

Основываясь на многолетнем опыте работы в полиграфии компания **Fast-Print**, хочет поделиться некоторыми наблюдениями по тому, как складываются взаимоотношения между Заказчиком и Исполнителем полиграфической продукции и как сделать так, чтобы эти отношения не были омрачены досадными недоразумениями. Надеемся, что наши советы по этой теме помогут потенциальным заказчикам избежать возможных неприятностей при размещении заказа в типографии.

Прежде всего, для того чтобы получить правильный расчет предполагаемого заказа, Вам необходимо сформулировать Техническое задание, в зависимости от той задачи, которая стоит перед Вами. Если Вы никогда ранее не сталкивались с такими вопросами, то наши менеджеры и технологи проконсультируют Вас и предложат оптимальное решение.

Итак:

Определение технического задания

Очень часто неправильно сформулированный запрос на расчет полиграфического заказа приводит к возникновению конфликтных ситуаций, когда объявленная стоимость работ корректируется в сторону увеличения после предоставления макета в типографию. Нужно всегда помнить, что при расчете заказа важны любые мелочи, которые по мнению заказчика, не владеющего всеми тонкостями технологического процесса (и не обязанного ими владеть), являются несущественными, однако могут значительно повлиять на стоимость изготовления. Именно поэтому наши менеджеры иногда задают много наводящих вопросов, которые обусловлены отнюдь не праздным любопытством, а желанием досконально разобраться в сути заказа.

Вид изделия. Мы считаем, что при расчете полиграфического заказа достаточно использовать пять видов изделий: листовая, журнальный, упаковка, календарь, POS. Все остальные изделия, так или иначе, являются разновидностью этих пяти и отличаются лишь форматами или дополнительными видами отделки. Незнание заказчиком правильного названия того или иного вида полиграфической продукции не является критичным. Важно, чтобы менеджер и заказчик при обсуждении имели в виду одно и то же.

Формат. Увеличение обрезного формата всего лишь на несколько миллиметров может привести к изменению раскладки изделий на печатном листе, и как следствие, к увеличению количества листового материала. Именно поэтому мы рекомендуем всегда определять точные «обрезные» размеры изделия в мм (миллиметрах), а не использовать термины А4, А1 и т.д. Кроме того, если конечный вид изделия должен быть сфальцован, то обязательно укажите, что данный обрезной формат измеряется в сложенном (или развернутом) виде.

Объем. Используется в основном при расчете журнальных видов продукции и исчисляется в страницах (полосах). При этом нужно иметь в виду, что при изготовлении

журнала на скрепке количество страниц должно быть обязательно кратно четырем. Определение объема в листах используется в том случае, если конечное изделие состоит из скомплектованных листов, запечатанных с одной стороны и скрепленных между собой (например, блокнот на спирали).

Красочность. Термин, для объяснения которого необходимо прочитать небольшую лекцию по основам полиграфической технологии. Поэтому, чтобы не перегружать Вас дополнительной информацией, ограничимся лишь разделением красочности изображения на два вида: одноцветное (как правило, черный текст) и многоцветное четырехкрасочное (например, если на полосе есть цветная фотография). Кроме основных цветов могут использоваться дополнительные: серебро, золото или различные цвета по системе Pantone. Таким образом, при обозначении красочности используется следующая терминология: однокрасочная печать с одной стороны листа 1+0; полноцветная (многокрасочная) печать с одной стороны 4+0. Каждый дополнительный цвет считается как +1. Если печать с оборотом, то красочность обозначается как 4+4 или 5+5.

Скрепление. При необходимости скрепления отпечатанных листов нужно четко определить вид скрепления (скрепка, клеевое, навивка или др.), так как изменение этого параметра может привести к изменению всего технологического процесса, и соответственно, стоимости.

Бумага. Сейчас ассортимент предлагаемых видов бумаги настолько велик, что заказчику без рекомендаций специалистов бывает порой не просто определиться с видом бумаги. Очень многое зависит от дизайна полиграфического изделия и от финансовых возможностей самого заказчика. Однако, самым распространенным видом используемой в полиграфии бумаги является мелованная матовая или глянцевая. Бумага отличается не только по видам, но и по плотности. Если Вы не можете самостоятельно определить вид и плотность бумаги, то Вы можете показать образец ранее отпечатанной продукции или с помощью нашего менеджера определить все параметры бумаги по специальным каталогам, которые есть у нас в офисе.

Тираж. Показатель, определяющий количество изделий.

Дополнительные процессы. К ним относится огромное количество всевозможных видов отделки (высечка, сплошное и выборочное УФ-лакирование, ламинация, тиснение, сверление и др.), а также различные виды операций, производимых вручную (сложные склейки, скрепление болтами, вставки и прочее). Возможны и другие виды дополнительной отделки полиграфической продукции в зависимости от Ваших пожеланий.

