

(شرکت سنتام با پیشینه ۲۴ سال سابقه‌ی فروش محصولات آزمایشگاهی مواد به صنایع مختلف کشور و مراکز متنوع آموزشی با رویکردی نوین توانسته است با توسعه‌ی مکانیزم فروش، دامنه‌ی مشتریان خود را گسترش داده و گامی بلند در کسب رضایت آنها بردارد.)

نگاه تخصصی به حوزه‌های متنوع صنعتی رویکردی خلاقانه در فروش محصولات شرکت سنتام



شرکت طراحی و مهندسی

سنتام



شرکت و کادر فنی مجرب و سوابق کاری خود توانسته در حوزه‌های مختلف مهندسی، بخش زیادی از نیازهای صنایع و مراکز آموزشی را که دارای ماهیت متفاوت در استاندارد و الزامات فنی آزمون‌های تخصصی است را مرتفع سازد. هرگونه عدم آگاهی در شناخت محصول، فرآیند تولید، روش آزمون و همچنین استانداردهای مربوطه باعث عدم اعتماد مشتریان و نهایتاً عدم استقبال آنها در خرید محصول می‌گردد.

یکی از برنامه‌های شرکت سنتام ارتقای سطح دانش و پتانسیل فنی خود و استفاده از مهندسان مجرب جهت گسترش دامنه فعالیت‌های خود می‌باشد. این شرکت با سرمایه‌گذاری و تلاش مداوم توانسته است دانش و تکنولوژی مربوطه را متناسب با حوزه‌های متنوع صنعتی کسب نموده و در زمانی بسیار کوتاه علاوه بر کسب اعتماد مشتریان، خود را به عنوان بزرگترین سازنده تجهیزات آزمون مواد در حوزه‌های مختلف صنعتی و آموزشی معرفی نماید. به عنوان مثال در خصوص آزمون‌های خاصی چون اندازه‌گیری نیروهای مونتاژ و دمونتاژ مجموعه‌ی سیبک و مفصل فرمان خودروی پژو در ابتدا مطالعات گسترده‌ای جهت شناسایی محصول و استانداردهای مربوطه و همچنین نحوه‌ی عملکرد آنها به انجام می‌رسد. سپس تجهیزات آزمون مربوطه با بهره‌گیری از توان مهندسان و متناسب با الزامات فنی کسب شده طراحی و نهایتاً با استفاده از سوابق طراحی، زمینه‌ی مناسبی جهت توسعه بازار هدف فراهم می‌شود. بدین طریق با تأمین زیرساخت‌های مهندسی و کسب دانش فنی، امکان توسعه‌ی بازار به سرعت فراهم می‌گردد.

با توجه به گسترش روزافزون صنایع داخلی کشور؛ این رویکرد همواره می‌تواند به عنوان یک عامل زیربنایی در توسعه و گسترش بازارهای هدف و کسب رضایت مشتریان نقش کلیدی ایفا نماید. شاید در ایران کمتر شرکتی را می‌توان یافت که با تکیه بر دانش فنی خود اقدام به بومی‌سازی و طراحی تمام نیازهای خود کند، شرکت سنتام در مهندسی الکترونیک، نرم‌افزار، کنترل، ابزار دقیق، مکانیک، متالوژی و زمینه‌های مختلف مهندسی؛ فناوری لازم را کسب کرده و متناسب با الزامات مربوطه تجهیزات را طراحی و تولید کرده است و در صورت نیاز به تأمین قطعات از شرکت‌های خارجی؛ متناسب با سفارش‌های این شرکت طراحی و ساخته می‌شود. (مثلاً بال اسکرو، گیربکس و ...) با این روش وابستگی به دیگر شرکت‌ها به حداقل رسیده و نگاه کارشناسان به تولید تخصصی‌تر می‌گردد.

در حوزه‌ی خدمات پس از فروش نیز یک مکانیزم مشابه طراحی گشته است به گونه‌ای که کلیه‌ی فرآیندهای خدمات پس از فروش حتی رضایت مشتریان قابل پیگیری و ردیابی است.

