniture
Member of the LITIS Group

**Dłuższe działanie –**
**rzadsze uzupełnianie elektrolitu**

Hawker Water Less® to nowa, wydajna bateria trakcyjna oparta na najnowszej technologii i charakteryzująca się wyjątkowymi właściwościami. Water Less® cechuje większa elastyczność oraz przedłużenie czasu użytkowania przez obniżenie częstotliwości uzupełniania poziomu elektrolitu do 4, 8 lub 13 tygodni – w zależności od metody ładowania.

Więcej korzyści dla Klienta:
- Zmniejszone wymagania konserwacyjne – więcej oszczędności
- Prostowniki 50 Hz i HF – większa elastyczność
- Sprawdzona technologia PzS – więcej opcji
- Pełen zakres DIN, 3 typy PzB
- Zastosowania – większe obciążenia Water Less
- Mniej oznacza więcej

HAWKER

www.enersys-emea.com

**Biura handlowe**

**Bielsko-Biała**
ul. Leszczyńska 73
43-300 Bielsko-Biala
tel. (033) 822 52 06
(033) 822 52 08
fax (033) 822 52 07

**Gdańsk**
ul. Grunwaldzka 48/50
80-241 Gdańsk
tel. (058) 762 07 35
(058) 762 07 36
fax (058) 762 07 37

**Jelenia Góra**
ul. Sobieskiego 19
58-500 Jelenia Góra
tel. (075) 752 45 59
fax (075) 752 46 29

**Poznań**
ul. Warszawska 43
61-026 Poznań
tel. (061) 650 31 15
fax (061) 650 31 16

**Warszawa**
ul. Gizów 6
01-249 Warszawa
tel. (022) 634 07 26
(022) 634 07 30
fax (022) 634 07 29




# SALONY AGATA MEBLE

**Salony AGATA MEBLE działają obecnie w czternastu miastach Polski (Katowice, Rybnik, Gliwice, Bielsko-Biała, Wrocław, Łódź, Gdańsk, Szczecin, Opole, Kalisz, Płock, Słupsk, Poznań, Warszawa: dwa salony), zatrudniają ponad 1200 pracowników. Łączna powierzchnia wszystkich salonów AGATA MEBLE w Polsce to ponad 210 tys. m².**

AGATA MEBLE w **KATOWICACH** to salon o najdłuższej tradycji spośród placówek handlowych sieci i źródło inspiracji w procesie jej rozwoju. Oferta punktu handlowego ma charakter kompleksowy, co ma duże znaczenie dla klienta urządzającego dom lub mieszkanie. Salon cechuje bogaty wybór mebli najlepszych polskich i zagranicznych producentów, których produkty wyróżnia unikatowe wzornictwo oraz najwyższa jakość wykonania. Wybór wyeksponowanych mebli jest wynikiem wieloletniej obserwacji i analizy potrzeb klientów. Podstawy działania firmy to: oferowanie szerokiego wachlarza dobrej jakości asortymentu i umiejętności odpowiedniej jego aranżacji, dbałość o markę, szerokie działania marketingowe oraz aktywny kontakt z klientami. W Katowicach, podobnie jak w innych salonach sieci AGATA MEBLE, znajduje się szeroka gama artykułów dekoracyjnych. Dostępne są też usługi bezpłatnego dowozu zakupionych mebli wraz z wniesieniem, sprzedaży ratalnej oraz montażu wybranych modeli. Salony meblowe AGATA oferują produkty kilkuset polskich i zagranicznych producentów mebli.

**WROCŁAWSKI** salon Agaty otwarty został we wrześniu 2006 r. Obiekt ma powierzchnię 11 tys.m² i wchodzi w skład jednego z największych w Europie centrum Auchan, znajduje się także w bezpośrednim sąsiedztwie Parku Handlowego Bielany. Salon wyróżnia się ciekawą bryłą, łączącą funkcjonalność oraz obowiązujące trendy architektoniczne nowoczesnych obiektów handlowych. Jak wszystkie salony należące do sieci AGATA MEBLE, wrocławską placówkę charakteryzuje elastyczność asortymentu, dopasowanego do potrzeb klientów, oryginalność oferty i wysoka jakość usług. Duża powierzchnia salonu umożliwia ekspozycję mebli i artykułów do aranżacji wnętrz. Podobnie jak inne sklepy sieci, wrocławski salon proponuje pełny zakres usług dodatkowych, jak: sprzedaż ratalna, bezpłatny dowóz wraz z wniesieniem mebli do klienta oraz montaż.

Salon AGATA MEBLE przy Al. Krakowskiej 61 w **WARSZAWIE** to największy w Polsce salon meblowy tej sieci. Zlokalizowany jest w Centrum Handlowym CK 61 (dawne Centrum Krakowska). Dzięki dużej przestrzeni (powierzchnia sprzedażowa – 22 tys. m²) warszawska AGATA prezentuje pełny przekrój oferty rynkowej. Nawet do 50% oferty stanowią meble, które są dostępne tylko w Agacie. Magazyn o powierzchni 10 tys. m² umożliwia bieżące uzupełnianie asortymentu tak, aby skrócić do niezbędnego minimum czas oczekiwania na zamówione meble. Uzupełnieniem oferty salonu jest zestaw usług: bezpłatny dowóz mebli (w wyznaczonym obszarze) wraz z wniesieniem, sprzedaż ratalna oraz montaż wybranych modeli. Warszawska AGATA pozwala każdemu wybrać meble, które zaspokoją indywidualne pragnienia estetyki i funkcjonalności.

