نگرشی از برون به صادرات خشکبار ایران

ویلفردتاپس

در سمیناری که در تاریخ سی‏ام فروردین‏ماه سال جاری با شرکت آقای ویلفرد تاپس( Vilfred taps )رئیس اتحادیه واردکنندگان موادغذائی انگلیس در اتاق‏ بازرگانی و صنایع و معادن ایران در حضور جناب آقای مهندس علینقی سید خاموشی‏ رئیس و آقای اسد الله عسگر اولادی نایب رئیس اتاق و اعضاء اتحادیه خشکبار به‏ منظور بررسی مسائل و مشکلات فراراه توسعه صادرات خشکبار برگزار گردید آقای ویلفرد تاپس سخنرانی مبسوطی ایراد کرد که به لحاظ اهمیت آن مبادرت‏ به درج متن کامل سخنرانی وی می‏شود.

ضمن سپاس و تشکر از فرمایشات آقای‏ مهندس خاموشی رئیس اتاق ایران،من از موقعیت سیاسی بین دو کشور آگاهی کامل‏ دارم،اما این موضوع مرا از دیدار کشور شما بازنداشته است.من از زمانهای دور یکی از علاقه‏مندان کشور شما بوده‏ام و بهمین‏ دلیل به ایران آمدم تا بتواننم در زمینه‏ صدور خشکبار از ایران کمک کنم.من‏ بعنوان کسی که از بیرون به وقایع ایران‏ می‏نگرد می‏توانم شما را در مورد کمبودها و چگونگی بهبود آنها آگاه‏ سازم.دو کشور ایران و انگلستان هزاران‏ سال است که با هم روابط بازرگانی دارند و امیدوارم که این رابطه هزار سال‏ دیگر ادامه یابد.سخنرانی امروز من‏ در مورد مسائل فنی تجارت می‏باشد، هرچند که میدانم شما تمایل بسیاری‏ در گسترش بازار برحسب ارزش افزوده‏ دارید.

مطالبی را که امروز می‏خواهم بیان کنم‏ این است که در حال حاضر وضعیت‏ را چگونه بررسی کنیم که چه تغییراتی‏ در بازار بوجود آمده است.همانگونه که‏ اطلاع دارید بریتانیا یکی از بزرگترین‏ واردکنندگان خشکبار بویژه بادام‏ در اروپا می‏باشد و این کشور بزرگترین‏ مصرف‏کننده خشکبار در جهان است. تصور می‏شود آگاهی نسبت به تغییراتی‏ که در بازارهای ما بوجود آمده بسیار ارزشمند است.در گذشته صادرات بشکل‏ راحتی انجام می‏گرفت و تنها کاری که‏ صادرکنندگان می‏بایست انجام می‏دادند عرضه کالا با قیمتهای رقابتی بود. متاسفانه فعالیت تجاری به این آسانی‏ نیست.بازارها،مشتریان و مصرف‏کنندگان‏ همگی تغییر کرده‏اند برای موفقیت‏ و فروش مؤثر.امروزه باید محورهای‏ مختلفی را در نظر داشت که من به ترتیب‏ اهمیت آن‏ها را در فهرست گذاشته‏ام.

1-بازار را بشناسید 2-اعتماد و آگاهی‏ متقابل بوجود آورید 3-از تداوم عرضه‏ کالا اطمینان داشته باشید.4-کیفیت‏ کالای عرضه‏شده بالا باشد 5-قیمت‏ فروش رقابتی،مناسب و منصفانه باشد 6-خدمات عرضه شده توسط صادرکننده‏ مناسب و معقول باشد.این توجه را داشته‏ باشید که قیمت در رده پنجم لیست قرار دارد.شما باید کارهای بسیاری را قبل‏ از تعیین قیمت انجام دهید اول باید خریدار را با مناسب بودن کالا و خدمات ارائه‏ شده توسط صادرکننده متقاعد کنید اینکه‏ او می‏تواند از شما انتظار اجرای تعهدات‏ تعیین‏شده را داشته باشد و پس از آن با وی‏ به مذاکره پردازید.من که با هدف گشایش‏ کارخانه و رقابت به کشور شما می‏آیم چه‏ پاسخی به من خواهید داد؟مطمئن هستم که به من خواهید خندید و خواهید گفت که‏ - TOPS از ایران چه می‏داند،نه زبان‏ فارسی می‏داند و نه از خصوصیات فرهنگی‏ مردم و قوانین و مقررات اطلاعی دارد و پیشنهاد شما این است که بدنبال یک‏ آژانس داخلی بروم تا کمکهای مورد نیاز مرا برآورده کند.صادرات نیز به همین‏ شکل است .شما فقط در زمانی می‏توانید بطور مطلوب اقدام به فروش کالا در خارج‏ به نمائید که در مورد محدوده عملیاتی خود آگاهی لازم داشته باشید.اشتباه نکنید که به تنهائی می‏توانید در بازارهای‏ خارجی نفوذ کنید.