تبلیغات در شرکت سنتام ریشه در دانش و توان مهندسی آن شرکت دارد. حضور فعال در بزرگترین نمایشگاه‌های داخلی و خارجی در کنار بزرگترین شرکت‌های بین‌المللی همواره بخش مهمی از رویکرد شرکت سنتام است. این شرکت به طور متوسط در طول یکسال در ده نمایشگاه داخلی و خارجی حضور فعال و چشم‌گیری دارد. از این طریق امکان شناسایی و توسعه بازار فراهم می‌گردد. همچنین حضور در نمایشگاه‌های خارجی این فرصت فراهم می‌آورد تا امکان مقایسه مشخصه‌ها، توانمندی‌ها و کیفیت محصولات این شرکت با محصولات خارجی و صاحب نام فراهم گردد. علاوه بر این؛ مشتریان با حضور همیشگی شرکت سنتام در نمایشگاه‌ها از پاسخگو بودن این شرکت و رفع نیازهای احتمالی در خصوص محصولات خود اطمینان بدست می‌آورند و فرصتی فراهم می‌آید تا آنها بتوانند از این طریق خواسته‌های خود را بیان نمایند.

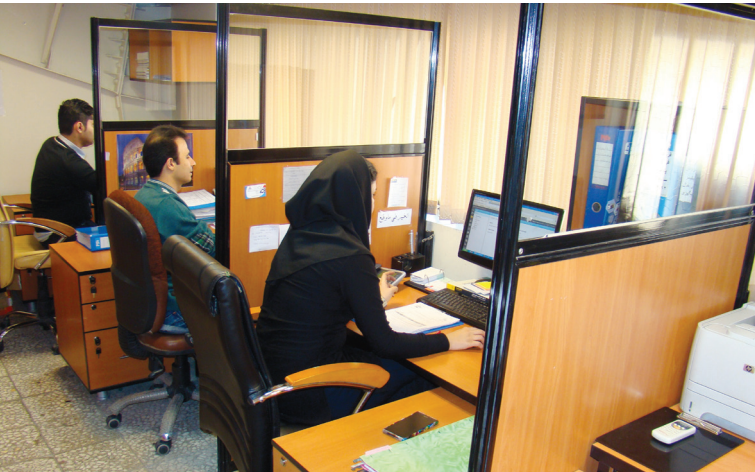


واحد فروش شرکت سنتام با مدیریت مهندس بصیری از سال ۱۳۸۴ با طراحی ساختار و سیستم کیفی نوین توسعه یافت. ایشان با سابقه‌ای بالغ بر ۱۶ سال فعالیت در حوزه‌ی آزمایشگاه‌های تخصصی، کنترل کیفیت، تجهیزات آزمون و آموزشی و با توجه به آنکه رویکرد ایشان بر مبنای نگاه تخصص محور استوار است؛ بیشتر فعالیت‌های حوزه‌ی فروش را به صورت تخصصی در زیر مجموعه‌های مختلف کارشناسی توزیع و با آموزش کارشناسان و مهندسان فروش، ارائه خدمات مربوطه را به صورت کاملاً تخصصی تفویض نمود.

به عنوان مثال صنایع پلیمری، صنعت فلزی، صنایع مربوط به مراکز آموزشی و دانشگاه‌ها کاملاً تفکیک شده است. تفکیک صنایع تخصصی از این مرز نیز فراتر رفته و به شکل جزئی‌تر به بخش‌های صنعت ماشین‌سازی و همچنین صنایع ترکیبی نیز بسط یافته است. اختصاص یک کارشناس به صنایع ترکیبی به صورت کاملاً حرفه‌ای با سوابق مرتبط در این حوزه ورود یافته است. کارشناسان در حوزه‌ی صنایع خودروسازی و همچنین صنایع ریلی، هواپیمایی، صنایع نظامی به صورت مجزا مشغول به فعالیت هستند. البته با توجه به تعداد کم مهندسان متخصص و مرتبط در حوزه‌های مرتبط این شرکت با برگزاری دوره‌های تخصصی در واحد آموزش که یک واحد مستقل می‌باشد خلاء کارشناسی را تا حدود بسیار زیادی برطرف نموده است.

