



О РОЛИ ЛИЧНОСТИ В ИСТОРИИ

В текущем году «Аметист» отмечает 60-летие, а его директор – Нина Александровна ЧХЕИДЗЕ – 43 года работы в любимом магазине

«Аметист» – старейший ювелирный магазин Пермского края. Его любят, ценят. Производители стремятся сотрудничать с ним. Покупатели доверяют ему. Торговые залы никогда не пустуют. Даже в тяжелые кризисные годы магазину удалось сохранить и покупателей, и поставщиков. Сегодня постоянные клиенты «Аметиста» заходят в любимый магазин уже даже не с детьми – с внуками. «Аметист» заслуженно считается одной из достопримечательностей Перми. Но известен магазин не только широким ассортиментом, востребованными моделями и особым отношением к покупателям. Далек за пределами Перми знают директора «Аметиста» Нину Александровну ЧХЕИДЗЕ.

Нину Александровну и «Аметист» связывают 43 года счастливой совместной жизни (ну просто сапфировая свадьба!). Придя в магазин 19-летней девочкой – помощником продавца, вот уже почти 20 лет она – бессменный руководитель и совладелец «Аметиста».

КАК ЭТО БЫЛО...

Я с детства мечтала работать продавцом, – рассказывает Нина Александровна, – но родители были категорически против. Дело в том, что в семье никто не был связан с торговлей,

и родные очень переживали за меня – срабатывал стереотип: если торговля – значит обман, жульничество, нечистые на руку люди... Как я буду жить и работать в таком окружении? Поэтому после школы я устроилась на завод «Аппаратура дальней связи». Но через два года желание связать свою жизнь с торговлей взяло верх. Не сказав родителям ни слова, я написала заявление по собственному желанию и отправилась строить свою трудовую жизнь с нуля.

Самым крупным магазином Перми в то время был ЦУМ. Туда-то я и решила устроиться. Но меня ждало разочарование: без опыта работы и специальной подготовки (при магазине была собственная учебная база) в ЦУМ не принимали. Получив отказ, я пошла по Комсомольскому проспекту, обдумывая сложившуюся ситуацию, и увидела на дверях ювелирного магазина объявление: «Требуется ученик продавца»... Так в августе 1969 года я поступила в ювелирный магазин «Аметист», где работаю по сей день.

Как дальше складывалась ваша «ювелирная» карьера?

Первые полгода я работала учеником продавца. Потом меня оформили младшим продавцом. А спустя два года, когда я поступила в Техникум советской торговли, – перевели на ставку продавца. Я была активной, работа мне очень нравилась. Можно сказать, в магазин я бежала, как на праздник. Могла работать кем угодно (независимо от того, какую должность официально занимала). С одинаковым удовольствием и рвением трудилась товароведом, заменяя специалиста во время отпуска; оценщиком в комиссионном отделе,

кассиром, даже товар браковала. Одним словом, я могла работать везде, не отказываясь ни от чего.

Видимо, начальство ценило мои старания и способности, и после окончания техникума, в 1973 году, меня сразу же сделали заместителем заведующей секции. Спустя пять лет я стала заведующей секцией, а в 1989-м «Ювелирторг» назначил меня директором ювелирного магазина «Аметист».

И кто сейчас является собственником магазина?

В 1995 году был объявлен аукцион, и нам – сотрудникам «Аметиста», несмотря на серьезную конкуренцию, удалось выкупить свое предприятие в коллективную собственность.

С этого момента началась новая эпоха развития – и для «Аметиста», и для меня.

О РАБОТЕ

Самое главное – это честное имя на рынке. Я этим очень дорожу. Невыполнение обязательств для меня совершенно неприемлемо. Даже когда я размещаю рекламу, то вся информация в ней абсолютно достоверна (я не могу ничего преувеличить, чтобы не ввести в заблуждение своих покупателей). Если мы проводим розыгрыш, дарим подарки, разыгрываем путевки или ювелирные изделия, то все происходит абсолютно честно, без всяких подставных лиц.