متأسفانه وقتی صحبت از تجارت‏ خارجی می‏شود تعداد زیادی از شما فکر می‏کنید می‏توانید بدون دریافت کمک‏ از یک راهنما تمامی فعالیتهای مربوط را انجام داده و مبلغی را که بعنوان کارمزد می‏بایست پرداخت کنید،صرفه‏جوئی‏ نمائید.در حقیقت بسیاری از صادرکنندگان‏ تصور می‏کنند نابغه هستند و در تمامی‏ رشته‏های تجاری متخصص‏اند.آنها می‏توانند بعنوان بسته‏بندی‏کننده، حمل‏کننده،سرمایه‏گذار و توزیع‏کننده‏ در کشورهای خارجی عمل کنند،حتی اگر امکان داشته باشد دوست دارند در نحوه‏ فروش کالای صادراتی در فروشگاههای‏ آن کشورها نیز مداخله نمایند.انجام این‏ نوع کارها بدون دانش کافی امکان‏پذیر نمی‏باشد.تا زمانی که دانش دقیق از بازار و نیازها و نقش خرید در آن را ندارید قادر به مذاکره نخواهید بود اکثر صادرکنندگان‏ گمان می‏کنند فقط با داشتن اسم خریدار پیشنهاد یک قیمت پائین بدون آشنایی‏ به بازار و شرکت خرید می‏توانند معامله‏ را شروع کنند.هیچ خریداری بدون داشتن‏ اطلاعات لازم از فروشنده و تنها بدلیل‏ قیمت ارزان کالایی را خریداری نمی‏نماید در بیشتر مواقع اگر قیمت ارزان باشد خریدار مشکوک می‏شود و ممکن است‏ این ارزانی را دلیل در کیفیت پائین کالا بگذارد بعضی از مواقع خریدار از قیمت‏ پائین کالا نگران و هراسان گشته تصور می‏کند شما قصد تحریک او را که کالا را به‏ قیمت بالاتر خریداری نموده است‏ دارید،و اگر مدیر شرکت از این موضوع‏ مطلع شود وی کار خود را از دست خواهد داد و یا از ارزش محموله انبار او با پیشنهاد ارزان‏ قیمت شما کاسته خواهد شد.و یا بالاخره‏ خریدار ممکن است گمان کند که این‏ کالای ارزان قبلا به رقیب وی فروخته‏ شده است بنابراین نیت خوب شما که‏ سعی داشته‏اید با پیشنهاد قیمتهای پائین‏ معامله‏ای را آغاز نمائید تأخیر منفی برای‏ شما داشته است به خودتان لطف کنید و پیش از هرگونه پیشنهاد بررسیهای لازم‏ را انجام داده و بدون فکر کاری را شروع‏ نکنید از متخصصین کمک بگیرید و اقدام‏ به بازاریابی با کمک کسانی که حاضر به‏ راهنمائی شما هستند بنمائید.

موضوع دوم مربوط به ابعاد اعتماد و آگاهی متقابل می‏باشد.چرا دوست‏ داریم در ماشین( BMW )رانندگی کنیم؟ چرا پیراهن( Peaer Garden ) می‏پوشیم؟چرا کوکا کولا می‏نوشیم؟به‏ این دلیل که ما به کیفیت خوب این کالا اعتماد داریم،نه اینکه قیمتشان ارزان‏ است.هم‏چنین احتمال سرمایه‏گذاری‏ شما در این نوع کالا بسیار زیاد است‏ زیرا اطمینان نزول قیمتشان در آینده‏ نزدیک بسیار کم میباشد.این شرکت‏های‏ با تجربه همیشه بر بازارهای خو نظارت‏ دارند و سعی می‏کنند آنها را با مازاد عرضه‏ روبرو نکنند.شرکت‏های مزبور از نام خود حمایت کرده،سعی می‏کنند مردم ذهنیتی‏ منفی نسبت به کالای آنها پیدا نکنند.

زیرا می‏دانند که در یک بازار منظم جلب‏ اعتماد مشتریان ضروری است بدون جلب‏ اعتماد نمی‏توانند مشتری را به خرید مستمر کالای خود راضی کنند.بااین‏وجود بسیاری بر این عقیده هستند که تنها کاری که باید انجام داد چرب‏زبانی و جذب‏ خریدار به سفارش کالا در اوایل فصل‏ است و بازار خودکار از خود حمایت‏ خواهد کرد.در وحله اول باید متذکر شد که‏ خریدار فقط کالایی را می‏خرد که به عدم‏ کاهش قیمت آن در آینده نزدیک اطمینان‏ داشته باشد.هیچ کس در یک بازار نزولی‏ اقدام به خرید کالا نمی‏کند،حالا هر کالایی که می‏خواهد باشد،وی‏ تنها کالایی را خریداری می‏کند که از بازار آن اطمینان داشته و احساس کند که‏ سرمایه‏گذاریش زیان‏آور نخواهد بود.

بسیاری از بسته‏بندی‏کنندگان کالا سعی‏ در جلب رضایت مشتریان جهت سفارش‏ کالا در اوایل فصل می‏نمایند.استدلال‏ بسته‏بندی‏کنندگان کالا این است که اگر سفارشات فوری صورت نگیرند،مشتریان‏ به احتمال زیاد کالاهای با کیفیت بالا که‏ در اوایل فصل موجود هستند را نمی‏توانند خریداری کنند.مطلب فوق برای متقاعد نمودن بسیاری از خریداران کفایت دارد، اما این خریدار پس از مدتی متوجه‏ می‏شود که کالایی با کیفت مشابه لاکن‏ قیمت ارزانتر در اواسط یا اواخر فصل‏ از طریق همان فروشنده به رقیب وی‏ فروخته شده است.بسته‏بندی‏کنندگان‏ و صادرکنندگان شما ممکن است رفتار خود را صحیح بدانند بازار نزول کرده‏ و ما کالای خود را به قیمت ارزانتر بفروش‏ می‏رسانیم.

