

ΠΡΟΣ ΚΑΛΛΙΤΕΡΑΝ ΕΜΠΟΡΙΚΗΝ ΠΟΛΙΤΙΚΗΝ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Υπό τοῦ κ. F. NERVU · NIVELLE

Κατὰ μετάφρασιν τοῦ Γραφείου Οἰκονομικῶν Ἑρευνῶν τῆς Α.Β.Σ.

Εἰς τὴν οἰκονομίαν τῆς ἐλευθέρως ἀγορᾶς, ἡ ἐμπορικὴ πολιτικὴ μιᾶς ἐπιχειρήσεως πρέπει ἀναγκαίως νὰ ἔχῃ καθορισθῆ καθόσον, εἴτε τὸ θέλομεν εἴτε δὲν τὸ θέλομεν, αὕτη καθίσταται βασικὴ πολιτικὴ τῆς ἐπιχειρήσεως αὐτῆς.

Διευκρινίζομεν ὅτι ὁ ὅρος «πολιτικὴ» νοεῖται ἐνταῦθα ὡς «τρόπος ἐνεργείας».

Αἱ βασικαὶ μορφαὶ πολιτικῆς τῶν ἐπιχειρήσεων

Τρεῖς κατηγορίαι πολιτικῆς ἀποτελοῦν τὴν θάσιν τῆς ἐνεργείας μιᾶς ἐπιχειρήσεως: ἡ οἰκονομικὴ πολιτικὴ, ἡ τεχνικὴ πολιτικὴ, ἡ ἐμπορικὴ πολιτικὴ.

Καὶ αἱ τρεῖς αὗται μορφαὶ πολιτικῆς ἀλληλοσυμπληροῦνται, ἀλληλοεπηρεάζονται καὶ προσδιρίζονται ἀμοιβαίως. Καὶ συχνὰ ἐπίσης, ἡ μία κατορθώνει νὰ κατευθύνῃ τὰς δύο ἄλλας. Αὐτὴ ἡ ὑπερέχουσα ἐπιρροὴ ὀφείλεται εἰς πολλοὺς παράγοντας.

Δυνατὸν νὰ εἶναι ἡ γένεσις τῆς ἐπιχειρήσεως, ὁ προορισμὸς τῆς καὶ οἱ βασικοὶ σκοποὶ τῆς, ὅστινες τῆς προσδίδουν μίαν σφραγίδα περισσότερον οἰκονομικὴν παρὰ τεχνικὴν, περισσότερον τεχνικὴν παρὰ ἐμπορικὴν ἢ ἀντιστρόφως.

Δυνατὸν νὰ εἶναι ἡ προέλευσις καὶ ἡ σύνθεσις τῶν ἰθυνόντων τῆς ἐπιχειρήσεως, ὡς ἐπίσης αἱ τάσεις ἐξελίξεώς τῆς ἢ ἀκόμη αἱ δυσχέρειαι, τὰς ὁποίας ἰδιαιτέρως ἀντιμετωπίζει: δυσχέρειαι οἰκονομικαί, τεχνικαὶ ἢ ἐμπορικαί.

