

مدیران  
مدیران

گروه تخصصی مدیران طلایی  
پل ارتباطی ۰۵۱۳۷۰۰۹۱۱  
GOLDEN MANAGER

بستری مناسب برای آشنایی بیشتر با  
برندها، واحدهای ممتاز و دیدگاه های  
مدیران طلایی و کارآفرینان برتر کشور



## عماد هنرور

## در گفتگوی

## اختصاصی

## درباره روند

## تحول،

## نوآوری‌ها و

## استراتژی‌های

## آینده

## رادیاتور هنرور

## اظهار داشت:

## «در این سال‌ها با

## تکیه بر تعهد به کیفیت

## و مشتری، مجموعه

## ما همواره در مسیر

## نوآوری و به‌روزرسانی

## پیش رفته و همگام

## با نیازهای روز بازار،

## تغییرات اساسی را در

## فرآیندهای کاری و

## خدمات خود ایجاد

## کرده‌ایم. امروز،

## ما با بهره‌گیری از

## تکنولوژی‌های نوین

## و توسعه تیم کاری،

## به دنبال گسترش

## شعبات و همکاری‌های

## تجاری در بازارهای

## جدید هستیم تا بهترین

## خدمات را به مشتریان

## خود ارائه دهیم.»

جناب آقای عماد هنرور عزیز، با توجه به اینکه رادیاتور هنرور یک برند شناخته شده است، می‌خواهیم بیشتر درباره مسیر شکل‌گیری این برند بشنویم. چه ویژگی‌هایی در خانواده شما موجب شد که این شغل به صورت حرفه‌ای ادامه پیدا کند؟

رادیاتور هنرور ریشه‌ای خانوادگی دارد و به عنوان یک کسب‌وکار مستمر در خانواده ما شناخته شده

است. بیش از ۶۰ سال سابقه در این حرفه باعث شد که این شغل به صورت حرفه‌ای و با تعهد در خانواده ادامه پیدا کند و به نسل‌های بعد منتقل شود.

از آنجا که شما از سن ۱۷ سالگی وارد این حرفه شدید، چه تجربیات اولیه‌ای داشتید که در روند شغلی و مدیریتی شما تاثیرگذار بوده است؟ در ابتدا، بیشتر مشغول یادگیری و کمک به پدر بودم و به تدریج تجربیات عملی زیادی در کارگاه کسب کردم. این تجربه‌ها به من کمک کرد تا درک عمیقی از نیازهای بازار و فرایندهای کاری به دست بیاورم.

در حال حاضر، نقش شما در رادیاتور هنرور به عنوان یک فرد با تجربه، به چه شکل است؟ چه تغییرات و تحولاتی را ایجاد کرده‌اید؟ اکنون مسئول فروش و توسعه کسب‌وکار هستم. در کنار آن، به روزرسانی تجهیزات و ارتقا سطح خدمات را پیگیری می‌کنم. با ایجاد تغییرات در فرآیندها و معرفی تکنولوژی‌های نوین، مجموعه را با نیازهای روز بازار هماهنگ کرده‌ایم.

برند رادیاتور هنرور همیشه به عنوان یک مجموعه با کیفیت شناخته شده است. این موضوع به چه اصولی باز می‌گردد؟ چطور تعهد به کیفیت و مشتری را در قلب فرآیندهای مجموعه گنجانده‌اید؟ تعهد به مشتری و رعایت حقوق او، اولویت ماست. این تعهد در تمام فرآیندهای تولید و خدمات ما پیاده‌سازی می‌شود و ما به ارائه محصولات با کیفیت و نوآورانه تمرکز داریم.

با توجه به اینکه بازار قطعات خودرو دائما در حال تغییر است، رادیاتور هنرور چه اقداماتی برای همگامی با این تغییرات انجام داده است؟ به طور خاص، در چه زمینه‌هایی به روز رسانی و نوآوری داشته‌اید؟ ما تجهیزات جدید تعمیرگاهی وارد کرده‌ایم و برای همگامی با تغییرات بازار، به روزرسانی سیستم‌ها و ایزوهای مرتبط را انجام داده‌ایم. این تغییرات شامل بهبود عملکرد و بهره‌وری در ارائه خدمات است.

برگزاری نمایشگاه‌های بین‌المللی یکی از راه‌های معرفی نوآوری‌ها و ایجاد ارتباط با مشتریان است. آیا شما تنها به حضور در این نمایشگاه‌ها بسنده کرده‌اید یا مدل دیگری برای گسترش ارتباطات تجاری دارید؟ ما همواره در نمایشگاه‌ها حضور فعال داشته‌ایم، اما علاوه بر این، با شرکت‌های بین‌المللی و داخلی در زمینه‌های مختلف همکاری‌های تجاری گسترده‌ای را نیز دنبال

کرده‌ایم.

