

## **Αντ. Φειδοπιάστης, ΕΛΤΑ Courier: Στόχος η δεύτερη θέση της αγοράς ταχυμεταφορών ως το 2021**

2019/02/12 09:36 στην κατηγορία ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ

Το Αθηναϊκό Πρακτορείο Ειδήσεων επισκέφθηκε τα νέα γραφεία της ΕΛΤΑ Courier, στην Αγία Παρασκευή και συνομίλησε με τον πρόεδρο Αντώνη Φειδοπιάστη και τον διευθύνοντα σύμβουλο Δημήτρη Αποστολόπουλο, οι οποίοι αναφέρθηκαν στην εγχώρια αγορά ταχυμεταφορών και την πορεία της εταιρείας.

**Αναλυτικά η συνέντευξη του κ. Φειδοπιάστη στο ΑΠΕ-ΜΠΕ έχει ως εξής:**

**-Καλορίζικα τα νέα γραφεία. Αλήθεια, ποιες ανάγκες επέβαλαν τη μεταφορά σας από τον Ν. Κόσμο στην Αγία Παρασκευή;**

-Η απόφαση για την αλλαγή έδρας ήταν επιβεβλημένη για πολλούς λόγους. Ο πρώτος και σοβαρός λόγος ήταν ότι από τη στιγμή που αναλάβαμε τη διοίκηση της εταιρείας, τον Ιανουάριο του 2017, ανακαλύψαμε ότι το κτήριο στον Νέο Κόσμο δεν πληρούσε τους όρους υγείας και ασφαλείας του προσωπικού.

Παράλληλα, ο χώρος ήταν πολύ μικρός και οι συνθήκες για τους εργαζόμενους άθλιες, με αποτέλεσμα να μην μπορεί να παραχθεί το έργο που έπρεπε, αλλά και να μην υπάρχει το κατάλληλο περιβάλλον για την εργασία τους.

Έτσι, το πρώτο που κάναμε ήταν να ζητήσουμε από τρία υπουργεία να μας ενημερώσουν εάν υπάρχουν κτήρια προς ενοικίαση για τις ανάγκες μας. Γιατί είχαμε λάβει την απόφαση να μεταφερθούμε, έχοντας στο μυαλό μας να εντάξουμε ταυτόχρονα και όλες της περιφερειακές αποθήκες της Αττικής. Όμως δεν βρέθηκε κάτι που θα εξυπηρετούσε τις ανάγκες μας και επιλέξαμε την λύση της πρόσκλησης ενδιαφέροντος που μας οδήγησε στο κτήριο που βρισκόμαστε σήμερα εδώ στην Αγία Παρασκευή.

Εδώ που βρισκόμαστε είναι ένα **σύγχρονο κτήριο, 4.000 τ.μ., για το οποίο το μηνιαίο μίσθωμα είναι κατά 40% λιγότερο** από αυτό που δίναμε στο παλαιό κτήριο, το οποίο είχε ακριβώς τα μισά τετραγωνικά μέτρα. Και μάλιστα το παρόν κτήριο έχει τη δυνατότητα πρόσθετων θέσεων εργασίας, γιατί θα πρέπει να γνωρίζεται ότι η ΕΛΤΑ Courier δεν είναι μόνο τα γραφεία όπου ασκούνται οι

διοικητικές υπηρεσίες μας, αλλά και οι παραγωγικές υπηρεσίες, όπως είναι τα τηλεφωνικά κέντρα μας, το customer service, ο τομέας εξυπηρέτησης πρακτορείων κ.ά.



**-Δηλαδή, υπάρχει προοπτική για άμεση πρόσληψη νέου προσωπικού;**

-Όχι, άμεσα η εταιρεία δεν έχει κάποια τέτοια πρόθεση, αλλά κάποιος πρέπει να προβλέπει το μέλλον, στη λογική ότι η ΕΛΤΑ Courier αναπτύσσεται διαρκώς και των «φρονίμων τα παιδιά, πριν πεινάσουν μαγειρεύουν»...

