



Образованный, умный, доброжелательный человек. Яркая, эффектная женщина. Успешный предприниматель, генеральный директор сети ювелирных салонов «Золотая стрекоза» (в 2012 году компания отметила 20-летие). Известный политический и общественный деятель Приморского края. Меценат, организатор и председатель благотворительного фонда «Мама». Волевой, строгий, но справедливый и обязательный руководитель. Заботливая дочь. Любящая мама, которая по праву гордится своими уже взрослыми детьми... О Наталье Изотовой можно говорить только в превосходной степени, поражаясь ее душевному теплу, мудрости и внутренней силе. После разговора с ней становится очевидным: во-первых, нет такой задачи, которую она не выполнила бы на круглую пятерку, во-вторых, счастливы те, кто может коротко общаться с этой уникальной личностью – заразиться оптимизмом и жизнелюбием, подпитываться теплом ее большого сердца.

НАТАЛЬЯ ИЗОТОВА, генеральный директор сети ювелирных салонов «Золотая стрекоза»: **«Мое главное правило – в любом деле быть лучшим!»**

Наталья Владимировна, как вам удается успевать на всех фронтах? И общественная работа, и политика, и бизнес... Или сначала бизнес, а потом все остальное?

Не имея финансовой базы, сложно помогать другим. Поэтому бизнес – важная составляющая моей жизни. С другой стороны, жизнь имеет смысл только тогда, когда в ней находится место для помощи нуждающимся.

Дети-сироты, инвалиды, приемные, многодетные и малообеспеченные семьи – всем нужна поддержка. И, протягивая им руку помощи, мы сами становимся духовно богаче, чище, счастливее. Политика, а именно членство в партии «Единая Россия» и работа председателем Консультативного совета общественных объединений при Приморском региональном отделении партии, – тоже возможность оказывать



реальную помощь людям, влиять на ситуацию в регионе... Получается, все важно и одно без другого невозможно.

А как же со временем? В сутках всего 24 часа...

С некоторых пор со мной работает дочь Елена – она взяла на себя решение многих вопросов, касающихся ювелирного бизнеса. Анализ продаж, отборка товара, формирование ассортимента – это ее епархия. За мной – воспитание коллектива, вопросы продвижения и реклама. И еще работа со специальными покупателями. Дело в том, что не у всех есть время и возможность заниматься поиском и подбором ювелирных украшений. Признаюсь: если бы я не была связана с ювелирным бизнесом, передо мной стояла бы такая же проблема... Среди покупателей «Золотой стрекозы» – солидные бизнес-леди, руководители предприятий, политики. Они полностью доверяют моему вкусу в вопросе выбора украшений. Знают: им будут предложены качественные достойные изделия, соответствующие их уровню.

Что касается благотворительного фонда «Мама» (он был создан в 2006 году), у меня много единомышленников и соратников. Еще

в самом начале пути, когда я только предложила создать этот фонд, стало ясно: многие состоятельные и состоявшиеся женщины, политики и предприниматели края, просто равнодушные к чужой беде люди с удовольствием поддержат это начинание. И вот уже семь лет мы активно работаем вместе.

В нашей стране так много благотворительных фондов. Зачем потребовалось создавать еще один?

Во-первых, добрых дел много не бывает. А во-вторых, с открытием фонда у нас появилась возможность оказывать адресную помощь тем, кто действительно в ней нуждается, но, может быть, в силу характера или отсутствия веры в успех не идет обивать пороги организаций. Мы работаем в пределах края, хорошо знаем ситуацию и людей, которым нужна помощь.

Я убеждена: сидеть в обустроенном доме, образно выражаясь, подперев дверь лопатой, со своими благополучными детьми и не замечать, что делается на улице – недальновидно, жизненно неправильно. В конце концов все мы и наши дети – члены общества. И если не помочь сегодня рядом живущим, завтра наши же собственные дети могут пострадать.



Фонд «Мама» – не единственная ваша общественная нагрузка.

Я возглавляю экспертный совет по социальной поддержке при губернаторе Приморского края. Для меня это очень высокий показатель доверия. Также я координатор проекта «Крепкая семья». На первый взгляд, может показаться, что, будучи задействована в нескольких проектах, я расплываюсь. Но на поверку выходит, что, когда ты располагаешь несколькими рычагами влияния, можешь привлечь ресурс из нескольких источников, возможности для оказания помощи возрастают в геометрической прогрессии, становятся в несколько раз эффективнее. Уже не веревочка, а целый канат для спасения утопающих!

Но в этом случае нужен колоссальный кредит доверия.

Когда имеешь репутацию человека активного, доброго и помогающего – тебе верят во всем. Меня хорошо знают в крае. Знают, что я отвечаю за каждое свое слово, поэтому дове-

ряют и поддерживают. К тому же всем известно мое правило – в любом деле быть лучшим. У меня в жизни был период, когда я занималась вопросами персонифицированного учета в Пенсионном фонде Приморского края. Когда я пришла на это место, наш фонд занимал 81-е место по России, когда уходила – 4-е!

