

# PURMO

## /expert/

www.purmo.com

nr 1 (19)  
marzec 2006

Magazyn dla  
Sprzedawców  
Instalatorów  
Projektantów



Purmo Expert  
2006

s. 2



Purmo  
w hali sportowej

s. 5



Ludzie  
firmy

s. 8

## Jedzie pociąg z daleka... s. 4

# Purmo Expert skończył pięć lat

**Pogratulujmy sobie wzajemnie – właśnie minął piąty rok życia konkursu Purmo Expert, podzielonego na roczne edycje. W ankiecie przeprowadzonej w ostatnim biuletynie ocenili Państwo konkurs na 4,75 w skali ocen 2–5. To bardzo dużo – dziękujemy!**

W każdym roku staraliśmy się jeszcze bardziej uatrakcyjnić udział w nim: dodać nowe nagrody, uprościć zasady uczestnictwa. I staramy się nadal – kolejny, szósty rok też przynosi pewne zmiany. O nich za chwilę. Teraz przyjrzyjmy się, jak wyglądał ostatni rok.

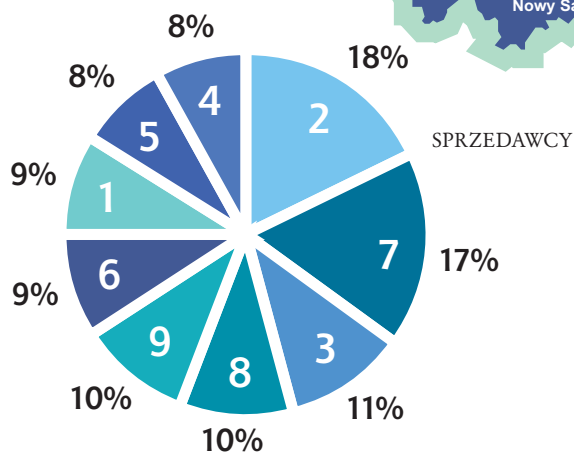
Liczba osób, które zgłosiły swój udział w konkursie w ostatnim roku, może nie jest tak wielka jak w roku poprzednim, ale dzięki nim została przekroczona imponująca liczba 12 tysięcy instalatorów i sprzedawców biorących udział w konkursie.

Najwięcej uczestników konkursu pochodzi z regionu, w którym naszym szefem sprzedaży jest pan Marek Walkowicz (Bielsko-Biała, Katowice, Kraków, Nowy Sącz) oraz z regionu pana Wojciecha Strzępki (Chełm, Krosno, Lublin, Przemyśl, Rzeszów, Tarnów, Tarnobrzeg, Zamość).

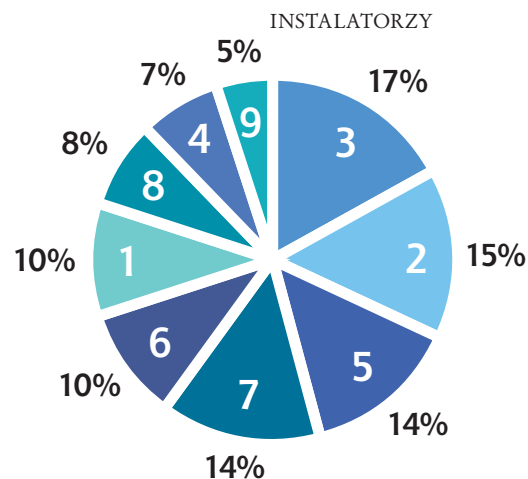
Jeśli natomiast chodzi o aktywność uczestników konkursu – czyli liczbę zebranych w roku 2005 punktów w konkursie – to procentowy rozkład w poszczególnych regionach przedstawiamy na wykresach obok.

Po raz pierwszy w konkursie liczba instalatorów zamawiających nagrody przewyższyła liczbę zamawiających je sprzedawców, skąd można wysnuć wniosek, że dla tych pierwszych był to lepszy rok niż dla drugich.

Wśród najczęściej zamawianych nagród – i to zarówno u sprzedawców, jak i instalatorów – znalazły się: bony towarowe Sodexho, koszulki, ręczniki, polary. Na te nagrody stosunkowo najłatwiej było uzbierać punkty. Ale znaleźli się i tacy, którzy „oszczędzali” punkty na najcenniejsze nagrody: zagraniczne wycieczki czy romantyczne weekendy w kraju. ■



Aktywność uczestników konkursu Purmo Expert 2005 w poszczególnych regionach Polski (w %)



## NAJLEPSI W ROKU 2005

Za zdobycie największej liczby punktów w konkursie Purmo Expert 2005 nagrodę specjalną tygodniową wycieczkę zagraniczną dla dwóch osób otrzymują:

instalator – Jarosław Gejcyg, firma JARPOL z Żyrardowa  
sprzedawca – Włodzimierz Błaszczyk, firma AMO z Sieradza

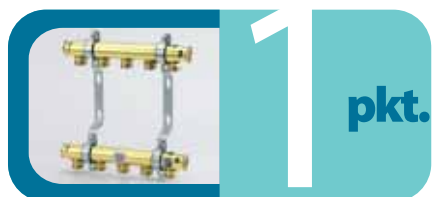
GRATULUJEMY!

# Purmo Expert 2006

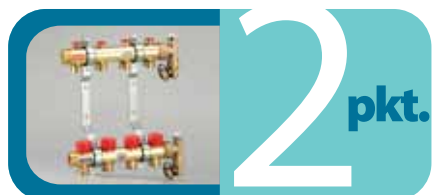
Zatem po pracowitych i udanych pięciu latach Purmo Expert rozpoczyna kolejny etap życia. Poniżej podajemy najważniejsze informacje dotyczące tegorocznej edycji konkursu. Szczegóły znajdziecie w ulotkach dołączonych do tego biuletynu.

