

Linde

LindePartner

ZAAWANSOWANE TECHNOLOGIE I EKONOMICZNE ROZWIĄZANIA W BRANŻY LOGISTYCZNEJ

NEWS

CIĄGNIK Z WAGONIKAMI TRANSPORTOWYMI LINDE

Kolejny krok w stronę większej wydajności

LIFESTYLE

SKARBY MATYÓFÖLD

Kraina Basenu Karpackiego Węgier

Linde PARTNER

PERI

Co łączy największe inwestycje
w Polsce i na świecie?

Linde PARTNER

CAPAROL

Symbolika barw

Usługi a zarządzanie jakością

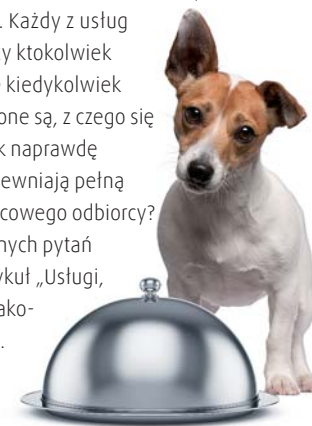
„ Zakup usługi można
porównać do zakupu góry
lodowej, której wierzchołek widać
przed aktem zakupu. Całą resztę
poznajemy dopiero w momencie,
kiedy usługa jest realizowana ”

Drodzy Czytelnicy!

Nim zdążyliśmy się obejrzeć upalne, słoneczne lato zastąpiła kolorowa jesień. Co więcej, nim zdążyliśmy się obejrzeć pojawił się kolejny, równie interesujący co każdy, i tak samo jak każdy bogaty w artykuły o urozmaiconej tematyce, trzeci już w tym roku numer Linde Partnera. Przygotowany z największą starannością i zaangażowaniem za główny cel stawia sobie wciągnięcie czytelnika. I to nie tylko w świat logistyki i wózków widłowych!

Temat numeru

Wiedza, która każdemu się przyda, chociażby dlatego, że po prostu warto ją mieć, zostaje odkryta przed naszymi Czytelnikami w dwóch bardzo ciekawych artykułach z cyklu 'case studies'. Nawiązując do tematu z okładki, każdy z nas zna pojęcie 'usług'. Każdy z usług korzysta. Ale czy ktokolwiek zastanawiał się kiedykolwiek czym w istocie one są, z czego się składają i co tak naprawdę sprawia, że zapewniają pełną satysfakcję końcowego odbiorcy? Na te i wiele innych pytań odpowiada artykuł „Usługi, a zarządzanie jakością” (strona 9).



Synergia to konkretne korzyści biznesowe.



Wielu z nas wciąż pamięta jeszcze ledwo co zakończone wakacje. Aby przedłużyć choć odrobinę ten magiczny czas, zapraszamy do wybrania się z nami w podróż w najpiękniejsze strony Węgier. Kraina Matyófold, bo o niej mowa, zachęca nas bogactwem swoich skarbów, ukrytych w każdym jej zakątku: „w kąpieliskach termalnych i wybornych winach; w wabiących wycieczkami stokach gór i kuszących udanym połowem wodach; w pamiątkach historycznych i wciąż żywej sztuce ludowej oraz, co nie mniej ważne, w gościnności.” „Czy potraficie odnaleźć Matyófold na mapie świata lub Europy?”. Wszystkich, zarówno miłośników podróży i odkrywania nowych lądów, jak i tych, którzy lubią poznawać nowe miejsca metodą „palca na mapie” zapraszam do lektury [na stronie 24](#).



Po relaksującym wstępie zachęcamy do nawiązania „bliższej znajomości” z historią, działalnością oraz osiągnięciami naszych partnerów biznesowych. „Na przestrzeni wieków każda kultura nadawała kolorom symboliczne znaczenie”. Symbolikę barw oraz jaki to ma związek z grupą Caparol odkryje przed nami prezentacja partnera [od strony 16](#).



Drugi partner przedstawiony w niniejszym numerze to PERI. Dzięki niemu dowiemy się jak powstał Stadion Narodowy oraz co łączy największe inwestycje w Polsce i na świecie. „Ocean Atlantyki z Pacyfikiem łączy Kanał Panamski.” „Stadiony Euro 2012, obiekty kulturalne, budynki wysokie, mieszkaniowe i biurowe, mosty, wiadukty, tunele, lotniska, elektrownie, służby i oczyszczalnie ścieków również mają wspólny mianownik – wszystkie powstają przy pomocy systemów deskowań i rusztowań PERI.” – [strona 30](#).



„Coachingowe podejście do zarządzania” to jedna z tajemnic dobrego menedżera. Dokładne jej odkrycie zapewnia artykuł [ze strony 36](#).

Na koniec wreszcie coś dla wszystkich zainteresowanych usprawnianiem procesów w swoich firmach poprzez wykorzystanie technologicznych nowości. Na stronie 5 przybliżone zostały korzyści wynikające z zainwestowania w ciągniki transportowe. Bezpieczną i cichą pracę zapewni system wizualizacji toru jazdy z funkcją ostrzegania, zaprezentowany przez Linde „BlueSpot”, o którym można przeczytać [na stronie 38](#). Oba artykuły podpowiadają w co warto zainwestować, aby zwiększyć bezpieczeństwo pracy, skrócić czas czy podnieść efektywność wykonywanych zadań. Oczywiście przy użyciu wózków widłowych Linde!

W imieniu całej redakcji życzę Państwu przyjemnej lektury!
Marcin Zarzecki

Linde Material Handling

Linde

Podczas podejmowania strategicznych decyzji biznesowych ważne jest zaufanie do partnera.

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

www.linde-mh.pl

tel. +48 22 420 61 00

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



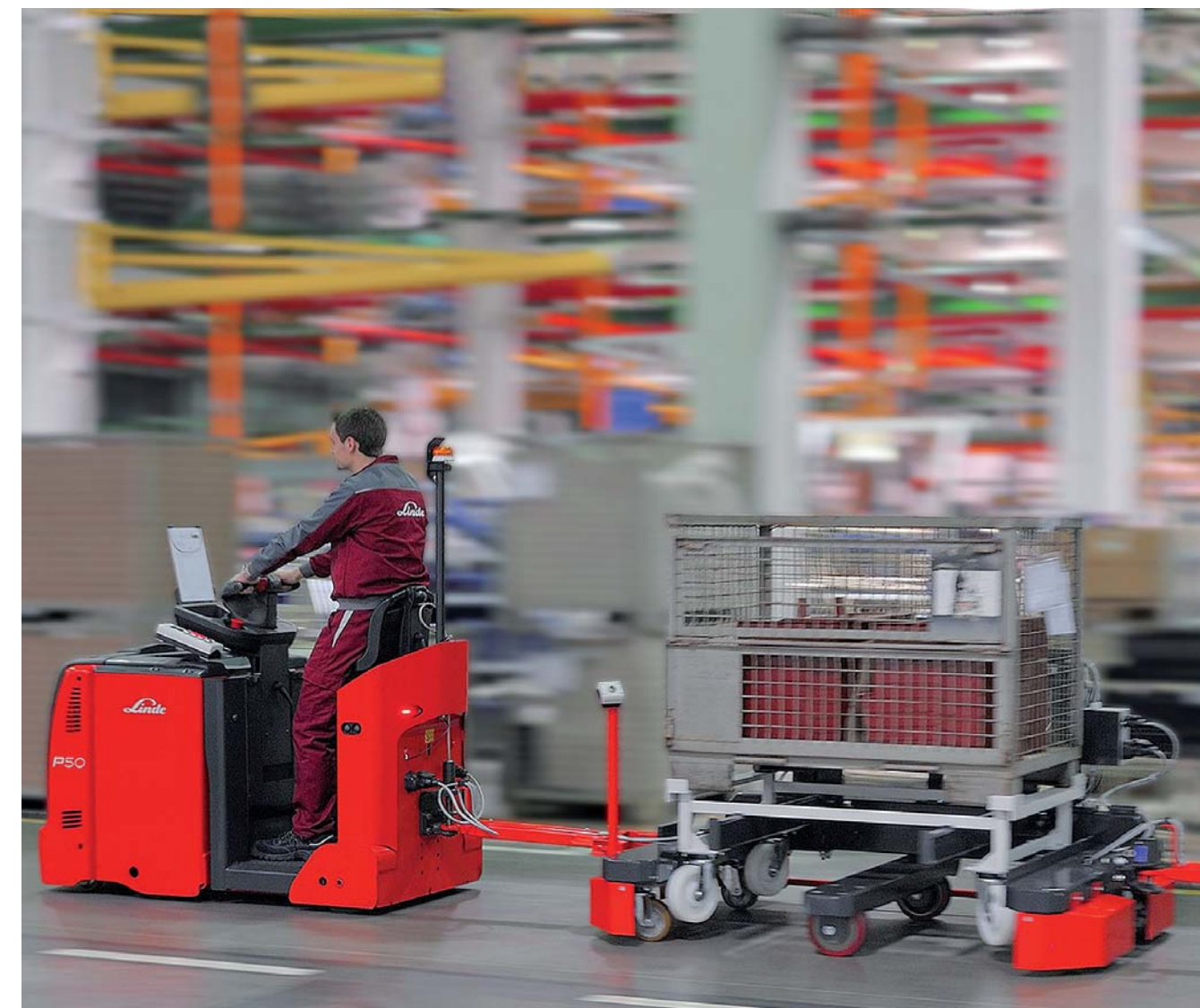
zaprasza do

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



Kolejny krok w stronę większej wydajności ekonomicznej

“Wydajny wózek to klucz do uproszczenia rosnącym kosztom”

Rosnące koszty poddają testowi wewnętrzne i zewnętrzne procesy transportu. Każdy ruch, każde zakłócenie i każdy element pracy są dokładnie analizowane. Jednocześnie należy przenieść jeszcze więcej elementów do elastycznego procesu produkcji, które zajmowałyby jeszcze mniej miejsca.

Usprawnianie już wcześniej ściśle zaplanowanych procesów przepływu towarów wymaga przegrupowania i optymalizacji podobnych kroków roboczych. Ciągnik transportowy Linde stanowi jeszcze bardziej wydajne rozwiązanie w przypadku poziomego transportu zapewniając ciągły przepływ towarów przy procesie produkcji. W konsekwencji, ciągnik transportowy nie zastąpi w pełni wózka widłowego, ale jest jego dosko-

nałym uzupełnieniem. Optymalne połączenie obydwu redukuje koszty eksploatacyjne wszystkich wykorzystywanych wózków przemysłowych

i zwiększa wydajność ich pracy. Mniejsza ilość oddzielnych i pustych przejazdów redukuje ryzyko wystąpienia wypadku i poziom hałasu.

Gwarancja bardziej wydajnych procesów

Przejazdy ciągnika z wagonami		
Ciągły przepływ towarów, Zsynchronizowany	Wózki widłowe nie zawracają w miejscu	Niższe koszty personelu
Uporządkowany, Proces liniowy	Mniej przecinających się tras, Mniej nadjeżdżających pojazdów	Mniejsza ilość pustych przejazdów
Mniejsze szerokości korytarza, Oszczędność miejsca	Zredukowane ryzyko wystąpienia wypadku	Lepsza wydajność obsługi ładunków
Procesy	Bezpieczeństwo	Efektywna redukcja kosztów



Niższe koszty eksploatacji i wyższy poziom bezpieczeństwa dzięki innowacyjnej technologii przepływu ładunków

Bezpieczeństwo

Przewóz większej ilości kontenerów w czasie jednego transportu redukuje wewnętrzny ruch w magazynie. Pole widzenia o zasięgu 360° gwarantuje operatorowi optymalną widoczność. Lampka sygnalizacyjna wskazuje operatorowi, że ładunek został opuszczony. Ciągnik transportowy może być opcjonalnie wyposażony w blokadę jednostki napędowej. Aby zapobiec wyciekom, zamknięty obwód elektro-hydrauliczny nie posiada żadnych połączeń przewodów.

Osiągi

Solidna konstrukcja ramy wykonana jest ze sporej wielkości elementów doskonale przenoszących oddziałujące siły. Stabilny system podnoszenia z łożyskami prowadnic i wytrzy-

małymi masztami, których koncepcja opiera się na konstrukcjach stosowanych w przemyśle samochodowym, bez trudu obchodzi się z ciężkimi ładunkami. Oszczędność energii uzyskana została przez dopasowanie silnika podnoszenia do ładunków o różnych ciężarach. Dostępne są też powszechnie stosowane systemy podnoszenia: system elektryczny i system elektrohydrauliczny. Mniej zużywających się części, łatwo wymienialnych, to podstawa wytrzymałości i długiej żywotności produktu.

Komfort

Elementy sterujące znajdują się w zasięgu ręki operatora zapewniając tym samym optymalny komfort pracy. Półki rolkowe i wagony wyposażone są w płynnie działające rolki, aby można było przesuwac po nich ładunki bez użycia większej siły. Pokrycie kół CU redukuje poziom hałasu do minimum. Trwały system połączenia umożliwia łatwe zaczepianie i odczepianie ciągnika od wagonów.

Elastyczność

Różne koncepcje półek rolkowych umożliwiają transport różnych kontenerów oraz ich załadunek/rozładunek z lewej strony, z prawej strony lub z obydwu stron. Różnorodne opcje wyposażenia półek rolkowych i ciągnika zapewniają optymalne dopasowanie do tras, warunków pogodowych, a także do ładunków. Długość ciągnika może zostać dopasowana do wymagań aplikacji poprzez wybór ilości wagonów i liczbę kontenerów przypadającą na jedną półkę rolkową. Wykorzystanie specjalnych półek rolkowych, jak np. regały, dodatkowo zwiększa elastyczność ciągnika transportowego. Elastyczna koncepcja gwarantuje optymalne dopasowanie do szerokości tras przejazdu oraz wielkości ładunków.

Łatwe serwisowanie

Niezawodne punkty serwisowe Linde kompleksowo zajmą się obsługą Twojego ciągnika transportowego. Gwarantuje to najlepszą możliwą dostępność części zamiennych. Wykorzystanie trwałych elementów sprawia, że ciągnik transportowy Linde jest niemalże bezobsługowy. Łatwo wymienne części eksploatacyjne oznaczają krótkie przestoje wózka, a co za tym idzie niskie koszty naprawy.

Sterowność

Dostosowanie parametrów sterowności wózka (np. cztery koła skrętne) do lokalnych warunków takich jak: słabej nawierzchni lub wąskich korytarzy roboczych, umożliwia doskonałą stabilność. Zapewnia to bezpieczne pokonywanie zakrętów nawet w trudnych warunkach. Dzięki maksymalnemu odchyłowi kierunkowemu ograniczonemu do 2%, ciągnik transportowy jest pod stałą kontrolą operatora i jest bezpiecznie prowadzony nawet w wąskich korytarzach roboczych.