تنوع بسیار زیاد محصولات، خدمات و بازار در شرکت سنتام باعث ایجاد حجم وسیعی از اطلاعات و اسناد فروش گشته است. طراحی یک سیستم مدیریت اسناد در این حوزه و طبقه‌بندی اطلاعات فروش بر اساس نوع محصولات و بازار علاوه بر امکان دسترسی سریع به اطلاعات، نحوه ارائه مدارک فروش و پیش فاکتورها را نیز با توجه به ماهیت و نوع محصولات در یک کلاس و طبقه‌بندی مشخص در دسترس واحدهای ذیربط قرار داده است. شاید کمتر شرکتی را بتوان یافت که دارای حجم و تنوع گسترده‌ای از اسناد و پیش فاکتورها مشابه با شرکت سنتام باشد. از جمله اقداماتی که جهت توسعه‌ی مکانیزم فعلی در ارائه‌ی پیش فاکتورها و دسترسی آسان و سریع در واحد فروش در دست انجام است؛ طراحی و پیاده‌سازی سیستم اتوماسیون اداری و فروش CRM است. اصول طراحی این سیستم بر مبنای نگرش تخصصی به محصولات، مشتریان و ماهیت فروش شرکت سنتام است. یک نرم افزار توتال ERP می‌تواند دقت، سرعت و امنیت در کار بالا ببرد. یک ساختار ارتباطی درون و برون واحدی، مدیریت برنامه‌ریزی در کارها و پیگیری پروژه‌ها، مرزبندی اطلاعات تخصصی، امکان انتقال و به روز رسانی اطلاعات، تهیه بانک اطلاعاتی تخصصی از دیگر قابلیت‌های سیستم اتوماسیون فروش شرکت سنتام می‌باشد. به عنوان مثال با این سیستم می‌توان اطلاعات مربوط به صنایع فولاد، خودرو و مراکز علمی و دانشگاهی که هر یک به نوبه‌ی خود دارای زیر مجموعه‌ای بسیار متنوع و گسترده از استانداردها، الزامات، شرایط خاص فنی و حقوقی با افراد مرتبط و مختلف است را یکپارچه و طبقه‌بندی نمود.

مشتریان شرکت سنتام در حوزه‌های متنوع صنعتی و آموزشی دارای گستردگی و تنوع بسیاری می‌باشند. تا به امروز بیش از ۱۱۸ صنعت به صورت مستقیم همکاری داشته و در هر یک از این حوزه‌ها تجهیزات آزمون خواص مواد ارائه شده است. دانشگاه‌ها و مراکز آموزشی و پژوهشی کشور ۳۰٪ از مشتریان این شرکت را نیز شامل می‌شوند. هر یک از این صنایع و مراکز دارای استانداردها و الزامات خاص خود می‌باشند. شرکت سنتام با تکیه بر دانش فنی مدیریت



اولویت مدیریت شرکت همواره حفظ جایگاه شرکت سنتام به عنوان بزرگترین طراح و سازنده تجهیزات آزمون خواص مواد در کشور بوده است.

با توجه به نقطه نظر مدیریت فروش شرکت سنتام؛ یکی از دلایل عدم توفیق برخی از شرکت‌ها به رغم توان فنی مناسب، ورود افراد غیر متخصص به حوزه فروش بوده است. نگاه و عملکرد تخصصی شرکت سنتام در بخش فروش یکی از عوامل موثر در شناسایی خواسته‌های مشتریان، الزامات محصول، شرایط بکارگیری و بهره‌برداری و در نهایت توسعه بازار هدف است. مشاوره‌ی کارشناسی فروش از مهم‌ترین فعالیت‌های این واحد است. بدین طریق مشتریان نسبت به مشخصات آزمون، عملکرد و حساسیت‌های دستگاه مورد نظر به طور کامل آگاه می‌گردند. علاوه بر اینکه با این رویکرد ابعاد مختلف حقوقی و چهارچوب مقررات، فرآیند تحویل‌دهی از جمله وضعیت کالیبراسیون، پوشش الزامات استاندارد، تاییدیه مشتری، نحوه ارائه‌ی خدمات پس از فروش و تعمیرات و نگهداری برای وی شفاف و آشکار می‌شود که خود نیز متکی به توان بالای مهندسی شرکت سنتام است. رسالت بزرگ واحد فروش بهره‌گیری از این توان فنی و بکارگیری تمام و کمال آن در جهت برآورده کردن نیازهای مشتریان است.