Ἡ ἐπίδρασις ἐξ ἄλλου δυνατὸν νὰ συνίσταται ἐπίσης εἰς τὰς διαστάσεις τῆς ἐπιχειρήσεως, εἰς τὴν ἐπαγγελματικὴν τῆς κατάταξιν, εἰς ἐκείνην τῆς πελατείας τῆς (ἐνδιάμεσον ἢ τελικὴν) ὡς ἐπίσης καὶ εἰς τὴν **οἰκονομικὴν κατάστασιν**. Ἐνίοτε τὸ πρόβλημα εἶναι περισσότερον πρόβλημα ἐπενδύσεων καὶ ἐξοπλισμοῦ, συνεπῶς οἰκονομικὸν καὶ τεχνικόν, ἐὰν ἡ ζήτησις ὑπερβαίῃ τὴν προσφορὰν. Εἶναι οἰκονομικὸν καὶ ἐμπορικὸν ὅταν ἡ προσφορὰ ὑπερβαίῃ τὴν ζήτησιν καὶ τὰ ἀποθέματα συσσωρεύονται. Εἶναι κατ' οὐσίαν ἐμπορικὸν ὅταν ὁ ἀνταγωνισμὸς καθίσταται σκληρότερος, ὅταν ἡ ἀγορὰ περιορίζεται ἢ ὅταν ἀντιθέτως ἀνοίγεται. νέαι καταναλωτικαὶ ἀγοραί. Ἡ ἔννοια τῆς καταναλωτικῆς ἀγορᾶς, τῶν πρὸς ἐξασφάλισιν ὑπηρεσιῶν, τῶν δικαίων κερδῶν πρὸς πραγματοποιήσιν εἰς τὰς διευρυνόμενας ἀγοράς, καθίσταται σήμερον θεμελιώδης ὅταν πρόκειται νὰ καθορίσωμεν τὴν **γενικὴν πολιτικὴν** τῆς ἐπιχειρήσεως. Κατὰ μείζονα λόγον πρέπει ὁ ἐμπορικὸς τρόπος ἐνεργείας τῆς, ἡ **ἐξωτερικὴ τῆς πολιτικὴ**, νὰ προσδιορισθῆ διὰ τὰ

καταστή δυνατόν νὰ ἐνσωματωθῆ εἰς ἓνα συνεχῶς μεταβαλλόμενον ἐξωτερικὸν κόσμον: διὰ νὰ δυναθῆ νὰ ἐξελιχθῆ ὡς ἐξελίσσειται αὐτὸ τοῦτο τὸ περιβάλλον καὶ διὰ νὰ παρακολουθῆ ἐκ τοῦ σύνεγγυς τὰ δεδομένα τῆς ἐσωτερικῆς πολιτικῆς τῆς ἐπιχειρήσεως ὡς καὶ τὰ μέσα, ἅτινα τῆς παρέχουν τόσον ἢ τεχνικὴ ὅσον καὶ ἡ οἰκονομικὴ τῆς πολιτικῆς.

Μόνον ὁ σταθερὸς συνδυασμὸς αὐτῶν τῶν τριῶν μορφῶν πολιτικῆς, τῆς μιᾶς ὑπηρετούσης τὴν ἄλλην καὶ ἐξαρτωμένης ἅμα ἐξ αὐτῆς, δύναται νὰ ἐπιτρέψῃ εἰς τὴν ἐπιχείρησιν νὰ πραγματοποιήσῃ τὸν *βασικὸν σκοπὸν τῆς*: Νὰ ἐπιτύχῃ τὸ καλλίτερον μέρος μιᾶς ἀγορᾶς, πραγματοποιοῦσα τὰ ἀπαραίτητα κέρδη μὲ δικαίαν ἀνταμοιβὴν τῶν προσπαθειῶν τῆς καὶ τῶν ἐπενδύσεών τῆς καὶ ἀναζητοῦσα τὴν πλήρη ἱκανοποίησιν τοῦ τελικοῦ καταναλωτοῦ.

Διατί ἀπαιτεῖται ὁ καθορισμὸς μιᾶς ἐμπορικῆς πολιτικῆς;

Ὅλίγαι ἐπιχειρήσεις μέχρι τοῦδε εἶναι εἰς θέσιν νὰ καθορίσουν κατὰ τρόπον σαφῆ τὴν ἐμπορικὴν πολιτικὴν, τὴν ὁποίαν ἀπεφάσισαν νὰ ἀκολουθήσουν. Αὗται καθορίζουν πολὺ εὐχερέστερον τὸ «ἐμπορικὸν τῶν πρόβλημα» ἢ τὸ πρόβλημα τῶν πωλήσεων τῆς στιγμῆς.