Rama-C: przyjazna użytkownikowi konstrukcja

Dyszel koncepcja zaczepu dopasowana do poszczególnych wagonów

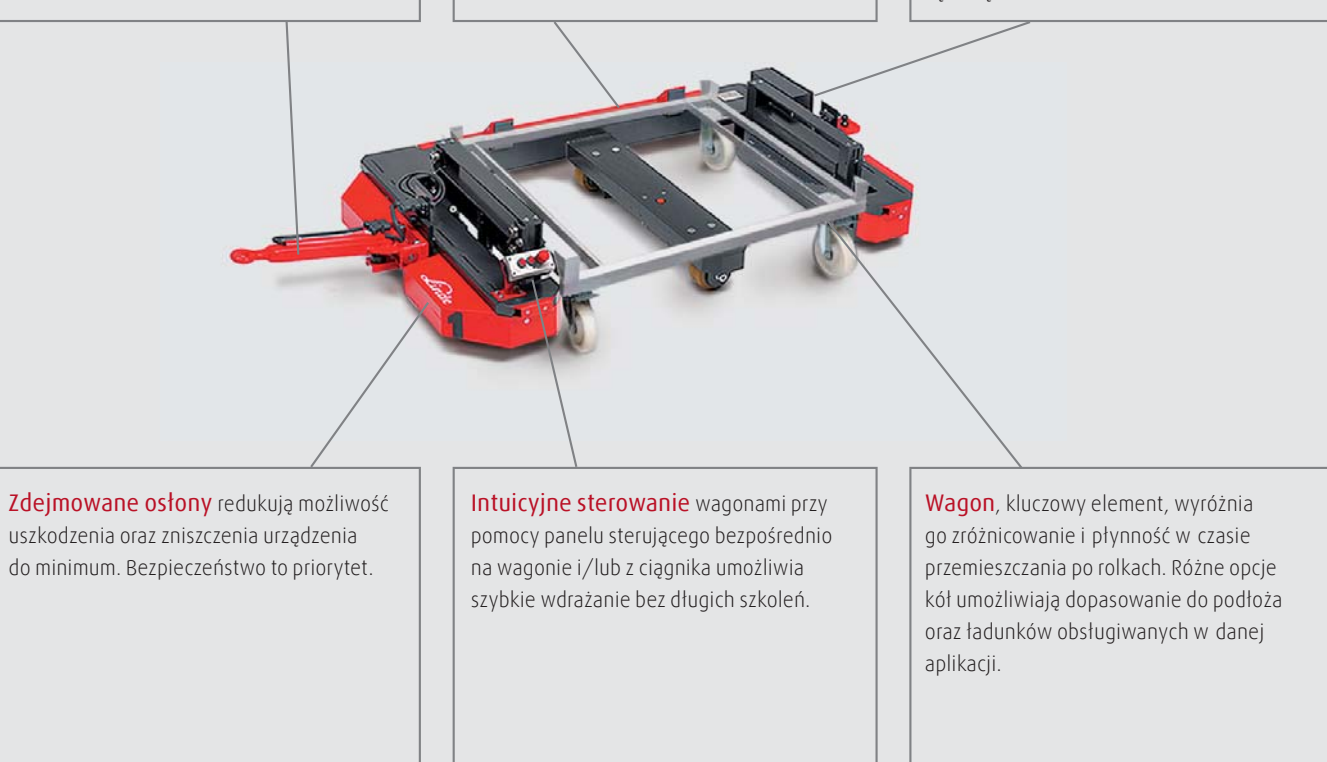
w celu zachowania doskonałych parametrów jazdy. Dyszel stanowi połączenie między wózkami oraz umożliwia przepływ mocy bez żadnych strat.

Szeroki zakres dopuszczalnych ładunków i obciążeń

umożliwia dopasowanie do różnych warunków pracy - wewnątrz i na zewnątrz, dzięki modułowej konstrukcji spawanej w oparciu o współczesną robotykę.

Kompaktowy maszt podnoszenia

z udźwigniem aż do 2000 kg w standardzie zapewnia kompaktowy całokształt konstrukcji wagonów oraz umożliwia obsługę wagonów transportujących niestandardowe ładunki dzięki przejeżdżaniu ponad portalem podnoszenia, nie wystając poza obrys ramy. Umożliwia to doskonałą zwrotność oraz mały kąt skrętu.



Zdejmowane osłony redukują możliwość uszkodzenia oraz zniszczenia urządzenia do minimum. Bezpieczeństwo to priorytet.

Intuicyjne sterowanie wagonami przy pomocy panelu sterującego bezpośrednio na wagonie i/lub z ciągnika umożliwia szybkie wdrażanie bez długich szkoleń.

Wagon, kluczowy element, wyróżnia go zróżnicowanie i płynność w czasie przemieszczania po rolkach. Różne opcje kół umożliwiają dopasowanie do podłoża oraz ładunków obsługiwanych w danej aplikacji.



Indywidualne dopasowanie do wymagań

Dzięki różnorodności typów półek rolkowych oraz kombinacji, ciągnik transportowy Linde sprosta każdym wymaganiom dotyczącym dynamicznego

przepływu ładunków i procesów logistycznych. Stanowi rozwiązanie dopasowane do unikalnych wymagań aplikacji: od przewozu małych kontenerów na paletach Chep do przewozu dwóch lub nawet sześciu Europalet za jednym razem. Lekkie lub ciężkie ładunki można transportować z taką samą wydajnością jak małe lub duże części. Dzięki możliwości przewożenia wszystkich typów ładunków ciągnik transportowy jest odpowiednio dopasowany do precyzyjnej obsługi zsynchronizowanych linii produkcyjnych. Opcjonalne wyposażenie wagonów w zabezpieczenia przeciw czynnikom pogodowym sprawia, że ciągnik transportowy Linde jest idealnym rozwiązaniem do poziomego transportu na zewnątrz. Dzięki możliwości wykorzystania wsporników w wagonach ciągnik transportowy doskonale na-

daje się do użytkowania w trudnych warunkach z wąskimi trasami. Ten rodzaj wagonów cechuje wąska konstrukcja niewiele większa niż kontenery, które mają być transportowane. Obydwa systemy: elektryczny i elektrohydrauliczny są dostępne przy wyborze systemu podnoszenia. Z centralną blokadą, mocowaniem osi, skrętnymi wszystkimi kołami i osią skrętną, możliwością doboru różnych typów opon ciągnik Linde sprosta nawet najbardziej unikalnym wymaganiom. Ciągnik transportowy Linde nie stanowi zakupu dostępnego od ręki; każdy z tych inteligentnych komponentów planowany jest indywidualnie oraz wyposażany z pomocą naszych wykwalifikowanych ekspertów, którzy dostępni są dla klienta od samego początku aż do powstania produktu dopasowanego do specyficznych wymagań klienta.



Czy to nie czas usiąść za kierownicą tego ciągnika?

Wymagania, jakie stawia się planowaniu logistyki wewnątrz magazynów, stale rosną z wielu powodów. Dawniej wózki widłowe były bezkonku-

rencyjne, teraz doskonale uzupełnienie stanowi ciągnik transportowy z wagonami Linde, który często jest jedynym możliwym rozwiązaniem pozwalającym na zwiększenie wydajności przepływu materiałów. Innowacyjne współgranie ze sobą wózków i ciągników transportowych nie tylko

pozwala na zredukowanie kosztów personelu i transportu, ale także ilości niezbędnej przestrzeni. Dodatkowo umożliwia bardziej precyzyjnie dopasowane dostawy do linii produkcyjnych. Czy Ty już to sprawdziłeś?

Korzyść dodana

- Mniejsza ilość wózków transportowych
- Niższy poziom hałasu
- Mniejszy personel
- Niższe koszty
- Większa wydajność przestrzeni

Water Less®

EnerSys®

Power/Full Solutions

Mniej uzupełniania – więcej korzyści dla klienta

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



Biura handlowe

Bielsko-Biała
ul. Leszczyńska 73
43-300 Bielsko-Biała
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

www.enersys-emea.com

„ Zakup usługi można porównać do zakupu góry lodowej, której wierzchołek widać przed aktem zakupu „



USŁUGI A ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ

Jeszcze kilkanaście lat temu terminologia ekonomiczna różniła sektory produkcyjne i usługi w wyraźny sposób definiując usługi jako: „wszelkie czynności świadczone na rzecz jednostek gospodarczych prowadzących działalność o charakterze produkcyjnym, nie tworząc bezpośrednio nowych dóbr materialnych” (PKWiU 1994 s.6,7). Jak zatem określić działalność firmy IBM? Jako producenta wysokiej klasy komputerów (dobra materialne) czy jako firmy zarządzającej wiedzą i oferującej rozwiązania dla biznesu (usługi)?

W obecnych czasach sztywne podziały pomiędzy produkcją a usługami tak naprawdę nie istnieją. Główne założenie polega na tym, że podstawą działalności firm nie jest dostarczanie produktów (materialnych i niematerialnych), ale raczej tworzenie unikalnej wartości dla klientów. W tym sensie przemysł wytwórczy musi dostosować się do nowej logiki sektora usług. Jaka bowiem dla klienta kupującego telefon komórkowy ma wartość sam aparat, wyłączając osoby lubiące zbieranie gadżetów, bez podłączenia go do sieci i aktywowania poszczególnych opcji? Dopiero połączenie produktu i usługi daje całość.

JAK PORADZIĆ SOBIE Z NIETRWAŁOŚCIĄ USŁUGI

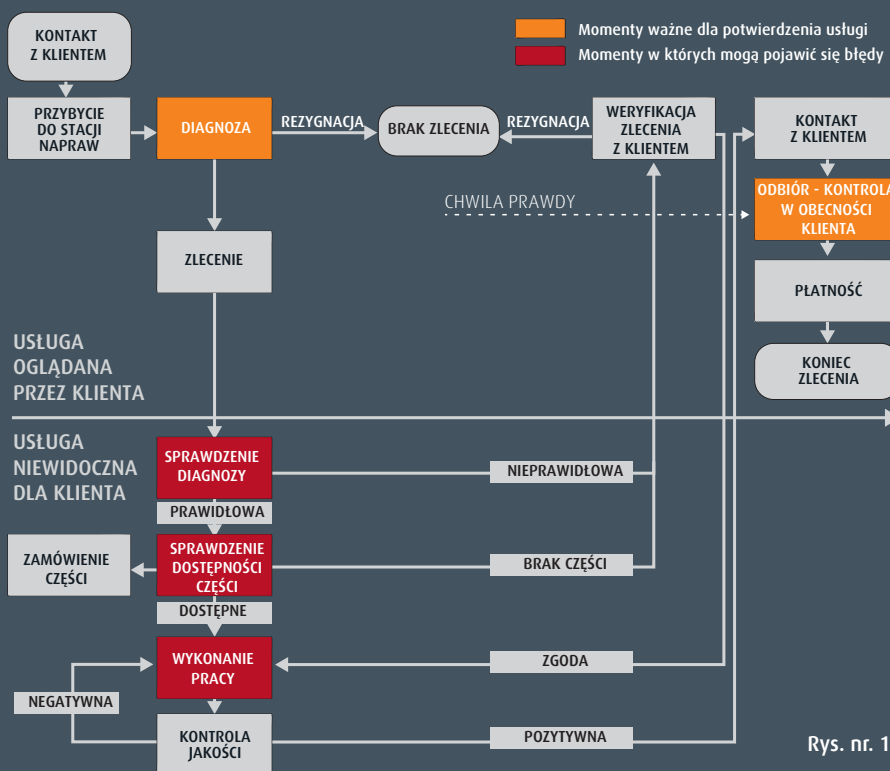
Sposób na „spłaszczenie” aktywności usługobiorców



Jednym z takich rozwiązań jest zastosowana po raz pierwszy w parku rozrywki Disneyland wirtualna kolejka. Jej idea polega na tym, że goście rejestrują się w specjalnym systemie, dzięki czemu znają czas oczekiwania. Mając taką informację, mogą spokojnie oddać się zabawie poprzez korzystanie z innych atrakcji oferowanych przez park. Alternatywnym wyjściem jest oczywiście ustawienie się w tradycyjnej kolejce. Po jakimś czasie okazało się, że zdecydowana większość osób wybiera wariant czekania w kolejce wirtualnej, by nie marnować czasu. Dodatkową korzyścią wynikającą ze skorzystania z tego systemu, jest fakt, że goście wybierający ten sposób zakupu biletów, mają więcej czasu, a co za tym idzie wydają w Disneylandzie więcej pieniędzy i jednocześnie są bardziej zadowoleni z pobytu w parku.

Odpowiednie wykorzystanie potencjału pracowników

Dobrym przykładem wykorzystania potencjału pewnej grupy pracowników jest pomysł utworzonej w latach trzydziestych XX wieku w Szwecji pierwszej sieci tanich domów towarowych. Ich koncepcja opierała się na zasadzie silnej kontroli ze strony centrali. Praca menedżera sklepu nie cieszyła się zbyt dużym poważaniem wśród ludzi z branży, gdyż wymagała jedynie utrzymania porządku i dyscypliny, podczas gdy wszystkie decyzje podejmowane były przez centralę. Z brakiem chętnych do pracy firma poradziła sobie rekrutując kierowników spośród oficerów armii w średnim wieku, którzy zdali sobie sprawę, że nigdy nie osiągną najwyższych stanowisk w hierarchii wojskowej, a jednocześnie mieli tyle energii, aby nadal nie przechodzić na emeryturę.



Rys. nr. 1

Czym są usługi?

Mimo bardzo elastycznego podejścia do usług, nadal można wyodrębnić kilka ich charakterystycznych cech. Są nimi:

1. Niematerialność

Oznacza ona, że usług nie można mierzyć za pomocą fizycznych miar wielkości – ciężaru, objętości, ani też ocenić organoleptycznie. Niematerialność sprawia również, że usług nie można także zademonstrować przed zakupem, zobaczyć czy spróbować. Potencjalny klient może znaleźć pewne wskazówki, analizując system świadczenia danej usługi, poprzez zwracanie uwagi na takie elementy jak sprzęt, doświadczenie, siedzibę, a nade wszystko obserwując personel, z którym się spotyka. Ocenie podlega jego zachowanie, umiejętności oraz styl działania. Zakup usługi można porównać do zakupu góry lodowej, której wierzchołek widać przed aktem zakupu. Całą resztę poznajemy dopiero w momencie, kiedy usługa jest realizowana. Cecha niematerialności usług ma wielki wpływ na sposób ich sprzedaży. Najprostszym sposobem przekonania klienta o zaletach swoich produktów jest tworzenie stron WWW, dostarczanie klientom informatorów, katalogów, programów oraz gwarancji jakości. Warto wiedzieć, że klient ma skłonność do przedkładania tych widocznych cech materialnych (czasami niesłusznie) ponad bardziej istotne cechy miękkie.

2. Nietrwałość

Faktem jest, że usługa przemija wraz z jej zakończeniem. Oznacza to brak możliwości wytwarzania usług na zapas, a co za tym idzie ich magazynowania. Nietrwałość usług jest cechą, która w znacznej mierze utrudnia planowanie oraz optymalizację kosztów. Firmy logistyczne, różnego rodzaju obsługa call center czy też firmy serwisowe spotykają się ze znacznymi wahaniami aktywności biznesowej. W celu „spłaszczenia” aktywności stosuje się systemy rezerwacji, przedsprzedaży, rabaty czasowe. Innym sposobem dostosowania się firm usługowych do zmiennej aktywności jest wprowadzanie elastycznego czasu pracy. W tym wypadku personel rekrutuje się z grup, które akceptują taki rodzaj pracy lub wręcz są nim zainteresowane - sieci restauracji oferują pracę studentom, a firmy ochroniarskie często rekrutują pracowników służb mundurowych w okresie ich emerytury. Można śmiało więc powiedzieć, że jedną z kluczowych umiejętności firm usługowych jest radzenie sobie z sytuacją zmiennej aktywności w danym segmencie usług oraz umiejętność wykorzystywania potencjału swoich pracowników.

3. Nierozdzielność procesu wytwarzania usług i ich konsumpcji

Oznacza, że usługa wykonywana jest w miejscu, gdzie zachodzi również jej konsumpcja (np. usługi prawne, medyczne, hotelarskie, gastronomiczne, konsultingowe itp.). Fakt ten znacznie ogranicza możliwość zwiększenia skali działania. Stąd często usługi mają charakter tylko lokalny. Podczas ich wykonywania dużą rolę odgrywa sam klient, który w wielu przypadkach sam bierze w niej czynny udział (np. wypłata pieniędzy w banku, usługa konsultingowa w firmie o takim profilu działalności czy też usługa z zakresu ochrony zdrowia). To właśnie klient

„Z punktu widzenia firm usługowych istotne jest, nie tylko jak klient postrzega daną usługę, ale także jakie czynniki wpływają na postrzeganą jakość danej usługi.”

tworzy zapotrzebowanie, sam jednocześnie będąc zaangażowanym w wykonanie zadania. Ta właściwość usług powoduje, że klient bardzo często bezpośrednio styka się z ostatecznym wykonawcą usługi czyli personelem firm usługowych. Widzi lub słyszy osobiście pracowników, którzy na jego oczach wykonują usługę. Następuje wówczas tak zwany „moment prawdy” przedstawiony za pomocą diagramu na rys. nr. 1, podczas którego spotykają się z jednej strony motywacja, umiejętności i narzędzia użyte przez personel firmy usługowej, z drugiej zaś strony oczekiwania i zachowania klienta. Takich momentów prawdy firmy usługowe doświadczają wielokrotnie każdego dnia. Mając tego świadomość, szkolą one swój personel nie tylko w zakresie praktycznego wykonania usługi, ale także z zakresu profesjonalnej obsługi klientów oraz budowania z nimi trwałych relacji.