Возвращаясь к «Золотой стрекозе»: почему вы выбрали именно ювелирный бизнес? Не было желания попробовать себя в чем-то еще?

Заниматься бумажной или компьютерной сидячей работой я не могу. Я работоспособная, но не усидчивая. Овен – и этим все сказано. Мне нужно постоянное движение, общение, творчество. Ювелирный бизнес – красивый, изящный, благородный, истинно женский, абсолютно мой. Я говорю это с полным сознанием дела, поскольку, как вы выразились, попробовала много всего. После того как с высшим образованием, опытом работы, в том числе на руководящих должностях, в 1991 году я осталась, как и многие наши соотечественники, без работы, но с детьми, которых нужно было кормить и одевать, мой друг предложил мне открыть магазин. Шок (раньше я и помыслить не могла, что займусь торговлей) прошел быстро – нужно было заниматься делом! Первый магазин был продовольственный. Затем в разное время у меня было ателье по пошиву шуб из натурального меха, автостоянки, фирма по продаже автомобилей. Поступали серьезные предложения открыть сеть автозаправочных станций.

По большому счету, если у человека есть организаторские способности, ему по силам любое начинание. Продукт роли не играет. Иными словами, не нужно быть геммологом, чтобы создать успешный ювелирный магазин, но талантливым менеджером, способным организовать дело, – обязательно!

Наше поколение входило в бизнес, не имея кредитных историй, золотого запаса, но зато с колоссальным энтузиазмом и желанием выстоять.

Но удержались на плаву немногие.

Увы, это так. Из торговых компаний, созданных в 90-е годы – а в то время профессионалы от торговли брали в аренду помещения на льготных условиях в отличие от таких новобранцев, как я, – удалось удержаться и сохранить коллектив лишь «Золотой стрекозе». Как показала практика, опытные работники торговли могли быть лишь хорошими исполнителями, но не руководителями бизнеса. Искать товар, договариваться о поставках, анализировать продажи они не умели и не хотели...

Что вы считаете своим главным достижением в бизнесе?

Безусловно, коллектив. У нас в компании нет сотрудников, проработавших с нами менее 10 лет. И это несмотря на то, что мы с дочерью – строгие руководители. У нас четкие и жесткие требования, обязательные для соблюдения всеми. Но у нас и социально ответственный бизнес. Персонал получает очень достойную зарплату и все социальные гарантии, прописанные в законодательстве. Наши работники регулярно повышают квалификацию – к слову, мы с Еленой постоянно участвуем в семинарах и тренингах для руководителей и по управлению кадрами, и по психологии... В результате текучки кадров нет вообще.

Многие магазины в последние годы жалуются на низкие продажи. Как обстоят дела у вас?

Прошедший, 2012 год был просто замечательным. Мы открыли новый большой магазин. Сохранили постоянных покупателей и обрели новых. Коллектив «Золотой стрекозы» стал победителем городского конкурса среди предприятий торговли. В моем личном архиве появились такие высокие общественные награды, как «Меценат года» и «Женщина года».

Текущий год тоже начался позитивно. Мы обновили и существенно расширили ассортимент. Беседуя с коллегами из других городов, понимаю: то, что другие называют хорошими продажами, для нас означало бы полный провал. Так что нам жаловаться грех.

Как вы думаете, в чем причина неуспеха некоторых магазинов?

Тут, на мой взгляд, несколько составляющих.

Первое – недостаточная работа с ассортиментом. Можно закупить и выложить товар на колоссальную сумму, но он так и останется товаром. Застоя быть не должно! Мы, к примеру, не склонны устраивать из магазина музей. Анализируя продажи и планируя закупки, моя дочь плотно работает с продавцами и менеджерами – скрупулезно изучает спрос и предложение.

Продолжая тему ассортимента, не могу не упомянуть работу с поставщиками. Мы сотрудничаем со всеми крупнейшими производителями ювелирных изделий. Они нас хорошо знают, доверяют, поэтому у нас очень хорошие условия по поставкам и оплате товара. Но при этом мы придерживаемся четкого правила: не работать с поставщиками, имеющими в нашем регионе свою розничную сеть. Это позволяет нам предлагать эксклюзивный для региона товар по самым выгодным ценам.



Следующее – вопрос узнаваемости. В таких небольших городах, как наш, основные продажи делают постоянные покупатели. И нужно работать так, чтобы покупатели из раза в раз шли в свой магазин и никуда больше. Для этого людям должно быть комфортно и приятно. У нас на площади более 200 квадратных метров предусмотрена зона отдыха для детей и нетерпеливых мужей. Ни один посетитель не остается без внимания. Нередко мы с Еленой сами выходим в зал и общаемся с покупателями. И для них, и для нас такой тесный контакт очень важен. Мы имеем возможность держать руку на пульсе – узнаем из первоисточника, что пользуется спросом, чего не хватает в ассортименте. Клиенты чувствуют наше искреннее расположение и заинтересованность.

Зная свою клиентуру, еще на этапе отборки мы представляем себе, кому какое изделие предложить. До того как украшение будет выставлено в зале, продавцы звонят своим постоянным клиентам: «У нас есть для вас интересное изделие...»