خوب من متوجه این موضوع هستم، اما شما هم باید متوجه باشید که اگر این‏ مسئله اطمینان خریدار از بازارهای‏ شما از میان برداشته شود وی‏ از سرمایه‏گذاری مجدد در ایران ناامید می‏شود.و هنگامی که شما مجددا به‏ او در اوایل فصل احتیاج پیدا می‏کنید او به‏ شما می‏گوید که از بازار ایران شناختی‏ ندارد و به آن اعتماد نمی‏کند.خریدار بازار ایران را جهت انجام فعالیت تجاری‏ بسیار خطرناک می‏بیند و ترجیح می‏دهد وارد این بازار نگردد.خریدار با این محک‏ خود برای شما در بدترین زمان سال، هنگامی‏که به وی محتاج هستید فشار می‏آورد.

فقدان اطمینان از جانب خریداران‏ موجب تضعیف بازار و بی‏ثباتی آن‏ می‏گردد.این عمده‏ترین دلیل کاهش‏ قیمت‏ها می‏باشد که من چندین سال‏ است در حال تعقیب آن هستم.در مورد خرما خصوصا به نظر من جهت افزایش‏ فرصتهای بازرگانی،در وهله اول شما باید اعتماد خریدار را جلب کنید سپس‏ روشهایی را برای حمایت از بازار و تجارت‏ خود اتخاذ نمایید این کار را باید خودتان‏ انجام دهید و ما در غرب نمی‏توانیم در این‏ رابطه به شما کمک کنیم.

افزایش قیمت‏ها با ابعاد کارتل و تثبیت‏ آن،قابل اجراء نیست تنها راه چاره‏ تشکیل اتحادیه‏های تجاری و بررسی‏ مشکلات و راه‏حلهای از میان برداشتن‏ آنها است.می‏باید مسیر صحیح تجارت را در اتحادیه‏ها مشخص کنید.

ایران آینده فوق العاده‏ای را پیش روی‏ خود دارد که ارزش دفاع کردن از آن بسیار زیاد است.بنابراین من از شما و اتحادیه‏های تجاری شما درخواست‏ می‏کنم که بطور جدی نسبت به ایجاد استانداردهای ثابت که مشمول تمامی‏ صادرکنندگان بوده و تحت نظارت‏ بازرسان قرار گیرد،اقدامات لازم را بعمل‏ آورید.بدین صورت خریداران می‏دانند که‏ چه نوع کالایی ارائه می‏گردد و می‏توانند آنها را ارزشیابی کنند.هم‏چنین خواهش‏ می‏کنم از ورودء کالاهای درجه 2 به‏ بازارهای خود جلوگیری نمایید.با این‏ عمل نه فقط اعتبار کالاهای صادراتی‏ شما کاهش می‏یابد.بلکه فرصت تعیین‏ قیمت مناسب برای کالاهای با کیفیت‏ بالای خود را نیز از دست می‏دهید. با یکدیگر به رقابت بپردازید اما نه به‏ قیمت به خطر انداختن بازرگانی خارجی‏ خود.موضوع سوم.در مورد تداوم در عرضه‏ کالا می‏باشد.بازارهای جهانی در حال‏ کوچک شدن هستند.البته نه به این دلیل‏ که تعداد مصرف‏کنندگان کاهش یافته‏اند، بلکه بالعکس از تعداد نقش‏آفرینان در امر تجارت کاسته شده است.

شرکت‏های چند ملیتی بطور مداوم در حال‏ خرید شرکت‏های کوچکتر در سراسر جهان‏ می‏باشند.برای مثال در بریتانیا فقط 5 فروشگاه زنجیره‏ای خواروبار فروشی وجود دارد.