## Więcej punktów

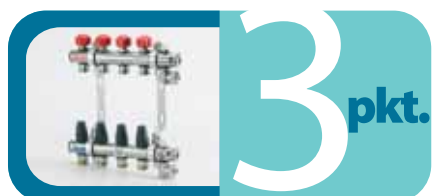
W tym roku w konkursie instalatorów i sprzedawców będą nagradzane również rozdzielacze. Punktacja za poszczególne typy rozdzielaczy wygląda następująco:



Rozdzielacz bez zaworów do regulacji przepływu (grzejnikowe)



Rozdzielacz z zaworami do regulacji przepływu



Rozdzielacz ze wskaźnikami przepływu

## Więcej nagród za punkty

Jedno z pytań zamieszczonej w ostatnim biuletynie ankiety dotyczyło nagród – czy te, które są w konkursie, uważacie za atrakcyjne i czy macie może w tym względzie jakieś życzenia. Większość uznała nagrody za atrakcyjne, a zgłaszane pomysły nowych nagród dotyczyły głównie narzędzi i elektro-narzędzi.

Wzięliśmy to pod uwagę, przygotowując nagrody w tym roku, choć musieliśmy to pogodzić z innym zgłaszanym postulatem, aby było więcej nagród za małą liczbę punktów. Tak więc w puli nagród znalazła się pilarka REMS, ale również szablony montażowy, przenośna pamięć USB 128, 3-funkcyjna torba i podręczny zestaw bezpieczeństwa. A dla tych, którzy będą chcieli zebrane punkty zamieniać na środki pieniężne, przygotowaliśmy karty płatnicze Visa, które można zasilać, wymieniając punkty zdobyte w Purmo Expencie.

Oprócz tego, że przewidzieliśmy nowe nagrody, w 2006 roku niektóre z dotychczasowych można będzie otrzymać za mniejszą liczbę punktów – zachęcamy do zapoznania się z aktualnym katalogiem nagród.

## Purmo Expert Instalator

Szczegóły na temat tegorocznej edycji konkursu wraz ze zdjęciami wszystkich nagród przedstawiamy w specjalnej ulotce, którą razem z tym biuletynem otrzymał każdy instalator należący do Purmo Experta.

Na instalatora, który zgromadzi największą liczbę punktów w tegorocznej edycji konkursu, czeka nagroda specjalna: tygodniowa wycieczka zagraniczną dla dwóch osób.

## Purmo Expert Sprzedawca

Tegoroczna edycja konkursu dla sprzedawców będzie przebiegać podobnie jak w roku zeszłym, ale jest kilka atrakcyjnych nowości. Szczegóły dotyczące etapów i nagród zamieściliśmy w ulotce, którą otrzymał z tym biuletynem każdy sprzedawca.



Sprzedawca, który w tegorocznej edycji konkursu Purmo Expert zgromadzi najwięcej punktów, otrzyma nagrodę dodatkową: tygodniową wycieczkę zagraniczną dla dwóch osób.

## Purmo Expert Projektant

Dokładne informacje dotyczące tegorocznej – atrakcyjniejszej! – edycji Paszportu Purmo zamieściliśmy w ulotce, którą razem z tym biuletynem otrzymał każdy projektant należący do Purmo Experta.

Ponadto dla projektanta, który w roku 2006 zgromadzi najwięcej punktów w konkursie, jest również przewidziana dodatkowa nagroda: tygodniowa wycieczka zagraniczną dla dwóch osób.

## NOWOŚĆ! KARTA PŁATNICZA

W tym roku punkty zdobywane w Purmo Expencie będzie można wymieniać również na złotówki. Służyć do tego będzie specjalna KARTA PŁATNICZA VISA, którą będzie można zasilać pieniędzmi po przeliczeniu zebranych punktów na złotówki. Karty płatnicze będą zasilane w kwietniu, lipcu, październiku i styczniu.

Kartą taką będzie można płacić w sklepach bez żadnej prowizji lub podjąć gotówkę z bankomatu.



# Dobry grzejnik to bezpieczny grzejnik

**Grzejnik to ostatnie ogniwo w łańcuchu domowej instalacji centralnego ogrzewania. Trwałość i bezawaryjna praca tego urządzenia zależy więc nie tylko od jego jakości, ale także od tego, czy jest podłączony do instalacji w sposób zapewniający bezpieczeństwo.**

Nowoczesne grzejniki płytowe, takie jak marki Purmo, są przeznaczone przede wszystkim do zamkniętych, pompowych instalacji centralnego ogrzewania, gdzie czynnikiem grzejnym jest woda.

Takie właśnie instalacje znajdują się w większości polskich mieszkań czy domów jednorodzinnych. Instalacja centralnego ogrzewania to zwykle obieg zamknięty, w którym krąży woda podgrzewana do odpowiedniej temperatury przez źródło ciepła (w budownictwie jednorodzinym są to najczęściej kotły grzewcze). Właśnie ta woda jest przyczyną potencjalnych problemów – nie dość że zmienia się jej ciśnienie i temperatura, to jeszcze często stwarza zagrożenie, że stalowy grzejnik płytowy ulegnie korozji. Jak więc zapewnić grzejnikom bezpieczeństwo?

## Woda pod kontrolą

Woda kurczy się i rozszerza pod wpływem zmian temperatury. Podgrzewana zwiększa objętość i w rezultacie ciśnienie w zamkniętej instalacji rośnie. Dla bezpieczeństwa systemu ważne jest utrzymanie ciśnienia na odpowiednim poziomie – w domach jednorodzinnych zwykle 1–2 bary, w budownictwie wielorodzinnym – nieco więcej. Grzejniki płytowe Purmo są przystosowane do pracy przy maksymalnym ciśnieniu 10 barów, natomiast podczas produkcji są poddawane ciśnieniu próbnemu 13 barów. Nie ma więc obaw, że nasz grzejnik ulegnie uszkodzeniu, jeśli ciśnienie wzrośnie.