Łódzki salon AGATA MEBLE to oferta w pełni kompleksowa, która zadowoli gusta i potrzeby najbardziej wymagających klientów. Dostępne w Agacie wyroby polskich producentów, wykonane z najwyżej jakości materiałów meblarskich, będących gwarancją długoletniego, satysfakcjonującego użytkowania mebli. Uzupełnieniem oferty mebli krajowych są meble importowane, wykonane z litego drewna. Wśród szerokiej gamy produktów klienci znajdą meble nowoczesne, stylizowane i kolonialne, wiele z nich to produkty dostępne tylko w Sieci AGATA MEBLE. Oferowane meble tapicerowane wykonywane są z wysokiej klasy obić tapicerskich, a także z najwyższej jakości skór i materiałów wykończeniowych. Do dyspozycji klientów jest ponad 13 tys. m² powierzchni ekspozycyjnej, zlokalizowanej na dwóch poziomach, na których znajduje się ponad 250 aranżacji meblowych. Dużym atutem jest butik z dekoracjami, ceramiką użytkową, tekstyliami, elementami aranżacyjnymi, zajmujący ponad 1 tyś. m². Salon mieści się obok dobrze znanego mieszkańcom hipermarketu TESCO, znajdującego się przy ulicy Pojezierskiej, tuż przy „łódzkiej obwodnicy" tj. Al. Włókniarzy.

Salon Meblowy „AGATA" w **GDAŃSKU** zlokalizowany jest w Parku Handlowym MATARNIA. Salon ten jest najmniejszym ze sklepów AGATY MEBLE. Mimo to udało się tu zgromadzić kolekcje mebli nowoczesnych, wyszukanych, których forma uatrakcyjni wystrój każdego wnętrza.

Salon Meblowy „AGATA" na Targówku w **WARSZAWIE** stanowi część Parku Handlowego Targówek, gdzie znajduje się blisko 20 sklepów meblowych, a także hipermarket Real, salon Media Markt, salon Electroworld, Praktiker, a także Leroy Merlin. Atrakcyjne położenie, kompetentna obsługa, świadczone usługi takie jak: gratisowy transport, darmowy montaż wybranych mebli, dostępność systemów ratalnych sprawia, że AGATA zyskuje nowych klientów.

Sieć salonów meblowych AGATA powiększyła się o **RYBNICKĄ** „Agatę" jesienią 2005 roku. Powierzchnia salonu liczy 12340,55 m². Duża przestrzeń pozwala na ekspozycję pełnego przekroju oferty rynkowej dla klienta zarówno o bardziej i mniej zasobnym portfelu. Niewątpliwym atutem sklepu jest jego lokalizacja. Salon meblowy „AGATA" mieści się przy ulicy Żorskiej 56, w sąsiedztwie hipermarketów Tesco, Media Markt, Obi oraz samoobsługowej hurtowni dla

# Najwytrzymalsze opony do wózków widłowych

camoplast solideal

**Solideal MAGNUM**
Wysoka wytrzymałość na zużycie
Zwiększona stabilnośc
Dostępna w wersji niebrudzącej
i wersji do szybkiego montażu

**Solideal XTREME**
Zwiększony okres eksploatacji o 30%
Poziom wibracji zmniejszony o 25%
Stabilność boczna poprawiona o 20%
Zmniejszone opory toczenia o 10%

**SOLIDEAL POLSKA S.A.** **www.solideal.pl** **www.camoplastsolideal.com**

przedsiębiorców Makro Cash and Carry. Ciekawa bryła salonu łączy w sobie funkcjonalność z obowiązującymi trendami architektury nowoczesnych obiektów handlowych. W marcu 2008 roku w salonie meblowym „AGATA" w Rybniku otwarty został butik (powierzchnia 500 m²) z artykułami dekoracyjnymi, kuchennymi oraz elementami wyposażenia wnętrz sygnowanymi marką AGATA BOUTIQUE.

Trzeci w kolejności oddania do użytku klientom salon spółki KPM „AGATA" S.A. funkcjonuje od jesieni 2003 roku i mieści się w **GLIWICACH** przy ulicy Pszczyńskiej 215. Powierzchnia użytkowa gliwickiego centrum wynosi 11394,64 m², natomiast powierzchnia magazynowa liczy 2859 m². Gliwicka „AGATA" to nowoczesny obiekt handlowy sieci, którego powierzchnia pozwala na wyeksponowanie szerokiej gamy mebli zarówno polskich jak zagranicznych producentów. Na ekspozycję elementów wyposażenia wnętrz oraz artykułów dekoracyjnych przeznaczono 800 m² w nowo otwartym butiku (czerwiec 2008). Szeroka gama artykułów dekoracyjnych pozwoli na kompleksową aranżację każdego wnętrza.

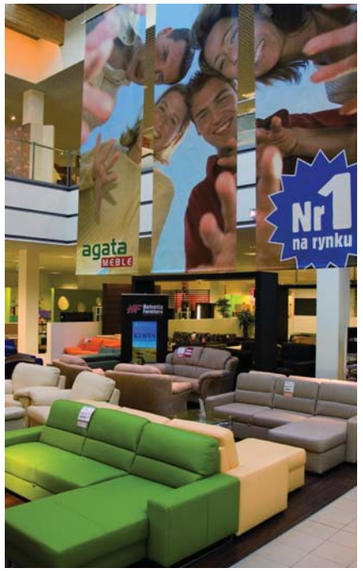
„AGATA" w **BIELSKU** jest jednym z najstarszych sklepów sieci salonów meblowych. W 2011 roku. Salon został przeniesiony z ul. Partyzantów na Al. Gen. Andersa 551 (obok MAKRO). Nowa lokalizacja pozwaliła na wyeksponowanie całej oferty sieci salonów AGATA MEBLE (w tym wszystkich nowości). Oprócz zakupów mebli, klienci mają możliwość zamówienia również kuchni czy kupna artykułów dekoracyjnych. Salon liczy 12 000 m² powierzchni ekspozycyjnej. To powierzchnia 3 razy większa niż wcześniejsza lokalizacja salonu przy ul. Partyzantów. Ponad 200 aranżacji meblowych z pewnością może pomóc dokonać wyboru i być źródłem inspiracji dla klientów. Dużym atutem salonu jest zapewnienie klientowi możliwości porównania w jednym miejscu mebli ze wszystkich grup cenowych. Nie zawsze to co najdroższe jest najbardziej atrakcyjne dla klienta.