4. Niejednorodność usług

Wynika ona z wielkiej różnorodności zarówno potrzeb klientów, jak też możliwości, jakie oferują dostawcy usług. Im bardziej klient angażuje się w proces tworzenia usługi, tym większa różnorodność i niepowtarzalność czynności związanych z precyzowaniem zamówienia i jego wykonaniem (np. operacje logistyczne, co-packingowe). Ogranicza to standaryzację procesów świadczenia usług, co w konsekwencji utrudnia ich wycenę, a także nie pozwala na opatentowanie wypracowanych rozwiązań. W części branż takich jak hotelarstwo, gastronomia czy bankowość internetowa podejmuje się próby standaryzacji usług. Firmy opracowują standardy obsługi klienta, opracowują procesy, procedury, wdrażają systemy jakości oraz kontrolują jakość usług zarówno swoich, jak i konkurencji.



Dobre praktyki

Niedostępnym wzorem firmy usługowej jest sieć restauracji McDonald's. Punktem zwrotnym nie tylko dla tej sieci, ale dla całego rozwoju usług, był moment, kiedy niejaki Ray Kroc zajmujący się sprzedażą maszyn do robienia koktajli mlecznych w barach szybkiej obsługi, odwiedził restaurację braci McDonald, żeby dostarczyć jedno ze swoich urządzeń. Zamiast zostawić urządzenie i wyjść, spędził on dwa dni na obserwacjach, robieniu notatek i rozmyślniach. Następnie zapytał braci McDonald, czy nie zechcieliby wejść z nim w spółkę. To, co zrobił Ray Kroc, to opisanie wzorca zarządzania i technologii operacji oraz przeniesienie go na wielką skalę z jednoczesną możliwością jego efektywnej kontroli. Firmy usługowe, mając do wykonania czasami niewykonalne wydawać by się mogło zadania, potrafią nie tylko uporządkować procesy, tak jak wspomniany McDonald. Owe zadania stają się często także źródłem innowacji oraz pozwalają inaczej spojrzeć na dotychczas wykonywaną pracę.

Posłużmy się tutaj przykładem firmy JCDcaux, która odniosła znaczący sukces zajmując się bezpłatnym montowaniem i konserwowaniem wiat przystankowych we francuskich miastach. Wiaty, finansowane ze sprzedaży przestrzeni reklamowej na przystankach autobusowych, spra-

wiały miastom wielkie kłopoty. Przede wszystkim były trudne w utrzymaniu, a ponad to stanowiły łatwy cel dla wandalii. Miasta próbowały uporać się z problemem uszkodzonych i obskurnych wiat zlecając wykonanie prac porządkowych firmom sprzątającym. Działania te nie przynosiły jednak oczekiwanych rezultatów. Dopiero firma JCDcaux przyszła na pomoc ze skutecznym rozwiązaniem. Polegało ono na zmianie konstrukcji wiat tak, aby nadać im nowy, atrakcyjny wygląd. Jednak główną innowacją polegała na ustanowieniu zespołów pracowników, którzy regularnie, kilka razy w tygodniu, zgodnie z przyjętym harmonogramem, monitorowali stan techniczny oraz czystość wiat. Pracownicy, mając do dyspozycji samochody wyposażone w niezbędny do naprawy i czyszczenia sprzęt, mogli porozumiewać się między sobą za pomocą radia. Dzięki możliwości polegania na wsparciu ze strony specjalnej ekipy pomocniczej, w przypadkach wandalizmu byli w stanie bardzo szybko usuwać jego akty. Odpowiednia motywacja oraz kultura firmy sprawiła dodatkowo, że zespół czuł się odpowiedzialny za powierzone wiaty, będąc jednocześnie dumnym ze swojej misji. Innowacja, o której mowa, polega w tym wypadku na tworzeniu nowych ról dla pracowników. Zamiast sprzątania i czyszczenia wiat zespół stał się niejako strażnikiem nośników reklamowych, którymi one były.

stabautech

osprzęt do wózków widłowych

Firma Stabautech jest wyłącznym przedstawicielem niemieckiej firmy Stabau / Schulte-Henke – od 40 lat wiodącego producenta osprzętów do wózków widłowych i maszyn budowlanych. Urządzenia Stabau zyskały zaufanie i zadowolenie klientów dzięki strategii opartej o jakość wykonania i solidne konstrukcje, gwarantujące długotrwałe i bezobsługowe użytkowanie. Obok sprzedaży nowych i używanych urządzeń firma dysponuje szerokim wachlarzem urządzeń do wynajmu, oferuje serwis oraz usługi remontowe.



Wygrać sezon

Wynajem osprzętu do wózków widłowych

W prawie każdej branży przemysłu i transportu pojawiają się pytania jak pogodzić niezakłóconą obsługę wszystkich klientów o każdym czasie z wielkością inwestycji w urządzenia. Sezonowość produkcji i sprzedaży, którą gołym okiem dostrzec można w branży spożywczej (napoje, piwo, lody) czy AGD, dodatkowy kontrakt na czas określony i wreszcie wydarzenia, które krótkoterminowo stymulują wzrost działań, jak chociażby mistrzostwa EURO 2012, które dopiero co pożegnaliśmy, to istotne wyzwania dla racjonalnie zarządzającego logisty. Nie przeinwestować, powodując, że kosztowne urządzenia przez dłuższy okres zalegają bezużytecznie w magazynie wyczerpując jednocześnie kapitał obrotowy, ale jednocześnie posiadać zdolność 100%

efektywnej realizacji wszystkich zobowiązań wobec obecnych i nowych klientów. W takich sytuacjach warto skorzystać z oferty wynajmu urządzeń, dzięki której z dnia na dzień można zwiększyć skalę operacji i tak samo sprawnie wrócić do jej zwyczajnego stanu bez ryzyka finansowego, dysponując stałymi przewidywalnymi kosztami użytkowania urządzenia.

Dla szybkiego zwiększenia przepustowości i efektywności działań istotne znaczenie ma specjalistyczne oprzyrządowanie na wózkach widłowych takie, jak urządzenia do transportu wielopaleowego, obrotowe czy pozycjonery. Ich główne zadanie to pomoc w sprawniejszym i szybszym ładunku, szybkich zmianach pomiędzy ładunkami o różnej wielkości nie tracąc przy tym na precyzji manewrów. Dobrze dobrane urządzenia potrafią kilkakrotnie podnieść wydajność pracy, a przy tym zapewnić komfort i ergonomię pracownikom nawet w najgorętszych momentach.

Firma **Stabautech** oferuje pełną gamę osprzętu do wózków widłowych od przesuwu bocznego, aż po chwytaki obrotowe i systemy wizyjne. Przy opcji wynajmu długoterminowego (pow. 1 roku) istnieje możliwość wynajęcia urządzenia dostosowanego do indywidualnych potrzeb użytkownika. Dzięki największemu na rynku polskim magazynowi osprzętu, **Stabautech** dostarcza urządzenia do wynajmu praktycznie od ręki.

Więcej informacji na temat oferty urządzeń do wynajmu:



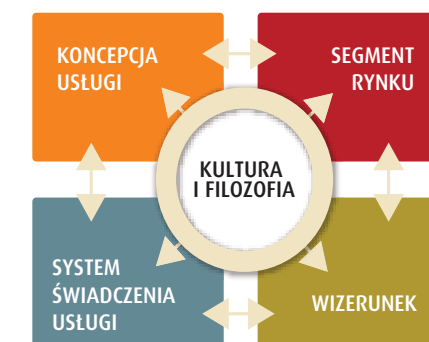
Marta Kossowska
specjalista ds. wynajmu
e-mail:
marta.kossowska@stabautech.pl
Tel. kom. +48 604 569 454
www.stabautech.pl



Jarosław Woźniak - Autor artykułu posiada wieloletnie doświadczenie w sprzedaży i doradztwie technicznym z zakresu optymalizacji i rozszerzania zastosowań wózków widłowych. Swoją karierę rozpoczynał w firmach wózkowych aby po 3 latach skoncentrować się na zastosowaniach dodatkowych, jakie umożliwia specjalistyczny osprzęt. Reprezentował połączone siły firmy Kaup-Stabau w Polsce od 1999 r do 2008 r. Obecnie jest wyłącznym przedstawicielem niemieckiej firmy Schulte-Henke GmbH oferującej niezawodne produkty marki Stabau.

Inne podejście do usług

Ciekawe podejście do systemu zarządzania usługami przedstawia Richard Norman. Proponuje on spojrzeć na niego, jak na układ wzajemnie zależnych komponentów (rys. 2).



Rys. 2

1. Segment rynku – odnosi się do określonego rodzaju klientów, dla których cały system usług został zaprojektowany.
2. Koncepcja usługi – oznacza korzyści oferowane klientowi, przy czym niektóre z nich mają charakter fizyczny, inne psychofizyczny lub emocjonalny.
3. System świadczenia usług – odpowiednik systemów produkcji i dystrybucji w firmach produkcyjnych, składający się z następujących komponentów:

3.1 Personel – jak opisano powyżej usługi opierają się na osobistym zaangażowaniu pracowników w wykonanie zleconego zadania. Firmy, które odniosły największe sukcesy, wypracowały bardzo kreatywne, a jednocześnie rygorystyczne metody wynajdowania, rozwijania, wykorzystywania i mobilizowania zasobów ludzkich.

3.2 Klient – w procesie planowania i wykonywania usługi klient pełni bardzo ważną rolę. Ponadto jest także odbiorcą usługi. Należy więc starannie zarówno dobierać relacje z klientem, jak i nimi zarządzać.

3.3 Technologia i wsparcie fizyczne – opanowanie technologii w procesie usługowym wiąże się nierozdzielnie z utrzymaniem personelu umiającego optymalnie wykorzystywać zasoby materialne firm oraz najnowsze technologie.

4. Wizerunek – jest narzędziem do wpływania zarówno na personel firmy, jak i klientów czy udziałowców. Pozwala na efektywną penetrację rynku oraz strategiczne pozycjonowanie.

5. Kultura i filozofia - wartości, normy i przekonania wywodzące się z wnętrza firmy. Kształtują one wewnętrzne relacje między personelem, sposób komunikacji i podejmowania decyzji oraz formę i układanie kontaktów z klientami. Ustalenie nawet najlepszego możliwego modelu obsługi klienta nie będzie możliwe do wdrożenia bez odpowiedniej kultury organizacji.



Filozofia jakości

Jednym z podstawowych atrybutów najlepszych firm usługowych jest budowanie kultury jakości oraz nastawienia na klienta. Przez jakość usług rozumiemy „stopień spełnienia oczekiwań nabywców. Usługa ma odpowiednią jakość, jeśli jej realizacja spełnia lub przekracza oczekiwania nabywców.” (V.A. Zeithmal i in. 1990, s.19). Zgodnie z powyższą definicją jakość usług jest funkcją oczekiwań usługobiorców oraz rzeczywistych doznań w czasie procesu świadczenia usługi. Znakomitym przykładem zrozumienia tej zależności jest problem przed jakim stanęła firma AVIS RENT A CAR.

Avis Rent A Car konkuruje z firmami wynajmującymi samochody, takimi jak Herzi i National. Firma posiada ponad 2700 placówek na całym świecie. Na początku lat dziewięćdziesiątych plasowała się na ostatnim miejscu wśród wymienionych firm, a poziom zadowolenia klientów stale spadał. Podjęta próba poprawy sytuacji polegała na przeprowadzeniu w jednym z największych oddziałów firmy badań doświadczeń klientów. Przy pomocy firmy Experience Engineering przeprowadzono szeroki wachlarz obserwacji i wywiadów, wspomagany przez analizę nagrań video klientów wynajmujących samochody. Zespół badawczy, w skład którego wchodził futurolog, psycholog oraz antropolog kultury, miał za zadanie ustalić, co czują klienci na każdym

etapie doświadczenia wynajmu samochodu. Badano język ciała, modulację głosu oraz dobór słów we wszystkich krytycznych momentach obsługi. Jak się okazało, najbardziej kluczową potrzebą klientów była kwestia złagodzenia stresu i niepokoju związanego z podróżowaniem. Dużo mniejsze zainteresowanie budziła sprawność obsługi, czystość samochodów czy wygody. Bazując na wynikach badań, firma wprowadziła niemal sto nowych elementów zmieniających doświadczenie klientów, które miały na celu zmniejszenie poziomu stresu i niepokoju. Jednym z głównych źródeł tych odczuć, okazał się strach przed problemami z odnalezieniem bramki odpraw i brak informacji na temat stanu lotu. Wobec tego przy wejściach do lokali, w których wynajmowano samochody, zainstalowano monitory wyświetlające godziny odlotów oraz numery bramek. Te i inne modyfikacje doprowadziły do znaczącego wzrostu zadowolenia klientów, co przełożyło się na osiągnięcie przez AVIS pierwszego miejsca w branży w 1998 pod względem lojalności i zadowolenia klientów. Jak skomentował zmiany jeden z wiceprezesów: okazało się, że obszary, nad którymi pracował Avis przez wiele lat nie przynosiły rezultatów. Dopiero cały szereg nowych czynników, których wcześniej firma nie była świadoma i nie brała pod uwagę, stał się źródłem jej przewagi konkurencyjnej.

Najwytrzymalsze opony do wózków widłowych



Solideal MAGNUM

Wysoka wytrzymałość na zużycie
Zwiększona stabilność
Dostępna w wersji niebrudzącej
i wersji do szybkiego montażu

Solideal XTREME

Zwiększony okres eksploatacji o 30%
Poziom vibracji zmniejszony o 25%
Stabilność boczna poprawiona o 20%
Zmniejszone opory toczenia o 10%

SOLIDEAL POLSKA S.A. www.solideal.pl

www.camoplastsolideal.com



Postrzeganie jakości danej usługi - standardy wykonania

Oczekiwania klientów odnośnie tego samego typu usługi różnią się zależnie od kultury. Najczęściej różnice te przedstawiane są w formie opozycji Wschód (kultura wschodnia, kraje azjatyckie) – Zachód (kultura zachodnia, Europa i Stany Zjednoczone). Na przykład badania przeprowadzone wśród turystów przebywających na Tajwanie ujawniły, że goście azjatyccy oczekują od pracowników biur turystycznych przede wszystkim życzliwości, zaangażowania i empatii, natomiast turyści zachodni większą wagę przykładają do właściwie realizowanej usługi, skuteczności działania i oszczędności czasu. Wraz z rozwojem badań nad jakością usług powstało kilka modeli przedstawiających czynniki wpływające na ich jakość. Jednym z nich jest pokazany na rys. 3 model usług M.K. Brady'ego i J.J. Cronina. Przedstawia on ważne dla klientów wyznaczniki postrzegania jakości otrzymywanych usług. Poniższa konstrukcja

przygotowanie procesów usługowych. Powinno ono uwzględniać tzw. chwilę prawdy, czyli moment, kiedy następuje kontakt z klientem (np. rozmowa telefoniczna, przybycie serwisanta) oraz momenty krytyczne, czyli miejsca w których istnieje duże prawdopodobieństwo wystąpienia błędów i uchybień – rys. 1 (np. postawienie diagnozy, sprawdzenie dostępnych części, wykonanie pracy itd.). Poznanie wymienionych wyżej miejsc w procesie usługowym pozwala na odpowiednie przygotowanie pracowników odpowiedzialnych za poszczególne etapy pracy. Może się to odbyć poprzez cykl szkoleń podnoszących ich kwalifikacje, a także poprzez opracowanie i przedstawienie im procedur postępowania minimalizujących niezadowolenie klientów. Kolejnym etapem podwyższania jakości, jest ustalenie standardów wykonania poszczególnych usług. Jednym z podstawowych wskaźników jest tutaj czas wykonania. Świadczenie usług najwyższej jakości wymaga sta-



Rys. 3 Schemat modelu usługi M.K. Brady'ego i J.J. Cronina

pozwała na lepsze ich zrozumienie. Z punktu widzenia firm usługowych istotne jest, nie tylko jak klient postrzega daną usługę, ale także jakie czynniki wpływają na postrzeganą jakość danej usługi. Jak piszą V.A. Zeithmal i L.L. Berry, czynniki decydujące o jakości usług to:

1. Elementy materialne - wygląd zewnętrzny, urządzenia, sprzęt a także wygląd personelu.
 2. Solidność – zdolność dostarczania usług zgodnie z obietnicami.
 3. Szybkość reakcji – wola i gotowość pomagania klientom odpowiedniej usługi.
 4. Pewność – wiedza i kwalifikacje personelu, zdolność do tworzenia atmosfery zaufania,
 5. Empatia – troska o klienta, indywidualne podejście do klienta.
- Maksymalizacja powyższych czynników jest możliwa poprzez między innymi prawidłowe

tego monitorowania satysfakcji klientów i ich sposobu postrzegania dostarczanych usług. Nie jest to jednak jedyna perspektywa badań. Dochodzi do tego spojrzenie z perspektywy koncepcji marketingowej firmy oraz z perspektywy konkurencji. Najczęściej używanymi metodami badania jakości bezpośredniej usług są:

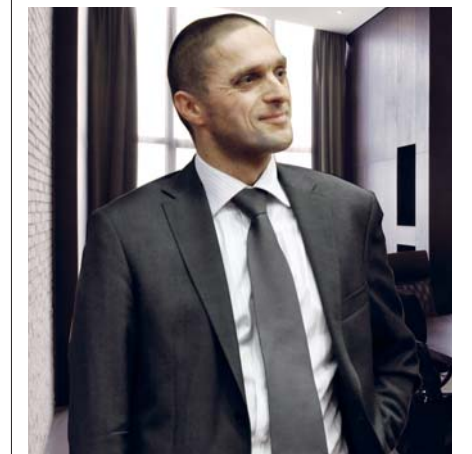
1. Analizy skarg i wniosków,
2. Ciągłe badania klientów w trakcie korzystania z usługi (np. ankiety).
3. Wywiady grupowe.
4. Tajemniczy klient („mystery shopping” - osoba podająca się za klienta, zamawiająca usługę, a następnie oceniająca ją zgodnie z przyjętymi przez usługodawcę kryteriami jakości).
5. Badanie rynku konkurencji, porównanie jakości wykonywanych usług, stworzenie wzorca idealnej usługi, badanie tendencji).

