

Лао Цао сразу же отдал распоряжения. Сяо Ли сообщил Пан Шусяну, что первая партия товара в ближайшие дни прибудет в Америку. Пан Шусян поручил Сяо Ли связаться с местными сотрудниками, чтобы те связались с клиентами. Во-первых, они должны были честно рассказать клиентам о ситуации, сделать фотографии и отправить их, сообщив, что проблема уже решена, но срок поставки придется отложить на несколько дней, чтобы убедиться, что товар больше не вызовет проблем. Во-вторых, клиентам следовало сразу после прибытия груза проверить его на наличие дефектов, и если таковые обнаружатся, фабрика отправит специалистов для устранения проблем. Сначала нужно было сообщить правду, затем предложить решение, чтобы успокоить клиентов. Скрыть это было невозможно, ведь клиенты рано или поздно все равно узнали бы. Но если бы они сами обнаружили проблему, ситуация стала бы совсем иной.

Это как разница между тем, когда преступник сдается сам, и когда его ловит полиция — наказание будет разным.

Бизнес-представителем в провинции Z был Янь Синьчжоу. Пан Шусян даже забыл, что изначально заказ Тони должен был курировать Джесси, но чтобы «потренировать» Янь Синьчжоу, его оставили здесь на несколько месяцев, и большая часть заказов перешла к нему.

Янь Синьчжоу, получив сообщение, позвонил в офис Лао Цао, чтобы уточнить детали у своего босса, а затем написал письмо Тони. На следующее утро, едва начав работу, он снова позвонил в офис Лао Цао, чтобы передать мнение Тони Пан Шусяну.

Тони, хотя и был немного недоволен, все же проявил понимание. Товар скоро прибудет в порт, и они сообщат, если обнаружатся проблемы. Он также согласился отложить отгрузку на две недели, чтобы избежать дальнейших осложнений.

Пан Шусян знал, что после очистки спиртом проблем больше не возникнет, но Лао Цао продолжал вести себя растерянно, поэтому он задержался в провинции Z на пару дней.

За эти дни он объехал несколько фабрик в провинции, особенно свою новую. Он взял несколько образцов товара Лао Цао, собрал инспекторов и лично показал им, как удалять подобные метки. Инспекторы, чтобы не устать от его наставлений, сразу же с энтузиазмом отправились проверять товар на других фабриках, одновременно «передавая» новые методы Пан Шусяна.

На самом деле эта проблема не была случайной. Хотя товар Лао Цао относился к более дешевой категории, материалы были необычными, и растворитель ХХ не мог удалить пятна. Когда Пан Шусян получил этот заказ, он предвидел, что такое может случиться, но считал, что фабрика не должна работать слишком гладко. Даже если бы он заранее объяснил, как действовать, они бы без вопросов выполнили его указания, не задумываясь о том, что он «возродился». Однако фабрика, которая работает слишком гладко, в конечном итоге может столкнуться с проблемами.

Для Пан Шусяна такие мелкие трудности были незначительными, и ему не нужно было лично приезжать — достаточно было одного звонка. Но он вел себя совсем иначе, с самого начала проявляя раздражение, чтобы создать ощущение срочности. Это должно было стать уроком для фабрики, чтобы в будущем они не терялись в подобных ситуациях. Особенно это касалось Лао Цао, который слишком сильно на него полагался.

Через несколько дней из Америки пришло сообщение, подтверждающее, что все десять контейнеров с товаром имеют проблемы, и нужно отправить людей для устранения дефектов. Расходы на билеты туда и обратно ложились на Лао Цао. У него не было выбора, ведь это был

его товар, и если он хотел продолжать сотрудничество с Пан Шусяном, ему приходилось брать на себя ответственность. Если бы клиент нанял кого-то в Америке для очистки, расходы были бы еще выше, а у Лао Цао еще оставались крупные банковские кредиты.

«Ну что ж, пусть сотрудники съездят за границу...» — с горькой улыбкой подумал Лао Цао.

Пока Лао Цао нервно «молился», из Америки пришло письмо. Товар действительно не избежал проблем.

Лао Цао с грустью поручил Сяо Ли забронировать билеты. В их компании было три инспектора, плюс пять инспекторов с фабрики Пан Шусяна и несколько сотрудников. Вместе с Пан Шусяном, супругами Лао Цао, Сяо Ли и Янь Синьчжоу, всего двадцать человек. Расходы на билеты и проживание за границей были немаленькими.

