



**Еще в далеких 70-х в Липецке на улице Зегеля существовал едва ли не единственный в городе большой ювелирный магазин «Кристалл». Исторически сложилось так, что доверие покупателя и благоприятное географическое положение стали удачными предпосылками для развития ювелирного бизнеса уже в современных условиях рыночной экономики...**

**В 2003 году ставшее знаковым для Липецка здание магазина было приобретено нынешними учредителями компании. Магазин был полностью реконструирован, а его успех и благоприятная конъюнктура рынка подтолкнули к идее создания межрегиональной торговой сети. Так в течение нескольких лет были освоены Центральный федеральный округ, Южный и Поволжский. В данный момент успешно работают 40 магазинов в 32 городах России. О секретах управления столь мощной сетью мы поговорили с директором розничной сети ООО «Ювелирный дом «Кристалл» Татьяной ЛЯЛИНОЙ.**

## **Татьяна ЛЯЛИНА, директор розничной сети ООО «Ювелирный дом «Кристалл»: «ДО КОНЦА 2011 ГОДА НАЧНУТ РАБОТАТЬ ПЯТЬ НОВЫХ «КРИСТАЛЛОВ», А В СЛЕДУЮЩЕМ ГОДУ МЫ ОТКРОЕМ ЕЩЕ 20»**

**Когда вы пришли в ювелирный бизнес? Почему решили заняться именно этим видом бизнеса?**

В 2006 году я стала директором магазина «Кристалл» в Рязани. И уже с первых дней работы поняла, что попала в очень серьезную и амбициозную компанию. До этого я работала директором сети продуктовых магазинов, и имела

большой опыт управления персоналом. А здесь столкнулась с совершенно другим миром – миром ювелирных украшений. Это ведь не предмет первой необходимости и подход к их продаже должен быть совершенно особым. Я старалась, чтобы каждый наш покупатель получал не просто коробочку с серьгами или подвеской, а в первую очередь удовольствие, которое дарят

нам украшения. Конечно, пришлось много прочитать, изучить, запомнить, но понимание того, что даришь людям ощущение праздника, оправдывает все затраченные усилия!

**Как организована работа вашей сети? Какие новые технологии и оборудование вы используете?**

Не думаю, что наша сеть в плане организации чем-то отличается от других ювелирных компаний. Есть центральный офис, в котором принимаются все стратегические решения и ставятся задачи, есть магазины в различных регионах, которые эти задачи решают. Конечно, рынок розничной торговли стремительно развивается, совершенствуются технологии производства изделий, внедряются новые подходы в их реализации, появляются новые виды услуг, меняются и предпочтения потребителей. Словом, одной из самых консервативных отраслей ритейла коснулся ветер перемен. Вместе с этим совершенствуется и наша компания. За последнее время мы внедрили сразу несколько успешных проектов, направленных на совершенствование системы закупок, логистики, презентации товара в торговых залах, оформления магазинов и рекламной активности. В частности, в нашей компании внедрены единые стандарты мерчандайзинга, модернизировано программное обеспечение, внедрены системы контроля эффективности товарных групп, классификация которых также подверглась модернизации.

**В чем заключаются сильные стороны и конкурентные преимущества вашей сети?**

Пожалуй, главное преимущество Ювелирного дома «Кристалл» – это ассортиментное разнообразие. Высокие технологии ведущих российских производителей мы сочетаем с практичными и наглядными вариантами выкладки изделий. Персонал магазина прекрасно знает конкурентные преимущества каждого из украшений и доступным языком доносит информацию до покупателя. Секрет в том, что каждая покупка, сделанная в ювелирном магазине «Кристалл», – это «гол престижа» наших покупателей самим себе. Мы смогли сформировать имидж места продаж таким образом, что клиент с любым уровнем достатка найдет себе украшение по средствам. Дизайнерские решения наших изделий помогают сгладить визуальное различие. Таким образом, мы предлагаем покупателю главное – почувствовать свою состоятельность. Не важно, какова стоимость приобретенного украшения, важно, что человек всегда уйдет с покупкой. Это позволяет нам подобрать драгоценную «оправу» к любому человеку. А покупатель всегда вернется туда, где ему помогли сделать правильный выбор украшения.

**Какой ассортимент предлагает ваша сеть? Каким образом он формируется? Как вы продвигаете новинки?**

Как я уже говорила – в «Кристале» вы гарантированно подберете себе украшение,





ведь именно ширина и глубина ассортиментной матрицы является нашим основным преимуществом. И мы, скорее, не меняем свой ассортимент, а дополняем, ведь мода на ювелирные украшения достаточно традиционна. Где-то предпочитают белое золото, где-то желтое, но что касается дизайна, по-прежнему пользуется спросом классика. Но при этом, анализируя продажи в ряде регионов, мы отметили, что набирает обороты спрос на изделия затейливого стильного дизайна. Поэтому в наших магазинах появились модные коллекции европейских брендов – Hot Diamonds, NUOVEGIOIE, Style Avenue, Marini. Эти украшения рассчитаны на стильных, ярких, динамичных, уверенных в себе людей, которые не боятся экспериментировать и быть в центре внимания. Конечно, такие изделия требуют и особых способов продвижения. Так, в Липецке «Кристалл» стал одним из главных организаторов фэшн-мероприятий: фестивалей, показов, презентаций.