Τοῦτο βεβαίως ἔχει σχέσιν μὲ τὴν ἀρκετὰ ἀόριστον ἐρμηνείαν τοῦ ὅρου «ἐμπορικὴ πολιτικὴ», μὲ τὴν ἀσαφῆ ἔννοιαν, τὴν ὁποίαν ὁ ὅρος οὗτος περικλείει ὡς ἐπίσης μὲ τὰ συστατικὰ στοιχεῖα τῆς πολιτικῆς αὐτῆς.

Τὰ στοιχεῖα ταῦτα ἐξετάζομεν ἐν συντομίᾳ κατωτέρω. Ἀπὸ τοῦδε ὁμως ἢμποροῦμεν νὰ εἰπωμεν:

- ὅτι κάθε ἐπιχείρησις δὲν ζῆ εἰμὴ χάρις εἰς τὴν *ἐμπορικὴν τῆς δραστηριότητα*,
- ὅτι ἡ ἐμπορικὴ δραστηριότης εἶναι μία *ἀνθρωπίνη ἐπιχείρησις*,
- ὅτι διὰ νὰ ἐπιτύχῃ μία ἀνθρωπίνη ἐπιχείρησις πρέπει νὰ καθορισθῶν *οἱ πρὸς ἐπίτευξιν σκοποί*,
- ὅτι διὰ νὰ ἔχωμεν πιθανότητος ἐπιτεύξεως τῶν σκοπῶν αὐτῶν θὰ πρέπει νὰ ἔχωμεν προηγουμένως καθορίσει *τίνι τρόπῳ καὶ διὰ ποίων μεθόδων* προτίθεται ἡ ἐπιχείρησις νὰ τὸ ἐπιτύχῃ καὶ τοῦτο θὰ εἶναι *ἀκριθὸς «ἡ ἐμπορικὴ πολιτικὴ»*.

Εἰς τὸν αἰῶνα αὐτὸν τῆς ὀργανώσεως, ὁ καθορισμὸς τῆς ἐμπορικῆς πολιτικῆς (ὡς ἄλλως τε καὶ τῆς τεχνικῆς ἢ οἰκονομικῆς πολιτικῆς) εἶναι τὸ πρῶτον βῆμα δράσεως. Τοῦτο συνεπάγεται τὸν καθορισμὸν τῶν ἀναγκαίων μέσων, τὴν ἀπόκτησιν τῶν μέσων αὐτῶν καὶ ἀκολούθως τὴν χρησιμοποίησιν των εἰς μίαν ὀργανωμένην καὶ δυναμικὴν ἐμπορικὴν λειτουργίαν.

Πῶς θὰ καθορίσωμεν μίαν ἐμπορικὴν πολιτικὴν;

Καθ' ἑαυτὴν δὲν εἶναι εἰμὴ ἢ σύνθεσις μερικῶν ἄλλων «εἰδικῶν μορφῶν πολιτικῆς» κατὰ τὴν ἔκφρασιν τοῦ P. Hazebroucq. Δὲν εἶναι ἄλλως τε εἰμὴ ὁ

ἄρμονικὸς συνδυασμὸς τρόπων ἐνεργείας, μεθόδων καὶ προγραμμάτων ἀποσκοπούντων τὴν ἐπίτευξιν ὠρισμένων σκοπῶν εἰς τοὺς ἐξῆς τομεῖς :

- ἀγορὰ
- πελατεία
- προϊόντα
- διανομὴ καὶ πώλησις
- προώθησις καὶ διαφήμισις
- ὑπηρεσία τοῦ προϊόντος.

Συνεπῶς ἡ ἐμπορικὴ πολιτικὴ θὰ καθορισθῆ ὅταν διευκρινισθῆ ἡ πολιτικὴ τῆς ἀγορᾶς, τῆς πελατείας, τῶν προϊόντων, τῆς διανομῆς καὶ πωλήσεως κλπ., τὴν ὁποίαν προτίθεται νὰ ἀκολουθήσῃ ἡ ἐπιχειρήσις.