Пан Шусян изначально не хотел ехать, но Лао Цао применил тактику «настойчивости», жалуясь, что они с женой не говорят по-английски, а сотрудники вообще окажутся беспомощными. Сяо Ли мог сказать пару фраз, но этого было недостаточно, и полагаться только на Янь Синьчжоу было рискованно. В итоге Пан Шусян согласился стать «гидом» для этой группы.

К счастью, Пан Шусян был опытным «лидером». В прошлой жизни он всегда возил с собой толпу прихлебателей, так что двадцать человек для него были мелочью.

Тем не менее, Лао Цао все еще нервничал. Это был его первый выезд за границу, да еще с таким количеством сотрудников. Если что-то пойдет не так, ему будет очень плохо. Он приказал подчиненным ни на шаг не отставать от Пан Шусяна и спрашивать, если что-то непонятно. Ведь в Америке они не только не знали языка, но даже не могли понять уличные указатели. Без лидера он боялся заблудиться...

Группа приземлилась в Нью-Йорке и сразу же отправилась в Нью-Джерси. Тони был отличным клиентом. Хотя проблемы с товаром полностью лежали на фабрике, он не только устроил для двадцати человек роскошный ужин, но и предоставил жилье для пятнадцати сотрудников — это сэкономило Лао Цао значительную сумму на проживании. Пан Шусян и Тони оживленно беседовали, а Янь Синьчжоу стал переводчиком для Лао Цао и его группы. Услышав об этом, Лао Цао с волнением пожал руку Тони и повторял «спасибо». Хотя он не знал английского, Тони понял это слово и громко рассмеялся.

Пан Шусян провел ночь в отеле с супругами Лао Цао и двумя сотрудниками, а на следующее утро, быстро позавтракав, отправился на склад Тони.

Склад был огромным, даже больше футбольного поля, и был полностью забит товаром.

Их провели через множество коридоров к месту, где хранился товар Лао Цао. Рабочие уже начали работу: часть открывала ящики, другие очищали метки и пятна.

Тони заранее подготовил достаточное количество спирта и кисточек, что сэкономило время для приехавших.

Пан Шусян, едва оказавшись на складе, не стал церемониться и сразу же закатал рукава, чтобы приступить к работе. Хотя формально это была поездка за границу, каждый день стоил денег. Рабочие трудились, но и владельцы компаний не приехали отдыхать.

Тони, крупный мужчина, прибыл около девяти утра, сопровождаемый несколькими

грузчиками, которые тоже помогали очищать товар. Пройдя этот путь, он уже вспотел, несмотря на холод, и вытирал лицо маленьким платком. Тяжело дыша, он приказал сотрудникам присоединиться к Пан Шусяну и его команде.

— Доброе утро, Томас, вы так рано начали, — сказал Тони.

Пан Шусян улыбнулся:

— Нужно было пораньше, столько товара. Мы вам доставили столько хлопот.

— Не говорите так, — ответил Тони. — Раз уж вы здесь, это уже не проблема. Вы нам очень помогли. Через несколько дней придут забирать товар, и мы очень благодарны за вашу помощь.

Днем группа работала на складе, а вечером Пан Шусян и Янь Синьчжоу звонили в Китай, чтобы узнать о ситуации в компании.

Время быстро пролетело, и наступила пятница. Утром все были заняты работой. Тони снова пришел.

Он с улыбкой наблюдал за работой команды, чем больше смотрел, тем больше был доволен. Раньше он сотрудничал с несколькими китайскими фабриками, и их товары имели больше и более серьезные проблемы. Но каждый раз, когда он поднимал вопрос, они находили оправдания и перекладывали вину. Даже когда нельзя было избежать ответственности, фабрики умоляли Тони взять на себя хотя бы половину убытков. Хотя он был владельцем бизнеса, такие ситуации вызывали у него сильный стресс. Он хотел задержать оплату, но фабрики держали коносаменты, и без оплаты они не отправляли документы, что делало невозможным получение товара, если только не отказаться от него совсем. Но это привело бы к еще большим убыткам... Тони, как клиент, оказался в зависимом положении от поставщиков, что было крайне неприятно.

Но с тех пор, как он начал работать с Томасом, это была первая проблема, и по сравнению с предыдущими фабриками она была незначительной. Тем не менее, Томас сразу же извинился и лично приехал, чтобы устранить последствия! Такого делового партнера он еще никогда не встречал!

<http://bllate.org/book/16686/1531277>