

Выгребание после других “профессионалов” может быть чрезвычайно неприятным занятием в любой сфере человеческой деятельности. Как правило, корректировке подлежат не только технические ошибки, но и общее мнение потребителей о добросовестности и качестве выполняемой работы, а также общего уровня квалификации всех представителей отрасли. Словом, эта уборка выходит далеко за рамки чисто оборудования, охватывая при этом мысли и чувства широкого потребителя, пишет ЛИКОНД. В начале охлаждающего сезона, или во время периода экстремальных температур, вероятность исправления результатов низкокачественной работы других подрядчиков значительно возрастает. Мы связались с консалтинговой службой некоторых климатических операторов для выяснения, имеет ли подобное явление место в настоящее время, в каком объеме и как это влияет на бизнес. Общее мнение: число случаев разгребания результатов работы некомпетентных монтажников, похоже, снижается, однако они постоянно содержат одни и те же технические ошибки. При этом, один из кондиционерных операторов развивает даже рыночную нишу переделки климатических систем у своих будущих клиентов. Насколько часто и серьезно? Как отмечено выше, фактическое количество неквалифицированных инсталляций не слишком драматично, по словам специалистов монтажных компаний. Однако, серьезность этой проблемы обостряется высоким уровнем неудовлетворенности со стороны заказчиков, а также неумным желанием широкого обнародования своего горького опыта. По мнению Sonny Knobloch из Smartway Solutions, исправление ошибок других инсталляторов составляет очень малый процент общего бизнеса компании. “Три или четыре раза в год – менее десятой части процента годовых продаж”, вторит Arthur Pickett, Президент Royair. Roger Grochmal, инженер-консультант и MBA при Atlas Care, также согласен с незначительным числом подобных случаев, но все же весьма заметным по сравнению с “тем, что мы должны видеть”. “Большинство подрядчиков прекрасно выполняют свою работу”, говорит Aaron York, Президент компании Aaron York’s Quality Air Conditioning & Heating, Индианаполис. “Но все же есть некоторые халтурщики, горе-монтажники и прочие “специалисты”, которые сначала наворотят, а потом забирают деньги и уходят. И создается впечатление о многочисленности подобных контор – гораздо больше, чем на самом деле – поскольку каждый впоследствии желает о них поговорить”. “Большая часть лицензированных, застрахованных и связанных контрактными обязательствами кондиционерных компаний работают очень профессионально” подчеркнул York. “Время от времени, все мы допускаем различные огрехи, которые потом исправляем к удовольствию заказчиков, поэтому, время, потраченное на переделку результатов работы других монтажных подрядчиков, в принципе, ничтожно”. “Такие случаи действительно единичны и, при поступлении звонка от неудовлетворенного клиента, причиной обычно является низкое качество выполнения работ”, говорит Ken Bodwell из Innovative Service Solutions. Выгребание результатов неквалифицированной работы других операторов “стало для нас рыночной нишей”, утверждает Russ Donnici, департамент технического анализа надежности и качества обслуживания клиентов при Mechanical Air Service Inc. Типичные причины Причины инсталляционных ошибок довольно схожи. “Мы неоднократно убеждались: проблема заключается не в самом оборудовании, а лежит на стороне дома или существующей системы”, говорит Larry Taylor, Президент компании AirRite Air Conditioning Co. Характерные причины – неудачно спроектированная или негерметичная воздухопроводная сеть, неправильное приложение системы, неверный размер медных

магистралей, а также нарушение универсальных правил. “Достаточно часто приходится видеть климатическое решение с новым высокоэффективным воздухоочистителем и, при этом, система не справляется с перепадом давления”, подчеркивает Donnici. Помимо ошибок с системными настройками или неправильным расчетом сечения воздухопроводов при замене вентиляционной части, Donnici также отмечает “проблемы равномерного распределения нагрузки при установке зонной системы – некорректно смонтированный, неверно откалиброванный или вообще отсутствующий байпас”. “Самые распространенные причины неисправностей связаны с монтажом оборудования, нежели с его фактической эксплуатацией”, продолжает он. “Иногда, инсталляционные просчеты выводят из строя компрессоры и другие компоненты системы”. “При установке новых систем, подбор требуемых трубных магистралей и типоразмера оборудования, также, похоже, является проблемой”, говорит Bodwell. “При обслуживании, это неграмотная диагностика – поручение задания неквалифицированному сервисному инженеру, пытающемуся обманом решить этот вопрос”. По словам Grochmal, одна из наиболее часто встречающихся проблем – расширение существующих климатических систем и установка дополнительного кондиционерного оборудования, “ожидая при этом, что существующая система и воздухопроводная сеть справятся также и с рабочими требованиями новой части. В большинстве случаев, это предположение, конечно же, ошибочно, но весьма способствует, по мнению многих, снижению расходов”, подчеркивает он. Новые клиенты? Одно из преимуществ выгребания результатов некачественной работы другого инсталлятора состоит, разумеется, в “обращении” пострадавшей стороны в сторонника своей компании. Какое число потребителей можно таким образом обратить? Ответы консультантов наших подрядчиков лежат между “большинством из них” и “практически всеми”. “При поступлении звонка “за спиной” у нерадивого монтажного оператора, клиент становится нашим, я бы сказал, на 100%”, рассуждает Bodwell. “В случае существующих контрактных обязательств, подлежащих выполнению, мы пытаемся при первой же возможности получить доступ к лицам, принимающим решения. Услуги нашей компании обойдутся клиенту дороже нынешнего, ‘напортачившего’ подрядчика, т. е. этот момент ему необходимо будет как-то оправдать”, подчеркивает Bodwell. Для заключения соглашения с новыми клиентами, необходимо продемонстрировать квалификацию и профессиональные знания. По мнению Taylor, более 90% меняют компанию сразу после проверки и оценки состояния системы. “Они видят и понимают: это необходимо сделать. Мы демонтируем большое количество установок и устанавливаем существующее оборудование снова”, говорит он. “Типоразмер оборудования, на наш взгляд, далеко не всегда является источником проблемы”. “Обычно, мы рекомендуем потребителям те или иные действия и советуем, затем, обратиться к своему монтажному подрядчику для выполнения этих работ, если он, конечно же, в состоянии это сделать”, подчеркивает York. “Если нет, мы устанавливаем цену за устранение всех ошибок, выполняем работу и предлагаем им сервисный контракт. Большинство соглашается”. “Процент удержания подобных клиентов - 100, к тому же, они являются источником многих рекомендаций в будущем”, говорит Donnici, предприятие которого культивирует заказчиков подобного рода как рыночную нишу. “Из всех полученных нами запросов на обследование и исправный запуск проблемных кондиционеров – с главным подрядчиком на грани вызова в суд – нам удалось избежать судебных разбирательств в 100% случаев”. Клеймо позора В процессе смывания пятен потребительского восприятия, оставленных непрофессиональными монтажниками,