Podsumowanie

Organizacje usługowe na świecie, tworząc nowe rozwiązania dla klientów, wpływają nie tylko na swoich pracowników. Wpływają także na klientów. Są one zatem narzędziem wpływu społecznego, co stawia przed nimi zadania kształcenia społeczeństwa, a może nawet zmiany zachowań w niektórych aspektach życia codziennego. Często sami występujemy w podwójnej roli – klienta, ale także jednocześnie wykonawcy usługi. Wobec tego zawsze powinniśmy spróbować spojrzeć na świat z obu perspektyw. Jeśli poruszony powyżej temat zyskał Państwa zainteresowanie, zachęcam do lektury pozycji, z których czerpałem wiedzę i inspirację do działań w zakresie wysokiej jakości usług.

Literatura:

Czubała A., Jonas A., Smoleń T., Wiktor J.W., „Marketing usług”
Normann R., „Zarządzanie usługami”
Barlow J., Steward P., „Markowa obsługa klienta”
Zaltman G., „Jak myślą klienci”
L. de Chernatony, „Marka”



Janusz Facon
Dyrektor Serwisu Linde Material
Handling Polska

Absolwent Podyplomowych Studiów
Psychologia w Biznesie Akademii Leona
Koźmińskiego
Absolwent Podyplomowych Studiów MBA
w Lubelskiej Szkole Biznesu
Absolwent Wydziału Mechanicznego
Politechniki Lubelskiej

Prywatnie pasjonat fitnessu, aktywny
instruktor fitnessu specjalizujący się
w zajęciach aqua aerobiku.
Prezenter na międzynarodowych kon-
wencjach fitnessu w Karlsruhe i Gissen



SYMBOLIKA BARW

Barwa to nic innego jak wrażenie wywołane przez światło padające na oko ludzkie. Łącząc ze sobą trzy kolory podstawowe (czerwony, żółty i niebieski), możemy uzyskać dowolne barwy różniące się nasyceniem czy jasnością.

– Katarzyna Jaworska –

Na przestrzeni wieków każda kultura nadawała kolorom symboliczne znaczenie. Dzięki inskrypcjom hieroglificznym wiemy, że starożytni Egipcjanie szczególną uwagę przywiązywali do kolorów słońca. Konkretnie kolory prezentowały konkretne wydarzenia, takie jak dzień, noc, narodziny, życie czy śmierć. Operując odpowiednimi barwami, antyczne cywilizacje wyrażały emocje oraz stosunek człowieka do bogów, duszy, ciała oraz ziemi.

Różne barwy miały w rozmaitych kulturach odmienne, niekiedy przeciwne znaczenia symboliczne, poczynając od barw fresków na ścianach jaskiń paleolitycznych czy kolorowych pigmentów wcieranych w skórę ciała przez prymitywne plemiona. Jednak tylko niektórym kolorom przypisywano moc szczególną. Z tego powodu, w starożytnych Chinach kolor złoty pozostawał wyłącznie do dyspozycji cesarza, Rzymianie wyjątkowym uczuciem żywili czerwień pompejańską, a Grecy swoje szaty i dzieła zdobili w zasadzie tylko ciemną zielenią lub błękitem przypominającym odcienie pawich piór. Źródło

magicznego znaczenia barw należy upatrywać w konkretnych skojarzeniach, jakie dany kolor wywołuje. I tak, błękit przywołuje na myśl lazurowe morze i wodne głębiny, czerwień to symbol miłości i erotyki, a złoty to synonim przepychu i bogactwa.

Pierwsze farby powstawały z minerałów oraz substancji organicznych. Do uzyskania błękitu wykorzystywano lapis lazuli; intensywną czerwień otrzymywano z odmiany owadów koszenilin; żółć z nasiarczanych glin; fiolet z małż morskich; biel z kredy, a czerń ze spalonej kości słoniowej.

Dziś produkcja farb to skomplikowany proces chemiczny, który wymaga nie tylko szerokiej wiedzy, ale również wykorzystania najnowocześniejszych technologii. Tę świadomość ma firma CAPAROL Polska – czołowy producent profesjonalnych farb na polskim rynku. W nowoczesnej fabryce w Kleszczowie, proces produkcyjny przebiega według restrykcyjnych standardów europejskich, co pozwala osiągnąć rezultat w postaci produktów najwyższej jakości, zarówno pod względem technologicznym, jak i estetycznym.

Autorka tekstu jest:
Specjalistką ds. PR, CAPAROL Polska



E.L.F.
30
RAZY
BARDZIEJ



HISTORIA GRUPY CAPAROL

Historia grupy CAPAROL rozpoczęła się w 1895 r. w Ober-Ramstadt koło Frankfurtu nad Menem, gdzie otwarto pierwszą fabrykę farb budowlanych. Dzięki stałemu poszerzaniu oferty produktowej oraz licznym inwestycjom, firma osiągnęła status lidera wśród producentów profesjonalnych farb materiałów wykończeniowych. Dziś CAPAROL jest trzecim pod względem wielkości przedsiębiorstwem tej branży w Europie, a na całym świecie firma zatrudnia blisko 4,5 tysiąca wykwalifikowanych specjalistów.

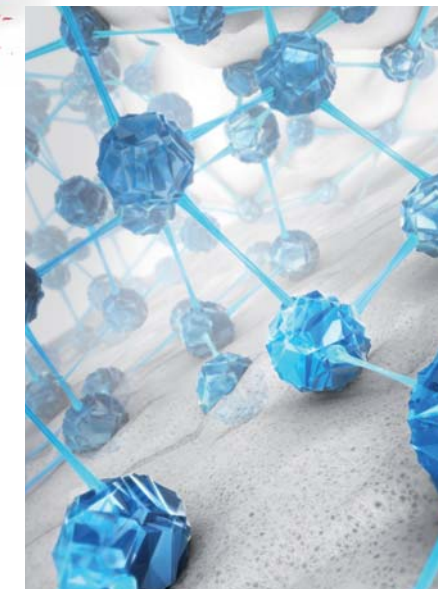
Sukces CAPAROL jest wynikiem przede wszystkim intensywnych prac badawczych, zaawansowa-

nych technologii oraz nieustającej innowacyjności. Firma jako pierwsza na świecie opracowała recepturę farb dyspersyjnych, a również jako pierwsza, rozpoczęła produkcję dyspersyjnych farb elewacyjnych. Dziś produkty sygnowane marką CAPAROL są cenione przez profesjonalnych wykonawców nie tylko w Europie, ale i na całym świecie.

W Polsce firma obecna jest od 1994 roku. W tym czasie spółka uruchomiła zakład produkcyjny w Kleszczowskiej Strefie Przemysłowej, gdzie materiały CAPAROL powstają na najnowocześniejszych liniach produkcyjnych, pod stałym nadzorem technologów z firmowego laboratorium. CAPAROL Polska oferuje swoim klientom doradztwo techniczne oraz kompleksowe wsparcie na każdym etapie realizacji.

Kalendarium:

- 1994 Firma CAPAROL ustanawia swoje przedstawicielstwo w Polsce.
- 2004 Przeprowadzka Spółki do własnego budynku przy ulicy Baletowej 5c.
- 2006 Otwarcie polskiego zakładu produkcyjnego w Kleszczowskiej Strefie Przemysłowej. Fabryka produkuje głównie suche mieszanki tynków mineralnych, klejów i szpachli do systemów ociepleń.
- 2008 Wprowadzenie do oferty CAPAROL nowej generacji farb elewacyjnych na bazie nanotechnologii. Dzięki nowej recepturze elewacje zachowują czysty i estetyczny wygląd na długo.
- 2009 Uroczyste otwarcie pierwszej w Polsce Akademii Umiejętności Praktycznych w Radomiu. Akademia Umiejętności CAPAROL to wspólna inicjatywa firmy CAPAROL Polska oraz Centrum Kształcenia Praktycznego w Radomiu, mająca na celu wykształcenie profesjonalnych malarzy i wykonawców.
- 2010 Uruchomienie drugiej linii produkcyjnej. Od teraz fabryka produkuje również tynki dyspersyjne.
- 2010 Premiera innowacyjnego wzornika farb elewacyjnych FASSADE A1 na targach „Farbe - Ausbau & Fassade” w Monachium.
- 2011 Wkopianie kamienia węgielnego pod budowę Magazynu Centralnego w Kleszczowie.
- 2012 Otwarcie Magazynu Centralnego w Kleszczowie. Nowoczesny magazyn zajmuje powierzchnię 3000 m². Posiada siedem poziomów składowania, co daje łącznie 4250 miejsc paletowych. Obiekt pełni funkcję magazynu dystrybucyjnego, realizującego zamówienia Klientów z terenu całego kraju.



Firma CAPAROL jako pierwsza wprowadziła farby elewacyjne nowej generacji. Dzięki wykorzystaniu nanotechnologii i opracowaniu przełomowej receptury, uzyskano nowoczesne produkty gwarantujące czysty i estetyczny wygląd fasady przez długi czas.



...dbamy o zdrowie Twoje i Twoich najbliższych. Dlatego opracowaliśmy farby ze znakiem E.L.F., które zawierają 30-krotnie mniej substancji szkodliwych i lotnych niż stanowią normy Unii Europejskiej. A kiedy schną do powietrza dostaje się niemal wyłącznie para wodna.

Linia ELF została uznana przez Komitet Ochrony Praw Dziecka jako farby przyjazne dzieciom.

Więcej informacji na stronie internetowej: www.zdrowemieszkanie.pl



KOPD
KOMITET OCHRONY PRAW DZIECKA



Nowoczesne centrum dystrybucji CAPAROL Polska to:

- 3122 m² obiektu magazynowego klasy A
- 7 poziomów składowania
- 4250 miejsc paletowych
- 97% dostępności do pełnego asortymentu

W przyszłym roku, po korektach optymalizacyjnych planujemy osiągnięcie pełnej wydajności magazynu centralnego, który przejmie wkrótce ciężar dystrybucji naszej drugiej marki – Alpina. Następne projekty logistyczne będą ukierunkowane na doskonalenie całego łańcucha dostaw, a więc transportu, zakupów, obsługi klienta, elektronicznej platformy wymiany danych.



Centrum dystrybucji CAPAROL Polska – efekt pracy i zaangażowania całego zespołu

OTWARTOŚĆ NA LOGISTYCZNE INNOWACJE

– **Mariusz Bakun** – CAPAROL Polska niezmiennie utrzymuje pozycję lidera technologicznego na rynku producentów i dostawców profesjonalnej chemii budowlanej. Spółka od kilku lat może pochwalić się dynamicznym rozwojem i konsekwentnym poszerzaniem sieci dystrybucji na terenie całego kraju. Intensywny rozwój firmy wymaga jednak od nas stałej i przemysłowej optymalizacji procesów logistycznych. A wszystko po to, by zapewnić naszym klientom najwyższy poziom obsługi biznesowej i maksymalnie usprawnić procesy logistyczne.

Decyzja o budowie nowego centrum dystrybucji nie była łatwa. Wdrożenie modelu logistycznego łączyło się bowiem nie tylko z rozpoczęciem nowej inwestycji, jaką była budowa magazynu centralnego, ale również z kompleksową zmianą systemu dostaw. Niezwykle istotny był również wybór dogodnej lokalizacji. Właśnie dlatego, przed podjęciem ostatecznych kroków przeprowadziliśmy liczne badania rynkowe. Kluczowe okazały się także opinie naszych Partnerów Handlowych. Dziś z dumą prezentujemy pierwsze w Polsce profesjonalne centrum dystrybucji CAPAROL Polska – efekt pracy i zaangażowania całego zespołu. Obecnie CAPAROL Polska posiada nowoczesne

centrum dystrybucji, wcześniej jednak Spółka wykorzystywała serwis logistyczny oparty na wielu wariantach. Były to między innymi: magazyny własne z obsługą, magazyny wynajęte, ale z własnymi pracownikami, czy wreszcie obiekty w różnych lokalizacjach operatora logistycznego. Każde wypróbowane przez CAPAROL Polska rozwiązanie serwisowe miało swoje wady i zalety – jednak zawsze było adekwatne do zmieniających się uwarunkowań, zarówno tych w skali mikro, jak i makroekonomicznych.

Z czasem decyzja o kompleksowej zmianie modelu logistycznego była jednak nieuchronna. Ostatecznie zaważyły o tym takie aspekty jak: stały rozwój Spółki oraz długoletnia i pozytywna ►

► współpraca z naszym globalnym partnerem logistycznym – Grupą DSV. W skład grupy projektowej weszli eksperci CAPAROL Polska oraz przedstawiciele centrali z Niemiec. Wielomiesięczne analizy i przygotowania wyłoniły dwa warianty najlepszych rozwiązań: inicjatywę własną oraz kompleksowy zewnętrzny serwis logistyczny. Ostatecznie wybór padł na insourcing. Opracowując szczegóły nowego modelu logistycznego, postanowiliśmy skorzystać z własnego, sprawdzonego know-how. Doskonale wiedzieliśmy, jak powinno wyglądać nowoczesne centrum dystrybucji w sektorze chemii budowlanej. Wybrane przez nas rozwiązanie gwarantowało pełną kontrolę nad strategicznymi i biznesowymi procesami.

Budowę magazynu centralnego rozpoczęliśmy tuż obok zakładu produkcyjnego CAPAROL Polska, co było kolejnym ułatwieniem logistycznym. Naszym założeniem było ukończenie inwestycji w krótkim horyzoncie czasowym: 3 do 5 lat. Nowoczesne centrum dystrybucji CAPAROL Polska powstało dzięki ciężkiej pracy zgranego zespołu, zastosowaniu nowoczesnych technologii i współpracy z profesjonalnymi partnerami biznesowymi. Poza firmą Linde Material Handling, która dostarcza nam profesjonalne wózki, w naszym obiekcie znajdują się między innymi nowoczesne regały magazynowe od Dexion czy WMS od SAP. Indywidualnie przygotowany moduł transportowy dostarcza firma Logifact.

Poszukując kadry do nowego centrum postanowiliśmy wykorzystać ogromny potencjał naszej firmy. Dzięki rekrutacji wewnętrznej wielu dotychczasowych pracowników otrzymało szansę na dalszy rozwój zawodowy. Ich zaangażowanie, energia i doświadczenie z całą pewnością przyczyniły się do niewątpliwego sukcesu naszej firmy. Dziś wszystkie procesy logistyczne w magazynie centralnym funkcjonują perfekcyjnie niczym w szwajcarskim zegarku, a nasze zaangażowanie jest doceniane również przez klientów i partnerów biznesowych.