Ἡ πολιτικὴ τῆς ἀγορᾶς

Πρὸς ποίας καταναλωτικὰς ἀγορὰς τοῦ ἐσωτερικοῦ ἢ τοῦ ἐξωτερικοῦ ἢ γεωγραφικὸν τμῆμα τῶν ἀγορῶν αὐτῶν, ἔχει συμφέρον νὰ στραφῇ ἡ ἐπιχειρήσις λαμβανομένου ὑπ' ὄψιν τοῦ προορισμοῦ τῆς ὡς καὶ τῶν προϊόντων τῆς, σημερινῶν ἢ μελλοντικῶν, καταναλωτικῶν ἢ βιομηχανικῶν :

Πῶς παρουσιάζονται αἱ ἀγοραὶ αὐταὶ ἀπὸ ἀπόψεως ποιοτικῆς καὶ ποσοτικῆς ὡς ἐπίσης καὶ ἀπὸ ἀπόψεως ἀνταγωνιστικῆς :

Πῶς ἐξελίσσεται ἐκάστη τῶν καταναλωτικῶν αὐτῶν ἀγορῶν βραχυχρονίως, μεσοχρονίως καὶ μακροχρονίως :

Τέλος ποῖον τμῆμα τῶν ἀγορῶν αὐτῶν δύναται νὰ λάβῃ, αὐξήσῃ ἢ διατηρήσῃ ἡ ἐπιχειρήσις εἰς μίαν δεδομένην χρονικὴν περίοδον καὶ ποῖα μέσα τῆς ἀναγκαῖον πρὸς τοῦτο :

Διὰ νὰ ἀπαντήσωμεν εἰς τὰ ἐρωτήματα αὐτὰ θὰ πρέπει νὰ ἐπιχειρήσωμεν οἰκονομικὰς κλπ. ἐρεῦνας καὶ δειγματοληψίας (sondages) διότι μόνον μελέται αὐτοῦ τοῦ εἴδους, αἵτινες πραγματοποιοῦνται σήμερον εὐρέως καὶ τῶν ὁποίων δυνάμεθα νὰ ἀναφέρωμεν πλεῖστα παραδείγματα, θὰ ἐπιτρέψουν τὴν ἐπιλογὴν καὶ τὸν καθορισμὸν τῶν ἀγορῶν. Τὸ μέρος ὅπερ θὰ ἠδύνατό τις νὰ λάβῃ ὡς καὶ αἱ μέθοδοι καὶ τὰ μέσα τὰ χρησιμοποιοιθῆσόμενα πρὸς τοῦτο θὰ ἀποτελέσουν τὸ δημιουργικὸν μέρος τῆς πολιτικῆς τῆς ἀγορᾶς

Πολιτικὴ πελατείας

Εἰς ἐκάστην τῶν ἀγορῶν αὐτῶν ὑφίστανται κατηγορίαι λίαν διαφοροποιημέναι **τελικῶν πελατῶν**. Μεταξὺ αὐτῶν, ποῖαι θὰ εἶναι αἱ πελατεῖαι ἐκεῖναι τῆς ἐπιχειρήσεως εἰς τὰς ὁποίας θὰ ἀρμόζουν ἰδιαιτέρα τὰ προϊόντα τῆς καὶ αἱ ὑπηρεσίαι τῆς ; Πόσαι εἶναι αὐταὶ ; Ποῦ εὐρίσκονται, πῶς καὶ ποῦ προδίδονται εἰς τὰς ἀγορὰς τῶν ; Ποῖα εἶναι ἀγοραστικὴ τῶν δυνάμεις, ὁ βαθμὸς τοῦ ἐξοπλισμοῦ τῶν, ἡ ὑπηρεσιακὴ τῶν ἀνάγκη ;

Ἐπὶ τοῦ προκειμένου θὰ μᾶς πληροφρήσουν αἱ μελέται καὶ αἱ ποιοτικαὶ δειγματοληπτικαὶ ἐρεῦνας (sondages), αἱ στατιστικαὶ μελέται, ἢ ἀνάλυσις τῶν