از سویی مهندسان واحد فروش تسلط کاملی به استانداردها، مشخصه‌های فنی ابزار دقیق، نرم‌افزارها، تجهیزات کمکی و سخت‌افزارهای دستگاه دارند. آنها بیشتر از اینکه فروشنده‌ی خوبی باشند مشاوران خوبی هستند. مبنای فروش این شرکت کسب اعتماد مشتریان و ارائه کیفیت حداکثری است. کسب اعتماد مشتریان نیاز به ابزار و توان مهندسی دارد که به خوبی در شرکت سنتام با حمایت‌های فنی مدیریت و سرمایه‌گذاری‌های انجام شده فراهم گشته است. با این ساختار و چهارچوب، فروش بسیار ساده می‌شود. کلید موفقیت شرکت سنتام در واحد فروش برخورد صادقانه و مبتنی بر اعتماد متقابل است. این ویژگی باعث ماندگاری مشتریان در خانواده سنتام است.

توسعه‌ی بازار فروش شرکت سنتام در یک بازه‌ی زمانی طولانی و بالغ بر چهارده سال بوجود آمده است. محصولات این شرکت یک کالای مصرفی نیست. در طول ۲۴ سال فعالیت هیچ دستگاهی از کار افتاده و یا از رده خارج نشده و همچنان در حال استفاده می‌باشند مگر به خاطر عدم تمایل مشتری. برنامه جامع شرکت سنتام آنست که تمامی دستگاه‌های قدیمی را مطابق تولیدات روز بهینه گردد. یکی از روز موفقیت این شرکت توجه به خواسته‌های مشتریان و مشتری مداری است. به عنوان یک اصل کلی همواره سعی این شرکت جلب رضایت مشتریان بوده است. رضایت مشتریان ارتباط تنگاتنگی به ارائه‌ی هر چه مطلوب‌تر خدمات دارد. به هر میزانی که این خدمات در حوزه‌های متنوع نرم‌افزاری و سخت‌افزاری کامل‌تر باشد رضایت مشتریان بیشتر و میزان فروش بالاتر می‌باشد. لذا پشتیبانی و حمایت فنی همواره به عنوان یک ضرورت در فرآیندهای واحد فروش تعریف گشته است.

رمز موفقیت در فروش محصولات شرکت سنتام مرهون رضایت مشتریان آن است.

برنامه‌ی واحد فروش بر مبنای استقلال فعالیت بازاریابی به شکل کاملاً تخصصی و افزایش کارشناسان و مهندسان خبره این حوزه است. مکانیزم عملیاتی فروش در فاز اول با شناخت مدارک فنی و استانداردهای مربوط آغاز و با تبیین مشخصه‌های مرتبط با صنعت مربوطه؛ حوزه‌ی فعالیت‌ها و نوع پروژه‌ها مشخص می‌گردد. در فاز دوم بازاریابی در حوزه‌های متنوع از طرق مختلف مانند شبکه‌های اینترنتی یا نمایشگاه‌ها انجام می‌گردد و در سومین مرحله تخصیص هر پروژه به حوزه‌های تخصصی است. کارشناسان بنا به حوزه‌ی تخصصی خود اقدام به برقراری ارتباط و مکاتبات تخصصی می‌نمایند. براساس بازخوردهای مشتریان و مطالعات مدارک فنی و استانداردهای ارائه شده تنوع محصولات شناسایی و پیش فاکتور مربوطه صادر می‌گردد. تنظیم پیش فاکتورها کاملاً فنی و متناسب با نیاز مشتریان می‌باشد.

برنامه‌ی واحد فروش بر مبنای استقلال فعالیت بازاریابی به شکل کاملاً تخصصی و افزایش کارشناسان و مهندسان خبره این حوزه است.