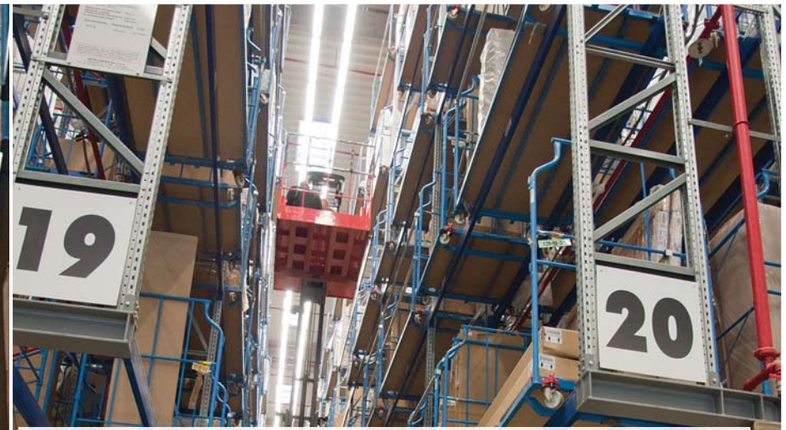
Salon AGATA MEBLE przy ul. Struga w **SZCZECINIE** to największy salon meblowy na Pomorzu Zachodnim. Dzięki dużej przestrzeni (powierzchnia sprzedażowa – 13 tys. m²) szczecińska AGATA prezentuje pełny przekrój oferty rynkowej. Duża część salonu przeznaczona jest na ekspozycję artykułów dekoracyjnych. Magazyn o powierzchni 4 tys. m² umożliwia bieżące uzupełnianie asortymentu tak, aby skrócić do niezbędnego minimum czas oczekiwania na zamówione meble. Uzupełnieniem oferty salonu jest zestaw usług: bezpłatny dowóz mebli (w wyznaczonym obszarze) wraz z wniesieniem, sprzedaż ratalna oraz montaż wybranych modeli. Szczecińska AGATA pozwala każdemu wybrać meble, które zaspokoją indywidualne pragnienia estetyki i funkcjonalności.

Salon AGATA MEBLE w **OPOLU** to jedenasty salon w sieci oddany do użytku klientów w czerwcu 2009 roku. Niewątpliwym atutem sklepu jest jego lokalizacja. Salon meblowy „AGATA" zlokalizowany jest w Parku Handlowym Karolinka, w sąsiedztwie marketów: Electro World, Leroy Merlin, Real. Całkowita powierzchnia Salonu AGATA MEBLE wynosi 8 tys. m², na których znajduje się blisko 140 aranżacji wnętrz. Żeby sprostać oczekiwaniom klientów AGATA przeprowadza na bieżąco proces weryfikacji dostawców oraz ciągłą kontrolę jakości sprowadzanych produktów. Meble oferowane przez sieć salonów produkowane są z materiałów najwyższej jakości, posiadających wszystkie certyfikaty. Meble zanim zostaną wprowadzone do sprzedaży są testowane. Testy te pozwalają wdrażać stosowne innowacje i udoskonalenia.

Salon AGATA MEBLE w **KALISZU** do użytku klientów został oddany we wrześniu 2009 r. Powierzchnia użytkowa kaliskiego centrum wynosi blisko 8000 m². Blisko 100 aranżacji meblowych z pewnością może pomóc dokonać wyboru i być źródłem inspiracji dla klientów. Dużym atutem salonu jest zapewnienie klientowi możliwości porównania w jednym miejscu mebli ze wszystkich grup cenowych. Szeroka gama artykułów dekoracyjnych pozwoli na kompleksową aranżację każdego wnętrza.

W **POZNANIU** znajduje się drugi co do wielkości salon sieci salonów AGATA MEBLE. Jednocześnie jest to pierwszy salon sieci w Poznaniu. Klienci znajdą w nim nie tylko meble z każdego zakątka świata, ale także zastaną przemiłą atmosferę, profesjonalną obsługę, która z pewnością pomoże w urządzaniu swojego wymarzonego domu czy mieszkania. Oprócz zakupów mebli, klienci będą mieli możliwość zamówienia również kuchni czy kupna artykułów dekoracyjnych. Do dyspozycji klientów zostało oddanych 17 000 m² powierzchni ekspozycyjnej. Ponad 200 aranżacji meblowych z pewnością może pomóc dokonać wyboru i być źródłem inspiracji dla klientów. Dużym atutem salonu jest zapewnienie klientowi możliwości porównania w jednym miejscu mebli ze wszystkich grup cenowych. Nie zawsze to co najdroższe jest najbardziej atrakcyjne dla klienta.






