

Συνέντευξη στον
Μάριο Παρλιάρη

Η εταιρεία Mass Courier συμπληρώνει φέτος 20 χρόνια ανελλιπούς προσφοράς στο χώρο των Ταχυμεταφορών και ο επικεφαλής της, Ιωσήφ Αρμακόλλας, αναλύει στο Retail Business τα στοιχεία που την ξεχωρίζουν από τον ανταγωνισμό, τους σημαντικότερους «σταθμούς» στην πορεία της εταιρείας και τους τρόπους με τους οποίους διατήρησε σε υψηλά επίπεδα την ποιότητα των υπηρεσιών της μέσα στην οικονομική κρίση.

Ποια είναι η εταιρεία Mass Courier; Πότε ιδρύθηκε, από ποιον και ποιος είναι ο σκοπός της;

Ίδρυσα την MASS COURIER το 1994 μαζί με μια ομάδα έμπειρων στελεχών στο χώρο των ταχυμεταφορών. Πρωταρχικός σκοπός της Mass Courier ήταν και είναι η ανάδειξη των υπηρεσιών της σε σχέση με τις άλλες εταιρείες Courier, στοχεύοντας στην παροχή καινοτόμων υπηρεσιών ταχυμεταφοράς εγγράφων και δεμάτων. Στην πορεία των χρόνων αποκτίσαμε σταθερούς πελάτες, που μας προτιμούν για την αξιοπιστία και την επίτευξη ακόμη και των πιο δύσκολων αποστολών. Η Mass Courier ανταποκρίνεται σε κάθε απαίτηση των πελατών που την έχουν επιλέξει για business partner. Δεν δημιουργεί κενά στην παραγωγική διαδικασία, αλλά αντιθέτως τα συμπληρώνει. Για όλους εμάς οι ικανοποιημένοι πελάτες μας είναι η καλύτερη ανταμοιβή μας σε ένα πολύ δύσκολο επάγγελμα.

Σε ποιες περιοχές δραστηριοποιείται η εταιρεία; Υπάρχει κάλυψη για περιοχές εκτός Ελλάδας;

Με δίκτυο αντιπροσώπων και συνεργατών σε περισσότερες από 150 πόλεις σε όλη την Ελλάδα πραγματοποιούμε παραλαβές και παραδόσεις καθημερινά - από ένα φάκελο έως παλέτες με εμπο-

ΙΩΣΗΦ ΑΡΜΑΚΟΛΛΑΣ ΕΠΙΚΕΦΑΛΗΣ MASS COURIER

ΣΤΑΘΕΡΗ ΠΟΡΕΙΑ ΣΤΙΣ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ



ΤΑ 20 ΧΡΟΝΙΑ
ΠΟΡΕΙΑΣ ΤΗΣ
ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΚΑΙ
Η ΣΥΝΕΧΕΙΑ...

ρεύματα. Σε συνεργασία με τις μεγαλύτερες εταιρείες courier του εξωτερικού η Mass Courier προσφέρει σε πολύ ανταγωνιστικές τιμές αποστολές εγγράφων και δεμάτων σε περισσότερες από 200 χώρες σε όλο τον κόσμο.

Ποια είναι τα στοιχεία που ξεχωρίζουν τη Mass Courier από τον ανταγωνισμό και την έχουν βοηθήσει να συνεχίζει μέχρι σήμερα την πορεία της;

Η Mass Courier ξεχωρίζει από τους ανταγωνιστές επειδή προσφέρει προσωποποιημένες υπηρεσίες για κάθε πελάτη. Διαφορετικές ανάγκες έχει μια ομαδική αποστολή εντύπων, διαφορετικές απαιτήσεις έχει η επείγουσα αποστολή προσκλήσεων για events, οι επείγουσες ή υπερεπείγουσες παραδόσεις. Στόχος μας είναι να μην υπάρχει ακατόρθωτη αποστολή. Χρησιμοποιούμε όλα τα διαθέσιμα μέσα μεταφοράς, επίγεια και αερόπλοια, για να πετύχουμε το επιθυμητό αποτέλεσμα γρήγορα και με χαμηλά κωστολόγια.