*Autor tekstu jest:
Kierownikiem logistyki CAPAROL Polska*

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



Historia współpracy

między CAPAROL
i Linde Material Handling Polska

Początki współpracy

Historia współpracy CAPAROL Polska z Linde Material Handling Polska zaczęła się w 2006r., jednakże początki współpracy z CAPAROL Niemcy sięgają 1988 roku.

W tym okresie została uruchomiona w Kleszczowie pierwsza polska fabryka wytwarzająca suche mieszanki, kleje i masy szpachlowe. Do fabryki trafiły flagowe produkty marki Linde w postaci wózków czołowych spalinowych z niezawodnym i wydajnym napędem hydrostatycznym (H20T i H25T) oraz wózki czołowe elektryczne E12.

Kalendarium

- 1988 - zakup pierwszych maszyn E16 i H30
- 1997 - zakup H30 i E16 (Niemcy)
- 2006 - zakup wózków H20 i H25, E12
- 2007 - zakup R14
- 2010 - zakup K011
- 2012 - zakup V08, R14, T20, H20, H25

Komfort użytkownika

Warunki pracy dla wózków są zawsze ekstremalne – zapylenie, praca non-stop – jednak profesjonalne maszyny Linde radzą sobie znakomicie. Z wyboru dostawcy zadowoleni są operatorzy sprzętu, którzy podkreślają komfort użytkowania, łatwość obsługi oraz niskie koszty eksploatacji i bezawaryjność.

Kolejne kontrakty

Dotychczasowe pozytywne doświadczenia wynikające z partnerskiej współpracy skutkowały rozszerzeniem współpracy pomiędzy firmami w postaci kolejnych zakupów wózków, tym razem magazynowych wysokiego składowania R14 w 2007r., a także specjalistycznych wózków systemowych typu K w 2010r.

Centrum w Kleszczowie

Intensywny rozwój naszego partnera firmy CAPAROL Polska oraz pozytywne długoletnie doświadczenia z Linde zadecydowały o zakupie maszyn właśnie tej firmy podczas kolejnej dużej inwestycji CAPAROL Polska, którą była budowa centrum dystrybucji w Kleszczowie. Inwestycja została ukończona w 2012r. i do jej obsługi firma Linde dostarczyła szeroki pakiet wózków magazynowych w postaci wózków wysokiego



Na zdjęciu Mariusz Bakun Kierownik logistyki CAPAROL Polska (po prawej), rozmawia z Jackiem Majchrowskim Linde Material Handling Polska

składowania R14, najnowszych specjalistycznych wózków systemowych typu V-08. Dodatkowo do centrum dystrybucji trafił jeden z najlepszych produktów Linde – wózek T20SP – ciężko pracujący na wymagającej strefie załadunku i rozładunku. Poza tym, Linde dostarczyło kolejne wydajne i bezawaryjne wózki czołowe nowej serii H20T oraz znany i sprawdzony wcześniej model H25T.

Podsumowanie

Do dzisiaj, do fabryk i magazynów CAPAROL, firma Linde dostarczyła w całej historii współpracy już ponad 60 wózków i mamy nadzieję, że ich liczba będzie wciąż sukcesywnie rosła. Jesteśmy przekonani, że wraz ze wzrostem potencjału naszego partnera, dotychczasowa współpraca w połączeniu z szeroką gamą produktów naszej firmy, pozwolą nam na prowadzenie dalszej owocnej i partnerskiej kooperacji, przyczyniając się do dalszego dynamicznego rozwoju obu firm. Korzystając z okazji chcę podziękować klientowi za powierzone nam zaufanie. Będziemy się starać, aby nasza współpraca dalej się prężnie rozwijała z obopólną korzyścią.

Zespół Linde jak zawsze pozostaje do usług!

Opracował: Jacek Majchrowski
Doradca Techniczno Handlowy
Linde Material Handling Polska, o. Warszawa

Linde Material Handling

Linde



Skarby Matyófold

– György Ifju –

Czy potraficie odnaleźć Matyófold na mapie świata lub Europy?

Nawet nie szukajcie! Ta geograficzna (czy raczej etnograficzna) nazwa, wywołująca skojarzenie z poważnym krajem lub regionem, należy do jednej z najmniejszych, ale przez to jeszcze bardziej interesujących krain niewielkiego państwa Basenu Karpackiego Węgier. Kto zatem chce tu dotrzeć, powinien wpisać w wirtualny lub prawdziwy GPS Węgry Północne, punkt przecięcia niemal 1000 metrowych Gór Bukowych i bezkresnej równiny, Wielkiej Niziny Węgierskiej. Gdzie kryją się skarby? W każdym zakątku tej krainy o powierzchni kilku kilometrów kwadratowych: w kąpieliskach termalnych i wybornych winach; w wabiących wycieczkami stokach gór i kuszących udanym połowem wodach; w pamiątkach historycznych i wciąż żywej sztuce ludowej oraz, co nie mniej ważne, w gościnności.

Kim są Matyó?

„Żył raz sobie...” w XV wieku węgierski król Mátyás (Maciej Korwin). Władca ów podarował dużo pieniędzy i swobód miejscowości zwanej Kövesd, dzisiejszemu Mezőkövesd. Tutejsi mieszkańcy tak się ucieszyli z mnóstwa przywilejów, że od tamtej pory chłopców nazywano na cześć króla zdrobniałą formą Matyó (kto nie wierzy, że tak było, niech poszuka – pisano o tym i w bajkach!). W rzeczywistości – przynajmniej według etnografów – protestanccy mieszkańcy okolic nadali przezwisko „matyó” przybyłym tu w XVIII wieku i osiadłym w trzech miejscowościach (Mezőkövesd, Tard i Szentistván) katolikom. Nie dziwmy się zatem, że na pytanie „Czy to już Matyófold?”, skierują nas do sąsiedniej wsi. Ta okolica wraz z kilkoma tysiącami mieszkańców jakieś 100–150 lat temu zdobyła sławę, sięgając również poza granice kraju. Zawdzięcza ją do dziś wspaniałemu, kolorowemu strojowi ludowemu i tradycjom związanym z życiem na wsi. Nadal podczas wielkich świąt katolickich (Wielkanoc, Zielone Świątki, Boże Ciało i na króla Świętego Stefana, założyciela państwa) oraz ważnych wydarzeń rodzinnych (przede

wszystkim na ślubach i weselach) pojawiają się te zdobione „osobliwym”, kolorowym haftem stroje, które i sto lat temu przyciągały w te strony tysiące odwiedzających. Oczywiście dzisiejszych wędrowców wabi nie tylko – lub też coraz rzadziej – sztuka ludowa, ale raczej wody lecznicze i usługi wellness, dobre wino, urozmaicone rozrywki i dogodny dojazd autostradą.

Przekwitały róże

Legenda mówi, że pewnego razu młodzieńca z Matyófold porwał diabeł. Narzeczona błagała czarta, by zwrócił jej ukochanego. Przebiegły bies zażądał w zamian, w samym środku zimy, by panna przyniosła mu fartuch pełen róż. Dziewczyna zastanowiła się chwilę, i z braku prawdziwych kwiatów wyhaftowała różami cały fartuszek i zaniósła go diabłu. Otrzymała narzeczonego, a od tego czasu panny i młodzieńcy noszą stroje bogato wyszywane kwiatami – „przeciw diabłu”. Tak naprawdę na przełomie XIX i XX wieku żyła tu w znacznym odosobnieniu i wielkiej biedzie społeczność katolicka, której postawa „zastaw się, a postaw

się” przejawiała się w stroju ludowym, kontrastującym z pozostałymi kolorem i formą. Pocho-dzący z Matyófold pracownicy sezonowi, pracujący przy żniwach w dalekich stronach, potrafili wydać nawet roczny zarobek na strój swoich kobiet. Dlatego też tutejszy ubiór nazywano „strojną nędzą”. Przez lata sława otaczająca hałciarki wymyślające własne wzory (które tu zwano „pisarkami”) równała się co najmniej popularności najsłynniejszych artystów. Bori Kisjankó – najsłynniejsza z pisarek – potrafiła wyhaftować ponad sto różnych motywów różnych. Oprócz wspomnianego już fartuszka, całkowicie pokrytych haftem kwiatowym spód-nicy i serdaczka, najsłynniejszym i zarazem charakterystycznym jedynie dla mieszkańców Matyófold elementem garderoby był wyjątkowy czepiec – najpiękniejsze egzemplarze stały się obecnie eksponatami muzealnymi. Zachwycająco pstrokaty haft jest znamienny przede wszystkim dla Mezőkövesd, podczas gdy w dwóch pozostałych miejscowościach Matyófold wykształciły się inne elementy ozdobne, jak na przykład haft krzyżkowy.

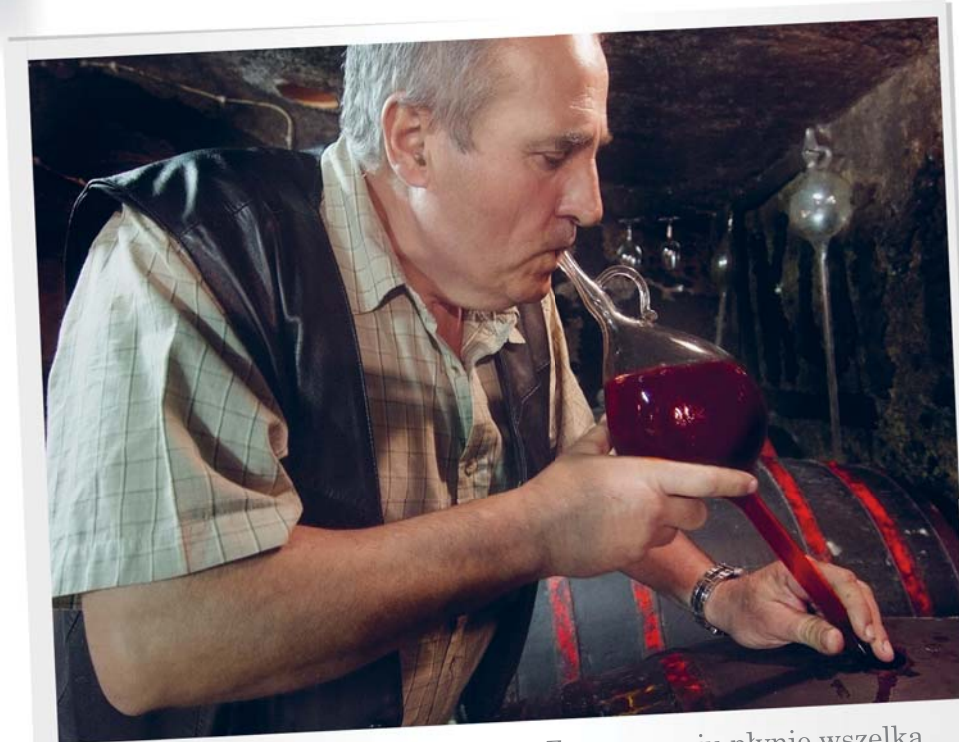
Mezőkövesd czyli stolica

Czy będziemy próbowali dostać się do Matyófold od strony Koszyce–Miskolc, Budapesztu czy Hortobágy, to i tak każda droga zawiedzie nas do Mezőkövesd. Jak inaczej moglibyśmy rozpocząć zapoznanie się ze „stolicą” Matyófold, niż od zwiedzania katolickiego kościoła św. Władysława? W powstałej w XV wieku budowli już tylko kaplica maryjna, przekształcona z niegdysiejszej świątyni, przypomina o średnio-wiecznej przeszłości. Dziś kościół wita wiernych i zwiedzających w barokowych szatach. Wyjątkowymi elementami ozdobnymi są namalowane na suchym tynku freski, tzw. secco, stworzone w 1937 roku przez miejscowego artystę Istvána Takácsa, na których pojawiają się lokalni wier-ni, oczywiście w tutejszym stroju ludowym. Nawet Dziewicę Maryję malarz ubrał w strój na modłę matyó! (Wieżę kościelną musiano odbu-dować, ponieważ podczas powstania w 1956 roku wkraczające czołgi sowieckie obróciły ją w perzynę). Po drugiej stronie placu św. Władysława Muzeum Matyó, znajdujące się w miejscu niegdysiejszego Hotelu Korona, pozwala kontynuować „badania nad sztuką ludową”. Na stałej wystawie możemy podziwiać nie tylko najpięk-niejsze egzemplarze haftu matyó, ale także zapoznać się z codziennością i świętami z życia mieszkańców Matyófold.

Niedaleko od końca placu widnieją kryte słomą strzechy dzielnicy Hadas, najsłynniejszej atrakcji Matyófold. Ta część o charakterze skansenu – dawniej w zabudowie wielodrożnicowej – do dziś zachowała ducha dawnego osadnictwa. Żyjące niegdyś razem wielkie rodziny, tzw. kliki,

pobudowały na tych terenach tam, gdzie znalazły odpowiednie miejsce, mniejsze domki, które później zajęli biedniejsi, bezrolni, zarabiający na chleb przy żniwach matyó. Na udostępnio-nych do swobodnego zwiedzania zygzakowa-tych uliczkach możemy się przechadzać pośród liczących 100–150 lat, krytych trziną lub słomą domków o małych oknach, mieszczących obecnie sale wystawowe i pracownie twórcze. Ich pory otwarcia są zróżnicowane, a za wstęp – z nielicznymi wyjątkami – nie trzeba płacić. Znajdziemy tu osoby zajmujące się zdobieniem mebli, hałciarki, garncarzy i liczne pracownie, w których wyrabia się szkło, przedmioty ema-liowane i pierniki. Sami też możemy spróbować sił w cukiernictwie, ale nawet jeśli się na to nie odważymy, to i tak warto chociaż pooglądać klasyczne figurki z bajek dziecięcych, takie jak Jasia i Małgosię czy Królowną Śnieżkę z sied-mioma krasnoludkami. W Domu Sztuki Ludowej pozwól nam przymierzyć słynny strój ludowy matyó. Ponadto w jednym z tutejszych wiejskich domów z XIX wieku żyła wspomniana już pisarka (hałciarka) Bori Kisjankó, której biogra-fię i prace możemy podziwiać na wystawie.

Jeśli po spacerze w dzielnicy Hadas zostało nam trochę czasu i energii, a interesują nas stare maszyny rolnicze, wówczas po kilkuset metrach dojrzymy widniejący nad domami wiatrak młyn, oznaczający, że niedługo dotrzemy do Muzeum Maszyn Rolniczych. Na niezwykle bogatej, skła-dającej się z ponad 2000 eksponatów wystawie znajdziemy nie tylko ponad stuletnie, wciąż dzia-łające zabytki, lecz także charakterystyczne dla matyó obejście gospodarskie.



To wino namawia do apoteozy życia. Z tego napoju płynie wszelka mądrość, której Węgier może nauczyć się dzięki krajowym trunkom: należy kochać życie

Wędrówka po podnóżach gór

Obierając Mezőkövesd lub łaźnie Lecznico-Wypoczynkowe Zsóry za „punkt wyjściowy” podczas dłuższego wypoczynku, będziemy mogli odkrywać atrakcje dolin zbiegających od strony Gór Bukowych ku równinie, poruszając się samochodem, rowerem lub nawet miejscową linią autobusową.

Wyruszając w stronę wsi Bogács mijamy jezioro o tej samej nazwie, które dostępne jest także dla wędkarzy. We wsi najpierw wita nas średniowieczny kościół, potem zaś możemy „odpocząć” w którejś z piwniczek winnych. Warto je odwiedzić szczególnie w czerwcu, podczas Festiwalu Wina i Międzynarodowego Konkursu Wina. Z kolei pięć basenów łaźni termalnych w Bogács wabi prawdziwie rodzinną atmosferą.

Z Bogács możemy przejechać rowerem do Noszvaj, gdzie poza pałacem De la Motte do postoju zachęcają niezwykle kamienie ulowe i mieszkania urządzone w jaskiniach. Podążając na północ doliną potoku Hór dotrzemy najpierw do Cserépfalu, gdzie możemy zarówno wspiąć się w stronę jaskini, jak i obejrzeć eksponaty związane z neandertalczykiem w Muzeum Subalyuk. W Domu Gospodarskim pokazywane są scenki z życia sprzed 100–150 lat, a w części wsi zwanej „Małą Ameryką” udostępniono do zwiedzania mieszkania urządzone w jaskiniach. Oczywiście tu także możemy skosztować lampki dobrego wina w szeregu piwnic Pásti lub słynnym trzy poziomowym łańcuchu piwnic Berezd.