در مرحله تحویل‌دهی دستگاه، کالیبراسیون سنج‌های اندازه‌گیری و صحه‌گذاری تجهیزات برای مشتریان از اهمیت ویژه‌ی برخوردار است. برخلاف تصور عمومی که دستگاه ساخته شده توسط سازندگان معتبر داخلی و



این شرکت در کنار برنامه‌های ارتقای کیفیت محصولات خود با استفاده از کارشناسان مجرب و متخصص جهت بهینه‌سازی نما و جذابیت ظاهری دستگاه با توجه به فرهنگ ایرانی، سلیقه کاربران و امکانات موجود اقدام نموده است که به طور مستمر در حال انجام است.

فرآیند فروش به مراکز علمی و دانشگاهی دارای محتوایی متفاوت است. تجهیزات آموزشی در دانشگاه‌ها همواره از شرکت‌های معتبر اروپایی تامین می‌شد و دستگاه‌های ایرانی در این حوزه همیشه با مغایرت نتایج آزمون‌های عملی نسبت به محاسبات تئوری روبرو بوده که باعث عدم رضایت کامل اساتید شده است. لذا تمایل آنها بیشتر به سوی برندهای خارجی می‌باشد. اما امروز بیش از آنکه متوجهی برندهای معتبر و شرکت‌های صاحب نام باشد به سوی تجهیزاتی است که نتایج یکسانی با محاسبات تئوریک داشته باشند. از سال ۱۳۷۱ که شرکت‌های ایرانی در زمینه ساخت تجهیزات آزمون مقاومت مصالح وارد شدند این معضل وجود داشت. اما در شرکت سنتام با توجه به بنیة علمی و دانش فنی بالا که البته نقش مهندس میرصادقی به عنوان مدیر عامل و مدیر واحد طراح تجهیزات بسیار حائز اهمیت است؛ ما در هیچ یک از دانشگاه‌ها یا مراکز علمی کشور چنین مشکل فنی را نداشته‌ایم و همواره محصولات این شرکت نظر این مراکز را به خوبی جلب کرده‌اند.

با توجه به تکمیل ظرفیت دانشگاه‌ها و مراکز آموزشی در اواخر دهه‌ی ۷۰ فروش شرکت سنتام جهت تجهیزات آزمایشگاه‌های مقاومت مصالح کاهش یافت. در آن مقطع تمرکز این شرکت بیشتر متوجه درخواست‌های صنعت گردید. یکی از معضلات جدی در خصوص فروش تجهیزات آزمایشگاهی قیمت و البته کیفیت پایین رقبا بود. این تجهیزات وارد دانشگاه‌ها و نهایتاً صنعت می‌شوند. به دلیل کیفیت پایین آنها و نارضایتی ایجاد شده بعد از مدتی تقاضای بازار برای نمونه‌های خارجی رونق می‌یابد. اما در حال حاضر با توجه به تحریم‌ها و مشکلاتی که جهت تامین تجهیزات و خدمات وابسته از شرکت‌های خارجی ایجاد شد؛ مجدداً بازار داخلی متوجه سازندگان با کیفیت داخلی شد. لذا شرکت سنتام با پیشنهادی مطلوب گذشته توانست بیش از پیش موقعیتی به مراتب بهتر از گذشته کسب نموده و سهم خوبی از بازار داخلی برای خود ایجاد نماید. با وجود آنکه قیمت محصولات شرکت سنتام نسبت به سایر رقبا بعضاً بالاتر است ولی با توجه به کیفیت، دقت اندازه‌گیری، توانمندی‌های بالا و نتایجی که از انجام آزمون‌ها کسب می‌گردد و رعایت الزامات مطابق استانداردهای بین‌المللی و کیفیت خدمات پس از فروش، همواره توانسته است به عنوان انتخاب اول بسیاری از صنایع داخلی کشور مطرح گردد.