πωλήσεων, τὰ στοιχεῖα τῶν καταναλωτῶν καὶ τῶν ἐμπόρων λιανικῆς πωλήσεως, ἅτινα θὰ μᾶς ἐνημερώσουν καὶ θὰ μᾶς ἐπιτρέψουν νὰ καθορίσωμεν κατὰ περιοχὴν τὰς πελατείας αὐτὰς διὰ νὰ τὰς διερευνήσωμεν, τὰς ἀποκτήσωμεν, τὰς διατηρήσωμεν καὶ τὰς διευρύνωμεν καλλίτερον. Αὐτὴ ἡ πολιτικὴ τῆς πελατείας θὰ ἐπιτρέψῃ ἀκολούθως νὰ τὴν χρησιμοποιοῦσωμεν ὡς μοχλὸν τῶν προσπαθειῶν τῆς ἐπιχειρήσεως ὡς καὶ τῶν προσπαθειῶν τοῦ δικτύου διανομῆς καὶ πωλήσεως.

Πολιτικὴ τοῦ προϊόντος

Δὲν πρόκειται διὰ τὸ προϊόν αὐτὸ καθ' ἑαυτό, ἀλλὰ διὰ πᾶν ὅ,τι τὸ περιβάλλει: τύπος, αἰσθητικὴ, συσκευασία, σῆμα, κατονομασία, τιμὴ, δυνατότητες προσαρμογῆς εἰς τὰς ἀνάγκας. Θὰ πρέπει νὰ γνωρίζωμεν ποίας κατηγορίας καὶ τύπους προϊόντων ἢ ἐπιχειρήσεις θὰ κατασκευάσῃ, θὰ ἀγοράσῃ, ἀκολούθως θὰ πωλήσῃ, εἰς αὐτὰς τὰς ἀγοράς, εἰς αὐτὰς τὰς ἰδιαιτέρας πελατείας. Ἐὰν πρόκειται διὰ παλαιὰ προϊόντα, πῶς νὰ τὰς προσαρμόσωμεν καλλίτερον εἰς τὰς ἀνάγκας. Ἐὰν πρόκειται διὰ νέα προϊόντα θὰ πρέπει νὰ καθορίσωμεν τὰ χαρακτηριστικὰ ἐπὶ τῇ θάσει τῶν ὑπηρεσιῶν, ἃς προορίζονται νὰ παράσχουν, τὸν ἀριθμὸν τῶν ἀπολύτως ἀναγκαίων τύπων, ἀκολούθως τὴν ποσότητα ἐκάστου τύπου. Ἐπίσης νὰ ἐρευνήσωμεν ποῖαι εἶναι αἱ τιμαί, αἵτινες εἶναι περισσότερον προσίται εἰς τὰς ἰδιαιτέρας αὐτὰς πελατείας.

Διὰ τὰ βιομηχανικὰ προϊόντα θὰ πρέπει νὰ ἐρωτηθοῦν οἱ ἐμπειρογνώμονες, αἱ καταναλωτικαὶ βιομηχανίαι, ὡς ἐπίσης νὰ γίνῃ χρήσις τῶν ἐκθέσεων τῶν συντασσομένων μετὰ τὴν πώλησιν. Διὰ τὰ συνήθη προϊόντα θὰ ληφθοῦν ὑπ' ὄψιν αἱ ἀπόψεις τῶν καταναλωτῶν (πελατῶν), αἱ δειγματοληπτικαὶ ἔρευναι τῶν οἰκογενειῶν, αἱ γνώμαι τῶν ἐμπόρων, αἱ ἔρευναι ἐπὶ τῶν τιμῶν, σημάτων, συσκευασίας, κατονομασίας καὶ ἀντιπροσωπευτικῶν δειγμάτων.

Ἀκολούθως θὰ καθορίσωμεν τὴν πολιτικὴν τοῦ προϊόντος παραλλήλως πρὸς τὴν πολιτικὴν τῶν τελικῶν πελατῶν (καταναλωτῶν). Βεβαίως ἡ συνεργασία μετὰ τὴν τεχνικὴν δέον νὰ εἶναι στενὴ ἐπὶ τοῦ προκειμένου.