43 года – немалый срок. Были ли моменты, когда вам хотелось все бросить и уйти?

Такого ни разу не было. Хотя, конечно, трудностей было немало. Вспомнить хотя бы первые годы после приватизации. Крутились на свои

Моя жизнь – это мой магазин, моя работа. Не могу представить себе, как это: выйду на пенсию и не буду работать...





«Аметист» по праву называют самым красивым магазином не только Перми, но и всего Уральского региона. Он просторный, стильный, лаконичный, интеллигентный. В нем легко дышится!

собственные средства. Кредиты не брали, дивидендов не выдавали, сэкономили, где и как могли.

В то время мне неоднократно предлагали продать магазин, не вкладываться в реконструкцию, но я сказала: «Нет. Это мое детище, и я его никому не отдам».

Понятно, за эти годы многое изменилось. Что нового вы привнесли в «Аметист», став руководителем, и что постарались сохранить?

Мы постоянно развиваемся, совершенствуемся. Торговые площади увеличились с 149 до 250 квадратных метров, а ассортимент – в три раза. У нас появились три торговые зоны: для золотых и серебряных изделий, изделий с драгоценными и полудрагоценными камнями и украшений с бриллиантами. Каждая торговая зона оформлена по-своему. Все торговое оборудование было изготовлено на заказ.

«Аметист» по праву называют самым красивым магазином не только Перми, но и всего Уральского региона. Когда в 2005 году мы пережили капитальный ремонт, у меня было такое чувство, что я реконструирую собственный дом – настолько я пропустила через себя весь процесс. Первоначальный проект менялся по ходу действия. Цветовые решения, принятые за основу, я отвергла. Предполагалось оформить стены в цвете аметиста. Но интерьеры смотрелись легкомысленно и даже простовато. В результате две недели перекрашивали стены – подбирали нужный оттенок цвета.

Первоначально планировалось большое количество ниш для демонстрации изделий. Но и от этой идеи я отказалась – слишком массивно смотрятся такие вставки. В итоге ниши используем как элементы декора.

Сейчас магазин просторный, красивый, лаконичный, в нем легко дышится – это отмечают все посетители.

Так что внешне и внутренне магазин изменился до неузнаваемости. Но что я бережно храню все эти годы, так это уникальную теплую атмосферу. Независимо от того, за чем к нам пришел покупатель – за эксклюзивной брошью или серебряной цепочкой, – его встретят и обслужат на самом высоком уровне.

Такие же внимательные добрые отношения у нас и внутри коллектива.

В ходе ремонта вы выступили и дизайнером, и прорабом... Это ваше правило – все делать самой?

Можно сказать и так. Все, что касается жизни моей и близких мне людей (а магазин – это неотъемлемая и очень важная часть моей жизни) – контролирую обязательно. Например, отбором товара занимаются товаровед и продавцы, но на второй – итоговой – отборке я непременно присутствую сама. Подбор персонала тоже на мне. Правда, поскольку текучки у нас нет, это не столь большой объем работы. Но тем не менее приходится постоянно держать руку на пульсе. Промашов в кадровых вопросах допускать нельзя.

Вы жесткий руководитель?

Строгий, но справедливый. Как я уже говорила, коллектив у нас достаточно стабильный. Люди работают много лет. Поскольку я сама выросла в этом коллективе, то, став руководителем, дала себе зарок: всегда быть справедливой по отношению к сотрудникам. Думаю, коллективу на меня не за что обижаться. Всем продавцам за счет предприятия приобретаем фирменную одежду, обеспечиваем их бесплатным питанием – у нас работает собственный повар и есть столовая, где сотрудники всегда могут передохнуть. В коллективе есть сложившиеся традиции, когда все вместе отмечаем праздники: Новый год, 8 Марта. А наш профессиональный праздник – День торговли – стараемся провести на природе, подготовив специальную праздничную программу. Еще одна из традиций – празднование Дня пожилого человека, на который мы обязательно приглашаем всех наших ветеранов-пенсионеров, многие из них всю свою жизнь проработали именно в нашем магазине.