استراتژی کلان شرکت سنتام مبتنی بر نگاه تخصصی در حوزه طراحی و ساخت تجهیزات آزمایشگاهی است. لذا با وجود زیرساخت‌های لازم چه از نظر منابع انسانی متخصص و چه از نظر دانش فنی در حوزه‌های متنوع تجهیزات آزمایشگاهی؛ این شرکت تمایلی به طراحی و ساخت تجهیزات غیر مرتبط وجود ندارد. اولویت مدیریت شرکت همواره حفظ جایگاه شرکت سنتام به عنوان بزرگترین طراح و سازنده تجهیزات آزمون خواص مواد در کشور بوده است. با وجود سال‌ها تلاش و کسب تخصص و دانش فنی، در مقایسه با تکنولوژی روز دنیا شاید بالغ بر پنجاه دستگاه مرتبط با آزمون‌های مخرب مواد را می‌توان نام برد که طراحی و ساخت آنها در دستور کار این شرکت قرار گرفته است. از جمله آنها می‌توان به طراحی و ساخت تجهیزاتی چون سختی‌سنج‌ها، کوانتومتر، اریکسون، دستگاه آزمون کشش افقی اشاره نمود. از سویی دیگر ورود به حوزه‌های دیگر صنعتی چون صنایع ساختمانی و عمران، صنایع فلزی، صنایع خودروسازی مانند آزمون‌های خاص لنت ترمز، مجموعه‌ی سیبک و مفصل فرمان و سایر صنایع به توان مهندسی نیاز داشته که تا امروز زیرساخت‌های آنها فراهم گشته است.

موجود را برطرف می‌نمایند. بر اساس نتایج این نظرسنجی‌ها عمده مشکلات موجود در بخش نرم‌افزاری است. به عبارت دیگر بخش عمده‌ای از مشکلات پیش آمده ریشه در عدم آشنایی کاربران با نرم‌افزارها و عملکرد دستگاه دارد. به ازای هر دستگاه فروخته شده می‌بایست کاربران آن تجهیزات از آموزش‌های مرتبط و تخصصی برخوردار باشند. با توجه به تغییرات زیادی که در حوزه‌ی کاربری تجهیزات رخ می‌دهد آموزش‌های تخصصی تکرار می‌شوند تا کاربران جدید به سطح فنی مورد نظر جهت بهره‌گیری مناسب و بهینه از دستگاه دست یابند. هر چه میزان دانش فنی و آشنایی مهندسان و کاربران از دستگاه بالاتر باشد میزان رضایتمندی آنها نیز افزایش می‌یابد.

مهندس بصیری مدیر فروش شرکت سنتام در خصوص تعیین قیمت محصولات شرکت سنتام به این نکته اشاره دارد که در تعیین قیمت تجهیزات و محصولات شرکت سنتام به ابعاد مختلفی توجه شده است. از بازرترین مشخصه‌های تعیین کننده قیمت؛ کیفیتی است که به واسطه سابقه ۲۴ ساله‌ی فعالیت تخصصی این شرکت کسب شده است. سوابق اجرایی شرکت در ارائه‌ی خدمات پس از فروش، گارانتی، عملکرد و کیفیت محصولات و تجهیزات وابسته از جمله مواردی هستند که در تعیین قیمت تمام شده محصولات مؤثرند. عدم وجود هر یک از این مشخصه‌ها می‌تواند در کاهش قیمت محصولات نقش تعیین کننده‌ای داشته باشد. همانگونه که در رقابت بین برخی شرکتها به خوبی قابل مشاهده است. بسیار دیده می‌شود برخی از شرکتها با وجود قیمت پایین محصولات و سابقه‌ی بسیار محدود؛ تبلیغاتی مبنی بر گارانتی بلند مدت، ارائه‌ی خدمات پس از فروش ۱۰ ساله و اشاره به بالاترین سطح از توان فنی را مطرح می‌کنند که البته قابل اعتماد نمی‌باشد.