این روزها قدرت خرید شرکتهای چند ملیتی آن‏چنان بالا است که هر کدام‏ می‏توانند بازار را کنترل کرده فرصتهای‏ بازرگانی دیگر شرکتها را تصاحب کنند. اکثر زنان در کشورهای غربی تمام وقت‏ کار می‏کنند و فرصت و انرژی پخت‏وپز را در خانه ندارند،ازاین‏رو خانواده‏های‏ غربی اکثر مواقع از غذاهای آماده برای‏ تغذیه استفاده می‏کنند.شرکت‏های چند ملیتی در تولید مواد غذایی مانند پاکت‏ گمبل،یونی‏میور،نستله و نسکو فعالیت‏ دارند و این شرکتها هستند که تصمیم‏ می‏گیرند در خانه چه نوع غذائی مصرف‏ شود که فعالیتها مهمترین عامل تاثیرگذار در بازار می‏باشند ازاین‏رو شما می‏بایست‏ به آنها توجه کنید و از آن جهت که این‏ حرکتها نقش قابل ملاحظه‏ای را در بازار ایفا می‏کنند تأثیر به‏سزائی بر فعالیت‏ تجاری شما داشته باشد.ثبات در قیمت‏ از دیگر مواردی است که این شرکتها در قبال آن حساسیت بسیاری از خود نشان می‏دهند این شرکتها نمی‏توانند در طول سال براحتی اقدام به تغییر قیمت‏ فروش کالای خود بنمایند ازاین‏رو تضمین عرضه مداوم کالا بسیار حائز اهمیت است عدم ثبات در عرضه کالا و قیمتها شرکتهای مزبور را وادار به تغییر فروشندگان و یا انتخاب کالایی دیگر جهت خرید می‏کند،در نتیجه اگر می‏خواهید با خریداران بزرگ و مهم معامله‏ کنید شما باید تحول بدون وقفه‏ کالا در طول سال را تضمین نمائید.حال به‏ موضوع چهارم یعنی کیفیت کالا میرسیم.پیشرفتهای اخیر در متون‏ کامپیوتری بر صنعت ما نیز اثر گذاشته‏ است هزینه وسائل آزمایشگاهی تا حد زیادی کاهش یافته‏اند و این مهم موجب‏ تسهیل کار متخصصین مواد غذائی‏ در زمینه بازرسی کالا شده و آنها را قادر به‏ انجام آزمایشهای بیشتر و دقیق‏تر نموده‏ است.آزمایشهائی که با کیفیت و کمیت‏ بالا صورت می‏پذیرد دولت قادر به‏ افزایش استانداردهای خود برای کالاهای‏ سالمتر و کنترل مؤثر بازار نموده است‏ .روزی نیست که بدستم گزارشهائی حاوی‏ قوانین و مقررات جدید مواد غذائی از طرف‏ دولت بریتانیا یا بروکسل نرسد.

جراید همیشه بدنبال موضوعی خوب‏ جهت افزایش تیراژ گزارشهای مطبوعاتی‏ از موارد مختلف مربوط به مواد غذائی‏ و بهداشت آگاهی بسیار بدست‏ می‏دهند.آنها همه‏چیز را در مورد،دی‏ اکسید سولفور،مانده‏های متابروماید و سموم...می‏دانند طبیعتا کشف جدیدی‏ که اخیرا در مورد جنون گاوی در بریتانیا صورت گرفت تجارت مواد غذائی را مشکل‏تر ساخته است.اکنون مردم در مورد تغذیه خود به حساسیت بیشتری عمل‏ می‏کنند آنها اطلاعات روی بسته‏بندی‏ را به دقت مطالعه می‏نمایند و دوست دارند بدانند که کالای مزبور در کدام کشور تولید می‏شود.بنابراین تقاضای مواد غذائی‏ بهداشتی افزایش یافته است و خریداران‏ بزرگ مواد غذائی نیز به میزان زیادی خود را در معرض دید جامعه می‏دانند که این‏ مسئله آنها را نگران نموده تقاضایشان‏ برای کالا با کیفیت بالا را افزایش داده‏ است این خریداران از صادرکنندگان‏ در تمامی مراحل تولید کالا درخواست‏ گواهی بازرسی می‏نمایند زیرا باید مدارکی داشته باشند که در صورت وقوع‏ وضعیتی نامساعد بتوانند از خود دفاع کنند اگر کالا فاسد یا نامرغوب باشد و یا مصرف‏کننده احساس کند تأثیر نامطلوبی بروی وی گذارده است زیانهای‏ متحمل شده توسط شرکت خریدار بسیار زیاد خواهد بود،خریدار می‏بایست تمامی‏ کالای خود را از مغازه‏ها خارج کند.بعضی‏ را به مصرف‏کنندگان جهت جبران‏ زیانهای وارده پرداخت نکند.بخشی‏ از سهم بازار را از دست بدهد و قیمت کالا را از سطح قبلی خود پائین‏تر آورد.در زمانی‏ که ما غربی‏ها در حال بررسی جزئیات‏ تولید و چگونگی کنترل کیفیت کالا می‏باشیم،من خیلی عصبانی می‏شوم‏ هنگامی‏که به این کشور می‏آیم و مشاهده‏ می‏کنم که هنوز باید صادرکنندگان‏ در مورد لزوم استفاده از ماشین‏های خیلی‏ ساده مانند آهن‏ربا بحث کنم.بطور خصوصی این مطلب را نیز باید بیان کنم‏ که هنوز مشاهده می‏شود در ایران هستهء خرما را بصورت سنتی خارج می‏سازند یعنی با دهان.این کار قابل قبول نیست. شما نباید منتظر من باشید که این موضوع‏ را گوشزد کنم.کافی است گزارشی در این‏ مورد در جراید غربی به چاپ برسد.آن‏ هنگام شما باید صنعت خود را به فراموشی‏ بسپارید.هیچ‏کس نمی‏تواند چنین عملی‏ را تحمل کند.آیا شما چیزی را که کسی‏ در دهانش گذاشته می‏توانید میل کنید؟ ما باید خود را برای زندگی در سال 2000 آماده کنیم غربی‏ها می‏توانند با شما در این‏ زمینه همکاری کنند اما در وهله اول این‏ خود شما هستید که باید بخود کمک کنید شما باید از مخالفت با مسئولان بهداشت‏ و ناظران دولت اجتناب کنید.خواهش‏ می‏کنم آن را بچشم مأموران پلیس‏ بنگرید.افزایش کیفیت و استانداردهای‏ کالا موقتی است،مرتکب اشتباه نشوید از این اقدامات صرف‏نظر نخواهد شد و اگر شما زودتر بتوانید خود را با آنها وفق دهید بسود ما خریداران و صنعت شما خواهد بود. من از اینکه می‏بینم دولت ایران اقدام به‏ اصلاح نحوه تولید در این صنعت کرده‏ است بسیار خوشحالم.باوجوداین بیش از این نمی‏توانم تأکید کنم که شما باید مراقب صنعت خود باشید GATT و NICC و EEC در حال از میان‏ برداشتن تمامی محدودیت‏های تجاری‏ اعمال شده هستند.برای مثال تا سال‏ /2000 مقرراتی که در EEC بعنوان‏ حد اقل قیمت صادرات اعمال می‏گردد بطور کامل برای مواد غذائی حذف خواهد شد یعنی 30 درصد سودی که شما از این‏ راه دریافت می‏کردید دیگر مشمول شما نخواهد شد ایران دارای بهترین محصول‏ خرما است و با این مهم فرصت‏های تجاری‏ بسیاری را برای این کشوربوجود می‏آورد بنابراین شما از امکانات خود استفاده کنید و نگذارید سایر کشورها مانند ترکیه، مکزیک و شیلی بازارهای جهانی‏ را از دست شما خارج نمایند.کشورهای‏ نامبرده دنیای مدرن را مورد قبول قرار داده‏اند و سرمایه‏گذاری بسیاری در ایجاد گیاهان جدید و توسعه صنعت خرما نموده‏اند آن کشورهائی که در فکر سرمایه‏گذاری برای آینده نیستند آینده‏ای‏ در صنعت خرما نخواهند داشت.

