

БИЗНЕС с человеческим лицом

Так, перефразируя известное высказывание Александра Дубчека, чешского лидера конца XX века, можно охарактеризовать стиль работы одного из самых заметных игроков российского ювелирного рынка - Группы компаний «РегионЮвелир».

Предельная открытость, прозрачность ведения бизнеса и построения отношений с розничными партнерами – отличительная особенность компании. «РегионЮвелир» реально оценивает ситуацию на рынке. Не ждет, когда все разрешится само собой – золото опять подешевеет, покупательская активность возрастет, а предлагает взвешенные оптимальные решения для себя и своих партнеров. Бывает, не все проходит гладко – случаются форс-мажоры. Но и в критических ситуациях «РегионЮвелир» не прячет голову в песок – его партнеры обладают полной и достоверной информацией о ситуации на фирме, методах и сроках решения проблем. Знают, что производитель сделает все, чтобы выполнить взятые на себя обязательства. А потому полностью доверяют компании.

КОГДА ЦЕЛЬ ОПРАВДЫВАЕТ СРЕДСТВА



Прошедший год оказался для «РегионЮвелира» знаковым. В то время, когда другие решали, где бы и на чем сэкономить, компания открывала новые представительства, развивала собственный ритейл, модернизировала производство, осваивала дополнительные производственные площади. В частности, было открыто три новых представительства – в Волгограде, Саратове и Иркутске. Заработали пять розничных магазинов в Москве. Производство было оснащено оборудованием последнего поколения. Начался ввод в эксплуатацию 2000 квадратных метров новых, ранее неосвоенных площадей.

Естественно, все это потребовало больших временных, финансовых и человеческих ресурсов. Завод работал без остановки, перестраиваясь на ходу. Но возможности не беспредельны. И в течение 2011 года было несколько случаев, когда производство задерживало поставки...

«Мы предупреждали партнеров о возможных сбоях. Приносили свои извинения за досадные задержки. Но, к сожалению, в тот момент обстоятельства были сильнее нас. Мы делали все, что могли, но укладываться в сроки нам удавалось не всегда, – **говорит Татьяна Филатова, генеральный директор Группы компаний «РегионЮвелир».** – Сейчас никаких проблем с отгрузкой товара нет. Завод работает бесперебойно. С поставками нового оборудования у нас появилось еще больше технологических возможностей для создания востребованных рынком украшений».

«У нас ни на минуту не возникало сомнений, что трудности – временные, – **отмечает Галина Александровна Левикова, директор ООО «Фирма «РЕССА», г. Калуга.** – Мы работаем с этой компанией с 2004 года, а ее руководителя, Татьяну Филатову, знаем еще дольше. Отношения нас связывают неформальные, дружеские. Это удивительно творческая, интересная, динамичная компания. Очень гибкая. Малейшие изменения настроений на рынке тут же находят отражение в ее ассортименте. Поэтому меня искренне удивляют вопросы: «Почему, когда вам задержали поставки, вы не сменили поставщика»? Во-первых, мы отлично понимали, что модернизация необходима – в конце концов от этого мы, розница, только выиграем. И, во-вторых, почему мы должны отказываться от того, что нам нравится? Нас устраивают условия сотрудничества. Нам нравится продукция – изделия «РегионЮвелира» ликвидные, пользуются неизменным спросом. Система взаимодействия – гибкая. Регулярно проводятся акции – компания поддерживает нас, своих розничных партнеров».

ПОЧЕМУ ОНИ ПРОДАЮТСЯ?

Хороший вопрос: почему даже в периоды спада покупательской активности украшения от «РегионЮвелира» пользуются спросом?

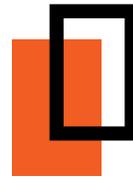
Чтобы понять этот феномен, придется рассмотреть ассортимент компании в трех плоскостях. Во-первых, дизайн. Он необычный. Несмотря на то что компания работает в массовом сегменте, каждое изделие – оригинально. У мастеров «РегионЮвелира» есть свое лицо – и его не спутать с изделиями других отечественных производителей, большинство из которых похожи как близнецы-братья. «Складывается впечатление, что дизайнеры «РегионЮвелира» не смотрят на других – они создают уникальные, ни на что не похожие коллекции. Легкие и изящные, с россыпью мелких камней и оригинальными миксами. Казалось бы, эти технологии используют все, но на выходе у «РегионЮвелира» получаются нестандартные украшения. Они нравятся покупателям. Они выделяются среди всего, что есть на прилавках в этой же ценовой категории. И они доступны рядовому клиенту», – **отмечает представитель ООО «Фирма «РЕССА», г. Калуга.**

Во-вторых, вес (это к вопросу о доступности изделий). По данным Государственной инспекции пробирного надзора, «РегионЮвелир» выпускает самые легковесные украшения в России. Средний вес изделия компании – 1,13 грамма. (!) В-третьих, магазины имеют возможность оперативно подсортировываться исключительно топовыми моделями. И прилавки розничных партнеров «РегионЮвелира» заполняются хитами продаж. Ассортиментная матрица формируется под конкретных потребителей.