در بخشی دیگر ایشان اظهار داشتند که صنایع بزرگی مانند صنعت فولاد که نقش و اهمیت عملکرد تجهیزات آزمون کشش برایشان بسیار حائز اهمیت است؛ هزینه‌ای که بابت خرید یک دستگاه آزمون کشش پرداخت می‌نماید به اعتبار کیفی دستگاهی است که به صورت سالیانه توسط مراجع ذیصلاح تایید می‌گردد و این تاییدیه‌ها به صورت مداوم تکرار می‌گردد. این هزینه به کیفیت خدماتی است که مانع توقف تولید آنها شده و همواره سطح رضایت آنها را در بالاترین حد ممکن حفظ می‌نماید. همچنین به پشتیبانی و سطح ارائه خدمات آموزشی وابسته است که با وجود تغییرات کاربران همواره سطح فنی کارشناسی در استفاده از تجهیزات تست مربوطه در بالاترین سطح نگه داشته است. بنابراین با یک برآورد ساده مشخص میشود که قیمت فروش در شرکت سنتام با توجه به آمادگی که این شرکت در کنار محصولات خود ارائه می‌دهد به صورت کاملاً منطقی و کارشناسی تعیین گشته است. متأسفانه امکان ارزشگذاری بر این خدمات و امتیازات در مقایسه با سایر رقیبها به سادگی امکان پذیر نیست. تجهیزاتی از شرکت سنتام تحویل مشتریانی شده است که در خطوط تولید نصب و به صورت سه شیفت و پیوسته کار می‌کنند؛ به نحوی که هرگونه اختلالی در عملکرد دستگاه باعث توقف خط تولید می‌شود در چنین شرایطی اهمیت و نقش کلیدی کیفیت عملکرد دستگاه بسیار زیاد است. مسلماً این مشخصه تنها با پشتوانه بالای تجارب مهندسی امکان پذیر است. برنامه‌ی شرکت سنتام جهت صادرات محصولات از سال ۱۳۸۰ آغاز گردید. این شرکت تا حال حاضر توانسته است محصولات خود را به بیش از ۱۸ کشور جهان از قبیل کشورهای حوزه خلیج فارس از جمله عربستان، کویت، امارات، یمن، عراق و در اروپا کشورهای آلمان، ایتالیا، انگلستان، بلژیک، ترکیه و نروژ صادر نماید. تمایل شرکتها‌ی خارجی بیشتر به واسطه‌ی قیمت پایین و کیفیت مناسب تجهیزات این شرکت است. قیمت فروش محصولات شرکت سنتام حتی در مقایسه با نمونه‌های چینی بسیار پایین است. عمده‌ترین معضل در بخش صادرات، مناسبات مالی است که متأسفانه محدودیت‌های زیادی را ایجاد کرده است. نقش نمایشگاه‌های بین‌المللی در توسعه مشتریان خارجی بسیار حائز اهمیت است. یکی از برنامه‌های شرکت سنتام حضور فعال در نمایشگاه‌های مهم خارجی است که به صورت سالیانه برگزار می‌شود.

این شرکت تا حال حاضر توانسته است محصولات خود را به بیش از ۱۸ کشور جهان از قبیل کشورهای حوزه خلیج فارس از جمله عربستان، کویت، امارات، یمن، عراق و در اروپا کشورهای آلمان، ایتالیا، انگلستان، بلژیک، ترکیه و نروژ صادر نماید.

علاوه بر استانداردهای رایج در کشور؛ دریافت نشان استاندارد CE (European Conformity). که یک نشان اجباری اروپایی است و به منظور شناسایی انطباق یک گروه مشخص از محصولات، الزامات ایمنی و سلامتی تعیین شده، همواره مورد توجه شرکت سنتام بوده و الزامات مربوطه در پیاده‌سازی آن مورد بازبینی تیم مهندسی قرار گرفته است. این رویکرد سبب ارتقای کیفیت محصولات در داخل کشور نیز شده است.