Зная все вышеперечисленные характеристики, менеджер сможет составить для Вас калькуляцию предполагаемого полиграфического заказа.

Анализ полученной стоимости заказа

Получив калькуляцию на изготовление полиграфической продукции, внимательно изучите все параметры рассчитанного заказа. Возможно, Вы что-то упустили или менеджер неправильно вас понял.

Теперь, наверное, самый важный вопрос — стоимость! Очень часто определяя тираж

или желая использовать самые «навороченные» виды отделки, заказчик не ожидает впоследствии увидеть «такие высокие» цены. Не стоит отчаиваться! Практически всегда можно уменьшить стоимость полиграфической продукции, причем не в ущерб качеству, а просто немного изменив технические параметры продукции, например, изменив формат буквально на миллиметр или уменьшив плотность бумаги. Очень часто такие изменения ни коим образом не влияют на внешний вид, но могут значительно уменьшить стоимость. Обязательно обсудите этот вопрос с менеджером, практически всегда можно найти компромиссное решение, которое устроит всех.

Кроме того, нужно сказать, что полученная цена не является окончательной по своей сути. Нет ничего зазорного в том, чтобы поинтересоваться о возможности получения скидки. Мы все находимся в условиях рыночной экономики, где ценовая политика может быть достаточно гибкой. С другой стороны, мы не «разбрасываемся» скидками по одному лишь желанию заказчика. Возможность получения значительных скидок есть у тех клиентов, которые ориентированы на долгосрочное сотрудничество с нами и максимум заказов размещают в нашей типографии.

Подписание договора

Текст Договора на оказание полиграфических услуг вы можете получить у менеджера. В его содержании мы постарались прописать все особенности взаимоотношений Заказчика и Исполнителя в период изготовления полиграфической продукции, чтобы исключить возможность какого-либо недопонимания. Если у Вас будут замечания или пожелания по содержанию Договора, обсудите их с вашим менеджером.

Контроль за прохождением вашего заказа в типографии

Менеджеры типографии всегда проинформируют Вас о том, на каком этапе находится выполнение вашего заказа.

Присутствие заказчика на приладке. Мы не считаем необходимым присутствие Заказчика на приладке, но если такое желание будет, мы пригласим вас на приладку. Однако нужно понимать, что планирование производства таково, что период выполнения Вашего заказа может попасть на неудобное для Вас время. Все заказы в нашей типографии печатаются по нормам, которые описаны в ISO 12647-2. Если во время приладки тиража Заказчик вносит коррективы по своему усмотрению, то он подписывает приладочный лист и принимает ответственность за несоответствие нормам ISO 12647-2 на себя. Так как выполнение всех заказов в типографии подчиненно планированию, то мы вынуждены ограничить время присутствия Заказчика на приладке до 20 минут после предоставления ему приладочного листа, соответствующего нормам ISO 12647-2.

Сроки. В коммерческом предложении указываются сроки, необходимые для выполнения вашего заказа на текущий момент. Планы загрузки оборудования из месяца в месяц меняются, и соответственно, точный срок выполнения заказа может быть озвучен только в момент подтверждения заказа при условии соблюдения заказчиком сроков предоставления макетов и оплаты услуг. Если вы после согласования сроков, например, задержали макеты на один-два дня, то это не значит, что срок сдачи заказа должен быть продлен на столько же дней. Мы, конечно, будем прилагать все усилия, но жесткие рамки планирования требуют выполнения графиков и в таких случаях не всегда позволяют выполнять заказы в первоначально оговоренные сроки.

Претензии. Было бы глупым и неискренним утверждать, что в нашей работе не бывает проблем. Полиграфия — сложный производственный процесс, состоящий из многих стадий, на каждой из которых могут произойти непредвиденные ситуации. Если такие ситуации возникают по нашей вине, мы всегда принимаем обоснованные претензии, не отказываемся от ответственности и действительно прилагаем максимум усилий, чтобы такую ситуацию исправить.

Если заказчик, не обладая достаточной квалификацией, предоставит оригинал-макет, не соответствующий требованиям, то мы не несем ответственности за наличие в нем ошибок. Мы постараемся их выявить и исправить, но не можем гарантировать безусловного исправления всех ошибок.

В заключении хотим сказать, что по нашему мнению, основой плодотворного и долгосрочного сотрудничества является взаимное доверие и понимание. Мы благодарны нашим заказчикам и надеемся, что и Вы в самом скором времени решите выбрать в качестве полиграфического подрядчика РПК «Fast-Print».