Aby nie dopuścić do przekroczenia wytrzymałości grzejników lub innych elementów systemu grzewczego, instalacja powinna być wyposażona w urządzenia służące do przejmowania nadmiaru objętości podgrzewanej wody oraz utrzymania bezpiecznego poziomu ciśnienia.

Pierwszym z nich jest przeponowe naczynie wzbiorcze. Jest to zbiornik stalowy z membraną, w którym gromadzi się nadmiar wody z instalacji, powstający, gdy woda jest podgrzewana i jej objętość zwiększa się. Naczynie wzbiorcze przejmuje nadmiar wody – nie dopuszcza więc do grożącego awarią wzrostu ciśnienia w instalacji.



Przed nadmiernym ciśnieniem chroni też zawór bezpieczeństwa. Urządzenie to jest montowane przy źródle ciepła – gdy ciśnienie w instalacji przekroczy wartości dopuszczalne, zawór otwiera się i wypuszcza nadmiar wody do kanalizacji.

Według przepisów, maksymalna temperatura w instalacji centralnego ogrzewania w budownictwie mieszkaniowym to 95°C. Grzejniki muszą spełniać ten warunek. Grzejniki płytowe Purmo wytrzymają temperaturę do 110°C.

## Gdzie grzejniki płytowe?

Grzejniki płytowe Purmo można podłączyć do instalacji, w których zastosowano dowolny materiał rur: są to więc instalacje ze stali, miedzi lub tworzywa sztucznego (w przypadku ostatnich wymagana jest tzw. bariera antydyfuzyjna). Wynika to z tego, że powyższe materiały w połączeniu ze stalowym grzejnikiem nie powodują niebezpieczeństwa powstawania korozji, jak to ma

miejsce w niektórych przypadkach, takich jak np. miedź – aluminium.

Instalacje powinny być wykonane najlepiej jako zamknięte, ale dopuszczalne jest zastosowanie grzejników Purmo w niewielkich instalacjach otwartych – muszą one jednak spełniać kilka warunków dotyczących m.in. ubytków wody. Źródłem ciepła dla instalacji z grzejnikami płytowymi Purmo może być kocioł (gazowy, olejowy, elektryczny, na paliwo stałe) lub wymiennikowy węzeł ciepły. Nie wolno natomiast stosować grzejników płytowych w instalacjach zasilanych bezpośrednio z wysokotemperaturowej sieci ciepłej, na przykład przez węzły hydro-elewatrowe lub zmieszania pompowego.

## Grzejnik bez rdzy

Wykonane ze stali grzejniki płytowe są narażone na korozję. Dlatego urządzenie oraz instalacja powinny być zabezpieczone antykorozyjnie. Grzejniki Purmo są w tym celu malowane od zewnątrz podwójnie: metodą kateforezy (podkładowe) i napyłania elektrostatycznego (końcowe), co gwarantuje uzyskanie powłoki lakierniczej o najwyższej trwałości i jakości. Metoda ta jest obecnie powszechnie stosowana w przemyśle motoryzacyjnym do malowania karoserii samochodowych.

Od wewnątrz natomiast grzejnik zabezpiecza się w zasadzie sam – w czasie pierwszych dni po uruchomieniu instalacji urządzenia pokrywają się w środku odporną na agresywne działanie środowiska warstwą tlenku żelaza. Chroni ona powierzchnię przed korozją, ale jest skuteczna tylko gdy w instalacji utrzymuje się lekko zasadowy odczyn wody. Niepożądana zmiana odczynu na kwasowy rozpuszcza warstwę tlenku. Jeżeli mamy wątpliwości co do jakości wody, warto zbadać jej skład. Może się bowiem zdarzyć, że skład chemiczny wody będzie sprzyjał korozji grzejnika od wewnątrz. W takiej sytuacji trzeba dodać do instalacji specjalny płyn antykorozyjny, tzw. inhibitor, co uchroni ją przed perforacją. Ale uważaj: niektóre firmy kotłowe nie pozwalają na stosowanie inhibitorów – aby nie stracić gwarancji na kocioł, sprawdźmy to w momencie jego zakupu.

## Użytkowanie bez ryzyka

Grzejnik będzie służył przez wiele lat, jeżeli woda w instalacji nie będzie z niej spuszczana. Oczywiście zdarzają się awarie, remonty czy powstaje potrzeba zmiany grzejnika na inny, np. bardziej pasujący do nowej aranżacji. W takich sytuacjach bardzo przydaje się zawór odcinający. Dzięki niemu odłączymy grzejnik bez konieczności spuszczenia wody z instalacji – po prostu odcinamy jej dopływ do wybranego urządzenia. Prawidłowo wykonana instalacja nie powinna sprawiać żadnych kłopotów i służyć latami. Jako jedna z nielicznych, firma Rettig Heating udziela na grzejniki płytowe Purmo 6-letniej gwarancji. ■

# Ogrzewanie podłogowe Purmo w halach sportowych i na basenach

**Na tegorocznych targach budownictwa Budma 2006 w Poznaniu nasza firma zaprezentowała system wodnego ogrzewania podłogowego jako idealne rozwiązanie ogrzewania obiektów sportowych.**

## **Podłógówka w halach sportowych**

– Ogrzewanie podłogowe jest polecane szczególnie tam, gdzie uprawiane są sporty, w których zawodnik ma ciągły kontakt z podłogą, takich jak koszykówka, piłka ręczna czy siatkówka. Właśnie wtedy zalety podłógówki są najlepiej odczuwalne – tłumaczy Danuta Szutkowska, kierująca działem ogrzewania podłogowego w firmie Rettig Heating. Dzięki niemu powietrze w hali ma najwyższą temperaturę w strefie przypodłogowej. Mówiąc prościej: najcieplej jest w nogi, co jest zgodne z naturalnymi potrzebami organizmu. Również dzięki temu, że ciepło jest oddawane przez łagodne promieniowanie z wnętrza podłogi, występuje znikoma cyrkulacja powietrza. Nie ma zatem unoszenia się kurzu, co dla oddychających intensywnie sportowców ma niebagatelne znaczenie.