# MAGAZYNY WYSOKIEGO SKŁADOWANIA

Dynamiczny rozwój firmy wymusił opracowanie nowej koncepcji składowania mebli w magazynach handlowych. Tam gdzie to tylko możliwe odchodzimy od magazynów wielokondygnacyjnych i składowania blokowego na rzecz magazynów wysokiego składu wyposażonych w regały rzędowe i wózki wysokiego składu, typu reach truck lub VNA. Zawsze staramy się w elastyczny sposób dostosować projekt magazynu do możliwości jakie daje nam obiekt, a gdy tylko jest taka możliwość włączamy się w prace nad projektem samego budynku.

Duża różnorodność towarów, jakie trafiają do magazynów handlowych sprawia, że zaprojektowanie magazynu wolnego od kompromisu często nie jest proste. W przypadku mebli, duże gabaryty paczek/brył, nieregularność ich kształtów i podatność na uszkodzenia sprawiają, że, zastosowanie standardowych rozwiązań sprawdzonych w innych branżach nie zawsze jest możliwe. Wiele problemów rodzi już wybór optymalnego nośnika który mógłby być wykorzystany w całym łańcuchu dostaw. W naszych magazynach stosujemy zarówno corletty meblowe jak i zaprojektowane dla nas palety drewniane.

W bieżącym roku koncentrujemy się na wdrożeniu nowoczesnego systemu ERP/WMS który ma nam między innymi ułatwić sterowanie pracą naszych magazynów. Dużą wagę przywiązujemy tutaj do identyfikacji miejsca składowania oraz identyfikacji samego towaru. Wprowadzamy między innymi kody kreskowe każdej trafiającej do magazynu paczki. Liczymy na to, że pozwoli nam to na minimalizację, błędów kompletacji oraz skrócenia jej czasu. Staramy się także zacieśniać współpracę z naszymi dostawcami tak, aby towar do klienta docierał szybko i w dobrej jakości.

**Opracował:** Marek Skiba
Menadżer ds. Logistyki
AGATA MEBLE

# Historia współpracy

## pomiędzy AGATA MEBLE i Linde Material Handling Polska

### Wybór dostawcy

Współpraca z AGATA MEBLE miała swój początek w roku 2008. Zarząd spółki postanowił wdrożyć zadanie optymalizacji logistyki we wszystkich magazynach. Na wiosnę 2008 roku Klient skontaktował się z nami w celu umówienia pierwszego spotkania, na którym mieliśmy przyjemność omówić kwestię dotyczące logistyki magazynowej. Pierwszymi magazynami, do których były przewidziane elektryczne wózki widłowe, były magazyny w Katowicach, Gliwicach i Czeladzi.

W pierwszym etapie rozmów najważniejszym elementem było dopasowanie specyfikacji wózków widłowych do projektów regałowych w poszczególnych magazynach. Podczas doboru maszyn bardzo ważnymi argumentami przemawiającymi na korzyść wózków LINDE, były: bezpieczeństwo, mała awaryjność, szybkość reakcji serwisu i wielozadaniowość wózków. Po skrupulatnym doborze maszyn nadszedł czas na wybór dostawcy wózków widłowych. Przed podjęciem decyzji Klient zasięgnął opinii na temat wózków widłowych LINDE u swoich dostawców i po otrzymaniu zadowalających odpowiedzi rozpoczął współpracę właśnie z nami.

### Kolejne projekty

Tuż po dostawie pierwszej partii wózków, przystąpiliśmy do rozmów o zaopatrzeniu kolejnych magazynów na terenie całego kraju. W międzyczasie została podpisana także umowa serwisu pełnozakresowego, która obejmuje wszystkie wózki widłowe pracujące w magazynach AGATA MEBLE. Nienaganna praca dostarczonych wózków oraz atrakcyjne stawki serwisowe jak i profesjonalność oraz szybkość działania serwisu zaważyły na decyzji o następnych zakupach. W kolejnym roku naszej współpracy magazyny we Wrocławiu i Kaliszu zostały wyposażone w wózki widłowe LINDE. Ciągły wzrost sprzedaży produktów oferowanych przez AGATA MEBLE spowodował budowę kolejnych salonów meblowych, a co za tym idzie, również magazynów. Z początkiem 2010 roku Klient kolejny raz zwrócił się do nas z prośbą o przygotowanie oferty na wózki do magazynów w Płocku, Łodzi i Wałbrzychu. Do wymienionych magazynów nasze wózki zostały dostarczone w 2010 oraz 2011 roku. Ubiegły rok pokazał, iż współpraca pomiędzy naszymi firmami układa się bardzo dobrze, a ciągła optymalizacja magazynów przyczynia się do wzrostu sprzedaży oferowanych produktów i umocnienia pozycji AGATA MEBLE na „rynku meblowym".

