



Сергей СЛОТИН



ВСЕГДА ВАЖНО ЗНАТЬ, ЧТО ТЕБЯ ЛЮБЯТ

Искусство,
эмоции и страсть...
Они способны
перевернуть нашу
жизнь, внести в неё
неповторимый шарм,
когда рука мастера
объединит их
в одном украшении.

Не случайно так совпало, что в апреле компания SERGEY SLOTIN отмечает сразу три праздника – День рождения фирмы и Дни рождения её основателей – **Марины и Сергея Слотиных**. Появившись на свет под созвездием Овна, они унаследовали лучшие черты представителей этого знака: бесспорные лидерские качества, развитую интуицию, потрясающие организаторские способности и неумолимую тягу к творчеству. Столь благодатная почва не могла не принести плоды. Сегодня ювелирные салоны SERGEY SLOTIN® являются не только любимым детищем этой великолепной пары, но и заслуженно пользуются репутацией лучших ювелирных магазинов города Кирова.

А начиналось всё шестнадцать лет назад. У тех, кто застал те постсоветские времена, сохранились воспоминания о скромных галантерейных магазинах, где настоящие украшения, конечно, не продавали, зато бойко торговали разной недорогой бижутерией, нехитрыми предметами домашнего обихода, создающими уют, а иногда изделиями с полудрагоценными камнями. Специалист с профессиональным торговым образованием, Марина Слотина была заведующей одного из таких магазинов. Работа, в общем, нравилась, хотя и не отличалась большим про-

стором для творчества. Как и любой женщине, с детства обладающей тонким чувством прекрасного, Марине Владимировне уже тогда неосознанно хотелось воплотить в жизнь свою давнюю мечту – приобщиться к миру настоящих ювелирных украшений.

Вехи пути

Несколько забегаая вперёд, скажем, что мечте суждено было сбыться. Но прежде ей пришлось выдержать нелегкое испытание прагматичностью Сергея Анатольевича, а потом в полной мере ощутить все тяготы становления российского бизнеса начала 90-х. И, пожалуй, второе было посложнее первого. Инженеру-строителю по образованию, архитектору по призванию (сначала зданий и сооружений, а теперь – бизнеса) было несложно распознать здоровое зерно и представить, что получится в итоге. Гораздо сложнее оказалось реализовать задуманное.

Сегодня супруги Слотины с улыбкой вспоминают, как всё начиналось.

– Если честно, нам никто не помогал и никто нас не поддерживал, кроме нас самих. Понимая, что всё зависит только от нас, мы, как одержимые, работали, искали новые интересные идеи, учились – иногда у профессионалов, иногда, чего греха таить, и на своих ошибках. Нам всё давалось с трудом. Такого,



Марина СЛОТИНА

чтобы было легко, мы вообще не помним. Никогда не забудем тот кредит, что брали в Сбербанке для совершения первой сделки. Ответственность была слишком велика, и мы просто не могли себе позволить не оправдать возложенных на нас надежд.

Как путь «через тернии к звёздам», так же был сложен путь компании SERGEY SLOTIN® к успеху. Впрочем, человеческая память – удивительная вещь. Даже по отношению к бизнесу она старается сохранять исключительно положительные моменты, справедливо делая вывод, что ничто не может быть полезнее верно расставленных приоритетов. И ничто не может быть лучше продуманной и грамотно реализованной стратегии.

В каждом из шести ныне действующих салонов SERGEY SLOTIN® ежегодно наблюдается рост продаж. И именно это обстоятельство является главным показателем успеха бизнеса в сложившихся в кировском регионе условиях, когда наблюдается жёсткая экспансия со стороны ювелирных сетевиков.

– Мы не ставим себе задачу количественного расширения, поскольку наш покупатель является представителем среднего и выше среднего ценового сегмента, и ему, прежде всего, интересно не число ювелирных украшений на прилавках, а их качество, красота, известность поставщика и дизайн. Мы давно поняли, что ювелирные изделия нельзя продавать как обычный товар. Этот товар уникален, а потому мы чётко позиционируем себя на рынке не как продавцы товара, а как создатели позитивного настроения, неповторимого образа. Не секрет, что украшения в основном покупают для женщин и во имя женщин (хотя мужской и детский ассортимент у нас тоже довольно широк). С помощью своей продукции мы стремимся каждую женщину



сделать уникальной, позволив законам моды и ассортимента сыграть свою положительную роль, – говорит Марина Слотина.