Πολιτικὴ διανομῆς καὶ πωλήσεως

Μετὰ τὸν καθορισμὸν τῆς πολιτικῆς τῆς καταναλωτικῆς ἀγορᾶς (débouché), τῶν τελικῶν πελατῶν καὶ τοῦ προϊόντος, ἢ ἐπιχειρήσεις θὰ πρέπει νὰ ἐρευνήσῃ τίνι τρόπῳ θὰ δυνηθῇ αὕτη, ὑπὸ τὰς καλλιτέρας κατὰ τὸ δυνατόν συνθήκας καὶ μικροτέρας δαπάνας, νὰ θέσῃ τὰ προϊόντα εἰς τὴν διάθεσιν τῶν ἰδιωτῶν ἢ βιομηχάνων καταναλωτῶν, χρησιμοποιοῦσα δίκτυον διανομῆς κατάλληλον πρὸς τὸν σκοπὸν αὐτόν, τῇ βοηθείᾳ διανομέων καὶ μεταπωλητῶν, οἵτινες ἐξυπηρετοῦν ἰδιαιτέρως τοὺς τελικοὺς αὐτοὺς καταναλωτὰς ἢ ἀκόμη τῇ βοηθείᾳ ὀργανισμῶν διὰ τὴν πραγματοποιήσιν ἀπ' εὐθείας πωλήσεων.

Θὰ πρέπει ἐπίσης νὰ καθορίσωμεν τὰς καλλιτέρας μεθόδους πωλήσεως διὰ τὴν χρησιμοποίησιν των εἰς τὴν ὀρισμένην περίπτωσιν. Αἱ ἔρευναι αὗται θὰ ἀφοροῦν ἐν πρώτοις τὸ σύνθετος καὶ ὑφιστάμενον δίκτυον διανομῆς διὰ τὰς ἐπιτε-

γεϊσας περιοχάς : χονδρεμπόρους, κέντρα προμηθειών και αγορών, συγκροτήματα εμπόρων λιανικής πωλήσεως, ανεξκρήτους εμπόρους λιανικής πωλήσεως. Επίσης θα άφορουν τās δυνατότητας πωλήσεως, τής ταξινομήσεως των προϊόντων εις τμήματα και τās μεθόδους πωλήσεως. Έξ άλλου θα άφορουν τούς μη μέχρι τούδε ειθισμένους τρόπους πωλήσεως, οτινιες όμως ήμπορουν νά εφαρμοσθουν ώς και τās δυνατότητας των τοπικων αντιπροσώπων και τās μεθόδους εμφάνισης του προϊόντος αναλόγως τής κατηγορίας του.

Θά έρευνηθουν αι ένδεχόμεναι επιπτώσεις (συνέπειαι) των διαφόρων συστημάτων διανομής και πωλήσεως επί τής έμπορικής οργανώσεως του παραγωγού, μικρότεροι δια τήν μακράν διαδρομήν από τήν βραχείαν τοιαύτην. Θά συγκρίνωμεν τὰ έξοδα διανομής εις έκαστην περίπτωση, τὰ σχετικὰ πλεονεκτήματα έκάστου συστήματος παραλλήλως πρὸς τήν σήμερον χρησιμοποιουμένην μέθοδον.

Η ανάλυσις των τόπων αγοράς, τής ιδιαιτέρας πελατείας, αι μελέται διανομής αι γενόμεναι εις τὰ διάφορα στάδια, θα προσκομίσουν τὰ στοιχεία δια τήν επιλογήν μιᾶς πολιτικῆς πωλήσεως, ήτις θα καθορίσῃ τήν διάρθρωσιν τής έμπορικῆς οργανώσεως (έσωτερικῆς και έξωτερικῆς) τής επιχειρήσεως. Πρέπει νά παρατηρήσωμεν οτι μία πολιτικῆ διανομής θα πρέπει νά εξελίσσεται και δέν δύναται νά καθορισθῇ ενιαίως δια μίαν δλόκληρον περιοχὴν ἢ ὀρισμένην χώραν.