**-Για να δούμε την ανάπτυξη της εταιρείας. Αναλάβετε τη διοίκηση της ΕΛΤΑ Ταχυμεταφορές τον Ιανουάριο του 2017. Ποια ήταν η οικονομική εικόνα τότε;**

-Όταν αναλάβαμε, η εταιρεία προσπαθούσε να βγει από μια κρίση που περνούσε την τελευταία πενταετία – εξαιτία, εξαιτίας της οικονομικής κρίσης, ενώ ταυτόχρονα «κουβαλούσε» και παθογένειες σχεδόν από ιδρύσεώς της.

Ειδικότερα, παραλάβαμε μια εταιρεία με τζίρο γύρω στα 33 εκατ. ευρώ και με διαχείριση αντικειμένων περίπου 11,3 εκατομμύρια.

**-Ήταν ζημιογόνος ή κερδοφόρος;**

-Ήταν οριακά κερδοφόρος, με τις ανάγκες της ωστόσο να είναι πολύ μεγαλύτερες, καθώς ήταν «φορτωμένη» με παλιές οφειλές και παθογένειες.

Από εκεί και πέρα, εμείς **αποφασίσαμε να αλλάξουμε το μοντέλο ανάπτυξής της**, το οποίο κάναμε πελατοκεντρικό, στρεφόμενοι κυρίως στην ιδιωτική αγορά, μιας και το αντικείμενο που «εμπορεύεται» η ΕΛΤΑ Courier έχει να κάνει ακριβώς με αυτήν την ιδιωτική αγορά και το ηλεκτρονικό εμπόριο.

Έτσι στραφήκαμε προς τους ιδιώτες επαγγελματίες, αναπτύξαμε το πελατολόγιο

μας, βάζοντας πάντα στο κέντρο της στρατηγικής μας τις ανάγκες του πελάτη μας, είτε αυτός ήταν στη χονδρική, δηλαδή τα e-shops ή μεγάλοι εμπορικοί οργανισμοί, είτε στη λιανική.

Ο διευθύνων σύμβουλος κ. Αποστολάκος με προσωπική του ευθύνη επανασχεδίασε την εμπορική μας πολιτική και δημιούργησε τις προϋποθέσεις για την ανάπτυξη νέων προϊόντων και υπηρεσιών που βρίσκονται πιο κοντά στις ανάγκες των πελατών μας.

Και όλα αυτά έχοντας δημιουργήσει συνέπεια και στην παράδοση και στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

### **-Και τι απέδωσε η συγκεκριμένη αλλαγή; Πώς έχει μεταβληθεί σήμερα η εικόνα της ΕΛΤΑ Courier;**

-Η εταιρεία μας έκλεισε το 2017 με κύκλο εργασιών στα 36,350 εκατ. ευρώ, το 2018 ανέβηκε στα 42 εκατ. ευρώ, ενώ για το τέλος του 2019 ο στόχος είναι να φθάσουμε περίπου στα 46 εκατ. ευρώ και ήδη από την πρώτη εικόνα που έχουμε φαίνεται ότι είμαστε εντός των στόχων μας.

Επίσης, τα αντικείμενα που διαχειριζόμασταν το 2017 έφθασαν περίπου στα 12,5 εκατομμύρια, ενώ το 2018 «αγγίξαμε» 14,7 εκατομμύρια.

Άρα, μιλάμε για ραγδαία άνοδο τόσο σε επίπεδο τζίρου, όσο και διακίνησης αντικειμένων...

### **-Όλα αυτά πώς αποτυπώνονται στη θέση της εταιρείας από πλευράς μεριδίων αγοράς; Πώς τα πάτε απέναντι στον ανταγωνισμό;**

Η ΕΛΤΑ Courier, με βάση τα επίσημα στοιχεία της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), κατατάσσεται πλέον τρίτη στην εγχώρια αγορά ταχυμεταφορών και από πλευράς τζίρου και από πλευράς διαχείρισης αντικειμένων. Σκοπεύουμε δε, **μέχρι το 2021 να έχουμε καταλάβει τη δεύτερη θέση...**

Ταυτόχρονα, επιδιώκουμε μια σειρά από συνέργειες με τη μητρική εταιρεία μας, τα ΕΛΤΑ, ώστε να βελτιώσουμε ακόμη περισσότερο τις υπηρεσίες μας, αλλά και να μπούμε σε ένα κομμάτι της ταχυδρομικής αγοράς.