Przy zastosowaniu ogrzewania podłogowego przestrzeń sali sportowej jest całkowicie wolna od jakichkolwiek urządzeń instalacyjnych, co zwiększa jej powierzchnię przeznaczoną do mocowania konstrukcji pomocniczych, takich jak kosze, bramki czy trybuny dla kibiców. Nie bez znaczenia jest także poprawa bezpieczeństwa zawodników – nie ma mowy o kontuzji spowodowanej zderzeniem z elementami instalacji.

## **Ciepło na basenie**

Prawdziwy komfort na basenie to moment, gdy po wyjściu z wody możemy stanąć bosą nogą na cieplej i suchej podłodze. Ogrzewanie podłogowe wokół basenów zapewnia ten komfort. Ponadto niezwykle ważne są wymagania techniczne obiektów z basenem. Charakteryzują się one podwyższoną wilgotnością powietrza, gdzie nie można stosować tradycyjnych grzejników.

– Ten system sprawdził się wyjątkowo dobrze w tak specyficznym obiekcie, jakim jest pływalnia – twierdzi Tadeusz Jakubowski

ze świdwińskiego Parku Wodnego, według którego decyzja o zamontowaniu wodnego ogrzewania podłogowego Purmo była trafna nie tylko dlatego, że dzięki tej metodzie goście pływalni mogą przebywać w przyjaznym otoczeniu, ale także dlatego, że ogrzewanie to działa bezawaryjnie.

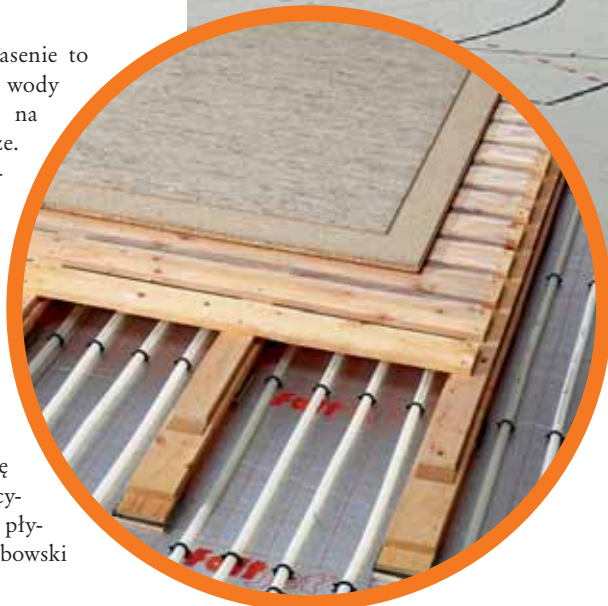
## **Oszczędność**

Wodne ogrzewanie podłogowe jest zaliczane do systemów niskotemperaturowych. W hali sportowej ogrzewanej podłógówką możemy utrzymywać temperaturę niższą o 1-2°C w porównaniu z innymi systemami grzewczymi, bez odczuwania jakiegokolwiek różnicy przez użytkowników. W rezultacie możemy zaoszczędzić 6-12% energii, co przy dużych gabarytach budynków

sportowych daje niebagatelną kwotę wydaną na ogrzewanie. Nawet w najwyższych obiektach sportowych ciepło emitowane przez podłogę ogrzewa najintensywniej strefę przebywania ludzi. Nie ogrzewamy więc niepotrzebnie ogromnej części budynku pod dachem, gdzie z ciepła i tak nikt nie korzysta.

## **Nowoczesność**

Konstrukcja podłogi sportowej charakteryzuje się m.in. odpowiednią sprężystością i wytrzymałością na obciążenia. System wodnego ogrzewania podłogowego Purmo w pełni odpowiada wymaganiom, jakie to stawia przed projektantami i wykonawcami, gdyż pozwala na zachowanie wszelkich koniecznych właściwości parkietu sportowego. Rury grzejne, wykonane z polietylenu usieciowanego PEX, odznaczają się dużą giętkością, umożliwiającą ich układanie nawet w niskich temperaturach. Charakteryzuje je także mały opór przewodzenia ciepła, a ich trwałość szacuje się na 50 lat. Po wcześniejszym ułożeniu warstwy izolacji cieplej i przeciwwilgociowej, rury są



do niej mocowane za pomocą specjalnych klipsów. Całość znajduje się w przestrzeni powietrznej pod drewnianą konstrukcją podłogi sportowej. System wodnego ogrzewania podłogowego Purmo obejmuje także automatykę, służącą do regulacji temperatury. ■

# Jedzie pociąg



Ale nie do Warszawy, a nawet nie do Mikołajek, gdzie do tej pory odbywały się doroczne bale karnawałowe naszej firmy. W ostatni weekend stycznia wszystkie drogi prowadziły tym razem do Wisły, gdzie komfortowy Hotel Gołębiowski otworzył swoje podwoje dla zaproszonych na bal współpracowników i partnerów Purmo z całej Polski. Na największej sali hotelu bawiło się prawie 700 osób.