موضوع پنجم درباره قیمت است.قیمت‏ کالا مهم نیست،البته شما ممکن است‏ از این گفته من بدلیل اینکه می‏دانید معامله‏گر سختی هستم متعجب‏ شوید.اما اگر قیمت مهم بود شرکتهائی‏ مانند بی.ام.و،یا مرسدس بنز قادر به‏ فروش ماشین نبودند و ما همگی فقط از اتومبیلهای ارزان قیمت استفاده می‏کردیم‏ مسئله مهم تعیین قیمتی منصفانه برای‏ تمامی نقش‏آفرینان در معامله است مانند کشاورز که بدون محصول او کالایی جهت‏ فروش و تجارت نداریم بسته‏بندی‏کننده‏ یا تولیدکننده که بدون قیمت منصفانه‏ نمی‏توانند در محصولاتی سرمایه‏گذاری‏ کنند که مشمول استانداردهای بین المللی‏ بوده و با قرارداد منعقد شده منافاتی نداشته‏ باشد قیمتی منصفانه به بازرگانان که‏ از تمامی گروه‏های نامبرده متحمل درجه‏ ریسک بیشتر و بدلیل پیش خرید کالا و نیاز به جلب رضایت خریدار می‏باشد و بالاخره قیمتی منصفانه برای مشتریان‏ که از یاد نبریم قدرت انتخاب دارند و اگر قیمت مناسبتری را در جای دیگر می‏یابند از آنجا خرید می‏کنند من در مورد سیاستهای تجاری دولت شما اطلاعات‏ زیادی ندارم و با توجه به پیچیدگی‏ بازارهای داخلی ایران نمی‏توانم تخمین‏ درستی از سود بازرگانان و موسسات‏ بسته‏بندی در معاملات بزنم،لیکن بعنوان‏ یک خریدار عمده خرما باید بگویم که‏ نحوه قیمت‏گذاری شما منصفانه نیست. شما خریداران بزرگ و کوچک را از یکدیگر متمایز نمی‏کنید و در بسیاری از مواقع‏ انتظار دارید که خریدار بزرگ مبلغی‏ را بصورت پیش‏پرداخت به شما به‏پردازد. در بسیاری از مواقع پس از اینکه با یک‏ خریدار بزرگ جهت انجام معامله‏ای‏ قراردادی بسته می‏شود و این خریدار اکثر کالاها را خریداری می‏نماید صادرکننده‏ برای اینکه حسابهای خود را تسویه کند ما بقی کالا را به قیمت ارزان‏تر به مشتری‏ دیگر می‏فروشد.این عمل ممکن است‏ برای صادرکننده مشکلی‏ ایجاد نکند اما زیان قابل ملاحظه‏ای به‏ خریدار عمده وارد می‏کند.زیرا با این‏ قیمت ارزان خریداران کوچکتر می‏توانند در بازار به رقابت برخیزند و به آهستگی‏ جایگزین خریدار بزرگ گردند.این‏ منصفانه نیست،بلکه خیلی کوته‏بینانه‏ است.با این روش صادرکننده بهترین‏ مشتری خود را ضعیف می‏کند و بدین‏ صورت در درازمدت خود را تضعیف نموده‏ است.بنابراین راجع به این موضوع‏ فکر کنید هنگامی‏که چند بسته شما هنوز به فروش نرسیده است در نظر داشته باشید که فروش ارزان قیمت آنها چه تأثیری به‏ خریدار اصلی شما می‏گذارد.من هم چنین‏ متوجه شده‏ام که شما بین خریداران FOB و خریدارانی که پس از دریافت کالا پول‏ شما را پرداخت می‏کنند تفاوتی قائل‏ نمی‏شوید.کسی که بصورت FOB کالای‏ شما را خریداری می‏کند متحمل خطر می‏شود.او مسئولیت رسیدن کالا به مقصد، پرداخت بیمه حمل کالا و هم‏چنین‏ پرداخت هزینه نگهداری کالا در کشتی‏ را به عهده دارد.تمامی این هزینه‏ها بدون‏ در نظر گرفتن خطراتش واقعی هستند.