با توجه به رشد روزافزون تقاضا در صنعت خودرویی و تجهیزات مربوطه، چه استراتژی‌هایی برای آینده رادیاتور هنرور دارید؟ به طور خاص، چشم‌انداز توسعه در بازارهای جدید و گسترش شعب به چه صورت است؟ برنامه داریم تا شعبات جدیدی در سایر استان‌ها تأسیس کنیم و همکاری‌هایی با شرکت‌های راه‌سازی و شرکت‌های وابسته در سراسر کشور داشته باشیم. این اقدامات به گسترش بازار و پاسخگویی بهتر به نیاز مشتریان کمک خواهد کرد.

در مسیر شغلی خود، کدام فرد یا افراد بیشترین تاثیر را در شکل‌گیری ایده‌ها و الگوهای رفتاری شما داشته‌اند؟ به عنوان مثال، پدر شما چگونه به شما در زمینه کسب‌وکار و ارزش‌های حرفه‌ای آموزش دادند؟ پدرم همواره الگوی من بوده‌اند. از ایشان ارزش‌هایی چون صداقت، رعایت حقوق مشتری و تعهد به کار را آموختم. ایشان نه تنها در کسب‌وکار بلکه در جنبه‌های انسانی و اخلاقی نیز آموزگار من بوده‌اند.

در دنیای پررقابت امروز، رضایت مشتری به یک اولویت اساسی تبدیل شده است. از نگاه شما، چه ویژگی‌هایی در رفتار و نحوه تعامل با مشتری می‌تواند موجب ایجاد تفاوت‌های محسوس در ذهن مشتریان و مشتریان وفادار شود؟ احترام به مشتری، شنیدن نیازهای او و ارائه راه‌حل‌های کاربردی برای مشکلاتش، از اصلی‌ترین عوامل ایجاد وفاداری هستند. ما همیشه سعی کرده‌ایم مشتریان را در مرکز توجه قرار دهیم و به خواسته‌هایشان احترام بگذاریم.

رادیاتور هنرور به عنوان یک برند معتبر، چه تنوع محصولاتی را به مشتریان خود ارائه می‌دهد و این تنوع چگونه نیازهای مختلف مشتریان را پوشش می‌دهد؟ ما رادیاتورهای ماشین‌های سبک، سنگین، راه‌سازی، اینترکولر، روغن سردکن، افترکولر و انواع بخاری و کندانسور را ارائه می‌دهیم. این تنوع محصولات، نیازهای متنوع مشتریان را در صنایع مختلف پوشش می‌دهد.

مشتریان برای رادیاتور هنرور به عنوان یک سرمایه ارزشمند شناخته می‌شوند. در فرآیند رشد مجموعه، چه اقداماتی را برای حفظ و افزایش سطح رضایت مشتری انجام داده‌اید؟ ما همیشه به دنبال برقراری ارتباط مؤثر با مشتریان و رفع مشکلات آن‌ها هستیم. همچنین، برای حفظ رضایت مشتریان، به طور مداوم در

حال بهبود کیفیت محصولات و خدمات خود هستیم.

به عنوان یک عضو فعال در صنعت تولیدات داخلی، نظر شما درباره نقش تولیدکنندگان ایرانی در تحقق شعار «جهش تولید» چیست؟ چطور می‌توانیم در این راستا گام‌های مؤثری برداریم؟ تولیدکنندگان ایرانی نقش کلیدی در تحقق این شعار دارند. برای رسیدن به «جهش تولید»، باید به نوآوری در محصولات، ارتقاء کیفیت و استفاده از نیروی کار متخصص توجه بیشتری کنیم و در همین راستا، از حمایت دولت نیز بهره‌مند شویم.



## امید هنرور

## در گفتگوی

## اختصاصی درباره‌ی

## دستاوردها،

## چشم‌انداز آینده و

## استراتژی‌های

## نوآورانه مجموعه

## رادیاتور هنرور

## بیان کرد:

## «مجموعه رادیاتور

## هنرور با سابقه‌ای غنی

## و بیش از ۷۰ سال،

## از زمان پدر بزرگم

## تا به امروز، همواره

## در مسیری پویا و

## پیشرو حرکت کرده

## است. ما با تکیه بر

## نوآوری و بهره‌گیری

## از پیشرفته‌ترین

## فناوری‌های روز،

## در تلاشیم که به‌طور

## مستقل در عرصه تولید

## و ساخت رادیاتور

## نقش آفرینی کنیم و

## بهترین خدمات را به

## مشتریان خود

## عرضه نماییم.»

لطفاً خودتان را معرفی کنید:

امید هنرور هستم، ۳۳ ساله، با تحصیلات فوق دیپلم. ساکن مشهد و حدود ده سال است که در این صنعت فعالیت می‌کنم. در سه سال اخیر، به طور تخصصی در زمینه رادیاتور سنگین از جمله انواع لودرها، بولدوزرها و سردکن‌های روغن مشغول به کار هستم. همچنین، تیمی مجرب و حرفه‌ای در زمینه تولید و مونتاژ انواع رادیاتور دارم.

همکاری شما با پدر از چه سالی آغاز شد؟

حدود ده سال پیش، بین سال‌های ۹۲ و ۹۳، همکاری خود را با پدرم آغاز کردم.