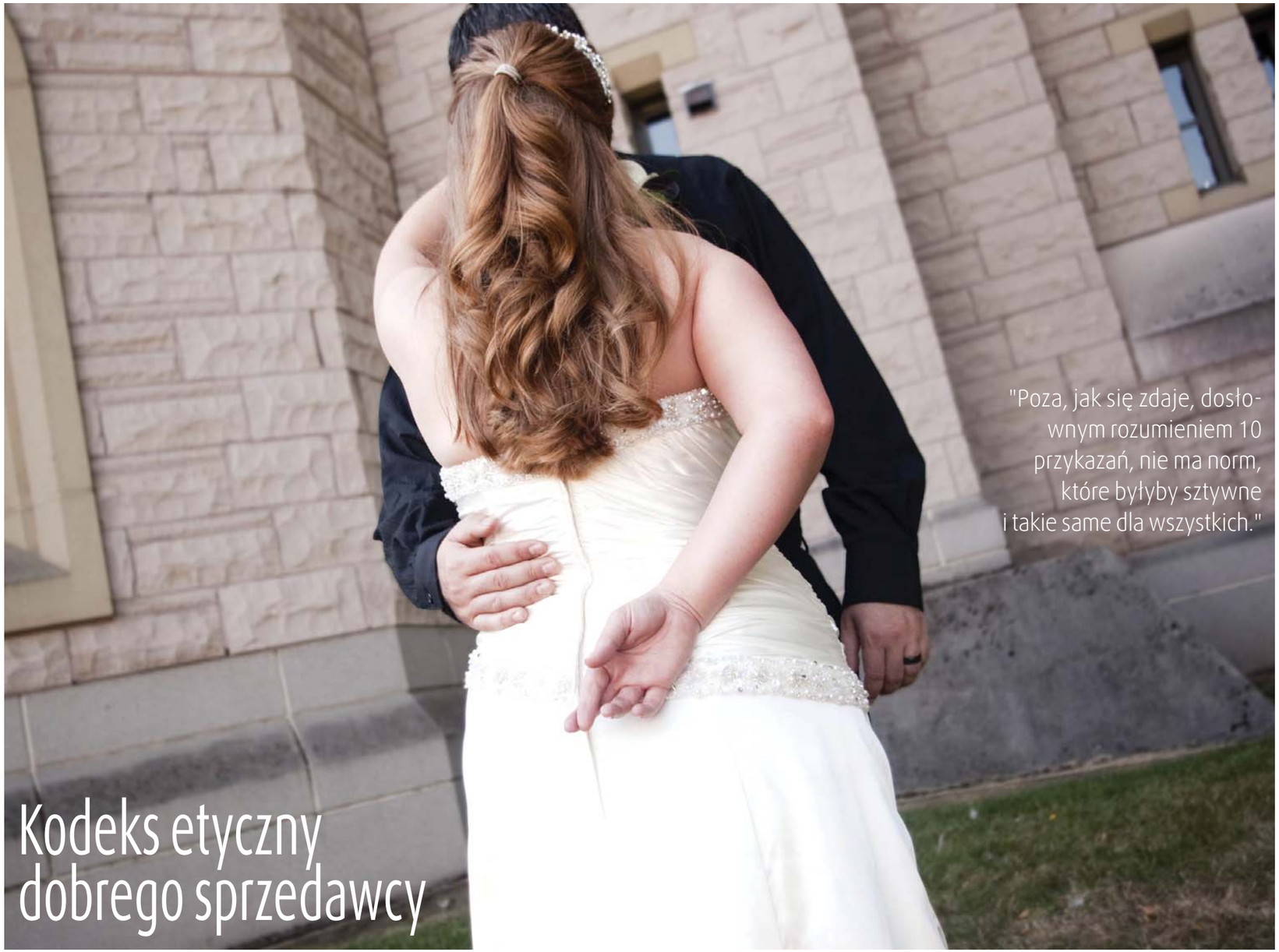
### Partnerstwo

Dziś jesteśmy wieloletnimi partnerami, którzy doskonale się wzajemnie znają i wspólnie osiągają zamierzone cele. Historia współpracy pomiędzy LINDE a AGATA MEBLE wciąż trawa. Obecnie pracujemy nad kolejnymi projektami magazynów. Wciąż tworzymy nowe, bardziej efektywne rozwiązania. To wszystko sprawia, iż na łamach kwartalnika Linde Partner chcieliśmy przedstawić Państwu po krótce Katowickie Przedsiębiorstwo Meblowe AGATA MEBLE S.A., licząc, iż również z Państwa firmami nasza współpraca może być długoletnia i pełna sukcesów!

**Zespół Linde jak zawsze pozostaje do usług!**

**Opracował:** Przemysław Piszczała
Doradca Techniczno Handlowy
Linde Material Handling Polska

Linde Material Handling



# Kodeks etyczny dobrego sprzedawcy

"Poza, jak się zdaje, dosłownym rozumieniem 10 przykazań, nie ma norm, które byłyby sztywne i takie same dla wszystkich."

*– dr Mikołaj Pindelski –*

Jeśli swoje działanie określasz jako nieetyczne, masz co do niego poważne wątpliwości, czujesz, że coś jest nie tak, daj spokój. Jeśli w etyce masz wątpliwości, a po drugiej stronie wagi stawiasz długookresowa współpracę z klientem – to już tych wątpliwości nie masz. Klient nie musi wiedzieć, wystarczy że Ty wiesz. I to już dyskwalifikuje sprawę. Dobry przedstawiciel musi, po prostu musi, zasypiać i budzić się z czystym sumieniem.

## Papierowa etyka

Niby kolejne regulacje prawne fundowane nam przez aktualnie rządzących w jakiejś mierze rozwiązują problemy etyki, narzucając mniej lub bardziej rygorystyczne normy współpracy firm z przedstawicielami, a przedstawicieli z klientami. Niby firmy wdrażają kodeksy etyczne, a jednak wyraźnie zaznacza się potrzeba indywidualnego określania i oddzielania tego, co etyczne od tego, co etyczne nie jest. Życie jest jednak znacznie bardziej złożone niż najbogatsze nawet próby jego opisania. Kolejne regulacje nie bardzo więc pomagają w ocenie sposobów realizacji sprzedaży i tworzeniu wskazówek, jak działać w zgodzie z normami. A może nawet zmuszają, by zacząć działać na granicy etyki? Tego pewnie nie uda nam się tu rozstrzygnąć.

