

המקצוען

בין כל חברות הליסינג בענף, מצאנו את "סמארט-ליס" שמנצלת את כוח הקנייה שלה כדי לגלגל את הכוח ללקוח. איך בדיוק זה עובד? הלכנו לשאול את מיקו מלכה, השחקן הוותיק ביותר בענף הליסינג המימוני

ניר קיפניס



הסוד של מיקו ו"סמארט-ליס" די פשוט: הם עובדים במתח רווחים נמוך, אבל על מספר עסקאות גבוה, מה שמקנה להם מעמד מול יבואני הרכב, מעמד שאותו מנצלים בחברה לא כדי לגרוף רווחים על חשבון הלקוח, אלא דווקא לטובתו

התשלום לבנק - מחזירה את העודף ללקוח.

מחויב ללקוחות, לא למתחרים

רשימת הלקוחות של "סמארט-ליס", כפי שניתן להבחין, היא ארוכה ומרשימה, אבל אחת העדויות הטובות ביותר לעובדה שבסופו של חשבון מדובר בחברה שנותנת הכי הרבה ללקוחותיה, מגיעה דווקא ממקום מפתיע - מאילת. "סמארט-ליס" הייתה מנותנת החסות המרכזיים לכנס רואי החשבון באילת, ואם האנשים שיודעים הכי טוב לעשות חשבון מצאו שהיא הכי מתאימה להם, מי אנחנו שנתנוכח? קשה יהיה לסכם את הנושא, בלי עוד כמה שאלות למיקו, אולי האיש הוותיק והמנוסה ביותר בענף הליסינג בישראל ולשמע ממנו איך זה עובד באמת.

באמת איך?
מיקו: "קל מאוד להפריח סיסמאות על חשיבות הלקוח, אבל חברה שבאמת מחויבת ללקוחות שלה לא יכולה להסתפק בסיסמאות, אלא מוכרחה להפוך את המילים היפות לתוכן מעשי. להיות תמיד עם הפנים אל הלקוח, בכל צעד משלבי העסקה. יכול להיות שלנו קל יותר להטמיע את הגישה הזאת כי אנחנו חברה משפחתית. ילדיי הם המנהלים בחברה: בני מנהל המכירות ובתי היא היועצת המשפטית, כך שהם ספגו עוד בבית את התרבות הניהולית הזאת".

בכל זאת, לא תמיד זה כל כך פשוט.
"עבורי זה דווקא פשוט מאוד. בסופו של דבר, מעבר להנחמה המשמעותית שהלקוח מקבל, אני מוכר לו את הניסיון שלי, את המוניטין שלי, את הידע שצברתי במשך כל כך הרבה שנים של פעילות בתחום הליסינג. למעשה הלקוח מקבל את העסקה הכי משתלמת, את הליווי הצמוד על ידי הגורם הכי ותיק ומקצועי בשוק".

אבל בכך שאתה מגלגל את הנחת הכמות שלך ללקוח, אתה לא "שובר את השוק"?
"אני לא מאמין שיש דבר כזה, 'לשבור את השוק'. אולי אצלנו רגילים לכך שמי שיש לו כוח קנייה גדול מנצל אותו לטובתו, אבל העיקרון שלנו הוא לנצל אותו לטובת הלקוח. להגיד לך שלא כועסים עליי לפעמים בענף? וודאי שכן, אבל עבורי היחידים שחשובים הם הלקוחות".

יש לכם עוד שאלות על ליסינג מימוני שתפבר לצורכי הלקוח?
מיקו ישמח לענות לכם: miko@smartlease.co.il

ברכישה, שילמו את המקדמה הנקובה בעסקה ונתקעו ימים ארוכים בציפייה לרכב החדש כי "היבואן מתעכב"? ובכן, ב"סמארט-ליס" זה לא קורה, או כמו שאומר מיקו: "אם לא הבאתי את הרכב בזמן, זו בעיה שלי - ולא של הלקוח". כדי לצקת תוכן מעשי במילים היפות, ב"סמארט-ליס" מבטיחים לכל לקוח שאם הרכב המיועד לו לא יהיה מוכן לאספקה במועד המוסכם, הוא יקבל מיד רכב חלופי שכור עד להגעת הרכב החדש.

זו רק דוגמה אחת לשירות שממוקד בלקוח ושלפחות לפי שעה הצליח לשכנע חברות מהגדולות במשק, וביניהן: אשת טורס, ICL לוגיסטיק, סיגמא אולרריץ, קבוצת גדות, ביי תילי, מנור מריקל סנטר, אפעל, אקווה מערכות מים, טלור 019 חברה תקשורת, אוגמה המכון להוראה, קיזור קומפרסורים, איגל מלגווא, תנועת בני עקיבא, יהודה יצוא ויבוא, שני טל שיווק, וכן: רואי חשבון, עורכי דין ורופאים. יתרון נוסף הוא שחווה הליסינג נחתם מול "איגוד ליסינג", חברה בבת של בנק אגוד, כך שבניגוד לכמה סיפורים מסמרי שיער על לקוחות שחתמו על חווי ליסינג מול גופים בעייתיים ומצאו את עצמם, ברגע האמת, בלי הכסף ובלי הרכב החדש, הרי שלקוחות "סמארט-ליס" תחומים על חוזה ישיר מול גורם אמין כמו חברה בבת של בנק אגוד.