Στόχος είναι συνολικά ο όμιλος των ΕΛΤΑ να προχωρήσει μπροστά και **να κυριαρχήσει απόλυτα ως leader της αγοράς των ταχυδρομικών υπηρεσιών** σε όλα τα επίπεδα.



**-Οι επιδόσεις που περιγράψατε για να επιτευχθούν ποιες εσωτερικές αλλαγές σε επίπεδο δομής, οργάνωσης και λειτουργίας της ELTA Courier απαιτήσαν;**

-Το αρχικό σκεπτικό ήταν ότι, αφού είχαμε αποφασίσει να δουλέψουμε με όρους ιδιωτικής αγοράς, καθώς το αντικείμενό μας εκεί απευθύνεται, θα έπρεπε να λειτουργήσουμε αναλόγως. Έτσι, το πρώτο που κάναμε ήταν να φέρουμε στην εταιρεία ανθρώπους από την ελεύθερη αγορά, που κατείχαν το αντικείμενο κάθε διεύθυνσης την οποία θα αναλάμβαναν.

Επίσης, υιοθετήσαμε καλές πρακτικές σε ό,τι αφορά την κατάρτιση πλάνων, τους στόχους που θέταμε και τους οποίους ζητούσαμε από τα νέα στελέχη μας να επιτύχουν. Μας δικαίωσε αυτή η επιλογή στην πορεία, με αποτέλεσμα να έχουμε πλέον μια ομάδα με στελέχη υψηλού επιπέδου, σε επίπεδο διοίκησης, και διοικητικής ομάδας.

Προχωρήσαμε, όμως και **σε εσωτερική αναδιοργάνωση στο οργανόγραμμα της εταιρείας**, καταργώντας παλιούς τομείς, μεταφέροντας άλλους ή και δημιουργώντας καινούργιους, ώστε να γίνει πιο λειτουργικό και πιο ευέλικτο το λειτουργικό σχήματα της ELTA Courier και αξιοποιήσαμε μία σειρά εργαζομένων της εταιρείας δίνοντας τους την δυνατότητα να αναδειχτούν σε θέσεις ευθύνης.

Ένα άλλο που κάναμε ήταν να επισκεπτόμαστε συχνά, σχεδόν ανά δίμηνο, όλο το δίκτυό μας στην Ελλάδα -που πολύ γρήγορα θα αριθμεί περί τα 160 σημεία- για την εξέταση και τον εντοπισμό των προβλημάτων, και εξεύρεση λύσεων, αλλά ακόμη και για τη συνεχή εκπαίδευση των πρακτόρων μας, που είναι κι αυτή μια από τις αλλαγές που επιφέραμε στον τρόπο λειτουργίας μας.

**-Με τι λειτουργικό κόστος έγιναν όλες αυτές οι αλλαγές;**

-Όντως υπήρξε μια μικρή αύξηση στο λειτουργικό κόστος γιατί, μην ξεχνάτε, η εταιρεία μας είναι εντάσεως εργασίας.

Επίσης, βρισκόμαστε **σε φάση σχεδιασμού για τον εκσυγχρονισμό των κέντρων διαλογής**, με τοποθέτηση νέων μηχανογραφικών συστημάτων κ.ά., που θα βελτιώσουν την ταχύτητα και την ποιότητα της παραγωγής.

**-Για τι ύψους επενδύσεις αναφερόμαστε στην τελευταία διετία;**

-Το ύψος των επενδύσεων που έγιναν στη διετία ανέρχονται σε περίπου 2 εκατ. ευρώ, εκ των οποίων σχεδόν 650.000 αφορούσαν στο 2017 και τα υπόλοιπα 1,350 εκατ. ευρώ στην περσινή χρονιά.

Και αυτά είναι επενδυτικά κεφάλαια τα οποία «βγήκαν» από την αύξηση της παραγωγής, αλλά και την αναδιοργάνωση της εταιρείας που προαναφέραμε, τα οποία και κατευθύνθηκαν, μεταξύ άλλων, στο κτήριο που βρισκόμαστε σήμερα, στον στόλο των αυτοκινήτων και δικύκλων μας κ.λπ.