Kodeksy etyczne w firmach są dość ogólne. Ot chociażby firma X z naszej branży, która już na wstępie swojego kodeksu etycznego stwierdza, że wierzy w ludzi i ich uczciwość. Do współpracy z klientem odnosi się równie szeroko i rozbudowanie, zaznaczając, że jego satysfakcja, powodzenie połączone z szacunkiem firmy do klienta jest tym, co w etyce jest potrzebne. No i trudno się z tym nie zgodzić. Podobne kodeksy, o często równie enigmatycznie brzmiących zapisach wygenerowano już dawno. Zresztą, chyba niemal wszystkie większe podmioty obecne na rynku kodeks etyki wprowadziły, lub w każdym razie stworzyły. Moda to, potrzeba, czy fanaberie bogatych i sytych – nie wiadomo. Ale bez wątpienia coś w tym jest i do tego, trzeba przyznać, że ocena choćby nawet tylko stworzenia takiego dokumentu, jest zawsze pozytywna. Toż to przecież ważny sygnał i dla pracowników i klientów, że jednak są rzeczy i sprawy ważne i ważniejsze. Niestety problemy z etyką, zamiast się tu kończyć, to się dopiero zaczynają.

Kwestie z etyką związane są bardzo szerokie i wykraczają dalece poza możliwość zapisania ich na kilku–kilkudziesięciu stronach odpowiedniego dokumentu. To jeszcze nic. Poszczególne osoby i grupy osób rozumieją je w zupełnie odmienny od siebie sposób. Poza, jak się zdaje, dosłownym rozumieniem 10 przykazań (a w każdym razie dużej części z nich), nie ma norm, które byłyby sztywne i takie same dla wszystkich. A to wskazuje na to, że ogólne zapisy kodeksów etycznych, wytyczające jedynie orientacyjny kierunek postępowania są tu jak najbardziej na miejscu. Bo nie na papierze przecież etyka się rozgrywa. A już szczególnie, kiedy mowa o realizacji sprzedaży.

## Przedstawiciela świata widzenie

Skoro w ustawach i kodeksach próżno szukać jednoznacznych wskazań co do postępowania etycznego, gdzież się one znajdują?

Wieści niestety nie są zbyt dobre. A może dobre i niedobre jednocześnie. Etyka znajduje się w znacznej mierze w Twojej głowie. Jest postrzegana subiektywnie przez każdego z osobna i nie sposób jej opisać. To przedstawiciel skazany jest na ciągłe podejmowanie decyzji, co do działania i szybkiej oceny poziomu jego etyczności. Do tego dochodzi kwestia nacisku na wyniki, która w skrajnych przypadkach wymusza działania nieetyczne, których jednak lepiej unikać. I w tym gąszczu trzeba lawirować, poszukując takich rozwiązań, które są zarówno etyczne, jak i przynoszą zysk. I co ciekawe, nie jest to wcale niemożliwe.

Po pierwsze, w handlu w ogóle, a już szczególnie w takich środowiskach jak rynek oferty dla biznesu, bardzo ważne jest wzajemne zaufanie stron. To w zasadzie wyklucza wszelkie zachowania odstające od pożądanych norm. Nawet, gdyby dawały zyski, które zresztą i tak w takich sytuacjach okazują się często krótkotrwałe.

(...) bycie w zgodzie z sobą samym, klarowność własnego odbicia w lustrze wzbudza poczucie dumy z siebie i bardzo poprawia samoocenę. A to przecież w pracy przedstawiciela, ale także i menedżera, podstawa do osiągania dobrych wyników.

Jeśli więc swoje działanie określasz jako nieetyczne, masz co do niego poważne wątpliwości, czujesz, że coś jest nie tak, daj spokój. Jeśli w etyce masz wątpliwości, a po drugiej stronie wagi stawiasz długookresowa współpracę z klientem – to już tych wątpliwości nie masz. Klient nie musi wiedzieć, wystarczy że Ty wiesz. I to już dyskwalifikuje sprawę. Dobry przedstawiciel musi, po prostu musi, zasypiać i budzić się z czystym sumieniem.

## Przypadek pierwszy

Można sobie wyobrazić taką sytuację. Otóż wiedząc, że produkt jest kiepski, nie działa, a może i szkodzi, przedstawiciel wmawia klientowi, wbrew swojej wiedzy i przekonaniom, że to doskonała oferta. W dobie Internetu i telefonii komórkowej prawda ma tendencję do szybkiego wychodzenia

W dobie Internetu i telefonii komórkowej prawda ma tendencję do szybkiego wychodzenia na jaw. Niemal na pewno gdzieś wyjdzie i nie tylko trzeba będzie się wycofywać i tłumaczyć.

na jaw. Niemal na pewno gdzieś to wyjdzie i nie tylko trzeba będzie się wycofywać i tłumaczyć. A to bardzo podważa wiarygodność jako partnera biznesowego i w efekcie niszczy relacje i zaufanie. Co można w takiej sytuacji zrobić, jeśli firma naciska? Cóż, chyba trzeba o tym otwarcie mówić, choć tylko na forum firmy, a jeśli nie da się inaczej – odmówić sprzedawania tego, konkretnego produktu. Uwierzcie, bycie w zgodzie z sobą samym, klarowność własnego odbicia w lustrze wzbudza poczucie dumy z siebie i bardzo poprawia samoocenę. A to przecież w pracy przedstawiciela, ale także i menedżera, podstawa do osiągania dobrych wyników. Nie zmienia to jednak faktu, że ocena tego, czy coś etyczne jest, czy nie, pozostaje w gestii samego zainteresowanego. Jakby kodeks etyczny nie zdefiniował zachowań etycznych, jedne nimi w twojej ocenie będą, a inne nie.

