

Ürün özelliklerinin belirlenmesi

Yurt dışına gönderdiği ürünleri ret edilen işletme sahibi arkadaşımız tam anlamıyla çılgına dönmüştü. Bağırarak “ bu adamlar kendilerini ne zannediyorlar, bize nasıl olur da iş bilmez muamelesi yaparlar “ diye söyleniyordu.

Bu KOBİ sahibi arkadaşımız ara sıra ve düzenli olmayan bir şekilde ihracat yapan bir talaşlı imalat işletmesinin patronu idi. Kendisine yurt dışından bir türlü erişip gelen müşterilerine istedikleri parçayı ürettiyordu. Ya getirilen örneğe, ya da verilen çizime uygun olarak parça yapıyorlardı. Genel olarak da Orta Doğu ülkelerinden müşterileri vardı. Bu son bağlantıda da teknik çizimler Avrupa Birliğinden bir müşteri tarafından gönderilmiş ve bu arkadaşımızda bu çizimlere bakarak fiyat vermiş ve işi almıştı. Sorun çıkmasını engellemek için de önden birkaç numune yapılarak müşteriden onay da alınmıştı.

Ancak üretimi yapılarak müşteriye sevk edilen ürünler ret edilmişti. Ret sebebi olarak da parçaların toleranslara uymadığı belirtilmişti. Arkadaşımızın kızdığı nokta ise, teknik çizimin üzerinde sadece iki noktada tolerans belirtilmiş olmasına karşın, müşterinin gönderdiği ret raporunda bir hayli fazla noktada tolerans ölçümünün yapılmış olmasıydı. Kendince pek de haklı bir savunma ile “ bana söylenmeyen toleransları şimdi ne cüretle ileri sürerler “ diyordu. Olayı incelemeye aldığımızda doğal olarak işe teknik çizimleri incelemekle başladık.

Gerçekten de çizim üzerinde sadece iki noktada tolerans belirtiliyordu. Çizim Almanca idi ve bu arkadaşımız Almanca bilmediği gibi, işletmesinde de Almanca bilen kimse yoktu. Konu teknik olduğu için de bütün çalışmalar çizimden hareketle rahatlıkla yapılmıştı. Müşterinin bu kadar toleransı işi bağladıktan sonra kendi kafasından uyduramayacağı noktasından hareketle, bu toleransların kaynağını aramaya başladık. Çizimi iyi Almanca bilen ve teknik konularda bilgisi olan bir arkadaşımıza internet üzerinden gönderip, telefonla çizim üzerindeki ibareler hakkında bilgi aldık. Aldığımız bilgilerin neredeyse tamamı işletme sahibi arkadaşımızın gördüğü ve anladığı bilgilerdi. Ancak can alıcı nokta bir köşede gizlenmiş duruyordu ve “verilmeyen toleranslar için filanca sayılı norma bakınız“ deniliyordu o köşede. Arkadaşımız bu ifadeyi anlamadığı için bu normda belirtilen toleransları uygulamamıştı. Bu normu arayıp bulduk ve müşterinin gönderdiği ret raporuyla karşılaştırdık ve görüldü ki müşteri haklı idi. Ancak ilginç bir tesadüf eseri olarak, gönderilen ilk örnekler de toleranslar içerisinde olduğundan müşteri tarafından kabul edilmiş ve seri üretime geçiş onaylanmıştı. Sonuç olarak seri üretimde aynı toleranslar yakalanamadığı için de ürünler ret edilmişti.

Her iki taraf da sıkıntılı idi. Müşterinin bu parçalara ihtiyacı vardı ancak elindeki parçalar giriş kalite kontrolü tarafından ret edilmişti. Üretici/ihracatçı da parasını almayı bekliyordu.

Sonunda bir uzlaşma noktası bulundu. Müşteri gönderilen bütün parçaları yüzde yüz kontrole aldı ve uygun parçaları ayırdı. Uygunsuz bulunan parçaları ihracatçıya geri gönderdi. İhracatçı da geri gelen parçaların yerine uygun parçalar yaparak alıcıya tekrar gönderdi. Müşterinin yaptığı ayıklama işleminin bedelini de ihracatçı kabul etti. Müşteri bu parçaları kullandığı kendi üretiminde gecikme yaşadı. İhracatçı zarar etti. Her iki taraf da üzüldü.