**Как формируется ценовая политика ваших магазинов?**

Основной принцип здесь – честность. Мы не стараемся завлечь покупателей большими скидками 70%, 80% и даже 90%. Не надо своего покупателя считать, мягко говоря, неумным. Ведь все прекрасно понимают, что перед тем как сделать такую скидку происходит переоценка украшений – сначала поднимает-

ся цена на 50%, а потом объявляется о скидке 60%. Фактическая же скидка составляет всего 10%. Еще один способ себя рекламировать – низкие цены на украшения. Но и тут есть один важный нюанс – не смотрите на цену конкретного украшения, смотрите на цену за грамм золота. Именно эта цифра определяет в итоге стоимость украшения. А ведь многие недобросовестные конкуренты даже не указывают на бирках цену за грамм!

**Как складываются ваши отношения с поставщиками?**

Могу с уверенностью сказать, что со всеми нашими партнерами у нас отличные деловые и вместе с тем доверительные отношения. Мы дорожим нашей репутацией надежной и стабильной компании. Отмечу, что наша сеть работает только с крупными компаниями, сертифицированными на российском рынке. Из известных производителей украшений мы сотрудничаем с Московским экспериментальным ювелирным заводом, столичной ювелирной компанией «Адамас», компанией «Эстет», Костромским ювелирным заводом «Диамант», Красноярским заводом цветных металлов. Всего же на витринах наших магазинов представлена продукция более 100 ведущих ювелирных предприятий отрасли. Хочу выразить благодарность нашим партнерам, которые поддержали нас во времена кризиса, когда обстановка на ювелирном рынке была очень напряженной.

**Кто ваш покупатель? Какие дополнительные услуги предоставляете? Что главное в работе с покупателем?**

Большой ассортимент определяет большое количество покупателей – из разных социальных слоев, с разным уровнем достатка, различным мировоззрением. Мне не хочется сейчас углубляться в цифры маркетинговых исследований, которые регулярно проводятся нашей компанией. Да, мы знаем нашего основного покупателя, его возраст, ежемесячный доход, вкусы и потребности. Кстати, очень многое зависит от региона. Разные регионы – разный менталитет покупателя. Южный темперамент Краснодарского края и сдержанность и приверженность традициям Центральной России налагают свой отпечаток на то, какие украшения будут востребованы! Естественно, и ассортимент мы подбираем в соответствии со спросом. В качестве дополнительных услуг мы предоставляем нашим клиентам возможность приобрести украшения в кредит, предлагаем подарочные сертификаты и, конечно, делаем дополнительные скидки по накопительным дисконтным картам. А главное в работе с покупателем – это вежливость,

внимательность и компетентность. Именно эти качества мы в первую очередь развиваем у нашего персонала.

**Как продавцы «Кристалла» повышают свою квалификацию?**

Компания – это прежде всего люди. От их умений и настроения во многом зависит успех фирмы. Поэтому мы заботимся о том, чтобы наши специалисты чувствовали себя уютно в коллективе и передавали свой позитив посетителям. Дарить людям ощущение праздника от прикосновения к прекрасному миру ювелирных изделий – это главная задача каждого сотрудника компании. Продавцы-консультанты торговой сети «Кристалл» – компетентные и творческие люди. Каждый из них умеет дать покупателю совет, как правильно подобрать украшения в зависимости от цвета кожи, глаз, формы лица, привычек, стиля и многих других нюансов. Они умеют презентовать украшения, демонстрируя их индивидуальность. Чтобы поддерживать высокий профессиональный уровень, они регулярно проходят обучение на основе уникальных методик, разработанных собственной кадровой службой компании. Лучшее подтверждение квалификации продавца – покупатели, которые возвращаются в магазин снова и снова.

**Расскажите о планах вашего предприятия. Какие новые акции для покупателей планируются?**

Одним из главных достижений прошлого года стало введение новой структуры нашей компании. Именно она позволит обеспечить эффективное стратегическое и тактическое руководство торговой сетью с учетом принятого плана развития. Его реализация продолжается. Так, до конца этого года начнут работать пять «Кристаллов», а в следующем году мы откроем еще 20. Это позволит увеличить обороты компании и укрепить наши позиции в Южном и Центральном федеральных округах. Будем осваивать и новые регионы – Татарстан, Удмуртию, Башкирию, Чувашию. А наших покупателей мы обязательно порадуем. Уже сейчас мы начали готовиться к новогодней акции. Обещаю хорошие и честные скидки, и дополнительно в пяти городах мы проведем большие розыгрыши призов. Счастливых ждут пять автомобилей, туристические путевки, ювелирные украшения. Могу сказать точно – Ювелирный дом «Кристалл» будет по-прежнему радовать своих покупателей и дарить им много драгоценных мгновений!

**Ювелирный дом «Кристалл»**  
Липецк, ул. 9 Мая, 10А  
Тел.: (4742) 51-54-48  
[www.kristall-shop.ru](http://www.kristall-shop.ru)