صادرات به قیمت FOB به شما این‏ اجازه را می‏دهد تا با خاطری آسوده به‏ فعالیت روزمره خود پرداخته وجوه دریافت‏ شده را مجددا در معاملات دیگر سرمایه‏گذاری کنید،درصورتیکه خریدار نمی‏تواند چنین کند زیرا او پول شما را در ازای مدارک مربوطه پرداخت کرده و حال‏ مسئولیت حمل کالا تا مقصد بر عهده‏ اوست،لذا شما حاضر نیستند خریداران‏ FOB قیمتی را که از قیمت پیشنهادی به‏ خریداران نوع دیگر پائین‏تر است‏ در نظر بگیرید.فروش به خریدارانی که‏ پول شما را پس از تحویل کالا در مقصد پرداخت می‏کنند بمعنای این است که‏ نمی‏توانید پول خود را به سرعت‏ در معاملات دیگری به جریان بیاندازید. همچنین اگر خریدار از کالای ارسال شده‏ راضی نباشد می‏تواند پرداخت آن را نکول‏ نماید.در این صورت شما مجبور به فروش‏ کالای خود به خریداری دیگر و با قیمتی‏ کمتر می‏شوید البته بدترین حالت زمانی‏ است که کالا را ارسال کنید اما مشتری‏ بدون هیچ دلیلی بابت آن پول‏ شما را پرداخت نکند.چرا شما خریدارانی‏ را که با زحمت جلب می‏کنید حاضر هستید مسئولیت حمل درجه خطر این عمل‏ را قبول کنند،شما باید از این خریداران‏ استقبال کنید،زیرا همانظوری که بیان شد میتوانید پول خود را سریعتر دریافت کرده‏ و آن را مجددا سرمایه‏گذاری کنید برخی از خریداران مانند من هزینه بازرسی قبل‏ از حمل را خود پرداخت می‏کنند این‏ بازرسی خطر ارسال کالاهای نامناسب‏ را از میان برداشته شما را قادر به اصلاح‏ محموله خود پیش از حمل کالا می‏نماید. من تصور می‏کنم این روش یک مزیت‏ و خدمت واقعی به شماست ما به شما کمک‏ می‏کنیم که مشکل را از ریشه اصلاح کنید. هنگامی‏که کالا به مقصد می‏رسد و شما هزینه حمل کالا را متحمل می‏شوید آیا از اینکه خریدار تمامی محموله‏ شما را قبول کرده راضی نخواهید بود.

باوجوداین بسیاری از تولیدکنندگان‏ و بسته‏بندی‏کنندگان ایرانی از بازرسی کالا ممانعت می‏کنند.در برخی مواقع‏ بسته‏بندی‏کنندگان ایرانی که حاضر به‏ بازرسی کالا از جانب ما می‏شوند هیچ نوع‏ تخفیف در قیمت فروش برای ما در نظر نمی‏گیرند.اگر ما میخواهیم به شما کمک‏ کنیم بگذارید کالا را بازرسی کنیم. بسیاری از خریداران،هرچند که تعداد آنها رو به کاهش است حاضر به خرید کالا در اوایل فصل هستند این نوع‏ خریداران حامی فروشندگان هستند زیرا با خرید کالا در اوایل فصل موجب می‏شوند که خریدار هزینه بالای انبارداری‏ را متحمل نشود،لیکن در ایران هزینه‏ انبارداری هنگام قیمت‏گذاری در نظر گرفته‏ نمی‏شود و در اکثر مواقع قیمت کالا در اواسط و اواخر سال ارزانتر از اوایل سال است.این‏ امر موجب می‏شود خریدار در اوایل سال‏ وارد گردونه فروش نشود زیرا سودی‏ در قبال آن دریافت نمی‏کند.شما باید هزینه حمل کالا را شامل ساختار قیمت‏گذاری خود کنید.شما باید به ازای‏ اینکه قیمت خرید کالا در اول فصل در مقایسه با آخر فصل برابر و یا حتی بالاتر است تعیین نمائید،هزینه انبار را در نظر گرفته و انگیزه لازم را جهت جلب‏ خریدار به بازارهای خود بدهید. نمی‏توانید انتظار داشته باشید خریداران‏ ضرر کنند و همچنان به بازارهای شما بازگردند.