наиболее оптимальная стратегия в большинстве случаев — четкое следование выбранному курсу, если этот курс, разумеется, правильный. “Мы подготовили детальную презентацию, указывающую на недостатки использования услуг дешевых подрядчиков, и активно пользуемся ей в подобных случаях”, поясняет Knobloch. В своем послужном списке, владелец компании Royal Air, Arthur Pickett, подчеркивает в частности 30-летний опыт в климатическом бизнесе, прекрасные рекомендации, безупречную репутацию в Торговой Палате, участие в Объединении BBB (Better Business Bureau, авторитетной организации, всячески содействующей честному и справедливому бизнесу и высокому уровню доверия между продавцом и покупателем), положительные отзывы Главного Прокурора штата, упоминание компании в списке привилегированных сервисных операторов Angie’s List и профессиональное членство в Ассоциации Американских Климатических Подрядчиков (ACCA). Кондиционерные операторы, такие как Bodwell, предпочитают не сравнивать себя каким-либо образом с монтажными предприятиями, пользующимися сомнительной репутацией. “Мы продаем честность и профессионализм, наши клиенты – самая объективная оценка нашей работы и они открыты для каждого”. “За 77 лет на рынке, мы завоевали позицию очень высокого доверия среди наших заказчиков”, говорит Grochmal. “Почивать на лаврах, однако, не собираемся и постоянно укрепляем ценность наших услуг”. “Самое важное для нас – наш инженерный профессионализм, а крупные инвестиции в качество посредством сертификации ISO 9001-2000 – наглядное тому свидетельство”, подчеркивает он. “Мы также выпустили собственное видео под названием ‘Идеальная инсталляция’, и разместили его на нашем сайте www.atlascare.ca, и на You Tube. При каждой презентации нашего бизнеса, будущие клиенты видят собственными глазами нашу приверженность высокому качеству и добросовестному выполнению своей работы”. Larry Taylor считает: “Все сводится к подкреплению слов делами, демонстрации своего профессионализма, разъяснению заказчику сути проблем и их решений, внушению доверия, использованию рекомендаций удовлетворенных клиентов, и самое главное – высокого уровня квалификации членов нашей команды и их профессиональных качеств”. Aaron York прямо бросает вызов некомпетентным монтажникам. “Если они сертифицированы, мы готовы обсудить с ними эту проблему при условии ответственного выполнения работы в дальнейшем, а не покупки разрешений по мере надобности при очередной инспекции: иначе, они будут иметь дело с Аттестационной Комиссией”. “Это происходит довольно редко”, продолжает York. “Если компания сертифицирована, она обычно старается предоставлять качественные услуги. При встрече с нелицензированными операторами, мы информируем Аттестационную Комиссию, Объединение BBB, Главного Прокурора штата, Ассоциацию Angie’s List и т. д. – после этого они, как правило, бегут, как ужаленные”. “На мой взгляд, профессиональные подрядчики взаимно повышают репутацию друг друга в глазах потребителей, а также укрепляют веру заказчиков в ценность и значимость нашей работы”, говорит Donnici. “К сожалению, поскольку наша отрасль не может похвастаться слишком дорогостоящим “входным билетом”, присутствие недостаточно обученных или же просто ленивых и недобросовестных монтажников весьма ощутимо”. Проблемные системы и плохо подготовленный персонал не являются чем-то уникальным или новым, указывает он. “Мы были свидетелями некорректных установок как монтажниками, нанятыми с участием профсоюзов, так и представителями компаний с колоссальным опытом работы на рынке. По-моему, повышенное внимание при вводе системы в эксплуатацию, тщательная проверка

показателей статического давления и других параметров снижают количество жалоб до минимума”.