حتی خارجی کالیبره نبوده و نیاز به کالیبراسیون دارد؛ در شرکت سنتام فرآیند کالیبراسیون توسط مهندسیین مجرب و آموزش دیده در یک واحد مستقل بر اساس استانداردهای مربوطه انجام می‌گردد. تجهیزات کالیبراسیون موجود از دقت و صحت لازم برخوردار بوده و تاییدیه مراکز ذیصلاح همچون اداره استاندارد را دارد. آنچه حائز اهمیت است آن است که محصولی از شرکت که فرآیند آزمون نهایی و کالیبراسیون بر روی آن انجام نشود از این شرکت خارج نمی‌شود. این فرآیند مختص به زمان حال نیست. حتی در مقطعی از زمان که مرجعی جهت کالیبراسیون دستگاه‌های کشش یا ضربه‌ی پیچش رتومتر وجود نداشت شرکت سنتام یک واحد فنی کنترل کیفی ایجاد نموده و با تدوین دستورالعمل‌ها و چک لیست‌های مربوطه امکان کالیبراسیون آن تجهیزات را فراهم نمود. حتی در حال حاضر جهت کالیبراسیون دستگاه MFI با وجود نکات و جزئیات پیچیده، نه تنها مرکزی معتبر جهت کالیبراسیون جریان مذاب گرانول وجود ندارد بلکه اساساً برای آن استاندارد ملی تدوین نشده است. اما در شرکت سنتام با تدوین روش و دستورالعمل مشخص، کالیبراسیون مورد نظر انجام می‌شود. این شرکت با بومی‌سازی و توسعه‌ی صنعت کالیبراسیون با استفاده از استانداردهای معتبر و روش‌هایی که توسط واحدهای تحقیقات و مهندسی خود در اختیار دارد؛ بخش اعظمی از تجهیزاتی که در داخل کشور امکان کالیبراسیون آنها وجود ندارد توانست کالیبره کند و همواره شواهد موجود صحت فرایندها را تایید کرده است. این عملیات و انجام کالیبراسیون تجهیزات تست به صورت یک الزام برای شرکت سنتام در متن کلیه قراردادهای ذکر می‌شود و این شرکت مسئولیت صحت عملکرد محصولات خود را به طور کامل می‌پذیرد. مشتری مختار است تا تجهیزات خریداری شده را توسط مراجع معتبر مورد ارزیابی قرار دهد. هرگونه مغایرتی که در صحت نتایج وجود داشته باشد توسط شرکت سنتام برطرف می‌گردد.

تجهیزات شرکت سنتام پس از فروش محصول آغاز می‌گردد. پس از این مرحله است که زمینه‌ی همکاری بین دو شرکت شکل می‌گیرد. سعی این شرکت همواره با انجام به موقع و با کیفیت تعهدات، حفظ مشتریان خویش است. برای تحقق این موضوع راهکاری وجود دارد که از مرحله‌ی نصب و راه‌اندازی آغاز می‌شود. کارشناسان فروش پس از نصب و راه‌اندازی دستگاه با ارائه فرم‌هایی به مشتریان نقطه نظرات آنها را در خصوص کیفیت ارائه خدمات جویا می‌شوند. این نظر سنجی شامل نحوه تعاملات و برخورد‌های واحدهای فروش و خدمات پس از فروش، کیفیت عملکرد، دقت و تکرارپذیری نتایج آزمون دستگاه، تناسب محصول خریداری شده با نیازهای مشتریان، کیفیت آموزش‌های ارائه شده و سایر موارد می‌باشد. به عبارت دیگر در سه حوزه‌ی مجزا که شامل کیفیت و عملکرد واحد فروش، عملکرد و کیفیت دستگاه و کیفیت خدمات پس از فروش است؛ نقطه نظرات مشتریان دریافت می‌شود. با هرگونه کاهش رضایتمندی یا شکایاتی که از سوی آنها اعلام گردد ضمن جمع‌آوری اطلاعات مورد نظر و بررسی‌های انجام شده، برنامه‌های جامعی جهت بهبود فعالیت‌ها در کلیه سطوح شکل می‌گیرد. این اقدامات صرفاً مختص به فروش محصولات نیست. در برنامه‌ی بلند مدت شرکت سنتام ارتقای تجهیزات قدیمی که در گذشته‌های بعضاً دور فروخته شده‌اند از اولویت بالایی برخوردار است. فرم‌های نظرسنجی از مشتریان قدیمی بیشتر در خصوص عملکرد دستگاهها و کیفیت خدمات پس از فروش است.

از دیگر اقدامات ارزشمند شرکت سنتام در کسب رضایت مشتریان؛ صدور فرم درخواست خدمات از سوی این شرکت به مشتریان قدیمی در دوره‌های زمانی مشخص جهت ارتقای تجهیزات یا رفع مشکلات احتمالی است. این فرم‌ها در هر سال ارسال و بدین طریق سطح عملکرد تجهیزات مشخص می‌گردد. در صورت هرگونه شکایت و نارضایتی، کارشناس مربوطه اعزام و مشکلات