موضوع ششم در مورد خدمات می‏باشد. این مورد خیلی مهم است معیار زندگی‏ در غرب به معنای هزینه بالای دستمزدها و هم‏چنین زمان می‏باشد.اصطلاح‏"وقت‏ طلاست‏"واقعا صحیح است.یک عنصر خیلی مهم در صنعت ما زمان است.بدین‏ معنی که اکثر تولیدکنندگان عمده بهترین‏ سیاست در خرید را نگهداری ذخائر و پذیرش سفارشات در آخرین مرحله‏ درخواست خود می‏دانند.تحول کالا در زمانی که برای کشاورز مناسب باشد صورت نمی‏گیرد،یعنی همزمان با برداشت‏ محصول انجام نمی‏شود.فقدان انبارهای‏ مناسب در ایران امکان ارسال کالا را در مقاطع مختلف سال غیر ممکن ساخته‏ است نقش مهم ذخیره‏کننده و توزیع‏کننده‏ بر عهده واسطه‏ها گذاشته شده است‏ واسطه مسئول جلب رضایت خریدار و عرضه کالای مورد نیاز او می‏باشد اما همانطور که قبلا اشاره شد شما در بسیاری از مواقع فعالیت واسطه را جهت‏ حمل کالا به داخل کشتی و ذخیره آن‏ در بسیاری از مواقع فعالیت واسطه را که‏ در این دو مورد انجام می‏شود مشکل‏ می‏کنید و من مکررا می‏بینیم که وقتی‏ اقدام به خرید کالا نموده‏ام و آنرا در انبار ذخیره می‏کنم،و هنگام عرضه کالا متحمل زیان بالائی می‏شوم بدلیل اینکه‏ بازار ایران بر علیه من به دلایلی که قبلا گفتم عمل می‏کند و من که از مشتریان‏ بزرگ شما هستم کمتر به ارائه این نوع‏ خدمات که بسیار مورد نیاز هم می‏باشد رغبت می‏کنم.

متأسفانه در اکثر مواقع صادرکنندگان‏ ایرانی کالائی را ارسال می‏دارند که به‏ نامرغوب بودن آن آگاهی کامل دارند و آرزو دارند خریدار از این موضوع مطلع نشود و وقتی که این کالا به مقصد می‏رسد به‏ خریدار پیشنهاد تخفیف می‏دهند. باور کنید که آن روزها به پایان رسیده‏ است،کالائی که فاقد کیفیت کاملا مطلوبی نباشد مورد قبول قرار نخواهد گرفت.مثالی را برای شما بیان می‏کنم‏ مدتی پیش سفارش مقداری پسته را به‏ صادرکنندگان دائمی خود دادم قرار شد که‏ این محموله در اندازه‏های تعیین شده‏ باشند زیرا خریدار تصمیم داشت آن را بعنوان مواد اولیه مورد استفاده قرار دهد. هنگامی‏که پسته‏ها را تحویل گرفتم‏ متوجه شدم که اندازه آنها بزرگتر از میزان‏ سفارش شده می‏باشد،بنابراین‏ با فروشنده تماس گرفتم و از وی پرسیدم چرا بسته‏های مورد درخواست را نفرستاده‏ای و گفتم که اینها نمیتواند مورد استفاده قرار گیرد.فروشنده از اینکه من‏ عصبانی شده بودم متعجب شد زیرا به‏ نظر وی من میبایست از اینکه پسته‏های‏ دانه درشت را به قیمت پسته‏های کوچکتر خریداری کردم خوشحال باشم مسئله‏ای‏ را که فروشنده به آن توجه نداشت ناراضی‏ شد مشتری بود مشتری مهمترین‏ عنصر در تجارت است ما کالائی را که‏ نیاز داشت برایش ارسال نکردیم‏ و او را برای مبادلات آینده از دست دادیم. این مسئله خیلی مهم است که شما باید صد درصد کالای مورد درخواست خریدار را فراهم نمائید.اثرات مثبت در این‏ معاملات ذهنیت مطلوبی را برای خریدار بوجود می‏آورد.با عرضه کالا بطور صحیح، بسته‏بندی کالا بطور مناسب و با اعلام‏ مشخص که از ایجاد هزینه‏های اضافی‏ برای بسته‏بندی کالا در مقصد،جلوگیری‏ کنید.من در آخرین سفر خود از کارخانه‏ای‏ بازدید کردم در این کارخانه کارگران برای‏ بارگیری کالا صف طویلی ایجاد کرده‏ بودند و بسته‏های کالا را دست‏به‏دست به‏ کامیون منتقل می‏کردند.بدیهی است که‏ پس از مدتی کارگران خسته شدند و تعدادی از بسته‏ها به زمین افتاد و از شکل‏ استاندارد خارج شده هم‏چنین با کمال‏ تأسف ناظر راه رفتن کارگران بروی‏ صندوق‏ها بودم که صورت ظاهری آنها را کثیف کرده بود.خدا می‏داند که این‏ محموله چگونه بدست خریدار رسیده‏ است.از مسئول بسته‏بندی سؤال کردم‏ در جواب گفت که دستمزد کارگر در اینجا ارزان است من از خودم می‏پرسم که آیا نیروی کاری که از کالای شما مواظبت‏ نمی‏کند و تمامی هزینه‏هائی که شما برای‏ درست کردن این محموله بکار گرفته‏اید از میان می‏رود آیا جبران خسارتهای وارده‏ به کالا که بظاهر ارزان تمام شده است‏ بسود شما عمل کرده است؟هنگامی‏که‏ مشتری احساس می‏کند دیگر نمی‏تواند به شما اعتماد کند داشتن نیروی ارزان‏ سودمند است.تمامی اینها ناشی از یک‏ تفکر غلط سرچشمه می‏گیرد،میتوانیم‏ اینجا راجع به انواع کالاهائی با ارزش‏ افزوده بالا صحبت کنیم مشکلات را باید از ریشه حل کرد هنگام پاکیزه کردن خانه‏ از کف اتاقها شروع می‏کنیم تا بعد به تمیز کردن تلویزیون و دیگر اشیاء تزئینی‏ برسیم.باید قبول کرد کمبودهایی در ایران‏ وجود دارد.اگر این موارد بطور صحیح اعمال‏ شود به زودی بر آنها فائق خواهید شد.شما باید اتکای خود را بر واسطه‏های بازرگانی‏ که خوب عمل می‏کنند قرار دهید،چون‏ آنها کارهائی انجام می‏دهند که‏ شما نمی‏توانید به انجام برسانید و به چشم‏ تحقیر به آنها ننگرید و تصور نکنید که‏ می‏توانید کار آنها را خودتان انجام‏ دهید،زیرا آنها نقش انباردار،توزیع‏کننده‏ و حمایت شما را در معاملات بعهده دارند. پس سعی نکنید که آنها را کنار بگذارید. من کسانی را می‏شناسم که برای کاهش‏ هزینه خود تصمیم به برقراری ارتباط مستقیم با خریدار را می‏گیرند.این روزها خریدار شما فقط یک نفر نیست گروهی‏ از افراد هستند شامل مسئول کنترل‏ کیفیت کالا،مسئول تولید،مسئول تأمین‏ مالی و خریدار.وقتی هر چهار نفر به‏ کالا و نحوه عمل شرکت شما نظر مثبت‏ دادند آن وقت است که شما میتوانید وارد معامله شوید بنابراین شما احتیاج به‏ همکاری آنها دارید.