Далее – кадры. Если в магазине работают продавцы, которые не любят людей, не любят свое дело, у них никто ничего не купит. Очень важно, чтобы персонал магазина понимал: ювелирный товар нужно предлагать благородно и с достоинством, чувствовать грань между навязчивостью и услужливостью.

Конечно, большую роль играет расположение магазина. У нас все салоны находятся в очень удачных местах – в центре города с соответствующей аудиторией и высокой проходимостью.

Формируя ассортимент, на каких изделиях вы делаете акцент?

У нас, как и в любом другом регионе, своя специфика. Например, белое золото востребовано только со вставками из драгоценных камней: бриллиантов, сапфиров, изумрудов. В массовом сегменте белое золото никому не нужно. На украшения из желтого золота спроса нет вообще.

При этом во всех сегментах востребованы изделия оригинального дизайна – наш магазин известен именно такими нестандартными украшениями. К нам приезжают покупатели со всего региона, зная, что в «Золотой стрекозе» они найдут то, чего нет ни в одном другом магазине.

У нас два просторных магазина – более 200 квадратных метров каждый. И мы не ограничиваемся работой с определенной категорией граждан – у нас есть украшения для

всех. От бюджетной серебряной цепочки до эксклюзивного гарнитура с бриллиантами.

А есть что-то такое, чего вашему бизнесу не хватает?

Оборудования. Достойное оборудование – это наша проблема. Освещение у нас самое лучшее и современное. По оформлению интерьера, фасада работаем с профессиональными дизайнерами. Много интересных задумок, но в Приморье не у кого заказать подходящее оборудование для магазина, чтобы их реализовать.

В Приморье немало ювелирных магазинов. Конкуренты не мешают работать?

«Золотая стрекоза» работает давно и на сегодняшний день играет на рынке ведущую роль. Мы занимаем свою нишу, работаем много и с удовольствием. Делаем свою работу хорошо. Открываются новые магазины, но наши покупатели остаются с нами. Откровенно говоря, пока я не вижу для нас конкурентов.

Как вы работаете с клиентами, чтобы они, несмотря на появление новых салонов, остались с вами?

Знаете, ничего особенного мы не делаем, просто постоянно помним, что мы работаем для людей. Каждый год в июне мы отмечаем день рождения «Золотой стрекозы» – и это общегородской праздник! Мы организуем его для всех жителей Артема. Стараемся, чтобы людям было удобно и приятно совершать покупки у нас. Мы



заключили договоры о кредитовании покупок с двумя крупнейшими банками края. Для именинников предусмотрены скидки в течение всего праздничного месяца. Мы разработали подарочные сертификаты – очень удобный формат для мужчин, которые сомневаются в выборе подарка, для родительских комитетов – они всегда озабочены покупкой презентов учителям... Регулярно проводим акции, у нас красивая, эстетически выверенная реклама...

Что, по вашему мнению, сегодня самое сложное в ведении бизнеса?

Самое непростое и неприятное – неуважение и нечистоплотность игроков рынка друг к другу. Приходят из соседнего магазина покупатели: «А нам сказали, что у вас – турецкие подделки»... Регулярно замечаю в своих магазинах «шпионов», потом изучаю, как реализуются мои собственные идеи в других салонах. К сожалению, культура торговли пришла не во все коллективы. И я с нетерпением жду, когда мои «коллеги по цеху» научатся с уважением относиться к конкурентам.

Вы довольны своей жизнью?


Я не просто довольна, а считаю себя счастливым человеком. Я могу заниматься делом, которое мне нравится. Я горжусь своими детьми – они очень достойные, порядочные, образованные люди. Дочь работает со мной, и я счастлива, что обрела в ее лице надежную опору. Мне есть кому передать семейный бизнес.

Сын готовится получать диплом МВА в Гарвардском университете. Мы с дочерью очень переживаем за него. То, что у детей между собой сложились теплые, доверительные отношения, – предмет особой радости.

У меня много друзей – от школьных и институтских до обретенных уже во взрослой жизни. Свой день рождения отмечаю этапами, поскольку принять сразу всех близких для меня людей просто невозможно. И это прекрасно! Поскольку я нужна им и ценна для них не как бизнес-леди или политик, а как человек.

У вас есть нереализованные мечты, планы?

Конечно! Мечтаю иметь внука и внучку. Мечтаю построить большой просторный дом – строительство идет полным ходом – для детей, для мамы. Она инвалид-колясочник и последние годы живет со мной. Мне очень хочется, чтобы у нее была возможность жить так, как она мечтает – среди зелени и цветов, прогуливаясь по утрам в собственном саду.

Что же касается планов, то их немало и они очень масштабные. Но пока мы держим их в секрете. 

Беседовала Ольга Заржецкая

ООО «ТД «Самоцветы», сеть ювелирных салонов «Золотая стрекоза»

Приморский край, Артем, пл. Ленина, 4.

Тел. (факс) +7(42337)43556,

zlatokoshka@yandex.ru,

www.goldstrekoza.ru