Zanim rozpoczął się bal, wszyscy mogli, po obiedzie, spotkać się na popołudniowej konferencji, którą rozpoczął dyrektor naczelny Rettig Heating Franciszek Plaskura, a dyrektor sprzedaży i marketingu Wojciech Makowski przedstawił gospodarzy spotkania – kluczowych pracowników naszej firmy. Została też przedstawiona historia koncernu Rettig Heating i historia marki Purmo, a historie te opowiedział... sympatyczny kotek. On też zaprezentował nowości w ofercie produktów Purmo.

Co roku w trakcie takiego spotkania jest okazja, żeby podsumować miniony rok pracy i uhonorować najlepszych współpracowników. Tak było i teraz. Nagrodzeni zostali wyróżniający się wykonawcy zrzeszeni w elitarnym Klubie Polecanych Instalatorów Purmo. Była też przygotowana nagroda

główna dla najlepszego z nich, a gdy okazało się, że najlepszych jest dwóch – dyrekcja naszej firmy postanowiła ufundować dwie główne nagrody. Wygrali je **pan Jerzy Rojek z Rybnika** i **pan Krzysztof Frydrychowski z Płocka**. Dyrektor Wojciech Makowski wręczył obu panom vouchery na tygodniowe dwuosobowe wycieczki zagraniczne. Na spotkaniu zostali oficjalnie przyjęci do Klubu Polecanych Instalatorów Purmo nowi członkowie, co zostało potwierdzone certyfikatami wręczonymi im przez kierującą w naszej firmie działem ogrzewania podłogowego panią Danutę Szutkowską.

Wieczorem przed wejściem na salę balową tradycyjnie rozpoczęła się kwesta – w tym roku postanowiliśmy wesprzeć dom dziecka z południowo-wschodniej Polski i nasz wybór padł na Dom Dziecka w Nowej



# g z daleka...

Sarzynie (powiat rzeszowski). A potem rozpoczął się bal. Tuż po powitalnym aperitifie, przyszedł czas na atrakcję wieczoru – koncert Ryszarda Rynkowskiego, który z zespołem królował na scenie ponad godzinę. W czasie koncertu parkiet pod sceną zapełnił falujący i rozśpiewany tłum. Już się obawialiśmy, że podróż pociągami tworzonymi przez rozrabianych „maszynistów” nie będzie miała końca, ale publiczność po kolejnych bisach w końcu wypuściła pana Ryszarda ze sceny, zegnając go gromkimi brawami.

Po koncercie odbyła się licytacja trzech płyt artysty (z jego autografami) oraz quizy przeprowadzone przez prowadzącego bal Mariusza Zalejskiego. Przyniosło to dodatkowo ponad 1000 złotych na rzecz dzieci z Nowej Sarzyny.

Nadwątlone koncertem siły można było podreperować wyśmienitą kolacją, po której pojawił się na scenie zespół Sweet Combo oraz DJ Klemens. Parkiet ponownie zapełnił się w okamgnieniu roztańczonym tłumem. Goście niestrudzenie bawili się do północy, kiedy to czas przyszedł na tradycyjną już **Aukcję Złotego Serduszka**, z której pieniądze również zasilily naszą kwesę na rzecz Domu Dziecka w Nowej Sarzynie. Aukcję wygrała **po raz drugi z rzędu** koalicja połączonych firm z Żyrardowa (**Technika Grzewcza i Sanitarna, Piotr i Jarosław Gejcyg**) oraz z Mińska Mazowieckiego (**Hydro Centrum, Dariusz Koperski i Arkadiusz Mastalerz**), która wylicytowała kwotę **5500 złotych**. Po raz drugi okazali się nie do pokonania. Brawo! Brawa należą się również państwu Kaczmarkom, którzy rzutem na taśmę za atlas Purmo wylicytowali 150 złotych.

Po północy przyszedł czas na ogłoszenie wyników loterii fantowej. Wszyscy, którzy wrzucili w czasie kwesty pieniądze na rzecz dzieci, mieli szansę wylosować różne upominki przygotowane przez Purmo

oraz kwiaty zrobione przez wychowanków z Domu Dziecka. W tym roku nasi goście wykazali się rekordową hojnością. Podczas kwesty uzbieraliśmy – łącznie z pieniędzmi z licytacji i quizów – **10 472 złotych oraz 20 euro!** To więcej niż rok temu, a przecież gości ze względu na możliwości sali balowej było mniej! Dziękujemy serdecznie! Nasza firma, **Rettig Heating sp. z o.o.**, przekazała dodatkowo czek na **10 000 złotych**. Gość honorowy balu pani Małgorzata Furman – dyrektorka Domu Dziecka w Nowej Sarzynie – nie kryła wzruszenia, odbierając z rąk dyrektora Franciszka Plaskury czek o łącznej wartości **ponad 26 tysięcy złotych**. Przekazała wszystkim serdeczne podziękowania w imieniu swoich 53 wychowanków. – Pieniądże te przeznaczymy przede wszystkim na remont jadalni, bo to najpilniejsza potrzeba naszego Domu – powiedziała nam pani dyrektor. – Chcielibyśmy też doposażyć pokoje wychowanków, w kilku pokojach mebelki od dawna czekają na wymianę. A jeśli zostaną jeszcze fundusze, dofinansujemy dzieciom wakacje.

Cieszymy się ogromnie, że wspólnie z Państwem mogliśmy się przyczynić do realizacji tych marzeń.

I to był dobry moment, aby na salę balową wjechała, sypiąc tysiącem iskier z zimnych ogni, słodka niespodzianka, ufundowana przez dyrekcję Rettig Heating – wielki tort z napisem „Eksperci polecają Purmo”. Symbolicznego pierwszego cięcia dokonali nasi dyrektorzy, by po chwili sprawiedliwie rozdzielony tort znalazł się na wszystkich stołach.