Στο σημείο αυτό θα ήθελα να αναφερθώ υλοποίηση ενός νέου προγράμματος που ξεκινάει σε λίγο καιρό με την προσθήκη στον στόλο των αυτοκινήτων μας με **μικρά, ευέλικτα και αμιγώς ηλεκτροκίνητα οχήματα**, τα οποία θα κινούνται εντός αστικού ιστού στις μεγάλες πόλεις και στα νησιά, ώστε να κινούμαστε με μεγαλύτερη άνεση, αλλά κυρίως να μειώσουμε το οικολογικό μας αποτύπωμα.

**-Υπάρχει η αίσθηση ότι οι υπάλληλοι σε οργανισμούς όπου βασικός μέτοχος είναι το κράτος είναι λιγότερο ανοιχτοί σε αλλαγές και αναπροσαρμογές. Στη δική σας περίπτωση, πώς υποδέχθηκε το προσωπικό της εταιρείας σας όλες αυτές τις ανακατατάξεις που κάνατε;**

-Δεν συναντήσαμε ιδιαίτερες δυσκολίες. Πρώτα απ' όλα να σας πω ότι η εταιρεία μας, λόγω της φύσης του έργου της, έχει στο «DNA» της την ταχύτητα. Πρέπει να παραδίδεις καθημερινά αντικείμενα, σε συγκεκριμένα σημεία και χρόνους, άρα οι εργαζόμενοι μας έχουν μάθει να λειτουργούν σε γρήγορους ρυθμούς.

Επίσης, είναι σημαντικό ότι οι εργαζόμενοι έχουν κι αυτοί καθημερινή αγωνία για την επιβίωση της εταιρείας, που είναι το «σπίτι» τους, η καθημερινότητά τους, ο τρόπος με τον οποίο βιοπορίζονται. Άρα, σε πολύ μεγάλο βαθμό, είχαν την ευθύνη και την υπευθυνότητα να βοηθήσουν ώστε να επιτύχουν οι αλλαγές και αυτό έκαναν.

Και σε αυτό βοήθησε και η στάση από πλευράς διοίκησης. Δεν κάναμε τίποτε εν κρυπτώ, ούτε σε επίπεδο σχεδιασμού, ούτε σε επίπεδο υλοποίησης. Αντιθέτως, ανά τρίμηνο, πραγματοποιούμε ένα είδος «συνέλευσης», όπου -τουλάχιστον σε επίπεδο Αθήνας- μαζεύονται όλοι οι υπάλληλοι της έδρας, περίπου 140 εργαζόμενοι, μαζί με

τους προϊσταμένους των κέντρων μας και των υπολοίπων διευθύνσεων και γίνεται ένας τρίμηνος απολογισμός από τον διευθύνοντα σύμβουλο, τον κ. Αποστολάκο, καθώς ο προγραμματισμός του επόμενου τριμήνου.

Μάλιστα, η ενημέρωση αυτή στη συνέχεια, υπό τη μορφή newsletter, φθάνει έως και τον τελευταίο εργαζόμενο και συνεργάτη της ΕΛΤΑ Courier, σε κάθε γωνιά της Ελλάδος.

Θέλουμε ο εργαζόμενος να είναι ενήμερος για ό,τι κάνουμε, ενώ πάντα οι πόρτες μας είναι ανοιχτές για την κατάθεση προτάσεων που βελτιώνουν τη λειτουργία της εταιρείας. Είναι αυτό που ονομάζουμε εμείς εδώ ως «πολιτική της ανοιχτής πόρτας», καθώς έχουμε εργαζόμενους που είναι από την ίδρυση της ΕΛΤΑ Courier, οι οποίοι ξέρουν καλά την εταιρική καθημερινότητα και εμπιστευόμαστε τις απόψεις τους.

Παράλληλα, επενδύουμε στους εργαζομένους μας, αλλά και στους συνεργάτες μας (πρακτορεία) μέσω της διαρκούς εκπαίδευσής τους, καθώς πιστεύουμε ότι είναι το σημαντικότερο κεφάλαιο που διαθέτει η ΕΛΤΑ Ταχυμεταφορές.