Πολιτικῆ προωθήσεως

Λαμβανομένου ὅπ' ὄψιν του επιλεγέντος συστήματος διανομής και πωλήσεως, ποία δέον νά είναι ἡ σπειραιότης των προσπαθειών προωθήσεως των πωλήσεων και διαφημίσεως δια τήν επίτευξιν των ὀρισθέντων, δια του προγράμματος πωλήσεων, σκοπών; Τί ειδους προσπαθείας θα αναλάβωμεν; Πῶς θα ἐνεργήσωμεν και τίνι τρόπῳ θα συνδυάσωμεν τās προσπαθείας αὐτάς; Πῶς θα ἐνθαρρύνωμεν τὰ διάφορα στάδια τής διανομής και τούς αντιπροσώπους τής επιχειρήσεως δια τήν προώθησιν των πωλήσεων και τήν πλήρη χρησιμοποίησιν των τεθέντων εις τήν διάθεσιν των μέσων;

Δια νά θέσωμεν τās βάσεις τής πολιτικῆς αὐτῆς, ἡ καλλίτερα καθ' ἡμᾶς μέθοδος συνίσταται εις τὸν ἀκριβῆ καθορισμὸν των ἀνθρώπων ἐφ' ὧν θα ἐπενεργήσωμεν : κατηγορίαί τής τελικῆς πελατείας (καταναλωτῶν) και ἐνδιαμέσων, ἀντιπροσώπων, έμπορικῶν πρακτόρων, τέλος των ἀνθρώπων ἐκείνων, οτινιες συμβουλεύουν τούς ἀγοραστὰς δια τήν σκοπιμότητα τής αγοράς (prescripteurs). Θά ἀναλύσωμεν τὰ χαρακτηριστικά των γνωρίσματα και τήν νοοτροπίαν των. Θά ὀρίσωμεν σκοποὺς δι' ἕκαστον. Ἀκολούθως θα ἀναζητήσωμεν τὰ καλλίτερα θέματα και μέσα ἐνεργείας ἐν συναρτήσει με τὰ χαρακτηριστικά αὐτά, δια τήν επίτευξιν των σκοπῶν αὐτῶν. Τέλος θα ἐπιλέξωμεν τὰ μέσα δια μίαν ἐνέργειαν διαρθρουμένην εις βάθος χρονικῶς προσπαθούντες νά ἐκτιμήσωμεν τήν ἀπόδοσιν.

Πολιτικῆ ἐξυπηρετήσεως

Ἀναλόγως πρὸς τὸ πωλούμενον προϊόν ἢ ὄλικόν, πρέπει νά τηρήσωμεν

τὰς ὑποσχέσεις, αἵτινες ἐδόθησαν κατὰ τὴν στιγμήν τῆς πωλήσεως. Νὰ ἐκτιμήσωμεν τὸν βαθμὸν ἐξυπηρετήσεως ὅστις θὰ ἀπαιτηθῇ κατὰ τὰ διάφορα στάδια τῆς διανομῆς, πρὸ καὶ μετὰ τὴν ἀγοράν. Νὰ καθορίσωμεν πῶς, ποῦ καὶ ὑπὸ τίνος θὰ παρασχεθῇ ἡ ὑπηρεσία αὕτη τῇ βοήθειᾳ τοῦ παραγωγοῦ.

Μία καλὴ πολιτικὴ ἐξυπηρετήσεως ἀποτελεῖ διὰ μίαν ἐπιχείρησιν ἐξοχὸν μέσον διατηρήσεως τῆς ἐμπιστοσύνης τῶν πελατῶν τῆς καὶ δημιουργίας νέων, τοὺς ὁποίους θὰ προσελκύσῃ ἡ ποιότης τῆς ἐξυπηρετήσεως.