С 2010 года в штате магазина «Аметист» работает специалист по обучению и развитию персонала. Совместно с руководством были составлены годовые планы обучения продавцов, которые включали разнообразные формы обучения и повышения квалификации. Изучались такие темы, как психология клиента; техника продаж и работа с трудными

клиентами; стилистика и подбор ювелирных украшений в зависимости от типа клиента; обучение продажам по маркам производителей.

Продавцы-консультанты заметно улучшили навыки вхождения в контакт с покупателем, стали увереннее и доброжелательнее. И теперь каждый консультант может не только помочь определиться с выбором, но и рассказать о модных тенденциях в ювелирной торговле. Все это стимулирует покупателей к следующему визиту в магазин.

Также в рамках обучения в магазине проходят акции «Тайный покупатель», которые позволяют проанализировать уровень работы продавцов с покупателями ювелирного магазина «Аметист» и скорректировать обучающий курс.

Результаты такой работы уже сказались на повышении продаж ювелирных украшений, несмотря на то, что в целом уровень покупательской способности снизился. Но в нашем магазине этот уровень удается не только удерживать, но и повышать объем продаж.

Если бы судьба не привела вас в ювелирный бизнес, где бы вы могли еще реализоваться?

Честно говоря, не представляю даже, где бы я еще могла работать. Может быть, судьба сама меня остановила у этого магазина и сказала: «Нина, это твое». С тех пор прошло 43 года, и ничего менять в своей жизни я не хотела и не хочу.

О МАГАЗИНЕ

Мы – старейший ювелирный магазин города и края: нас все знают, нам доверяют покупатели – многие приходят в «Аметист» уже с внуками. Конечно, сейчас появилось много конкурентов, но и на сегодняшний день наш магазин – лучший в ювелирной отрасли Перми. В 90-х годах, когда в городе стали открываться новые ювелирные магазины, их владельцы старались разместиться поближе к нам, зная, что это облегчит им завоевание своих покупателей. И на сегодняшний день в нашем квартале, рядом с «Аметистом», расположены семь ювелирных магазинов.





В работе самое важное – не потерять удовольствие от нее...

Чем ваше предприятие принципиально отличается от других ювелирных компаний Перми?

Во-первых, как я уже говорила, «Аметист» – самый красивый магазин города. У нас абсолютно уникальный ассортимент. Мы работаем только с крупными поставщиками – российскими ювелирными заводами, которые имеют устойчивую репутацию на рынке. В частности, «Русские самоцветы» и Ювелирный дом «Садко» из Санкт-Петербурга, Московский экспериментальный ювелирный завод, «Ника», «Адамас», «Эльтон», «Бриллианты Костромы», «Мастер» (Ижевск), «Александрит». Всего более 100 поставщиков – наши постоянные партнеры. И наш

покупатель знает и всегда уверен: качеству изделий, купленных в магазине «Аметист», можно доверять. При этом мы никогда не отказываемся от сотрудничества с новыми компаниями, которые могут предложить эксклюзивный или принципиально новый ассортимент.

Если компания поставляет нам изделия – она не сотрудничает больше ни с одним магазином Перми. Как правило, поставщики ничего не имеют против. Поскольку магазин знают давно, репутация у него безупречная, производители остаются только в выигрыше.

Давайте подробнее поговорим об ассортименте.

У нас колоссальный ассортимент. И он постоянно пополняется и обновляется. Не пересекается с ассортиментом других магазинов Перми. За этим я слежу особенно тщательно. Очень люблю работать с эксклюзивными украшениями. Все в городе знают: если за эксклюзивом – то в «Аметист». Хотя, если быть откровенной, у нас интересны и оригинальны все изделия, независимо от цены: и цветники, и жемчуг, и масовка, и столовое серебро... Также мы можем предложить ювелирные изделия и для мужчин, и для детей.

Вручение диплома «Самый активный рекламодатель 2007 года»





Как вам удается сохранять объемы продаж? Многие магазины сегодня стонут от недостатка покупателей...