Откуда такие точные сведения о покупательском спросе, которые позволяют безошибочно формировать ассортимент магазинов? Все дело в структуре компании.



Фирменный магазин ювелирного завода «Регион-Кострома»



Коллекция «Флорентина»

Кольцо
Вес: 1,47гр



Коллекция «LOVE»

Подвеска
Вес: 1,09гр



Коллекция «Ажур»

Подвеска
Вес: 1,58гр

**Галина Левикова,
директор ООО «Фирма «РЕССА», г. Калуга**

«Изделия от «РегионЮвелира» продаются всегда – даже в самые низкие сезоны. Покупателям нравится необычный дизайн, изящность и, конечно, легкость. Украшения этой компании весят от 0,5 грамма – такое изделие могут себе позволить даже подростки (в розницу молодежные подвески стоят от 800 рублей).

Это ищущая, постоянно развивающаяся компания. Она четко отслеживает малейшие колебания рынка и тут же на них реагирует новыми или измененными моделями. Было время – они активно занимались бриллиантами, драгоценными камнями. Сейчас покупатель ждет максимально демократичных легких решений – и «РегионЮвелир» лучше других справляется с этой задачей. Ассортимент компании огромен – около 15 тысяч позиций. Понятно, что каждый магазин находит оптимальные для себя модели.

Кроме того, у руководителя этой компании Татьяны Филатовой удивительное чутье, я бы даже сказала – талант прогнозиста. Она заранее чувствует предстоящие изменения спроса и на полшага опережает других игроков рынка. Тенденция еще только начинает проявляться, а у «РегионЮвелира» уже новые изделия. Мы еще сами не обратили внимания, что продажи начали тормозиться, а нам уже предлагают обновленные, подкорректированные модели...

За 10 лет новая никому не известная компания превратилась в ключевую фигуру ювелирного рынка. Создала собственный бренд – «Эр Джи Тинайф», свое художественное лицо. Их ювелирные коллекции – хиты продаж во многих российских регионах».



ФИЛИАЛЫ, А НЕ ДИЛЕРЫ

Компания развивает сеть филиалов – на сегодняшний день открыто 12 представительств по всей России в Южном, Приволжском, Сибирском, Уральском федеральных округах. Все ведущие региональные менеджеры активно участвовали в экспансии своих регионов. Открывали представительства. Формировали клиентскую базу. Нанимали сотрудников. Региональные менеджеры – руководители представительств – высокопрофессиональные обученные компанией люди, выращенные на продукции «РегионЮвелира», знающие досконально ассортимент, его особенности, ценовую и маркетинговую политику компании (в отличие от дилеров, которые, понятно, продвигают одновременно несколько брендов).

В распоряжении представительств – склады, где можно оперативно отобраться (согласитесь, гораздо удобнее, чем ездить за товаром в Москву). Складской ассортимент обширен. В экстренной ситуации всегда возможны поставки из Москвы.

Четкая налаженная схема работы не дает филиалам, разбросанным по всей стране, чувствовать себя оторванными от центра. Каждый рабочий день начинается с общерегионального совещания по скайпу, где обсуждаются и решаются актуальные вопросы. «Ежедневно мы общаемся с Москвой и с другими представительствами буквально по 12 часов, – **говорит Юлия Шебалкова, региональный менеджер по УФО.** – Так что брошенными ощутить себя нам никак не удастся. Есть возможность оперативно, одним днем решать проблемы обновления и пополнения склада, обсуждать динамику продаж, получать рекомендации по текущим рабочим и личным вопросам...»

По большому счету «РегионЮвелир» – новое явление на российском ювелирном пространстве. До недавнего времени поставщиков можно было разделить на две категории – в зависимости от подхода к построению отношений с розничными партнерами. Первую условно назовем западной – личные отношения с партнерами у таких компаний сведены к минимуму (как говорится, только по делу). Взаимодействие максимально автоматизировано. Вопросы ассортимента и его коррекции решаются централизованно производителем, без участия розницы. Общение происходит по большей части по электронной почте.



Сессия стратегического планирования, февраль 2012г

Результаты это дает (продажи хорошие), но для российского человека формат непривычный и не всегда комфортный («А поговорить?»).

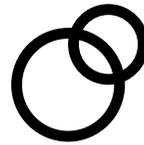
Вторая – сугубо российская, где на первый план выходит субъективная составляющая: тесное эмоциональное общение. Деловая часть – как продолжение дружеской. Ассортиментом магазин управляет сам, самостоятельно набирает статистику, анализирует продажи (как умеет) – в этих вопросах поставщик ему не помощник (максимум – может дать совет, если попросят). Зато регулярно проходят дружеские встречи, все в курсе личной жизни друг друга и пр.