A potem przyszedł czas, żeby wrócić na parkiet, pod opiekę zespołu Sweet Combo i DJ Klemensa, którzy grali nieprzerwanie do białego rana, do chwili gdy ostatni goście opuścili parkiet. ■

*Janusz Skibniewski*



Absolwent Wydziału Inżynierii Środowiska Politechniki Gdańskiej. W trakcie studiów założył własną firmę branży instalacyjnej – projektował i budował baseny prywatne i publiczne, zajmował się również nowoczesnymi technologiami pomiarowymi. Pracę w Purmo rozpoczął w 1998 roku jako Regionalny Szef Sprzedaży północnej Polski. Dzięki częstym kontaktom z klientami doskonale poznał rynek dystrybutorów, wykonawców i projektantów, co zaowocowało dużym wzrostem sprzedaży w tym regionie. Doceniając jego wiedzę i metody pracy, kierownictwo firmy powierzyło mu w 2004 roku stanowisko Szefa Sprzedaży na Polskę.

Do jego zadań należy przede wszystkim organizowanie pracy dziewięciu Regionalnych Szefów Sprzedaży.

**Mój standardowy dzień:** w tygodniu pracuję dwa do trzech dni w biurze warszawskim. Resztę tygodnia zajmują mi spotkania z klientami w „terenie”. Stawiam na kontakt z naszymi partnerami. Soboty i niedziele spędzam z rodziną (mieszkam pod Gdańskiem), ale czasami jadę na szkolenia lub firmowe imprezy integracyjne.



**Największym wyzwaniem** w firmie jest stworzenie zespołu ludzi, którzy potrafią bardzo dobrze sprzedawać i promować produkty Purmo. Ludzi, którzy razem działają, dzielą się wiedzą handlową i służą sobie wzajemną pomocą.

**Drugim hobby** jest moja suczka Lissa rasy golden retriever. Trzy lata temu pierwszy raz pokazałem ją na wystawie międzynarodowej. Otrzymała wysokie oceny i jest wspaniałym psem, więc postanowiłem założyć hodowlę. Pierwsze szczeniaki z naszej „Lisiej łąki” poszły w świat w zeszłym roku. Może w tym roku będą następne?



**Ładowanie baterii:** szeroko pojęta turystyka. Ale głównie turystyka górską. Góry pozwalają mi zapomnieć o wszystkich problemach, pozwalają odetchnąć. Dzięki górą poznałem moją żonę (w klubie przewodników górskich). Kochamy zdobywać kolejne szczyty, przejścia granicami. Czy może się coś równać z widokiem wschodzącego zza gór słońca o 5 rano.... Górami zaraziliśmy nasze dzieci (córka 7 lat i syn 3 lata).

**Największą satysfakcję** daje mi widok uśmiechu na twarzach moich kolegów, Regionalnych Szefów Sprzedaży, zaangażowanych w sprzedaż na kolejną wygraną inwestycję, gdy konkurencja była bardzo silna, a nasza oferta mimo to przeszła.

**Najważniejsze cechy** potrzebne w pracy: po pierwsze wiara w ludzi i konsekwencja, bez takiej wiary i współpracy nie zrealizuje się założonych celów, nie można wytyczać sobie nowych zadań. Po drugie punktualność, gdyż cecha ta jest podstawą zorganizowania i uporządkowania.



# Nasi partnerzy

## HYDRO CENTRUM sp. j. Mińsk Mazowiecki

Spółka HYDRO CENTRUM została powołana do życia przez panów Dariusza Koperskiego i Arkadiusza Mastalerza w 1999 r. w Mińsku Mazowieckim. Swoją działalność handlową HYDRO CENTRUM rozpoczęło w dość skromnym lokalu na parterze, by już po roku zwiększyć powierzchnię sklepu o 100% i uruchomić część ekspozycyjną na piętrze, po dwóch latach utworzyć oddział (HYDRO CENTRUM BIS) w Wesołej k. Warszawy, a w 2005 roku otworzyć w Mińsku prawdziwe centrum handlu artykułami sanitarno-instalacyjnymi, grzewczymi i wyposażenia wnętrz na powierzchni 2000 mkw. Firma zatrudnia aktualnie 14 osób.

O przepis na taki sukces pytamy panów Arkadiusza Mastalerza i Dariusza Koperskiego.

### **Czy mamy teraz trudne, czy łatwe czasy na sukces?**

Nie ma chyba wielu przypadków, gdy sukces narodził się z dnia na dzień. Już prędzej zbankrutować można w takim tempie. Dlatego pytając o czas na sukces, trzeba mieć na uwadze dłuższą perspektywę. Porównując sytuację sprzed 6-7 lat i obecną, najszybciej można zauważyć, że zwiększyła się konkurencja pod względem liczby firm i osób działających w tych samych branżach. Wszyscy handlują lub mogą zacząć handlować wszystkimi produktami. Spowodowało to zaostrzenie się konkurencji cenowej i jakościowej, a w konsekwencji spadek marż handlowych. Jedynym zwycięzcą na rynku został konsument, który może wybierać i przebierać w produktach i ofertach cenowych. Znacznie zwiększyła się bariera wejścia na rynek. Dziś, aby zacząć jakkolwiek działalność, potrzeba znacznie większych zasobów finansowych niż kiedyś. Dobrze zaopatrzony magazyn, budynek handlowy, personel, środki transportu itd. kosztują dziś znacznie więcej. Co prawda potaniały – i to znacznie – kredyty bankowe, ale niestety znacznie wzrosło ryzyko niepowodzenia na rynku.