Славное имя «Аметиста» плюс уникальный ассортимент, плюс приятная располагающая к покупкам обстановка – об этом мы уже говорили. Но нельзя упускать из виду ценовую политику. У нас самые низкие цены в Перми. Дело в том, что я никогда не делала большой наценки: считаю неправильным закладывать 100 и более процентов своего интереса. И сегодня, когда покупатель особенно требователен и щепетилен, – фактор цены выходит на первый план.

К тому же мы постоянно проводим интересные и выгодные акции для клиентов, объявляем спецпредложения. Например, в 2006 году мы провели акцию «Драгоценный отпуск с «Аметистом», где главным призом была путевка на Средиземное море. Эта была самая первая акция в истории предприятия. В 2007 году – акция «Французские каникулы». Победителями стали молодожены – во время проведения акции они выбрали и купили обручальные кольца, а в финале получили в подарок свадебное путешествие в Париж. В 2008 году наш постоянный партнер компания-производитель «Et Delio» (Екатеринбург) проводила розыгрыш среди покупателей своей продукции в городах Урала. Из шестидесяти победителей акции 35 человек были покупателями нашего магазина.

Мы единственные, кто предоставляет покупателям скидку 15% по дисконтной карте – дру-

У меня прекрасная дочь Лиана. По первому образованию она юрист. Второе высшее – управление персоналом. В ее лице я готовлю себе смену.

гие магазины Перми такие карты не выдают. Покупатели, владеющие золотой или платиновой картой, индивидуально информируются о поступлении новых коллекций.

Молодожены в обязательном порядке получают у нас 15-процентную скидку. Действует система подарочных сертификатов, эксклюзивная скидка именинникам – 5%. Кроме того, «Аметист» – единственный магазин города, который принимает индивидуальные заявки на изготовление украшений.

Есть и признание со стороны профессионалов: в 2007 году магазин «Аметист» стал победителем конкурса «Лучший ювелирный магазин 2007 года»; в 2008 году московская компания «Александрит» признала коллектив магазина лучшим дилером в номинации «Лидер продаж Уральского региона», а в 2011-м – мы получили диплом «Надежный партнер» от ювелирного завода «Бриллианты Костромы».

О ЛИЧНОМ

Нечасто можно встретить женщину, которой удается совмещать бизнес и личную жизнь... Расскажите немного о вашей семье. Кто подерживал вас все эти годы?

В первую очередь мой муж Гурам Шалвович Чхеидзе. К сожалению, его уже нет с нами. Но все совместно прожитые годы он помогал мне советом и очень сильно поддержал морально. Во многом благодаря ему я решилась выкупить магазин.

У меня прекрасная дочь Лиана. Она практически выросла в нашем магазине, ее знал весь персонал. Если дочь не с кем было оставить, то я вела ее в магазин.

По образованию Лиана юрист. В свое время мечтала работать в милиции – пойти по стопам отца. Но ее, так же как и меня когда-то, увлекла работа в магазине. В результате она получила второе высшее образование по специальности управление персоналом. Сейчас мы работаем вместе, и в ее лице я готовлю себе смену.

О БУДУЩЕМ

Мы с оптимизмом смотрим в будущее. В планах – открытие нового магазина, где будут представлены только серебряные изделия. Возможности есть, с ассортиментом и кадрами проблем не возникает. Сложность в том, что пока не получается найти подходящее помещение. Конечно, можно открыть несколько небольших торговых точек в разных районах города, но это не для меня. Я хочу, чтобы новый магазин был большой, чтобы в нем у покупателя был самый разнообразный выбор изделий и сам магазин приносил прибыль, а не был открыт просто для имиджа и некоего престижа.

Сейчас мы думаем, как с наибольшей эффективностью и наименьшими затратами реализовать наши планы. **Н**

**Беседовала
Ольга ЗАРЖЕЦКАЯ**

**ЮВЕЛИРНЫЙ МАГАЗИН «АМЕТИСТ»
Пермь, Комсомольский проспект, 58.
Тел.: (342) 244-33-41
e-mail: ametistperm@mail.ru**