من در این کشور متوجه مسئله‏ای شدم که‏ تصمیم دارم آن را با شما در میان بگذارم‏ تا چند سال گذشته خرما به نرخهای‏ 950-975 دلار معامله می‏شد و همه از این‏ موضوع راضی بودند،ولی بطور ناگهانی‏ بعضی‏ها تصمیم گرفتند بدون استفاده‏ از واسطه‏ها و توزیع‏کنندگان وارد بازار شودند نتیجه این عمل کاهش قیمتها به سطح‏ 650 دلار گردید.آنها ممکن است 50 دلار صرفه‏جوئی کرده باشند اما در این‏ راستا حدود 200 تا 300 دلار بدلیل کاهش‏ قیمت متضرر شده‏اند این اندک‏بینی است‏ که ما می‏توانیم بدون این مراحل تجارت‏ کنیم.میباید بدون جنجال‏ با یکدیگر مذاکره کنیم.متوجه‏ خواهید شد بدون بازاری منظم و جلب نظر خریداران در اوایل فصل که شما به آن‏ احتیاج دارید متوجه خواهید شد عملکرد تجاری شما به مشکل برخورد می‏کند.من‏ دوباره تأکید می‏کنم بدون حمایت‏ خریداران شما با مازاد تولید خرما مواجه‏ می‏شوید و اگر خریداران متوجه این‏ موضوع بشوند تمایلی به خرید نشان‏ نخواهد داد و فشار بر روی قیمتها موجب‏ کاهش آن خواهد شد من مشتاق قیمت‏ بالا هستم و نمیخواهم مشکل بیافرینم‏ من احتیاج به عرضه‏کننده قابل اعتماد با توانائیهای سرمایه‏گذاری در کشتزارهای‏ جدید هستم.من عرضه‏کنندگانی‏ را می‏طلبم که با قدرت عمل کنند تا موجب‏ جلب اعتماد خریداران بزرگ‏ شوند.ما به قیمت بالا تمایل داریم زیرا مخارج واردکنندگان و توزیع‏کنندگان‏ مشابه هم هستند هزینه‏هائی مانند خرید کالا،پاک کردن بسته‏ها و انبارداری‏ که همیشه ثابت هستند بنابراین‏ اگر قیمتها بالا باشند مقدار این نوع‏ هزینه‏ها کمتر می‏شود.ما مشتری‏ شما هستیم و مایل هستیم به صنعت‏ شما کمک کنیم با ما رفتاری مناسب داشته‏ باشید.

من امیدوارم برخی از مطالب عنوان شده‏ بشما خط فکری جدیدی بدهد زیرا فکر نمی‏کنم قادر باشیم یک شبه همه‏ی‏ مشکلات را برطرف کنیم ولی خوشحال‏ هستم که فرصتی دست داد تا برخی‏ از مشاهدات و تجربیات خود را در مورد مشکلات با شما در میان بگذارم امیدواریم‏ بیانات من روشن باشد و انتقادات بصورتی‏ مثبت تفیهم شده باشد.من برای‏ کشور شما دوستی قدیمی و تمایل دارم‏ در شکوفائی صنعت و صادرات شما کمک‏های مؤثری بنمایم.