■ Ειδικεύομαστε στις αποστολές presskits / Δελτίων Τύπου ακόμη και των πιο εύθραυστων υλικών, φιάλες κ.λπ.

■ Αποδίδουμε έγκυρα και προγραμματισμένα τις εισπράξεις και αντικαταβολές των πελατών μας από Αττική και επαρχία.

■ Ξεχωρίζουμε για τη διεκπεραίωση ειδικών αποστολών όπως είναι οι επείγουσες παραδόσεις σε μία ή λιγότερη ώρα ή ακόμη και με τις πιο δύσκολες συνθήκες (βραδινές παραδόσεις, παραδόσεις σε Σ/Κ ακόμα και σε αργίες).

- Διανέμουμε άμεσα και αποτελεσματικά προσκλητήρια γάμων, βαπτίσεων με ειδικευμένο τμήμα επικοινωνίας για νηρ πελάτες.
- Διαθέτουμε οργανωμένο τμήμα συσκευασίας, εμφακέλωσης, επικετοποίησης που παρέχουμε παράλληλα με τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών.

Ποιες θεωρείτε πως είναι οι σημαντικότερες στιγμές στην 20χρονη πορεία της εταιρείας;

Μια από τις πιο σημαντικές στιγμές στην ιστορία της Mass Courier ήταν η εξαγορά του πλειοψηφικού πακέτου από τον όμιλο των Τεχνικών Εκδόσεων το 2001. Η συνεργασία ήταν πολυεπίπεδη και ευεργετική και για τα δύο μέρη. Το 2006 επεκτάθηκε με την εξαγορά των Τεχνικών Εκδόσεων από τον Όμιλο Λυμπέρη. Παρά την κρίση της μητρικής εταιρείας, η Mass Courier, χάρη στην ορθολογιστική διαχείριση που πάντα τη χαρακτήριζε, κατάφερε να βγει αλώβητη από την κρίση. Το 2012 μεταφερθήκαμε σε νέες ιδιόκτητες εγκαταστάσεις και ανανεώσαμε το στόλο μας με νέα οχήματα. Φέτος συμπληρώνουμε 20 χρόνια παρουσίας στο χώρο και νιώθουμε την ανάγκη να ευχαριστήσουμε τους πελάτες που μεγαλώσαμε μαζί τους.

Πόσο επηρέασε τις δραστηριότητες της Mass Courier η οικονομική



κρίση και πώς κατάφερε να επιβιώσει μέσα σε αυτές τις συνθήκες;

Η οικονομική κρίση ανέμεσα σε όλα τα δεινά που την ακολούθησαν, επέφερε ένα ξεκαθάρισμα και στον ευαίσθητο χώρο των εταιρειών courier. Απέτρεψε ερασιτέχνες χωρίς κεφάλαια κίνησης να δραστηριοποιηθούν στην αγορά. Ταυτόχρονα, ενδυναμώσε όσους διακρίνονται για την εξειδίκευση και τον επαγγελματισμό τους και έχουν αναπτύξει με τα χρόνια συμπαγές πελατολόγιο.

Για να αντιμετωπίσουμε την κρίση, ενισχύσαμε τα κεφάλαια της εταιρείας για να αντιμετωπίσουμε τις αναπόφευκτες επισφάλειες. Ιεραρχούμε τις ανάγκες μας βελτιώνοντας τις υπηρεσίες μας. Οι εφαρμογές υψηλής τεχνολογίας μάς βοηθούν να μειώσουμε τα κόστη μας. Ενισχύουμε την ανταγωνιστικότητά μας, λανσάροντας νέες υπηρεσίες και, γενικά, γινόμαστε ευέλικτοι και ουσιαστικοί. Προσωπικά, την οικονομική κρίση τη βλέπω σαν ένα μεταβατικό στάδιο. Είναι μια ευκαιρία αναδιάρθρωσης. Μια ευκαιρία εξέλιξης και προόδου. Όποιος καταφέρει να προσαρμοστεί στις νέες συνθήκες, αυτός έχει συγκριτικό πλεονέκτημα έναντι των άλλων.