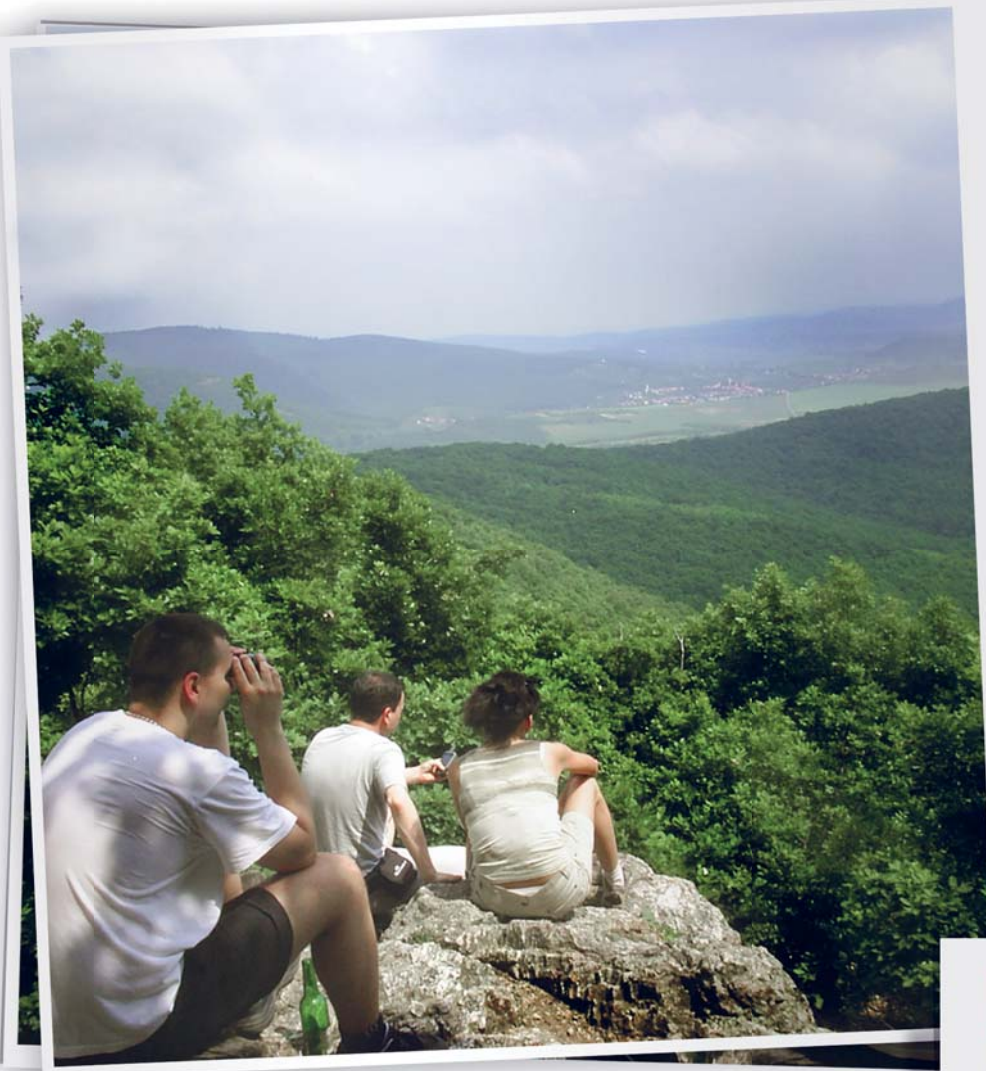
Wycieczkowiczom polecam Panoramę Milenijną, skąd rozciąga się wspaniały widok na okolicę. Wieś jest świetnym punktem startu dla rowerzystów i piechurów. Można stąd dotrzeć zarówno do stanowiącej część Parku Narodowego Gór Bukowych, będącej pod ochroną doliny Hór, jak i do samego Płaskowyżu Gór Bukowych.

Rowerem – po ubitej drodze – dotrzemy do sąsiedniej wsi Cserépváralfa, do której dojechać można także samochodem przez należący do Matyófold Tard. Tu znajdziemy jedno z największych kamieni ulowych o wysokości 13–15 metrów i charakterystyczne dla okolicy mieszkania urządzone w jaskiniach. Szczególną atrakcją jest również współczesny kościół.

Jedną z dróg wiodących do Egeru dostaniemy się także do Szomolya i opisywanej już miejscowości Noszvaj. Szomolya zwana jest „stolicą czereśni” od rosnącej tu czarnej odmiany, dlatego też warto pojechać tam podczas kwitnienia lub dojrzewania owoców. W granicach tej miejscowości znajduje się największa ilość kamieni ulowych.

Jadąc krajową trójką w stronę Miskolca możemy skręcić w Bükkábrány w drogi prowadzące do Tibolddaróc-Kács i Sály.

Tibolddaróc to centrum produkcji wina w Bükkalja, bogate we wspaniałe wina i piwniczki. Pa-



łac Bottlików i dwory drobnego mieszczaństwa przywołują klimat XIX wieku, a najbardziej wyjątkową atrakcją jest Pincefalu, gdzie pod ziemią ciągnie się ponad milion metrów sześciennych piwnic. Uliczki Pincefalu rozciągają się na ponad kilometr szerokości i osiągają głębokość trzech do siedmiu pięter.

Kács ze swoim zabytkowym dwunastowiecznym kościołem, młynem wodnym, który można zwiedzać jak muzeum, i oznaczonymi okolicznymi trasami turystycznymi, potrafi zapewnić atrakcje nawet na cały dzień. Miłośnicy potraw z dziczyzny powinni odwiedzić tę miejscowość w czerwcu, podczas konkursu Dzikiego Gotowania i Dzikiej Uczty.

Z Bükkábrány dotrzemy również do Sály, gdzie znajdziemy dwa pałace oraz wystawę opowiadającą o historii tego miejsca. Rowerzystom szczególnie polecam wychodzącą ze wsi „Drogę Łotrykowską”.

Od jaskini do pałacu

Poniższe akapity bynajmniej nie mają na celu przedstawienia miejsc noclegowych przeznaczonych dla turystów, chociaż pewna część pałaców rzeczywiście przyjmuje wielu gości.

Na tutejszych terenach osiedlił się niegdyś neandertalczyk i zamieszkał w jaskiniach utwo-

rzonych w wapiennych skałach Gór Bukowych. Miejscem najsłynniejszego znaleziska stała się tzw. Jaskinia Suba-lyuk, w której odkryto kości pochodzącej sprzed 60–70 tysięcy lat rodziny, razem ze szkieletami zwierząt (niedźwiedź jaskiniowy, tarpan, kozica, zając), przywleczonych do groty jako łupy łowieckie. W jaskini nikt już nie mieszka, zatem spokojnie możemy ją zwiedzić – za cenę niewielkiej wspinaczki.

W kolejnych stuleciach ludzie osiedlali się już głównie w domach, ale ponieważ wielu z nich wciąż nie mogło sobie pozwolić na ich budowę, drążyli sobie mieszkania w łatwo poddających się obróbce ścianach z tufu wulkanicznego. Prawdopodobnie próbowali najpierw stworzyć piwnicę lub jakiś schowek, bądź też bezpieczniejszą kryjówkę dla siebie i rodziny na wypadek zagrożenia. Później stopniowo powiększali piwnicę, pogłębiali kolejne pokoje, urządzali kuchnię, po czym, szczególnie podczas masowego zubożenia na przełomie XIX i XX wieku, wprowadzali się tam z rodziną, pozostając w niektórych miejscach do dziś. Takie mieszkania znajdują się w ponad tuzinie wsi w Bükkalja, w okolicy Mezőkövesd – największej w Tibolddaróc, Cserépfalu, Cserépváralfa i Szomolya. Samorządy tych miejscowości starały się w minionych dekadach przesiedlić mieszkańców jaskiń do wsi, mimo że takie lokum – moglibyśmy

nawet nazwać eko- lub biodomem – miało wiele zalet. W lecie było przyjemnie chłodne, a zimą wystarczyło kilka gałęzi, żeby je ogrzać. Według dawnego mieszkańca jednym z walorów było to, że „wiatr nie zdmuchuje dachu i nie można włamać się do domu”. Część mieszkań w jaskiniach udostępniono jako obiekty muzealne, ale jest też kilka, do których można się nawet wprowadzić.

W minionych stuleciach uprawa winorośli i sadów w Bükkalja uczyniła bogatymi wiele rodzin, przez co w XVIII-XIX wieku budowano jeden za drugim dwory i pałace. Wiatr historii – zwłaszcza zaś zmiany polityczne po drugiej wojnie światowej – porwał ze sobą właścicieli, ale pewna część budynków przetrwała. W tych pałacach działają dziś instytucje kulturalne, część z nich zmieniono także w hotele. Najpiękniejszym zamkiem okolicy jest pałac De la Motte w Noszvaj, w którym – o ile jest otwarty – można podziwiać barokowe, zdobione freskami komnaty, pokój biblioteczny i sklepioną piwnicę.

Sok wzgórza

„To wino namawia do apoteozy życia. Z tego napoju płynie wszelka mądrość, której Węgier może nauczyć się dzięki krajowym trun-

kom: należy kochać życie” – mówią miejscowi winiarze o welschrieslingu (olaszrizling) z Bogács, zapewne z lekką przesadą. Szereg piwniczek w Bogács jest jednym z najważniejszych przystanków na winnej drodze Bükkalja, rozciągającej się między dwiema historycznymi prowincjami winnymi: egerską i tokajską, i o wiele mniej znanej, niż jejsłynnesąsiadki. Mimobraduowej sławy, wina z niej pochodzące – przede wszystkim białe, tak jak riesling, furmint, chardonnay i leányka – mogą konkurować z każdym innym białym winem węgierskim. Oczywiście miłośnicy czerwonej odmiany trunku też nie pozostaną bez napitku – im ta okolica oferuje kékfrankosa, cabernet franc, cabernet sauvignon, kádárkę, kékoportó i pinot noir.

O początkach uprawy winogron wiemy niewiele. O winorośli po raz pierwszy mowa jest w wydanym w 1313 roku dyplomie i można podejrzewać, że jej uprawa stanowiła ważną gałąź miejscowego rolnictwa. Tibolddaróc w XIX i XX wieku słynęło z produkcji wina podstawowego do szampa – w tym celu używano welschrieslingu i furmintu. Winorośle przed zimnymi wiatrami z północy chroni pasmo Gór Bukowych, pozostawiając jednocześnie wolną drogę napływającemu z połu-

dnia ciepłu i promieniom słonecznym, przez co tworzy się sprzyjający mikroklimat na południowych i południowo-zachodnich stokach. Problem stanowi jedynie fakt, że z powodu położenia tych terenów od strony odwietrznej odnotowuje się tu mniejszą ilość opadów, przez co niekiedy podczas lata dokucza znaczny brak wody.

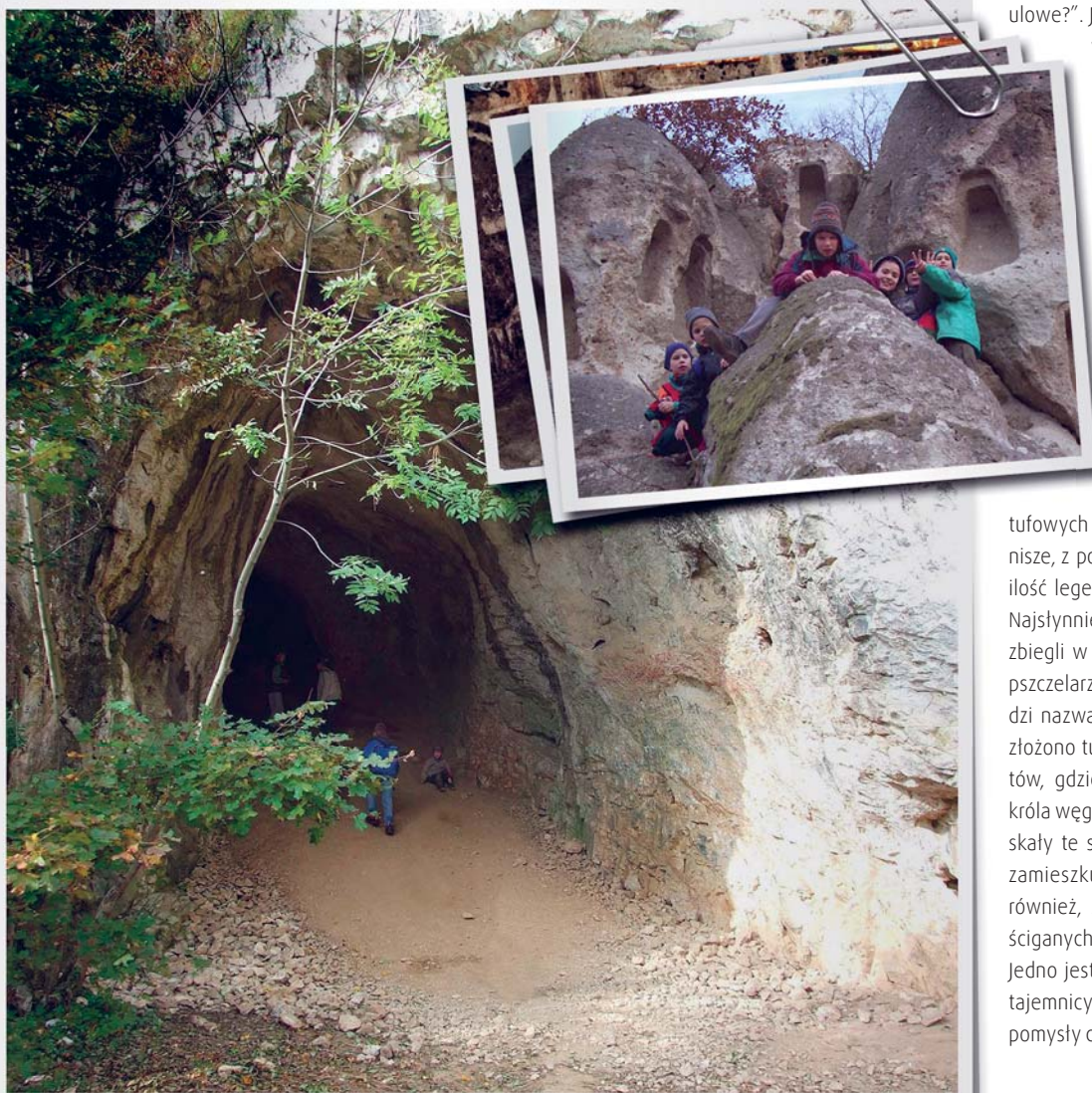
Podobnie jak w prowincji egerskiej czy tokajskiej, i tu wina trzyma się w wydrążonych w tufie riolitowym piwnicach, czasami ogromnych rozmiarów. Ściany i słupy niektórych z nich – na przykład w Cserépfalu – zdobią kamienne prace ludowych rzeźbiarzy. Większość piwnic winnych znajduje się w Bogács, Cserépfalu, Cserépváralfa i Tibolddaróc. Tylko w tych czterech wsiach, w łącznie ponad dwóch tysiącach mniejszych i większych piwnic, trzymany jest „sok wzgórza”. Jednym z najsłynniejszych łańcuchów piwnic jest ten umiejscowiony przy ulicy Cserépi w Bogács, gdzie zawsze znajdziemy otwarty lokal – i nie ma takiego, w którym nie dostalibyśmy od właściciela lampki dobrego wina.

Miejsca składania ofiar?

Wędrując po Bükkalja, Cserépfalu, Kács, Bogács czy Szomolya prędzej czy później z pewnością usłyszymy pytanie: „Widzieliście już kamienie ulowe?”. Jeśli odpowiemy przecząco, to miejscowi zaraz wskażą nam drogę do najbliższego z nich i być może opowiedzą też historię związaną z tym zjawiskiem.