Атмосфера успеха

Отношения с поставщиками у компании складывались на протяжении долгих лет. В результате образовался тесный, проверенный временем тандем. Многие давно перешагнули грань обычного партнёрства и завязали между собой тёплые дружеские отношения. Возникшие связи не раз выручали в сложных ситуациях. И даже такой вопрос, как возможность получить рассрочку платежа в сделках с участием корифеев ювелирного рынка («Адамас», «Эстет», «Алорис» и др.), решался максимально оперативно и на взаимовыгодных условиях. Внутренняя политика компании Слотиных строилась столь же безукоризненно. Придерживаясь чётких принципов и высоких стандартов, руководству



компании удалось избежать многих проблем, с которыми приходится сталкиваться современным бизнесменам. К примеру, SERGEY SLOTIN® совершенно незнакома текучка персонала. Всё потому, что случайный человек в компанию на работу не попадёт, это просто исключено.

– Специалистов мы набираем, в основном, по рекомендации. Практика показала, что это обстоятельство возлагает определённую ответственность на человека, который приходит к нам на работу. Наши продавцы проходят индивидуальный курс обучения, имеют полное представление о стандарте обслуживания покупателей, обязаны соблюдать определённые требования в одежде. Они являются не просто продавцами-консультантами, а могут смело причислять себя к категории продавцов-экспертов, являющихся одновременно лучшими друзьями покупателей. Не секрет, что среди наших постоянных клиентов есть такие, которые привыкли общаться с одним

и тем же продавцом. О чём это говорит? О том, что отношения строятся на доверии – не только к торговой марке, но и к профессионалу, что не менее ценно, – уверена Марина Слотина.

Вопрос мотивации персонала стоит в компании далеко не на последнем месте, равно как и вопрос переподготовки и повышения квалификации. Продавцы, заведующие магазинами, да и сами владельцы не стесняются открыто заявлять о своём желании учиться. Книжки издательства «6 карат» служат им в этом деле неплохим подспорьем, а специализированные семинары международного бизнес-центра с одноименным названием пользуются среди топ-менеджмента компании репутацией мероприятий, приносящих реальную пользу. Выверенный подход к организации бизнеса позволил Слотиным создать внутри своих магазинов уникальную, неповторимую атмосферу. Покупатели, даже если они не относят себя к потребителям товаров высшей ценовой категории, не испытывают неловкости от посещения ювелирных салонов.

Оформленные в едином стиле, в неизменной зелёной с золотом цветовой гамме, с обязательным присутствием фирменного логотипа и приятного музыкального фона, магазины с радостью распахнут свои двери для молодых супружеских пар, студентов, ищущих подарок по случаю сдачи первой сессии, для бабушки, пришедшей купить серебряную ложечку новорожденному внуку. Испытывая радость от приобретения, вместе с тем покупатели ощущают гордость за собственный поступок. Люди, которые, быть может, и не мечтали о бриллиантах, делают милую сердцу покупку в том же месте, где другие тратят сотни тысяч рублей. Задумавшись, почему же они идут именно сюда, не находишь другого ответа, кроме того, что таким образом они стремятся самовыразиться, продемонстрировать окружающим свой вкус. Но ещё они доверяют компании SERGEY SLOTIN®, и это доверие основано не на чём ином, как на репутации и добром имени, прочно укоренившемся в сознании покупателей за годы существования фирмы.

Движение только вперед

В последнее время компания сделала ещё несколько шагов в этом направлении. Работая на все сегменты рынка, она запустила проект подарочных сертификатов и карт «Почетного гостя». Идея сразу встретила восторженное одобрение и получила массу сторонников. Покупатели высоко оценили возможность обрести статус гостей любимых салонов. А десятипроцентная скидка на следующую покупку, получаемая всеми обладателями таких карт, помогла косвенно решить проблемы с поиском подарка

к очередному празднику и сыграла положительную роль в плане роста продаж компании. Но, разумеется, маркетологи фирмы не стали останавливаться на достигнутом. В салонах давно действует система заказа ювелирных изделий по каталогам, практика оформления индивидуальных заказов. Недалёк тот час, когда настроение и стиль от SERGEY SLOTIN® можно будет приобрести в кредит.