### **Co trzeba robić, żeby się tak prędko jak Wy rozwijać?**

Pół żartem pół serio – trzeba zostać pracowolikiem, polubić to, co się robi, i nie dopuszczać do siebie myśli, że można by żyć inaczej. Trzeba również umieć znaleźć czas i chęć, aby popatrzeć w przyszłość i odpowiedzieć sobie na pytanie, co chcę robić za kilka lat, do czego dążę. To daje siły i wiarę w sens ciężkiej pracy po kilkanaście godzin dziennie. Nie wszystko da się zrobić



Arkadiusz Mastalerz

Dariusz Koperski

samemu, dlatego nieodzowna jest współpraca z osobami podobnie jak właściciele gotowymi do poświęceń. Dotyczy to pracowników, ale również firm, z którymi się współdziała na rynku. Na pewno nie zaszkodzi również mieć wiedzę teoretyczną i praktyczną o przedmiocie prowadzonej działalności.

### **Co w Waszej pracy jest najtrudniejsze?**

1) Poranne wstawanie – centrum czynne jest od godz. 7 do teoretycznie 19, a w praktyce jeszcze dłużej. 2) Umiejętność rozpoznania klienta pod względem jego kryteriów wyboru, jego charakteru i etapu procesu decyzyjnego dotyczącego zakupu. 3) Niewypłacalni klienci (osoby fizyczne i firmy). 4) Szerokość oferty produktowej i przekonanie klienta, że wszystkie rodzaje produktu powinny być dostępne od zaraz.

### **Czy macie jakąś specjalną receptę na obsługę klienta?**

Klient to też człowiek – człowiek, który przychodzi do nas z jakąś potrzebą do

zaspokojenia. Trzeba więc chcieć ją zaspokoić zgodnie z jego oczekiwaniami. Chcemy, aby klient nie czuł się u nas jak ktoś obcy czy gorszy, bo nieznaną się na tym czy owym. Niezależnie, czy ma rację, czy nie – nigdy nie jest u nas ignorowany. Staramy się też, aby klient nie usłyszał od nas odpowiedzi, że czegoś nie ma. Najwyżej może usłyszeć propozycję szybkiej dostawy tego samego czy następnego dnia.

### **Co klienci sądzą o produktach Purmo?**

Marka Purmo jest na rynku polskim punktem odniesienia, jakby synonimem stalowego grzejnika płytowego. Każdy klient, słysząc słowo Purmo, wie, o jaki grzejnik chodzi. Inne grzejniki mogą być tańsze czy droższe, ale zawsze punktem odniesienia będzie Purmo.

Słabsza jest natomiast znajomość klientów innych produktów oferowanych przez firmę Rettig Heating. W związku z tym planujemy rozszerzenie oferty o system instalacji zaciskowych. ■



# Świat u stóp

W trwającym ponad 5 lat konkursie Purmo Expert jedną z najatrakcyjniejszych nagród są tygodniowe wycieczki zagraniczne. Skorzystało już z nich prawie 400 osób – głównie projektantów, ale również sprzedawcy i instalatorzy. Wycieczki były organizowane najczęściej wiosną i jesienią. Przypominamy miejsca tych wypraw i ich atmosferę.

Turcja, Alanya – 2001 – 50 uczestników



Tunezja, Djerba – 2002 październik – 43 uczestników



Księżycowe krajobrazy gór Matmata, rodem z „Gwiezdných wojen”

Grecja, Kreta – 2003 czerwiec – 46 uczestników



Chorwacja, rejs żeglarski – 2004 czerwiec – 50 uczestników



Chorwacka przyroda budząca nostalgię za rajem utraconym

Egipt, Sharm el Sheikh – 2004 październik – 50 uczestników





Na miejsce pierwszej wycieczki wybraliśmy Turcję – pół Europę, pół Azję – egzotyczne i wspaniałe miejsce spotkania kultur i epok

### Hiszpania, Andaluzja – 2002 czerwiec – 50 uczestników



Uliczki, po których krąży echo flamenco i „elduende” – duch Andaluzji

estników



Zapierający dech w piersi wąwóz Samaria, najdłuższy w Europie

### Egipt, Hurghada – 2003 październik – 40 uczestników



Od wieków Sfinks stanowi symbol zagadkowości i tajemniczości. Jest strażnikiem leżących za nim piramid – Expertów Purmo przepuścił

nik – 52 uczestników



Zwiedzanie bajkowego świata rafy koralowej po upalnym dniu to raj odzyskany

### Turcja, Ocurcular – 2005 czerwiec – 56 uczestników



Olśniewająco białe wapienne tarasy – unikat na skalę światową

**ZAPRASZAMY!**

**Następna wycieczka – grecka wyspa Rhodos, maj 2006**

# Jak ryba w... domu towarowym

**Osoby kupujące na wyprzedających często twierdzą, że dały się „złapać” – otoczone przez przewalający się wśród sklepowych półek tłum walczą o produkty, na które w normalnych warunkach w ogóle nie zwróciłyby uwagi.**

Podobną sytuację aranżują rybacy, wyrzucając przynętę ławicom ryb. Po chwili woda wokół łodzi gotuje się od płetw i otwartych rybicch pysków walczących o zdobycz. I teraz rybacy spokojnie już mogą rzucać liny bez przynęty – ryby połykają bowiem w tym momencie wszystko, nawet gołe haczyki.