ויש כמובן עוד נדבכים להצלחה, כמו האפ-שרות למכירת הרכב בסוף התקופה. ללא מעט לקוחות אין ידע ובעיקר אין חשק כדי להתעסק במכירת הרכב בתום התקופה, במידה שהחליטו להמשיך לרכב אחר. בנוהל הרגיל צריך להשלים את התשלום האחרון לבנק שמשמעותו למעשה קנייה מלאה של הרכב, להעמיד את הרכב למכירה, ורק לאחר קבלת התמורה - להמשיך הלאה אל הרכב הבא. ב"סמארט-ליס" פועלים מעט אחרת. בסוף התקופה יכול לקוח שלא מעורב ניין לייגע את עצמו בנושא המכירה, להחזיר את הרכב ל"סמארט-ליס" (בתנאי שהרכב תקין - מה שלרוב מתקיים כיוון שהרכב נמצא עדיין תחת אחריות היבואן, וכמו כן במידה שלא נסע מספר חריג של קילומטרים או עבר תאונת שלדה חלילה) שמצידה משלימה את התשלום האחרון לבנק, מוכרת את הרכב ואפילו - לא ייאמן! אם מכירת הרכב הכניסה סכום גבוה יותר מגובה

אם פעם נדמה היה שהשוק הישראלי מעט מבולבל מכל סוגי הליסינג (מי-

מוני, תפעולי, תפעול "בש" ועוד), הרי שכבר למעלה משלוש שנים שבהן השוק נוטה יותר לכיוון הליסינג המימוני, אבל כדי לאתר לא רק את השיטה המנצחת, אלא גם את חברת הליסינג המימוני המשתלמת ביותר, נדרש לנו מעט יותר זמן. בסוף מצאנו את החברה שמצליחה לתת יותר ללקוחותיה, או במילים אחרות - לנצל את כוח הקנייה שלה כדי לגלגל את ההטבה ללקוח. וכשמדובר על רכישת רכב חדש, הטבה שכזאת, עוד לפני שדיברנו על שירות, אמנות ושאר עניינים מקצועיים, יכולה להגיע לאלפים רבים של שקלים.

"סמארט-ליס" היא חברה משפחתית שבראשה עומד מיקו מלכה. אם השם הזה נשמע לכם מוזר, זה אולי מפני שנתקלתם בו באחד מערוצי הטלוויזיה: גם הם מראיינים אותו כשהם נוקטים למומחה בתחום. מיקו, היה קצין בחיל האוויר, ולאחר שירות קבע של עשר שנים, "חתם קבע" בתחום הליסינג, עת החל לעבוד בחברת "קופל נהיגה עצמאית" (לימים "ניו קופל סיסקט"). אחרי כ-13 שנים, הוא פרש מהחברה שבה שימש כמנהל צוות המכירות. בשש השנים שחלפו מאז, הוא הבעלים והמנהל של חברת "סמארט-ליס בע"מ".

כמו בכל הרברים הגדולים באמת, גם הסוד של מיקו ו"סמארט-ליס" די פשוט. הם עובדים במתח רווחים נמוך, אבל על מספר עסקאות גבוה, מה שמקנה להם מעמד מול יבואני הרכב, מעמד שאותו מנצלים בחברה לא כדי לגרוף רווחים על חשבון הלקוח, אלא דווקא לטובתו. היתרון הגדול השני הוא ב"סמארט-ליס" אין עסקאות שבלוניות, כלומר - כל לקוח זוכה לעסקה שתפורה לצרכים, או כמו שמציג זאת מיקו: "אם בא אליי לקוח שעושה 60 אלף קילומטרים לשנה, אני אמליץ לו על עסקה שמסתיימת תוך 18 חודשים, כך הוא יסיים אותה כשהוא עדיין בתחום אחריות היבואן ויימנע מהוצאות גדולות על טיפולים ותיקונים וגם ייהנה מערך גבוה יחסית בעת המכירה".

זו כמובן רק דוגמה אחת לדרך שבה בוחנים ב"סמארט-ליס" פרמטרים כמו יכולת ההחזר החודשית, אופי השימוש מבחינת קילומטראז', אופציית הרכישה בסוף התקופה, כך שהלקוח לא יצטרך להוסיף כסף לבנק מעבר לשווי הרכב (בעוד שבמרבית חברות הליסינג מקבעים את האופציה על 50% ממחיר הרכב, מה שהופך אותה ללא ריאליית).

בעיה שלי, לא שלו

הנה דוגמה אחת להבדל בין "סמארט-ליס" לחברות אחרות בענף: כמה פעמים שמעתם על לקוחות שהשלימו את עבודת הניירת הכרוכה