

Давно Россия вступает во всемирную торговую организацию, лет, наверное, пятнадцать уже, только пару лет назад наш президент сказал, что это нам в принципе не очень то и надо, вот мы и остановилось вступление, а в силу последних событий опять заговорили о вступлении. Так что же нам принесет вступление во всемирную торговую организацию?

Весь цивилизованный мир свой бизнес подогнал под определенные стандарты качества. Раньше мы гордились нашим ГОСТом, а сейчас появилось какое то ТУ, и когда мы идем в магазин, то нет гарантии, что нас не отравят каким нибудь продуктом изготовленным по ТУ, ведь сами читаете по ТУ, а какое качество – неважно.

А какая раньше была госприемка, такой стандарт качества упустили. Да ладно. Вот, при вступлении во всемирную торговую организацию, в Россию хлынут толпы желающих предоставить более качественные услуги своих производителей, которые будут продавать нам машины, качественный, не к ночи Автоваз вспомнил, будут проводить сервисное обслуживание, тоже качественное, таких моментов, что машина стоит два месяца на ремонте и к ней никто не подходил на западе не бывает.

Вот и заменят нашего производителя зарубежным, который предоставит более качественный товар, чем наш производитель. Для потребителя это конечно хорошо – в магазине вас хорошо обслуживают, качественная одежда, сервис, техника.

Только платежеспособный спрос нашего населения скоро иссякнет, а зарабатывать то надо где то. Сейчас у нас выстроилась цепочка посредников вокруг нефтяников и газовиков, и пока они обслуживают и консультируют, всем хватает, а после вступления во всемирную торговую организацию, обслуживать нефтяников более качественно будет западная компания, которая сделает это качественнее, дешевле, быстрее и мощностей хватит, да еще с рассрочкой платежа.

А почему у нас так получилось. Гост мы забыли, сейчас же у нас все по серьезному – продавец –менеджер, продажа –ритейл. А вот с наукой мальчика не угадали. Есть на западе, не на диком, наука – качественное управление Quality Management.

У нас же при сложности перевода перевели его как управление качеством, получилось абсолютно два разных понятия, но тем не менее оба прижились и уже от них никуда не денешься. Так вот западная наука качественное управление упоминается еще у великого дедушки Карла Маркса.

Качественное управление подразумевает повышение качества на пяти уровнях таких как финансовый, потребительский и так далее. Остановимся на повышении качества потребительского.

По статистике, если потребитель остался доволен, то он сообщит об этом шести своим друзьям, так вскользь, если его еще спросят, где взял и так далее, а вот если потребитель остался не доволен, то он сообщит об этом двенадцати человекам, а сейчас с наличием у многих интернета еще и на форуме обо всем расскажет. Так вот вопрос, как наши компании работают, если поехать в автосервис после прочтения материала форумов нет желания.

Если работодатель выжимает все соки за три месяца и далее вводит новые человеческие ресурсы в оборот, то опять появляются вопросы. Например, в восьмидесятые, пьяный парень после дискотеки дошел до своей машины, открыл дверь и заснул на сидении, а в это время в эту машину врезалась другая машина.

Парень заснул в машине компании Форд, и Форду пришлось в результате судебных разбирательств выплачивать сто миллионов долларов, правда суд длился в течение двадцати лет, но не важно. В Европе существует презумпция виновности для производителей, то есть производитель должен доказать, что он не преднамеренно нанес вред потребителю, и попытается он только не заплатит, его съедят, какой бы гигант там не был.

У нас же надо собрать кучу доказательств, которые еще надо и доказать за свой счет. Не зря же в западных инструкциях по применению прописано четко чего нельзя делать с продуктом, а при возникновении неисправностей обратиться в сервисный центр по адресу.

У нас способы устранения неисправностей, принципиальная схема, плюс какой

паяльник лучше выбрать. И это действительно не смешно.

Мы пока занимаем 130 места по уровню жизни, а хотя страна, которая имеет действительно богатые природные ресурсы, да еще и не используемые интеллектуальные ресурсы. Так что для развития у нас большой задел, чем надо и воспользоваться.