«РегионЮвелир» в вопросах взаимодействия с ритейлом занимает на рынке исключительное положение.

Компания реализует четкие надличностные схемы работы (западная традиция ведения бизнеса, нацеленная на результат). Под надличностными схемами (исключающими личные отношения поставщик–ритейл в вопросах бизнеса) подразумевается следующее. Данные о продажах в регионе соответствующее представительство раз в неделю направляет в центральный офис – в департамент логистики. Сотрудники департамента логистики анализируют данные и на их основе формируют поставки на региональные склады; корректируют работу завода; перераспределяют и перенаправляют ассортимент по регионам.

Иными словами, то, что не продано сегодня в Ростове-на-Дону, завтра уйдет в Иркутске. К слову, «РегионЮвелир» несет ответственность за ликвидность ассортимента своих розничных партнеров, в некотором смысле управляя их ассортиментом, оптимизируя бизнес-процессы, сокращая издержки и удешевляя, таким образом, товар (значительно выгоднее производить сразу ликвидный товар, чем потом переделывать). Также экономичнее корректировать товаропотоки между регионами, чем подключать лишнее звено – московский склад.

Помимо деловых производителя связывают искренние дружеские отношения с клиентами – владельцами и директорами местных ювелирных магазинов. Любая помощь – будь то сбор документов для открытия новой торговой точки, построение взаимодействия с пробирной палатой или предоставление авто для экстренной поездки в больницу – оказывается незамедлительно.



КОМАНДА - ЭТО КОГДА НЕТ ЧУЖИХ ПРОБЛЕМ

«Мы как одна семья, – **говорит ведущий специалист отдела рекламы Софья Барсукова.** – У нас очень теплые отношения. Сплоченный молодой коллектив, где все друг другу небезразличны. Причем дружеские отношения имеют самую обширную географию: московские менеджеры общаются и с Екатеринбургом, и с Краснодаром... Взаимовыручка и взаимозаменяемость – обязательные составляющие нашей работы.

Не так давно во время эпидемии гриппа тяжело заболели сотрудники нашего иркутского представительства. Руководитель отдела продаж в УФО и СФО, а также региональный менеджер Красноярска незамедлительно вылетели на место и взяли на себя всю работу с клиентами». Многие сотрудники пришли в компанию без опыта работы в ювелирной отрасли – «РегионЮвелир» сам выращивает себе кадры в соответствии с корпоративной философией и подходом к делу. А это родство душ – как внутри компании, так и в отношении розничных партнеров – в итоге дает хорошие бизнес-результаты.

Группа компаний «РегионЮвелир»

109428, г. Москва,

Рязанский проспект, 24, корп. 1

тел./факс: +7 (495) 660-25-26

e-mail: info@f-rj.ru

www.f-rj.ru

Наши представительства:

Южный Федеральный округ:

Ростов-на-Дону +7 (863) 218-86-75

Краснодар +7 (861) 214-83-94

Волгоград +7 (8442) 26-99-76

Поволжский Федеральный округ:

Казань +7 (843) 238-14-82

Самара +7 (846) 372-04-28

Саратов +7 (8452) 47-73-38

Пермь +7 (342) 239-31-84

Уральский Федеральный округ:

Екатеринбург +7 (343) 359-87-78

Челябинск +7 (351) 245-01-39

Сибирский Федеральный округ:

Новосибирск +7 (383) 201-55-81

Красноярск +7 (391) 236-59-32

Иркутск +7 (3952) 78-25-81



**Сотрудники представительства
в г. Екатеринбурге
и региональный менеджер по УФО**

Юлия Шебалкова, региональный менеджер по УФО:

«Работа в «РегионЮвелире» – не первый мой ювелирный опыт. До 2008 года я трудилась в другой компании – занималась розничными продажами. Одним из наших поставщиков на тот момент был «РегионЮвелир». И когда встал вопрос о возможном переходе – я не колебалась ни минуты. Оснований для такой решимости было несколько. Репутация компании как стабильной, быстро развивающейся, перспективной. Ассортимент ее всегда был особенным, выделялся на общем фоне, пользовался большой популярностью среди покупателей.

К тому же возможность принять участие в создании представительства, заняться оптом в регионе, который был мне хорошо знаком, так сказать, изнутри, очень привлекала. Я не ошиблась. Ни разу не пожалела о своем решении. Меня устраивает все: и теплая уважительная обстановка внутри компании, и товар, с которым мы работаем, и схемы взаимодействия с центром. Не говоря уже о таких вещах, как соцпакет, достойная зарплата, перспектива дальнейшего карьерного роста.

Сейчас я руковожу региональным представительством в Челябинске и курирую филиал в Екатеринбурге – казалось бы, потолок для региона. Однако у «РегионЮвелира» нет пока ни одного собственного магазина в Челябинске (в то время как в Екатеринбурге их два). И я надеюсь, что этот розничный челябинский проект поручат мне.