Do tego jeszcze etyka jest przecież kontekstowa i bez pełnego oglądu sytuacji nie można jej definiować. Niby kradzież jest zawsze nieetyczna, bez względu na regulacje. Ale czy kradzież bułki przez głodne dziecko jest tak samo nieetyczna, jak kradzież biżuterii? Ów kontekst, w jakim działanie jest podejmowane to dodatkowo utrudnia ocenę sytuacji.

## Przypadek drugi

Wyobraźmy sobie teraz nieco inną sytuację. Jak się okazuje, charakterystyczną wcale nie tylko dla rynku polskiego. Otóż chodzi o przekupywanie klientów. Skandale tego typu wybuchają z pewną regularnością i miały miejsce w różnych częściach globu odkąd chyba istnieje handel. Wystarczy poczytać fora branżowe, by zobaczyć jak często to zjawisko występuje. Klient daje jasno do zrozumienia, że w zamian za zamówienie żąda czegoś ekstra tylko dla siebie. Cóż może zrobić postawiony przed taką sytuacją przedstawiciel, czując się z tym wybitnie niekomfortowo? Wygląda na to, że podobnie jak w poprzednio opisanym wydarzeniu, rady pozostają aktualne. Nie należy takim naciskom ulegać. Szczególnie wtedy, gdy czujesz, że to bardzo nie w porządku. Można też o takiej sytuacji porozmawiać z przełożonym, czy poradzić się bardziej doświadczonych. Być może potrzebna będzie także konsultacja takiego zachowania z przełożonym klienta. W wielu przypadkach obnaża to przed kierownictwem prywatne inicjatywy menedżerów niższych szczebli. W efekcie więc może mieć charakter oczyszczającego deszczu.

## Wnioski

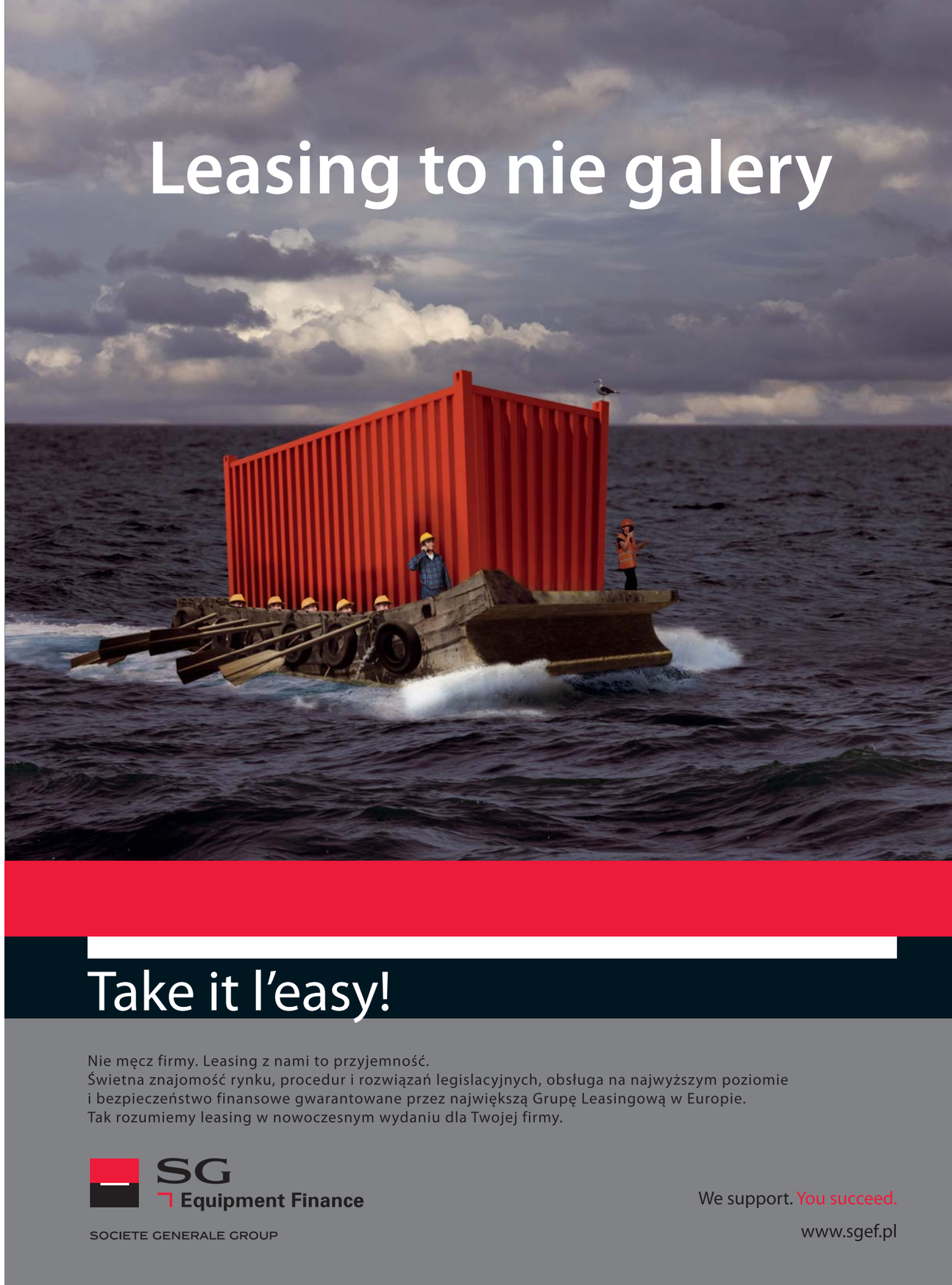
Opisy tego typu przypadków można mnożyć. I niewykluczone, że wrócimy jeszcze do tego tematu na łamach Linde Partnera. Bez względu jednak na to, co by się miało dziać, każdy pracownik działu handlowego musi działać w zgodzie z sobą. Pewnie nie raz natknie się na dylematy moralne. Wtedy pozostaje mu tylko własny zdrowy rozsądek i pamięć o tym, że relacja z klientem jest dalece ważniejsza, niż szybkie i z reguły śmieszne zyski.