Podstawa tych wyjątkowych twórców geologicznych – tuf riolitowy – powstała dziesięć do piętnastu milionów lat temu wskutek aktywności wulkanów, po czym utwardzona została towarzyszącymi wybuchom wrzącymi roztworami wodnymi. Przez miliony lat erozja powodowała zwietrzanie bardziej miękkich skał, wskutek czego powstały kamienie o wysokości 1–15 metrów i kształcie głowy cukru. W tych stożkach

tufowych ludzie późniejszych epok wydrążyli nisze, z powstaniem których wiąże się niezliczona ilość legend, przypuszczeń i badań naukowych. Najsłynniejsza teoria mówi, że jamy wydrążyli zbiegli w średniowieczu na te tereny bułgarscy pszczerlarze i urządzili w nich ule – stąd też pochodzi nazwa tych kamieni. Według innej hipotezy złożono tu prochy przywódców pogańskich buntów, gdzieś w czasach panowania pierwszego króla węgierskiego, św. Stefana. Być może jednak skały te służyły do obrzędów kultowych ludów zamieszkujących Basen Karpacki. Zakładano również, że nisze zostały wydrążone mieczami ściganych przez Turków węgierskich żołnierzy. Jedno jest pewne: kamienie ulowe strzegą swej tajemnicy i z zaciekawieniem czekają na nowe pomysły co do swego pochodzenia!





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 akumulatory

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

Pochłapmy sobie

Jeśli chcemy odszukać jedno z największych i najlepiej skonstruowanych kąpielisk termalno-leczniczych północnych Węgier, to wyruszmy z Mezőkövesd w stronę Budapesztu starą drogą krajową i otworzymy okna w samochodzie. Po przejechaniu kilku kilometrów charakterystyczny – początkowo raczej nieprzyjemny – zapach siarki oznajmi, że znajdujemy się w okolicach Łaźni Leczniczo-Wypoczynkowych Zsóry. Jak w wielu innych miejscach Węgier, także tutaj w 1939 roku robiono odwierty w poszukiwaniu ropy naftowej, kiedy nagle z niemal dziewięćset metrowej głębiny trysnęła woda o temperaturze 70°C. Szybko okazało się, że źródła te są bardzo bogate w składniki mineralne: zawierają znaczne ilości wapnia, magnezu, wodorowęglanów i jonów fluorkowych. Wyczuwalny już z daleka, charakterystyczny zapach siarkowodoru zawdzięczają bardzo wysokiej zawartości jonów siarczynowych. W ciągu ostatnich siedemdziesięciu lat małe, prowincjonalne łaźnie rozwinęły się w poważne uzdrowisko, raj wellness i rekreacji, gdzie dziś do dyspozycji gości znajduje się ponad dziesięć basenów, park wodny,



Łaźnia Leczniczo-Wypoczynkowa w Zsórach

wielka jeździźnia oraz niezliczone usługi lecznicze i prozdrowotne. Ale w Matyófold możemy sobie też gdzieś indziej „popluskać”! W malowniczo położonym Bogács – znanym także z dobrych win – na gości, którzy chcieliby wypocząć i zrelaksować się w nieco spokojniejszej, bardziej rodzinnej atmosferze, czekają trzy baseny termalne, brodzik dla dzieci oraz pływalnia.



ZDJĘCIA: Węgierski Instytut Kultury w Warszawie

Na wycieczkę

Powstaje jedynie pytanie, czy wybieramy wygodniejszą (względnie „leniwszą”), czy też bardziej wyczynową, intensywniej ćwiczącą mięśnie trasę? Jeśli zdecydujemy się na tę pierwszą, wówczas dosiędziemy siodełka roweru i obierzmy kierunek na Borsodi Mezőség, należące do równinnych obszarów Wielkiej Niziny Panońskiej. W obrębie terenu Parku Narodowego Gór Bukowych możemy spotkać wiele wyjątkowych gatunków roślin i ptactwa na „niewspinaczkowych” trasach kolarskich. Również krótka przejażdżka samochodem zawiedzie nas nad jezioro Cisa, gdzie możemy do woli pluskać na przyjeziornych plażach, wiosłować – z przewodnikiem – w rezerwacie ornitologicznym lub spacerować po wodnych ścieżkach edukacyjnych pośród nenufarów. Także „synowie Świętego Piotra” – wędkarze – mogą próbować szczęścia w jeziorze lub w samej Cisie. Jedynie kilka kilometrów dalej znajduje się najsłynniejsza puszcza Europy, Park Narodowy Hortobágy, który oferuje bogactwo widoków i atrakcji: od wycieczki kolejką wąskotorową po ZOO na pustkowiu.

Bardziej wysportowani także mogą wskoczyć na siodło – zamontowane do roweru górskiego albo przytroczone do grzbietu konia. Wielbiciele przejażdżek górskich przedostaną się dobrze oznakowanymi szlakami z Cserépfalu lub Bükkzsérc na stromą niekiedy stronę Gór Bukowych i dotrą do Hollóstatő lub Bükkzentkereszt. Kto wybiera raczej „konia apostołów”, czyli decyduje się na traperę, również może wyruszyć z różnych miejscowości w obszarze Bükkalja, by podążając ma-

lowniczymi dolinami wzdłuż oznakowanych szlaków turystycznych, zbiegających z Płaskowyżu Gór Bukowych ku Wielkiej Nizinie Panońskiej, odkrywać piękno Parku Narodowego. Warto wspomnieć, że „spragnieni doznań kulturalnych” turyści nie zawiodą się, dotarłszy po półgodzinnej jeździe samochodem do bogatych w zabytki i atrakcje historyczne miast Eger i Miskolc.

Przełożyła Anna Butrym

Artykuł powstał przy współpracy z WIK w Warszawie



György Ifju

(62) jest dziennikarzem, znanym specjalistą w dziedzinie turystyki. Od ponad 40 lat aktywnie uczestniczy w rozwoju węgierskiej turystyki. Mówi się, że czego on nie wie o Węgrzech, to nie może istnieć.



Węgierski Instytut Kultury w Warszawie

Założony w Warszawie w 1935 roku Węgierski Instytut Kultury (WIK) powołano do pełnienia podwójnej roli: prezentacji i promocji w jak najszerszym gronie kultury węgierskiej z kraju i spoza jego granic oraz pielęgnacji i podtrzymywania tradycji tysiącletniej idei przyjaźni polski-węgierskiej.

CO ŁĄCZY NAJWIĘKSZE INWESTYCJE W POLSCE I NA ŚWIECIE?

Ocean Atlantycki z Pacyfikiem łączy Kanał Panamski. Tym co wspólne dla największych inwestycji budowlanych w Polsce i na świecie to sprzęt PERI.

Rozbudowa Kanału Panamskiego – Służa po stronie Atlantyckiej budowane z użyciem sprzętu PERI



Apartamentowiec Złota 44, Warszawa

– Piotr Dziegielewski –

Stadiony Euro 2012, obiekty kulturalne, budynki wysokie, mieszkaniowe i biurowe, mosty, wiadukty, tunele, lotniska, elektrownie, śluzy i oczyszczalnie ścieków mają wspólny mianownik – wszystkie powstają przy pomocy systemów deskowań i rusztowań PERI.

Czym są deskowania?

Wśród osób niezwiązanych z branżą budowlaną to pytanie jest często zadawane. Nazwa rodzi skojarzenia archaiczno-prymitywistyczne. W końcu czego można oczekiwać lub co zbudować ze zwykłych desek? Określenie „deskowania” powstało w czasach, kiedy jedynym materiałem do budowy form do betonu było drewno. Jako tymczasowe konstrukcje pozwalają uformować mieszankę betonową do oczekiwanego kształtu, a po jej zastygnięciu i stwardnieniu, gdy mieszanka staje się betonem, deskowania są demontowane. Wraz z rozwojem technologii konstrukcji żelbetonowych rozwijały się też rozwiązania deskowań. Kiedyś zbijane z desek na miarę przez cieśli-rzemieślników, ewoluowały do postaci zaawansowanych urządzeń gwarantujących uniwersalne i wydajne stosowanie przez cieśli-monterów. Trudno wyobrazić sobie nowoczesne budownictwo bez deskowań. Praktycznie w każdym rodzaju budownictwa, jeżeli nie wszędzie, to na pewnym etapie, używa się konstrukcji żelbetonowych. Aby powstały, niezbędne są deskowania, rusztowania i wiedza techniczna, jak się nimi posługiwać. Dziś, co prawda, z deskami mają niewiele wspólnego, a dominującymi materiałami do ich produkcji są: stal, aluminium, sklejki i tworzywa sztuczne. Błędem byłoby jednak myśleć, że drewno jest „nienowoczesne”. Odpowiednio wyselekcjonowane drewno jest materiałem o bardzo pożądanym właściwościach mechanicznych i bardzo dobrym stosunku wytrzymałości do ciężaru. Najczęściej poddawane jest jednak dodatkowym procesom pozwalającym stworzyć z niego wysokowartościowy i trwały produkt, jak dźwigary kratownicowe lub sklejka.

Od warsztatu do holdingu

Od patentu na takie dźwigary rozpoczęła się właśnie historia PERI. Firma została założona przez Artura Schwoerera w 1969

roku w bawarskiej miejscowości Weissenhorn i na początku zajmowała się produkcją drewnianych dźwigarów kratownicowych własnego patentu. Z czasem, w miarę wymagań rynku budowlanego pojawiały się nowe pomysły, patenty i produkty rewolucjonizujące sposób pracy na budowie i zwiększające jej wydajność. Przez ponad 40 lat działalności firma przeistoczyła się z kilkuosobowej, lokalnej fabryczki w największego na świecie producenta i dostawcę deskowań, rusztowań i rozwiązań inżynierskich z nimi związanych. Dziś 51 spółek-córek obsługuje rynki w 65 krajach za pośrednictwem 110 centrów logistyczno-materiałowych, przynosząc korzyści swoim klientom i umacniając pozycję technologicznego lidera rynku światowego. Nazwa PERI pochodzi od greckiego przedrostka „otaczający” i brzmi dobrze w większości języków, mimo iż na etapie jej wyboru trudno było marzyć o globalnym zasięgu firmy.

Pierwsze miejsce

W Polsce PERI istnieje od 1993 roku. Przez prawie 20 lat swojego działania wybiła się na pierwsze miejsce spośród wszystkich spółek-córek na świecie. Firma zatrudnia 385 pracowników w 6 oddziałach i 8 przedstawicielstwach na terenie kraju, operując z 5 strategicznych centrów logistycznych. Głównym produktem oferowanym klientom jest zaawansowana myśl inżynierska i wysokiej jakości sprzęt do jej urzeczywistnienia. Podstawę działalności stanowi dzierżawa sprzętu oraz obsługa techniczna i logistyczna inwestycji zapewniająca optymalne rozwiązania i w efekcie korzyść klientom. Oferowane przez PERI rozwiązania dotyczą właściwie wszystkich gałęzi budownictwa, poczynając od domów jednorodzinnych, poprzez budownictwo kubaturowe i budynki wysokie, aż po obiekty inżynieryjne, przemysłowe, energetyczne i mostownictwo. O wypracowanym przez lata zaufaniu klientów świadczy portfolio projektów budowlanych, zrealizowanych z użyciem technologii PERI.

Największe inwestycje

W ramach przygotowań do mistrzostw Euro 2012 w Polsce i na Ukrainie 7 z 8 stadionów piłkarskich zostało zbudowanych lub powiększonych przy użyciu deskowań i rusztowań PERI, tak jak większość mostów i wiaduktów w ciągach nowobudowanych dróg ekspresowych i autostrad.

Firma jest też pionierem systemów samoczynnego wspinania – pozwalających na bezpieczne i bardzo szybkie wznoszenie budynków wysokich. Znakomita większość wysokościowców w Polsce jak: Warszawskie Centrum Finansowe, Business Research Center, Złote Tarasy, Rondo 1, Złota 44, Cosmopolitan – Twarda 2/4, Sea Towers w Gdyni, Sky Tower we Wrocławiu powstała z użyciem systemów ACS i RCS (Automatic Climbing System i Rail Climbing System) osiągając tempo realizacji dochodzące do 3-4 dni na jedną kondygnację.

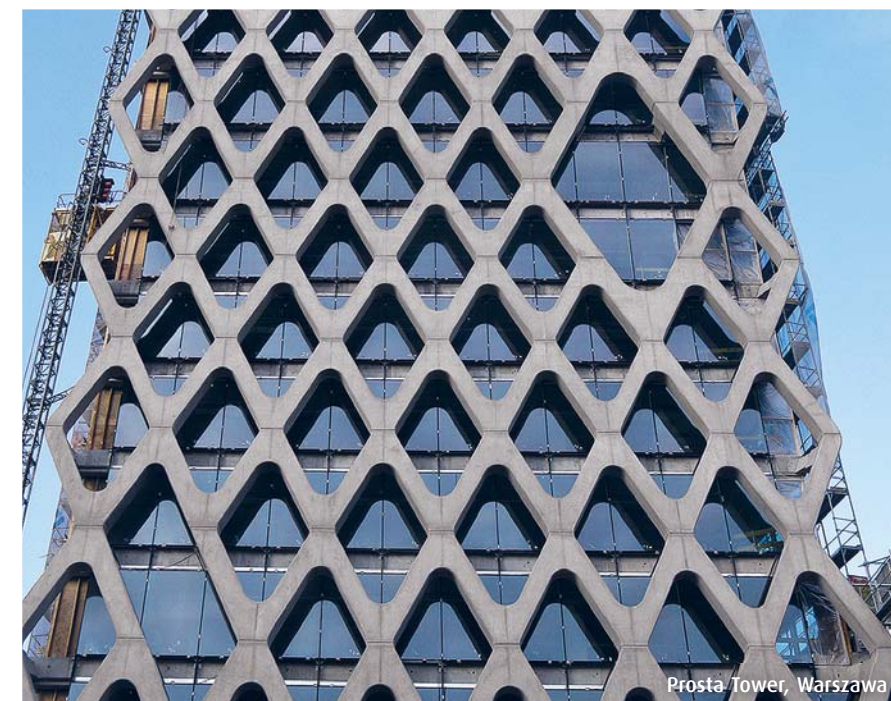
Wszędzie sprzęt i know-how PERI stanowią gwarancję sukcesu największych przedsięwzięć budowlanych. Przykładem są realizacje w Polsce i za granicą, w tym największa budowa świata ostatnich lat. PERI jest jedynym dostawcą deskowań i rusztowań, wybranym do obsługi rozbudowy Kanału Panamskiego, która ma się zakończyć w 2014 roku i zamknąć kosztem 5 miliardów dolarów.

*Autor tekstu jest Pełnomocnikiem Zarządu
d.s. Rozwoju PERI Polska Sp. z o.o.*

BETON ARCHITEKTONICZNY

Tworzywo naszych czasów

Muzeum Mercedes-Benz, Stuttgart



Prosta Tower, Warszawa



Świątynia Opatrzności Bożej, Warszawa



Prosta Tower, Warszawa

– *Piotr Dziegielewski* –
Beton architektoniczny znany jest pod wieloma nazwami: jako beton licowy, fasadowy, strukturalny, widokowy, elewacyjny, dekoracyjny czy też „nagi”, i posiada wiele niejednoznacznych definicji. Jest jednak w istocie jednym pojęciem, chociaż trudnym do sprecyzowania z racji postrzegania go w charakterze sztuki i emocji które wywołuje u obserwatora. Mało kto pozostaje wobec niego obojętny. U niektórych budzi zachwyt, a u innych skrajnie negatywne odczucia. Pomimo kontrowersji, a może dzięki nim cieszy się od wielu lat rosnącą popularnością, zainteresowaniem i uznaniem. Mimo wzlotów i upadków, koncepcja tworzenia widocznych powierzchni betonu o zdefiniowanej estetyce, nie wymagającej dodatkowych warstw wykończeniowych, zyskuje sobie coraz więcej zwolenników.

Wykonanie konstrukcji w konwencji betonu architektonicznego, cieszącej oko i ponadczasowej, jest jednak bardzo trudnym i skomplikowanym procesem. Czym innym jest oczywiście forma architektoniczna, a czym innym strona techniczna wykonawstwa. Uzyskanie efektów o jakości prezentowanej na zdjęciach wymaga odpowiedniej wiedzy, doświadczenia, wysokiej klasy sprzętu i materiałów oraz koordynacji działań wszystkich uczestników procesu budowlanego. Jako że jest to funkcja ogromnej ilości zmiennych, z których nie wszystkie daje się bezpośrednio kontrolować, najlepiej jest polegać na sprawdzonych

partnerach, posiadających największe doświadczenie w tego typu przedsięwzięciach.