Sebepler ne idi?

“ Neye GÖRE Pazarlık “ başlıklı sohbetimizi okuyan dostlarımız hatırlayacaklardır. Her şey GÖREcedir. Referans noktasına yerleşemeyen iletişim uyumsuzlukla sonuçlanmaya mahkumdur. Hele bir de kültürler arası iletişim kurulmaya çalışılıyorsa, görün siz o zaman referans kargaşasını. Gelelim bu sohbetimizin konusu olayımıza.

Kime hak vereceğiz?

Alıcı teknik çizimi yollamış. Üretici çizime bakarak üretim yapmış. Sonuçta iş yanlış yapılmış. Her iki taraf da birbirlerini suçluyor.

Alıcı Alman, satıcı Türk, iletişim dili İngilizce, teknik belgeler Almanca. İki farklı kültür ve üç farklı dil. Anlaşma zorluğu ve hata olasılığı için her şey hazır bekliyor.

Alıcı çizimleri gönderdiğinde kendisi için çok doğal olan bir hareketle dosyasındaki Almanca kopyalarını göndermiş. Varsayım olarak alıcının bunları rahatlıkla anlayabileceğini düşünmüş. Çünkü teknik çizim her şeyi açıklıyor.

Ya metinde gizli detaylar?

Üretici çizimleri aldığı anda üzerinde görülen teknik detaylara bakarak karar vermiş.

Ya başka bir dilde yazılan ifadeler?

Her iki taraf da İngilizce biliyor ve bununla iletişim kuruluyor. Anlaşma mükemmel ve sorunsuz. Ancak devreye Almanca girdiğinde, varsayımlar yani tehlikeli unsurlar ortaya çıkıyor. Her iki taraf da karşı tarafın kendisi gibi düşündüğü ve algıladığı varsayımı ile hareket ettiğinden, anlaşma zemini kaymaya başlıyor.

Çözümü bulmuş, ortak noktaya varmış ve o an var olan sorunu çözmüştük. Ancak önemli olan bu tür sorunların yaşanmaması idi. Bu amaca hizmet etmek için her iki taraf da bundan böyle çizimlerin de İngilizce olması üzerinde mutabakat sağladı. Eğer çizimi İngilizce kopya olarak göndermek mümkün olmayacaksa, çizim üzerindeki tüm ifadelerin tercümesinin gönderilmesi sağlanacaktı. Ek bir tedbir olarak, üretici Almanca bilgisi bu konularda kuvvetli olan bir kişiden de yardım almaya karar verdi.

Ürünümüzü tanıtırken, alıcının yanlış anlamasına mani olmak ve yanlış algılamalara meydan vermemek için mümkün olduğunca ve karışıklığa meydan vermeden, detay vermeliyiz. Aynı üreticiden talep ettiğim bir parçanın çiziminde malzemenin belirtilmediğini gören arkadaşımın sorusu üzerine aradığım müşterim “ paslanmaz çelik “ demişti. Bunun üzerine arkadaşım bana paslanmaz çelik çeşitleri hakkında kısa bir ders vermiş ve yanlışın önünü almıştı.

Öte yandan şu da bir gerçek ki, bazı kötü niyetli satıcılar, ürün özelliklerinin açık ve anlaşılır bir biçimde ifade edilmesinden yana olmuyorlar. Zira müşterinin, beklentisinin karşılandığını sanarak sipariş vermesi işlerine geliyor. Sonra da kendi bildiklerini okuyarak, müşteri beklentisinin dışında özelliklerde bir ürün veriliyor. Sorun çıktığında da “ bana bu konuda bir şey söylenmemişti “ diyerek sorumluluktan kaçınıyorlar.

Karşılıklı kazanç, kalıcı pazar getirir.