Ποια είναι τα σχέδιά σας για το μέλλον και την περαιτέρω εξέλιξη της Mass Courier;

Σε μια δύσκολη εποχή, με μια ιδιαίτερα ανταγωνιστική αγορά, η Mass Courier έχει σχέδια και αισιοδοξεί για το μέλλον.

■ Εξελίσσουμε τα πληροφοριακά μας συστήματα, εκπαιδεύουμε

το προσωπικό μας σε θέματα ασφάλειας, τεχνολογίας και απορρήτου, προχωράμε σε επιτυχημένες συνεργείες.

■ Ανανεώνουμε το στόλο των οχημάτων μας με ευαισθησία στις περιβαλλοντολογικές συνθήκες,

■ Εξελίσσουμε τη δυνατότητα για online διαχείριση των αποστολών μέσω της ηλεκτρονικής μας διεύθυνσης, www.masscourier.gr

■ Βρισκόμαστε κοντά στην υλοποίηση του εξοπλισμού των οδηγών μας με ειδικά τερματικά που επιτρέπουν την παρακολούθηση των αποστολών μέχρι την τελική τους παράδοση.

Αυτό όμως που αυτή την περίοδο η Mass Courier σχεδιάζει, είναι δύο υψίστης σημασίας, για την ίδια, δραστηριότητες. Η μία έχει να κάνει με τη διεύθυνση της υπηρεσίας Αυθημερόν - Επείγον - Υπερεπείγον, που απευθύνεται σε πελάτες με πίεση στο χρόνο παράδοσης όπως διαφημιστικές εταιρείες, ΜΜΕ, PR, Retail, εταιρείες e-commerce, τράπεζες κ.λπ. και η δεύτερη την καλύτερη διαχείριση των ομαδικών αποστολών βάσει χρήσης νέου αυτοματοποιημένου μηχανογραφικού συστήματος και συστήματος αυτόματης ταξινόμησης που απευθύνεται σε πελάτες με μαζικές αποστολές, που θέλουν πραγματικά χαμηλό κόστος σε σύντομο χρόνο παράδοσης.

Ποια είναι η κατάσταση που επικρατεί σήμερα στην αγορά ταχυμεταφορών στην Ελλάδα; Τι προοπτικές υπάρχουν;

Όπως και σε όλη την οικονομία έτσι και στον κλάδο των ταχυμεταφορών η κρίση επέφερε διαθρωτικές αλλαγές. Οι εταιρείες όμως που διακρίνονται από συνέπεια, επαγγελματισμό και βαθιά γνώση της αγοράς αντέχουν σε μια κατάσταση κρίσης ή, κατά κάποιους, εξορθολογισμού. Από την άλλη, η επερχόμενη απελευθέρωση της ταχυδρομικής αγοράς θα σηματοδοτήσει νέες εξελίξεις. Αναμένεται, λοιπόν, έντονη προσπάθεια των εμπλεκόμενων στον ταχυδρομικό τομέα της οικονομίας, για την εναρμόνιση των μεγεθών και των πρακτικών του ταχυδρομικού κλάδου της χώρας μας με τα αντίστοιχα ευρωπαϊκά. Η ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου είναι, για παράδειγμα, ένας χώρος με θετικό πρόσημο, που θα πρέπει οι εταιρείες του κλάδου να εστιάσουν την προσοχή τους. Η εξειδίκευση πολλές φορές είναι αυτή που φέρνει την αναγνώριση. Η τελική εικόνα του κλάδου των ταχυμεταφορών δεν έχει ακόμα διαμορφωθεί. Οι συγχωνεύσεις και οι εξαγορές θα είναι πάντα επίκαιρες και θα ακούγονται με ενδιαφέρον. Στην πραγματικότητα όμως είναι γνωστό ότι λίγες σε αριθμό αλλά επώνυμες εταιρείες καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο μέρος στην τελική πίτα. Πέρα από αυτό πάντα θα υπάρχει χώρος για εταιρείες μικρότερες που θα σέβονται τον εαυτό τους αλλά και τον πελάτη. Η Mass Courier θα είναι μία από αυτές. ®