Podobnie w domach towarowych, rzuca się „na sklep” kilka rzeczywiście atrakcyjnych artykułów, o mocno obniżonych cenach. Przynęty jest oczywiście mniej niż chętnych i wkrótce podekscytowany tłum współzawodniczących ze sobą osobników rzuca się w podnieceniu na wszelką możliwą zdobycz – czymkolwiek by ona nie była. Zastanawiać się tylko można, czy tuńczykowi, trzepoczącemu się bezradnie na pokładzie z gołym hakiem w pysku, przychodzi też do głowy myśl: „Co też mnie napadło?”, odkrywana poniewczasie przez niejednego klienta po przyjeździe do domu z naręczem zupełnie mu niepotrzebnych produktów.

Próbując jednak odpowiedzieć na pytanie „Co też mnie napadło?”, zapytajmy raczej „Co też mnie dopadło?” – bo ponad wszelką wątpliwość dopada nas w takich momentach psychologiczna prawidłowość, którą Robert Cialdini w książce „Wywieranie wpływu na ludzi” nazwał REGUŁĄ NIEDOSTĘPNOŚCI. Otóż reguła ta mówi, że dla nas większą wartość mają rzeczy, które są trudniej dostępne.

Widoczne to jest już u dwulatków, którym w pewnym badaniu dano do zabawy dwie jednakowo atrakcyjne zabawki. Przy czym jedna z zabawek znajdowała się za plastikową, przezroczystą barierą o sporej wysokości. Otóż większość dwulatków bez wahania ruszała w kierunku zabawki, do której dostęp był utrudniony.

I wydaje się, że sporo w nas, dorosłych, pozostało z takich dwulatków, bo łatwo

ulegamy np. takim technikom sprzedaży, jak „ograniczona liczba egzemplarzy” czy „nieprzekraczalny termin sprzedaży”, w których sprzedawcy usiłują przekonać, że dostęp do jakichś artykułów jest ilościowo lub czasowo ograniczony.

Ulegamy jeszcze łatwiej, gdy w grę dodatkowo wchodzi konkurencja o trudno dostępne dobra. Nie tylko bardziej pożądamy czegoś, gdy staje się to niedostępne – pożądamy tego najbardziej wtedy, gdy niedostępność wynika z tego, że inni też tego chcą.

Rywalizacja ma silnie motywujące właściwości. Uczucia cokolwiek już znudzonego kochanka przybierają gwałtownie na sile, kiedy pojawi się rywal. Podobnie jest z niezdecydowanymi klientami. Popatrzmy, jak radził sobie z nimi sprzedający samochody Ryszard.

Ryszard trudnił się sprzedażą używanych samochodów. Podczas weekendu kupował z ogłoszeń w gazecie samochód, po czym odsprzedawał go z zyskiem w następny weekend, również za pośrednictwem ogłoszeń. Zwykle otrzymywał kilka telefonów od zainteresowanych osób. Wyznaczał im termin spotkania i był to zawsze dla wszystkich ten sam termin, powiedzmy, niedziela druga po południu. I co się wówczas działo? Z reguły pierwszy z przybywających oglądał szczegółowo samochód, punktował jego usterki, pytał, czy będzie można negocjować cenę itp. Po przybyciu następnego zainteresowanego sytuacja zmieniała się radykalnie. Obecność drugiego potencjalnego nabywcy natychmiast ograniczała możliwości pierwszego. Często pierwszy podkreślał swoje prawa: „Chwileczkę, ja tu byłem pierwszy, proszę więc mi dać czas do namysłu”. Możemy sobie łatwo wyobrazić, jak rosły jego emocje – zamieniały się w podejmowanie nagłej decyzji: „teraz albo nigdy”.

Podniecenie udzielało się i drugiemu z potencjalnych klientów. Niespokojnie spacerował nieopodal, zerkając na tę tak nagle pożądaną kupę metalu. Jeżeli klient numer jeden z godziny 14.00 nie zdecyduje się kupić, a nawet jeżeli nie podejmie decyzji wystarczająco szybko, podejmie ją klient numer dwa z tej samej godziny.

Jeżeli tego wszystkiego jest jeszcze za mało, wkrótce zjawia się i klient numer trzy. I wtedy pułapka ostatecznie się zamyka. Pojawienie się trzeciego potencjalnego nabywcy było zwykle kroplą przelewającą pułchar i nakłaniało pierwszego do natychmiastowego podjęcia decyzji. Albo kupował, albo w pośpiechu opuszczał plac boju, a jego miejsce zajmował klient numer dwa, z ulgą przystępujący do oględzin samochodu, czując jednak na sobie oddech klienta numer trzy.

Dlaczego biznes Ryszarda tak dobrze prosperował? Otóż wszyscy ci kupujący nie zdawali sobie sprawy, że odczuwany przez nich wzrost ochoty na oferowany im samochód nie miał nic wspólnego z jego zaletami. Ten samochód stawał się po prostu mniej dostępny, a więc oni chcieli go mieć – jak dwulatki zabawkę umieszczoną za barierką. Ryszard zarabiał zatem na ludzkiej nieumiejętności odróżniania, że radość z rzeczy trudno dostępnych bierze się nie z ich używania, lecz jedynie z ich posiadania.

I ważne, aby tych spraw ze sobą nie mylić. Kiedykolwiek stajemy w obliczu niedostępności czegoś, zadajmy sobie pytanie, czego tak naprawdę od tego czegoś chcemy. Jeżeli chcemy to „coś” po prostu mieć, to w porządku. Jednakże bardzo często wcale nie idzie nam o samo posiadanie, lecz przede wszystkim o użytkowanie danej rzeczy. Chcemy ją zjeść, wypić, ładnie w niej wyglądać czy nią jeździć. W takich przypadkach warto pamiętać, że żadna rzecz nie będzie lepsza w użytkowaniu tylko dlatego, że jest mało dostępna. ■

*(na podst. R. Cialdini „Wywieranie wpływu na ludzi. Teoria i praktyka”, GWP, 2001)*