PERI, jako dostawca deskowań, rusztowań i rozwiązań inżynierskich, od lat pomaga klientom osiągnąć ich zamierzone efekty wizualne i ekonomiczne. Deskowania są co prawda tylko fragmentem rozwiązania, lecz jakże ważnym z punktu widzenia ostatecznego rezultatu. Oferowane przez PERI usługi, w tym doradztwo techniczne i najwyższej jakości sprzęt, przyczyniają się na co dzień do sukcesu powstawania najbardziej spektakularnych i skomplikowanych form architektonicznych, ale i tych najbardziej ascetycznych. Ścisła współpraca z architektami i przedsiębiorstwami budowlanymi owocuje optymalizacją działań i redukcją kosztów.

Firma PERI dysponuje bardzo dużym zdobywanym w Polsce i na świecie doświadczeniem, w zakresie

realizacji projektów z zastosowaniem betonu licowego. Kadra inżynierska PERI udziela wsparcia technologicznego już na etapie planowania inwestycji, pomagając w urzeczywistnianiu wizji twórców i znajdowaniu optymalnych dla nich rozwiązań. Służymy chętnie naszym know-how i długą listą obiektów referencyjnych.

Można powiedzieć, że pojęcie deskowań wyrywa się tradycyjnemu pojmowaniu i zaszufladkowaniu jako produktu całkowicie przyziemnego, służącego brudnej robocie, co można by wnioskować z nazwy. Jak widać deskowania mogą też służyć do realizacji wyższych celów z pogranicza budownictwa i sztuki, urzeczywistniając niebanalne, a czasami nawet wizjonerskie projekty architektów.

Autor tekstu jest Pełnomocnikiem Zarządu d.s. Rozwoju PERI Polska Sp. z o.o.



Muzeum Lotnictwa, Kraków



CENTRA LOGISTYCZNE PERI POLSKA

Umiejętność integracji i koordynacji wszystkich elementów łańcucha dostaw to podstawa skutecznej logistyki. System logistyczny PERI Polska składa się z pięciu nowoczesnych baz materiałowych, oferujących pełny zakres usług towarzyszących dzierżawie. Przyjęty plan rozwoju sieci logistycznej PERI Polska oparty został na rozmieszczeniu centrów logistycznych w pobliżu dużych aglomeracji miejskich i autostrad. Konsekwentna realizacja tego planu zaowocowała poprawą jakości naszych usług. Można to zauważyć na przykładzie skrócenia czasu dostawy towarów do klientów, podniesienia jakości towaru poprzez ciągły serwis, konserwację oraz pierwowmontaże. Sprawny załadunek lub rozładunek



deskowań i rusztowań można planować z zegarem w rękę. Czas dostawy na dowolną budowę w Polsce nie przekracza 5 godzin.



Historia współpracy

PERI z Linde Material Handling Polska

Początki współpracy

Początki współpracy z firmą PERI Polska Sp. z o.o. datowane są na rok 2011.

W poprzednich latach nasz klient korzystał z usług innego dostawcy wózków, niemniej jednak cierpliwe i konsekwentne próby rozpoczęcia współpracy (kilkumiesięczny proces wyboru i bardzo kompleksowych analiz) zaowocowały kilkunastoma kontraktami na wynajem wózków Linde w różnych lokalizacjach w całym kraju (m.in. Płochocin, Jaworzno, Koninko, Kąty Wrocławskie, Gdańsk). Można by użyć takiego określenia, że były to kilkumiesięczne testy dla tych wózków (seria 394 diesel z udźwigiem od 4 do 5 ton).

Jako że wózki Linde z napędem hydrostatycznym od wielu lat cieszą się uznaniem i są zdecydowanie najczęściej wybieranymi wózkami w branży

budowlanej, była to najlepsza możliwość sprawdzenia w praktyce rynkowej opinii.

Osoby testujące wózki miały okazję sprawdzić, czy rzeczywiście hasło, jakim Linde rekomenduje wózki spalinowe z napędem hydrostatycznym, ma pokrycie w rzeczywistości...

Wybór Partnera Biznesowego

Kilkumiesięczne testy maszyn serii 394 w każdym z oddziałów firmy PERI wypadły bardzo korzystnie i były poparte opiniami samych użytkowników wózków. Dodatkowo koszty utrzymania wózka (spalanie oraz np. koszty części zamiennych) były w dużej mierze niższe, niż pierwotnie zakładano, dlatego wszystkie te elementy pozwalały z optymizmem patrzeć na przyszłą współpracę.

Wspólnie z klientem opracowywane były dokładne specyfikacje techniczne samych wózków widłowych (precyzyjnego doboru rodzajów maszyn, wideł, osprzętu i całego wyposażenia

opcjonalnego), które wymagały wielu spotkań i rozmów, dotyczących oczekiwań klienta działającego na niezwykle dynamicznym i wymagającym rynku. Finalnie, pod koniec roku 2011, PERI Polska zamówiło pierwsze 10 sztuk wózków Linde typu H45 D (napęd dieslowski, udźwig 4500 kg), dywersyfikując swoją aktualną flotę wózków.

Pierwsze miesiące były okazją do zdobywania kolejnych wspólnych doświadczeń, a sama współpraca rozwijała się prężnie, owocem czego w połowie 2012 r. zostały zamówione kolejne 5 szt. wózków typu H45 D.

Dzień dzisiejszy

Obecnie współpraca rozwija się krok po kroku pomyślnie, a zadowolenie klienta, zarówno od strony kosztów eksploatacji, jak i operatorów użytkujących wózki, świadczy o tym, że produkty Linde spełniają pokładane w nich oczekiwania i pomagają na co dzień w prowadzeniu działalności biznesowej.

Z perspektywy już prawie dwuletniej współpracy pragnę dodać, że wybór naszej firmy i zakup kilkunastu wózków traktujemy jako wyraz zaufania i duże wyróżnienie!

Bardzo cieszy nas również to, że pracownicy firmy PERI mają możliwość korzystania z unikalnych rozwiązań proponowanych przez Linde Material Handling, a każda pozytywna opinia wyrażana przez użytkowników motywuje nas do dalszej pracy nad ofertą oraz ciągłego podnoszenia poziomu świadczonych usług.

Uważam, że należy też pamiętać, że nasze partnerstwo opiera się również na wzajemnej wymianie doświadczeń i umiejętności ich wykorzystania w codziennym biznesie.

Na koniec chciałbym zapewnić firmę PERI Polska, że dołożymy wszelkich starań, aby nasza współpraca nadal rozwijała się z korzyścią dla obu stron!

Zespół Linde, jak zawsze, pozostaje do usług!

Opracował: Mariusz Banachowicz
Starszy Doradca Techniczno – Handlowy
Linde Material Handling Polska, o. Warszawa



COACHING NA CO DZIEŃ SZEFIE, A JEDNAK ZNALAZŁAM SPOSÓB

–Joanna Żukowska–

Szefie, nie da rady... a co ja mam z tym zrobić... nie da się... nie poradzę sobie z tym problemem. Jako kierownik projektu, zespołu, menedżer, dyrektor czy prezes, zastanów się czy często słyszysz takie stwierdzenia? Z dużym prawdopodobieństwem można uznać, że owszem. Co zatem zrobić? Jak

ustrzec się przed powracającymi problemami, bardzo często do samodzielnego, często ponownego rozwiązania przez osobę zarządzającą? Okazuje się, iż świetnym sposobem na ów bólączkę, niezależnie od tego jaką funkcję sprawujesz, czy kierujesz dwiema osobami, czy tysiącem, jest coachingowe podejście do zarządzania.

Warto więc najpierw określić czym jest coaching. Pewną podsumowującą definicją jest określenie, iż „coaching to pomoc i kierowanie rozwojem umiejętności oraz kompetencji osoby, w określonej dziedzinie prowadzone indywidualnie przez trenera osobistego (coacha). Jego istotnym elementem jest partnerska relacja i wzajemne zaufanie między osobistym trenerem, a jego uczniem/klientem/sportowcem/pracownikiem/zespołem/itd. Zasadniczym zadaniem coachingu jest wsparcie osoby objętej coachingiem w osiągnięciu przez nią uzgodnionych z coachem na wstępie celów”. Innymi słowy „Coaching to proces mający pomóc ludziom w osiągnięciu lepszych wyników działań”.



Rysunek 1 - Wartości coachingowego podejścia do zarządzania
Źródło: Holliday M., Coaching, mentoring i zarządzanie – Jak rozwiązywać problemy i budować zespół, Helion, Gliwice 2006

A jak wygląda coachingowe podejście do zarządzania?

Opiera się na indywidualnej i zespołowej współpracy z członkami zespołu bazującej na poniższych wartościach (rysunek 1). Po pierwsze należy pamiętać o jasnym, dwustronnym komunikowaniu. Oznacza to, iż przekazując zadanie pracownikowi należy sprawdzić, czy i jak on je rozumie. Poprosić, aby w kilku zdaniach wyjaśnił, jak planuje je zrealizować, jaki będzie wynik. Dzięki temu uniknie się niejasności, rozbieżności i błędnego, niezrozumiałego wykonywania zadania. W drugim kroku należy pracowników wspierać, lecz absolutnie nie może polegać to na dawaniu gotowych rozwiązań czy wykonywaniu obowiązków przez zarządzającego. Wspieranie polega na rozmowie o zadaniu czy problemie. Jednakże ważne, aby pytać współpracownika o jego receptę na wyjście z opresji i prawidłowe wykonanie zadania, a nie przedstawianie własnych gotowych sposobów osiągnięcia celu.

Ponadto niezwykle ważna jest wspólna współpraca. Rolą menedżera stosującego coachingowe podejście do zarządzania jest tworzenie możliwości współpracy w zespole, organizowanie spotkań, zachęta i motywowanie pracowników do wzajemnego działania, pozytywnej facylitacji, a co za tym idzie, wzajemnego wsparcia przekładającego się na sukces całego zespołu. Następnymi dwoma, niezwykle ważnymi, aczkolwiek zazwyczaj pomijanymi, elementami są przedstawienie perspektywy oraz ryzyka. W przypadku perspektywy, mowa o zaprezentowaniu korzyści wynikających z osiągnięcia celu. Należy wskazać korzyści dla każdego pracownika, dla całego zespołu, a także dla firmy. Mówiąc o ryzyku, obowiązkiem zarządzającego jest zwrócenie uwagi na zagrożenia, które mogą wiązać się z projektem. Są to zagrożenia, które mogą wystąpić, na samym końcu w wyniku nie zrealizowania celu, a także równoległe - w trakcie realizacji procesu osiągnięcia celu. Warto przedyskutować je z zastosowaniem zasady jasności oraz współpracy, a więc przy wykorzystaniu

„... należy pracowników wspierać, lecz absolutnie nie może polegać to na dawaniu gotowych rozwiązań czy wykonywaniu obowiązków przez zarządzającego. Wspieranie polega na rozmowie o zadaniu czy problemie”

Aby było to możliwe, należy w pracownikach budować poczucie własnej wartości. Nie polega to wyłącznie na zewnętrznym podnoszeniu ich kwalifikacji, na przykład poprzez udział w seminariach czy szkoleniach. Sednem będzie tu wskazywanie i podkreślanie dlaczego właśnie ta osoba została wybrana do realizacji danego zlecenia. Podkreślanie jakie cechy i kwalifikacje predestynują go właśnie do tego zadania. Co ciekawe, wzmocnienie poczucia pewności siebie przekłada się na wzrost samomotywacji i zaangażowania pracowników.

przykładowo burzy mózgów dotyczącej dyskusji nad potencjalnym ryzykiem. Kolejną wartością jest cierpliwość. Jedynie cierpliwy menedżer będzie w stanie przeprowadzić ponowną konstruktywną krytyczną rozmowę z pracownikiem, bez wskazywania gotowego rozwiązania, czy co gorsza, samodzielnego wykonania zadania za pracownika. Należy pamiętać, iż tylko takie podejście jest edukacyjne i kształci we współpracownikach samodzielność, a także umiejętność sprawniejszego, dokładniejszego wykonywania zadań w przyszłości.

Nieodzownym czynnikiem, w który musi być wyposażony menedżer stosujący coachingowe podejście do zarządzania, jest zaangażowanie – zaangażowanie w słuchanie swojego zespołu, wspieranie, motywowanie, dawanie dobrego przykładu. I dwa ostatnie, ale równie ważne czynniki, to zaufanie i szacunek. Jedynie menedżer kierujący się ów wartościami będzie stanowił nieformalny autorytet wśród swoich współpracowników, do którego można przyjść z gotowym rozwiązaniem, aby je skonsultować.

“ Coaching to pomoc i kierowanie rozwojem umiejętności oraz kompetencji osoby, w określonej dziedzinie prowadzone indywidualnie przez trenera osobistego ”

Reasumując, stosując coachingowe podejście do zarządzania opierające się na wyżej wymienionych czynnikach i wartościach, osoba kierująca zespołem pracowników nie tylko ułatwi sobie życie, zwiększy swoją motywację i satysfakcję z pracy, ale i wpłynie na rozwój, skuteczność, zaangażowanie i chęć do realizacji zadań przez swoich współpracowników. Z dużym prawdopodobieństwem określenie “nie da się” przejdzie do firmowego lamusa.



Opracowała:
dr Joanna Żukowska

Kierownik Studiów
Podyplomowych
Coachingu na SGH.

Adiunkt w Instytucie Międzynarodowego Zarządzania i Marketingu w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie. Ekspert i partner IMMOQEE. Posiada Międzynarodowy Certyfikat Trenera w zakresie treningu, uczenia się i rozwoju wydawanego jest przez Edexcel i BTEC Professional Qualifications. Uzyskała certyfikat CoachWise posiadający akredytację International Coach Federation. Członek ICF. Posiada wieloletnie doświadczenie w praktyce biznesowej, coachingowej i trenerskiej. Specjalizuje się w coachingu, marketingu strategicznym, strategiach konkurencji, komunikacji, kreowaniu relacji z klientem.

www.immoqee.com
offi ce@immoqee.com

Niezależnie od
zadania:

Widły Najwyższej
Jakości VETTER



zarówno do małych



jak i dużych wózków



Zapytaj swojego
dostawcę o widły
VETTER



BEZPIECZNA I CICA PRACA

Linde przedstawia "BlueSpot"
– system wizualizacji toru jazdy
z funkcją ostrzegania

Gdziekolwiek pojawia się możliwość, że wózki widłowe i piesi mogą natrafić na siebie w magazynie, w czasie odbioru towarów, w obszarach wysyłkowych lub produkcyjnych, należy zawsze zachować należyte środki ostrożności w celu uniknięcia wypadków. Często dla operatorów wózków widłowych ostrzegawcze sygnały dźwiękowe stają się uciążliwe do zniesienia na tyle, że sami operatorzy umyślnie je wyłączają, tym samym ograniczając ich funkcjonalność. Dzięki systemowi „BlueSpot”, którego proces opatentowania jest w toku, Linde Material

Handling (Linde MH) od teraz ma możliwość oferowania systemu wizualizacji toru jazdy z funkcją ostrzegania, który zapewnia bezpieczeństwo podczas pracy w wąskich korytarzach roboczych, a także w obszarach ograniczonej widoczności. Zarówno operatorzy jak i pracujący w otoczeniu wózka wysoce doceniają to rozwiązanie. BlueSpot składa się z dwóch energooszczędnych, bardzo jasnych i długotrwałych diod LED zamocowanych na górze ramy ochronnej operatora. Każda z diod podświetla na niebiesko duży punkt na podłożu na kilka metrów w przód w zależności od kierunku jazdy (jazda do przodu lub do tyłu). Stanowi to ostrzeżenie dla potencjalnych zbliżających się pieszych. Niebieski punkt może być podświetlany nieprzerwanie lub migać, aby zwracać uwagę.

CARBON FASADY nie do pobicia



Jedyny na rynku zbrojony włóknem węglowym system ociepleń CARBON zapewnia ekstremalną odporność fasad na uszkodzenia mechaniczne i termiczne. Włókno węglowe jest jednym z najtrwalszych materiałów na Ziemi. Dlatego system ociepleń CARBON firmy Caparol wytrzymuje nawet 10-krotnie większe obciążenia niż dotychczasowe rozwiązania.

NOWA JAKOŚĆ BARWY

GWARANTOWANA ODPORNOŚĆ

EXTREMALNE BEZPIECZEŃSTWO

www.extremalnefasady.pl



unikalna
ergonomia

innovacyjna
technologia

wiarygodny
partner

Porsche
design

Linde

rekomendowany

profesjonalna
obsługa

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