مسئولیت شما در رادیاتور هنرور؟ به عنوان مدیر فروش در مجموعه رادیاتور هنرور فعالیت می‌کنم. مسئولیت من شامل فروش رادیاتورهای سنگین، طراحی رادیاتورهای دیزل ژنراتور و پالایشگاه‌ها و همچنین ساخت و طراحی این محصولات به صورت حرفه‌ای است. در این زمینه در چند سال اخیر به طور جدی مشغول به فعالیت هستم.

از دیدگاه شما، مهم‌ترین امتیازات رادیاتور هنرور چیست؟

رادیاتور هنرور دارای سابقه حدود ۷۰ ساله است که از زمان پدر بزرگم شروع به کار کرده و همچنان با اصالت خانوادگی ادامه دارد. از آن زمان تاکنون، مجموعه ما با رشد و پیشرفت مستمر در تولید و ارائه خدمات به مشتریان همراه بوده است. به علاوه، با توجه به پیشرفت تکنولوژی، همواره در تلاش برای به‌روز رسانی و استفاده از متدهای روز دنیا در این صنعت هستیم.

برای به‌روز شدن این مجموعه چه اقداماتی انجام شده؟

در بخش فروش، ما به طور کامل تجهیزات و محصولات خود را به مشتریان ارائه می‌دهیم و سید کالای کاملی داریم. تلاش کرده‌ایم لوازم مربوط به ساخت و مونتاژ رادیاتور را تکمیل کنیم و سرعت عمل و کیفیت را در این زمینه افزایش دهیم. در زمینه فروش، تیمی مجرب و حرفه‌ای داریم که به‌طور مداوم آموزش دیده‌اند تا بهترین خدمات را به مشتریان ارائه دهند.

آیا در نمایشگاه‌های بین‌المللی شرکت می‌کنید؟ توضیح دهید.

بله، ما در سه سال متوالی در نمایشگاه‌های بین‌المللی حضور داشته‌ایم. این نمایشگاه‌ها فرصتی عالی برای ارائه محصولات و تبلیغات برند ما به شمار می‌روند.

چشم‌انداز آینده مجموعه شما

چیست؟

هدف ما این است که به طور کاملاً مستقل در زمینه ساخت و تولید رادیاتور فعالیت کنیم و به جایگاه‌های بالاتر در این صنعت دست یابیم.

الگوی شما در زندگی کیست؟ الگوی من در زندگی، پدر و پدر بزرگم هستند که در این صنعت موفقیت‌های چشمگیری کسب کرده‌اند. از آن‌ها همیشه آموزش‌هایی در زمینه کار، حرفه و اخلاق کسب کرده‌ام.

بزرگ‌ترین نصایح پدر؟

یکی از مهم‌ترین نصایح پدرم همیشه این بوده است که رضایت مشتری باید در اولویت قرار گیرد. ارائه خدمات با کیفیت و قیمت مناسب همیشه از نکات کلیدی موفقیت بوده است و این توصیه پدرم همیشه برای من راهنمایی مهمی بوده است.

تنوع محصولات شما به چه شکلی است؟

ما در زمینه رادیاتورهای سواری (برای خودروهای ایرانی، خارجی و وارداتی) و همچنین رادیاتورهای ماشین‌های سنگین (از جمله لودرها، کامیون‌ها، ماشین‌آلات راه‌سازی، معادن و فرودگاه‌ها) فعالیت داریم. طراحی و ساخت این محصولات یکی از حوزه‌های تخصصی مجموعه ماست.

صنعت رادیاتور سازی در ایران با چه چالش‌های؟

یکی از چالش‌های اصلی صنعت رادیاتور سازی در ایران، نوسانات قیمت مواد اولیه است. این نوسانات به دلیل وابستگی زیاد به واردات برخی از مواد مانند آلومینیوم و فولاد، تأثیر زیادی بر هزینه‌های تولید دارد. علاوه بر این، مشکلات اقتصادی و تحریم‌های بین‌المللی باعث شده است که شرکت‌ها در تأمین مواد اولیه با دشواری‌هایی روبه‌رو شوند. همچنین، در رقابت با محصولات مشابه خارجی و وارداتی، کاهش کیفیت به دلیل کاهش هزینه‌ها می‌تواند تهدیدی برای این صنعت باشد. برای مقابله با این مشکلات، بسیاری از تولیدکنندگان سعی در بهینه‌سازی فرایندهای تولید خود و توجه بیشتر به کیفیت محصولات دارند تا بتوانند در بازار رقابتی باقی بمانند.

جایگاه مشتریان در این مجموعه چگونه است؟

مشتریان همواره اولویت اصلی ما هستند. تأمین نیازهای آن‌ها و ارائه بهترین خدمات، سرمایه اصلی مجموعه ما را تشکیل می‌دهد و ما تمام تلاش خود را برای برآورده کردن خواسته‌های مشتریان می‌کنیم.