

ЗА ВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ КУЛЬТУРЫ И ОРГАНИЗАЦИИ ПРОДАЖ

Ювелирный дом «Кристалл», Липецк



Людмила БУРКОВА, директор центрального магазина «Кристалл»,
Ольга ЧЕРНЫХ, коммерческий директор ООО «Ювелирный дом «Кристалл»

2013 год стал знаковым для «Ювелирного дома «Кристалл» – он ознаменовался не только получением награды за победу в конкурсе «Лучший ювелирный магазин 2013», но и открытием юбилейного, 50-го магазина.

В 2003 году в Липецке на улице Зегеля открылся первый современный магазин торговой сети. Ювелирный салон под вывеской «Кристалл» работал на этом месте еще с 50-х годов прошлого века, но от прежнего магазина осталось только название. Новое руководство компании изменило все – начиная с дизайна фасада и интерьера, заканчивая ассортиментом и новыми технологиями управления бизнесом. Пришло четкое понимание: чтобы успешно работать и развиваться в условиях современного ювелирного рынка, необходимо продавать не изделия, а удовольствие, которое получает покупатель, став обладателем украшения.

После проведения исследований специалисты компании выяснили, что покупатели среди предложенного



перечня конкурентных преимуществ ювелирных магазинов выделяют квалифицированное обслуживание. Более 70% респондентов обратили внимание на этот фактор как на основополагающий при выборе ювелирного магазина. Поэтому было принято решение уделять особое внимание именно культуре обслуживания. Менеджеры компании разработали новые методики отбора персонала по личным качествам претендентов. На первый план вышли такие характеристики, как коммуникабельность, стрессоустойчивость, инициативность и, конечно, обучаемость.

Благодаря такому подходу к подбору и обучению персонала сотрудники «Кристалла» не только знают все о ювелирных украшениях и умеют профессионально их презентовать, но и способны расположить к себе людей, грамотно общаться с покупателями с учетом индивидуальных особенностей собеседников, адекватно реагировать на конфликтные ситуации и быстро включаться в работу после их завершения.

Такие высокие требования к персоналу магазинов определили новые стандарты мотивации и системы поощрений. Помимо конкурентной заработной платы ежегодно в компании проводятся различные конкурсы, победители которых получают дополнительное финансовое вознаграждение.

Менеджеры по персоналу Ювелирного дома «Кристалл» добились отличных результатов – минимальная текучесть кадров, дружеская атмосфера внутри коллектива, высочайшие стандарты обслуживания покупателей. И победа на конкурсе «Лучший ювелирный магазин 2013» в номинации «Лучшая организация и культура продаж» стала достойным подтверждением компетентности и грамотности всего персонала компании Ювелирный дом «Кристалл».

Ювелирный дом «Кристалл»

Липецк, Ул. Зегеля, 27/2

Тел. 8 (4742) 27-77-30

www.kristall-shop.ru