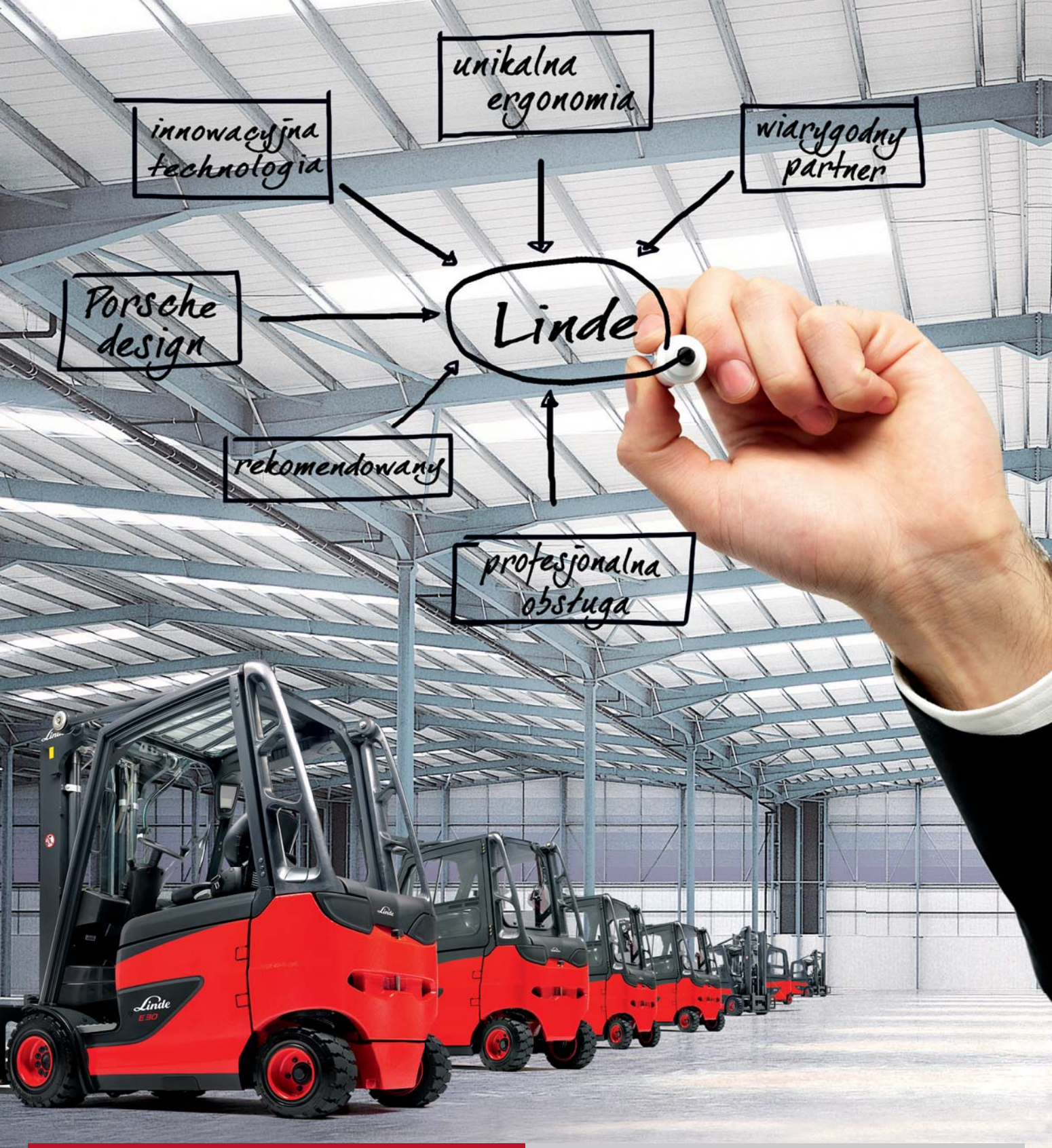
**Opracował:**
**dr Mikołaj Pindelski**

– w IMMOQEE jest partnerem oraz ekspertem w projektach tworzenia i zarządzania zespołami sprzedaży, rozwijania kompetencji pracowników oraz tworzenia i realizacji strategii sprzedaży. W Szkole Głównej Handlowej w Warszawie kierownik podyplomowych studiów Zarządzania Sprzedażą oraz Zarządzania Produktami i Usługami.

**e-mail: mikolaj.pindelski@immoqee.com**








Linde Material Handling

Linde

Pozycja lidera technologicznego oraz zaufanie milionów klientów na całym świecie motywują nas do jeszcze lepszej obsługi w codziennych relacjach z partnerami biznesowymi.

**Linde to niepodważalna kompetencja.**
Produkt. Finansowanie. Serwis. Logistyka.

**www.linde-mh.pl** **tel. +48 22 420 61 00**