Συμπέρασμα

Διὰ τὰ ἡμποροῦν αἱ ἐπιχειρήσεις νὰ προβλέπουν καὶ συντονίζουσι καλλίτερον τὰ ἀναγκαῖα μέσα διὰ τὴν ἐμπορικὴν τῶν δραστηριότητα, εἶναι προφανές ὅτι πρέπει νὰ ἡμποροῦν νὰ σκέπτονται *καλλίτερον* καὶ νὰ καθορίζουσι καλλίτερον τὴν ἐμπορικὴν τῶν πολιτικὴν καὶ τῶν διαφόρων συστατικῶν τῆς στοιχείων περὶ τῶν ὁποίων γράφομεν ἀνωτέρω. Ἡ κατάρτισις τῶν βασικῶν στοιχείων θὰ ἔπρεπε νὰ ἐξασφαλισθῇ ὑπὸ τῆς Ἐμπορικῆς Διευθύνσεως, τῆς ὑπηρεσίας μελετῶν καὶ ἐμπορικῆς ἐρεύνης, ἣτις συγκεντρώνει ἢ κατέχει ἤδη τὸ πλεῖστον μέρος τῶν ἀναγκαίων στοιχείων. Μία τοιαύτη ὑπηρεσία εἶναι ὑψίστης ὠφελείας διὰ κάθε ἐπιχείρησιν κάποιας σπουδαιότητος. Εἰς τὰς μεσαίας ἐπιχειρήσεις, τὴν κατάρτισιν τῶν στοιχείων θὰ ἠδύνατο νὰ ἀναλάβῃ συνεργάτης τῆς ἐμπορικῆς ὑπηρεσίας ἀπασχολούμενος μερικῶς πρὸς τοῦτο. Καὶ εἰς τὰς δύο ἄλλας περιπτώσεις δύναται νὰ εἶναι ἀπολύτως ἀναγκαῖα ἡ βοήθεια ἐξειδικευμένων ἐξωτερικῶν συμβούλων.

Ὁ καθορισμὸς ὅμως ἐκάστης πολιτικῆς εἶναι τῆς ἀρμοδιότητος τῆς Ἐμπορικῆς Διευθύνσεως ἀπὸ συμφώνου μὲ τὴν Γενικὴν Διεύθυνσιν καθόσον ἡ ἐμπορικὴ αὕτη πολιτικὴ πρέπει νὰ συνδυάζεται καὶ μὲ τὰς ἄλλας μορφὰς πολιτικῆς καὶ θὰ πρέπει ἐπίσης νὰ ζητήσωμεν καὶ νὰ ἐπιτύχωμεν τὰ μέσα, ἅτινα θὰ ἐπιτρέψουσι τὴν ἐπιτυχῆ ἐφαρμογὴν τῆς.

Ὅμως ἀπαξ καθορισθεῖσα, ἡ ἐμπορικὴ πολιτικὴ πρέπει νὰ εἶναι ἐλαστικὴ καὶ δεκτικὴ προσαρμογῆς καθόσον ἡ ἀγορὰ σήμερον ἐξελισσεται ὀλοὴν καὶ ταχύτερον. Τέλος, εἶναι εὐκατεῖον ὅπως ἡ ἐπιχείρησις διατηρῇ ἐν ἐφεδρεῖᾳ λύσεις ἀντικαταστάσεως δηλαδή λύσεις αἵτινες ἐπιτρέπουσι τὴν ἀποφυγὴν μιᾶς ἀποκρυσταλλώσεως κατὰ τῆς ὁποίας εἶναι συχνὰ δύσκολον νὰ ἀντιδράσωμεν ἐὰν δὲν ἔχωμεν ἀπολύτως ἔτοιμα, ἐπὶ μακρὸν μελετημένα προηγουμένως, τὰ στοιχεῖα ἐνὸς νέου προσανατολισμοῦ ἢ μιᾶς, κατὰ τὸ μάλλον ἢ ἥττον ἀναμορφώσεως.