

Σταθερή ποιότητα

...σημαίνει ότι ο αγοραστής σας μπορεί να κοιμάται ήσυχος ως προς το δικό σας προϊόν. Ότι κάθε παρτίδα, σε κάθε αποστολή θα εκπληρώνει τις προϋποθέσεις που έχετε συμφωνήσει, και μάλιστα με ένα καλό περιθώριο ασφαλείας. Για παράδειγμα, αν έχετε συμφωνήσει ότι δεν θα ξεπερνάει το 2% το ποσοστό του «ακατάλληλου προϊόντος», θα πρέπει να μεριμνάται να μην ξεπερνάει ποτέ το 1%! Έτσι, και



λάθος να γίνει κάποια στιγμή, να υπάρχει το περιθώριο για να μην εκτεθείτε.

Σταθερή ποιότητα δεν σημαίνει ότι θα μυρίζει πάντα το ίδιο ή θα έχει την ίδια πάντα γεύση. Αυτά -το ξέρουν όλοι οι αγοραστές, και δεν τους πειράζει- μπορεί να αλλάζουν με τις καιρικές συνθήκες κάθε καλλιεργητικής περιόδου.

Ας μην ξεχνάμε, ότι το περιεχόμενο της έννοιας «ποιότητα» συχνά στην Ελλάδα είναι παρεξηγημένο. Εσωστρεφώς, θεωρούμε ότι τα ελληνικά γεωργικά προϊόντα έχουν «φοβερά καλή ποιότητα» πράγμα που είναι ακριβές για εμάς που μας αρέσουν, αλλά στο εμπόριο αυτό που έχει σημασία είναι να αρέσουν στους αγοραστές μας και στους δικούς τους πελάτες.

Στην πραγματικότητα, ποιότητα σημαίνει όλα αυτά που μας ζητάει ο αγοραστής ή τα θεωρεί αυτονόητα. Πολλές φορές ακούει κανείς έλληνες παραγωγούς που δεν έχουν πληροποιηθεί αυτήν την διάσταση της ποιότητας και επιμένουν ότι οι καταναλωτές χρειάζονται εκπαίδευση για να μάθουν να ξεχωρίζουν την εξαιρετική ποιότητα των προϊόντων ελληνικών. Είναι όμως έτσι;

Δεν είναι ψέματα ότι η γευστική κλπ υπεροχή των ελληνικών προϊόντων έχει αναγνωριστεί διεθνώς. Ξεχνιέται όμως γρήγορα, όσο τα προϊόντα μας δεν είναι στα ράφια. Μάτια που δεν βλέπονται γρήγορα λησμονιούνται. Οι καταναλωτές συνηθίζουν στις γεύσεις και τα αρώματα αυτών που βρίσκουν πιο πρόχειρα, μέσω της «παγκοσμιοποίησης». Μπορεί να φτάσουν να θεωρούν αδιάφορη τη γεύση που μέχρι χτές επαινούσαν, και το ανάποδο. Αυτό έχει συμβεί ήδη με το ελαιόλαδο χαμηλής οξύτητας. Οι καταναλωτές κάποιων χωρών που είχαν συνηθίσει σε λάδια με οξύτητα 3,0 δεν έμεναν καθόλου ικανοποιημένοι από το έξτρα παρθένο, όταν κάποια στιγμή είχαν χρήματα να το πληρώσουν.

Ενας «βασικός» δεκάλογος της ποιότητας για τον προμηθευτή περιλαμβάνει:

1. Τήρηση των νόμων από τον προμηθευτή (αποδείξεις – προαπαιτούμενο).
2. Τήρηση των Ορθών Πρακτικών (πιστοποίηση - προαπαιτούμενο).
3. Να μην ξεπερνάνε οι ανιχνεύσιμοι ρύποι (κατάλοιπα φυτοφαρμάκων, νιτρικών, κλπ) τα όρια του αγοραστή, που συχνά είναι μικρότερα από αυτά που θέτουν οι νόμοι.
4. Σταθερότητα τροφοδοσίας, ανεξάρτητα από τις δυσκολίες παραγωγής.
5. Κάλυψη των αναγκών σε ποσότητες και ποιότητες (κλάσεις, μεγέθη, κλπ).
6. Κάλυψη των αναγκών σε προϊόν, στην περίοδο του έτους που το θέλει.
7. Ευελιξία τροφοδοσίας, ως προς τις μεταβαλλόμενες ανάγκες της αγοράς.
8. Συνέπεια στον συμφωνημένο χρόνο παράδοσης των παρτίδων.
9. Συσκευασία, συνθήκες αποθήκευσης και μεταφοράς στον πελάτη, και τέλος,
10. Οργανοληπτικά χαρακτηριστικά.

Για άλλους καταναλωτές στην «ποιότητα» περιλαμβάνεται και η φιλικότητα του τρόπου παραγωγής προς το περιβάλλον, την υγεία και ασφάλεια των εργατών, τη ή μη χρήση ζωικών προϊόντων (π.χ. δερμάτινων ειδών, για τους Vegan) κατά την

παραγωγή κλπ. Δεν έχει νόημα να σκεπτόμαστε αν έχουν δίκιο ή άδικο να τα ζητάνε όλα αυτά, αλλά αν μπορούμε να ανταποκριθούμε στις απαιτήσεις τους. Ο πελάτης έχει πάντα δίκιο!

Βλέπουμε λοιπόν ότι για να υποσχεθούμε «σταθερή ποιότητα» θα πρέπει να λάβουμε υπόψη μας ότι αυτή δεν είναι μια σταθερή ιδιότητα του προϊόντος μας αλλά μια δική μας ικανότητα να προσφέρουμε σταθερά αυτό που κάθε φορά ζητάει ο κάθε πελάτης μας. Η αξιόπιστη σταθερότητα του προμηθευτή ανοίγει τις αγορές. Αντίθετα, και η καλύτερη ποιότητα του προϊόντος μπορεί να βρεί κλειστές πόρτες, αν η διάθεσή του είναι «για τα πανηγύρια».

Χρειάζεται να μπορούμε να προσαρμόζουμε τις ποιότητες που κάνουμε, με κριτήριο τη γνώση μας για τις ανάγκες της αγοράς. Για να το πετύχουμε χρειάζονται δύο πράγματα:

- α) **πληροφόρηση του τι ζητάει η αγορά** -ακόμα και τι τάσεις μεταβολής έχει- και
- β) πλήρης **ελέγχος της παραγωγής**, σε μεγάλη κλίμακα.

Και τα δύο σημαίνουν **ΚΑΛΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ**

Μπορούμε να σας βοηθήσουμε, αν χρειαστείτε

Ας μην ξαφνιαζόμαστε που ένα από τα μεγαλύτερα αγγλικά σούπερμάρκετ δίνει σε έναν έλληνα παραγωγό (ομάδα) καλύτερη τιμή από ότι σε οιοδήποτε άλλο στον πλανήτη. Για το συγκεκριμένο προϊόν X ο παραγωγός μας αποδεικνύεται ως ο σταθερότερος προμηθευτής του σούπερμάρκετ, καλύπτοντας μάλιστα πάνω από το 40 % των αναγκών του. Πληρώνει παραπάνω διότι το συμφέρει να μην τον χάσει από προμηθευτή!