Что характерно, информация обо всех новинках, представленных в салонах, и проводимых акциях доходит до клиентов очень быстро.

– Мы взяли себе за правило всегда держать наших покупателей в курсе происходящего. Для достижения этих целей было решено придать нашей рекламе характер долгосрочной. С её помощью мы продвигаем такие важные характеристики украшений, как стиль и успешность (слоган «Успех заложен в стиле»), мода, новизна (слоган «Новинки ювелирной моды ежедневно»), надёжность (слоган «Увеличили гарантию в четыре раза»). Выбор был сделан далеко не случайно. К примеру, элемент надёжности подразумевает под собой длительность пользования вещью. Но если у этой вещи срок гарантии на скрытый производственный дефект всего 6 месяцев, то возникает резонный вопрос – о какой именно надёжности идёт речь? Издавна люди привыкли воспринимать ювелирные украшения как элемент вложения собственных средств, как способ сохранить нечто ценное в память о себе. Мы не должны лишать их такой возможности, а потому приняли решение увеличить до 2 лет срок гарантии на скрытый производственный дефект. Это обстоятельство обернулось всплеском покупательской лояльности. Порой люди видели аналогичный товар у конкурентов, запоминали артикул и шли к нам, потому что именно мы давали более длительную гарантию, – говорит Сергей Слотин.

Компания славится своим добрым отношением к покупателям. Какие положительные эмоции вызывают традиционные Татьянин день, День святого Валентина, День рождения компании, День рождения ювелирных салонов, когда при каждой покупке посетителю магазинов дарят обязательный подарок, да ещё предлагают поучаствовать в итоговом розыгрыше призов! Визитной карточкой компании стали проведение презентации новых коллекций ювелирных украшений для VIP-клиентов и собственный журнал, на страницах которого можно найти информацию о свежих тенденциях моды, интервью с известными людьми города, советы по подбору ювелирных украшений. Компания поддерживает и успешно продвигает собственный сайт и «Первый ювелирный» блог, где в on-line режиме держит связь с клиентами, оперативно реагируя на все их запросы и просьбы.



Вне конкуренции

Разумеется, вопрос конкуренции для владельцев SERGEY SLOTIN существует. Впрочем, как и вся организация их красивого бизнеса, он имеет под собой вполне ясную подоплёку.

– Чтобы понять, в чём твои главные отличия от конкурентов, важно понять, чем твой магазин отличается от других, кроме адреса, – считает Сергей Слотин. – Мы предлагаем не только массовый, но изысканный товар, не боясь выставлять на суд публики дорогие изделия. У нас есть чёткое представление, кто станет их покупать. В Кирове много красивых и состоятельных людей, которые, стремясь самовыразиться, хотят сделать это с помощью ювелирных украшений.

Свою формулу успеха супруги Слотины определили просто: успешный бизнес невозможен без любви к работе и к тем людям, ради которых ты делаешь своё дело. По мнению владельцев ювелирной сети, всякий труд должен приносить удовлетворение – не только материальное, но и моральное. Именно такое они испытывают, когда видят счастливые глаза своих покупателей. И почему-то есть твёрдая уверенность, что с каждым годом число счастливых обладателей ювелирных украшений от компании SERGEY SLOTIN® будет лишь расти. На рынке кировского региона обязательно появятся новые ювелирные бренды, а в сознании покупателей ещё более укоренится мысль, что SERGEY SLOTIN® – та компания, которой стоит доверять.

– Всегда важно знать, что тебя любят, – убеждены супруги Слотины. – Ювелирные украшения являются лучшим подтверждением этого светлого чувства. Так пусть ваши покупатели как можно сильнее любят друг друга, и эта любовь будет взаимной! Огромных всем творческих успехов, развития в бизнесе, крепкого здоровья и ясности мысли. ■



Журнал компании
«Sergey Slotin»

610002 г, Киров, ул. Воровского, 21а, а/я 2050, www.slotin.ru