



**«Доверяйте качеству, проверенному временем» – под таким девизом вот уже восьмое десятилетие работает компания «Казახювелир». Качество стало фундаментом, на котором построен бизнес одного из старейших ювелирных предприятий Казахстана. Имя компании и у производителей, и у покупателей давно ассоциируется с надежностью. Об ответственности за дело, которым руководишь, о том, как сохранить его таким же успешным и сильным на долгие годы, о любви к самому красивому бизнесу рассказала президент АО «Казახювелир» Гайша Куандыковна ЖУМАШЕВА.**

## Гайша Куандыковна ЖУМАШЕВА, президент АО «Казახювелир»: «Кто приходит в ювелирный бизнес, уже не уходит из него никуда»

*Гайша Куандыковна, в следующем году ваша компания будет отмечать 75-летие. С чего началась ее история и что представляет собой «Казახювелир» сегодня? Какие подразделения есть в структуре компании?*

АО «Казახювелир» организовано в 1941 году на базе самостоятельного Казахского отделения Всесоюзной конторы «Ювелирторг» Наркомторга СССР. Компания была единственной на рынке ювелирных изделий на всей территории Казахстана. Со временем из всех предприятий торговли экзамен на стабильность смогли выдержать лишь единицы. И только грамотная политика руководства, талант и профессионализм

коллектива, открытая и честная форма ведения бизнеса помогли нашей компании сохранить лидерские позиции на рынке Казахстана.

В настоящее время на территории Республики Казахстан очень много мелких частных компаний, занимающихся реализацией ювелирных изделий. Несмотря на это, мы не считаем их своими конкурентами. Наоборот, «Казახювелир» осуществляет не только торгово-коммерческую деятельность, но и наращивает обороты по собственному производству без изменения профиля торговли. Снижать достигнутые темпы мы не собираемся. Я считаю, что наша сильная сторона – имидж компании и доверие наших клиентов.



Основная деятельность компании – реализация ювелирных изделий по всему Казахстану через свою розничную сеть салонов. В 2004 году было создано собственное производство ювелирных изделий. Главное направление – обручальные кольца, национальный ассортимент, эксклюзивные изделия премиум-класса, а также индивидуальные и корпоративные заказы. АО «Казახювелир» – это предприятие с замкнутым циклом производства: от эскизов, разработки новых моделей до их изготовления и реализации. Ювелирный завод компании обладает мощной производственной базой и оснащен новым высокотехнологичным оборудованием. Это позволяет создавать изящные, оригинальные изделия в национальном, классическом и современном стилях. Чтобы сегодня удовлетворить требования покупателя, компания постоянно совершенствуется как производство, так и саму продукцию.

На сегодняшний день в активе АО «Казახювелир» – сеть фирменных салонов во всех

регионах Казахстана, собственное производство ювелирных изделий, испытательная лаборатория по оценке качества драгоценных металлов и драгоценных камней.

*Расскажите подробнее об ассортименте вашего производства. Какова доля собственных изделий в продукции ваших розничных магазинов?*

Как я уже говорила, в собственном производстве мы в основном делаем акцент на обручальные кольца и украшения с национальным колоритом. Одно из направлений нашей деятельности – воплощение древних традиций скифского ювелирного искусства и популяризация продукции, выполненной в национальном стиле. Все орнаменты и узоры в них неповторимы. Наши изделия – это сочетание культуры казахского народа с оригинальными элементами модерна. Такие украшения делают торговую марку «Казახювелир» узнаваемой.

Если говорить о процентном соотношении собственной продукции и продукции россий-





ских производителей, то изделия «Казахювелира» занимают незначительную часть в ассортименте фирменных магазинов сети. Хотелось бы, чтобы в будущем наши украшения в восточном стиле были представлены более широко, в том числе и за пределами Казахстана. Сегодня во всем мире можно наблюдать интерес к Востоку, к его культуре и традициям.

Предлагаемый нашими салонами ассортимент изделий очень разнообразен, на любой спрос и бюджет: от серебряных и золотых изделий без камня, с фианитами и полудрагоценными вставками, цепей, браслетов, столовых наборов и детского ассортимента до дорогих эксклюзивных украшений с драгоценными камнями. Основной акцент сделан на изделия среднего и премиального ценового сегментов. Для молодых мы предлагаем украшения современного дизайна и с учетом модных тенденций. Большую долю ювелирных украшений – около 80% – занимают изделия российских производителей.

**На чем в первую очередь строится имидж компании?**

Прежде всего это постоянное повышение уровня знаний сотрудников и акцент на качестве обслуживания. Вообще этот год мы начали под девизом повышения качества работы продавцов. Самое сложное в нашей работе – это найти кадры, которые отвечали бы требованиям компании. Но все приходит через обучение. Конечно, есть процент отсеивания. В результате остаются лучшие. Я думаю, у нас неплохая команда. Кто начинает у нас работать, становится членом команды надолго. Люди редко от нас уходят. Кадры – основная наша тема на сегодня. Мы проводим обучающие семинары с привлечением профессиональных тренеров. Главный акцент мы делаем на повышении квалификации персонала, в первую очередь – работников прилавка. Я думаю, что в настоящее время, когда предложение ювелирных изделий очень велико, это как раз и является нашим преимуществом на рынке.

Также мы уделяем большое внимание изучению спроса покупателей. Это позволяет оперативно реагировать на его изменения и расширять ассортимент с учетом новых тенденций.

**А как именно вы изучаете покупательский спрос?**

Я всегда говорю своим продавцам: если покупатель зашел в салон, но не совершил покупку, поинтересуйтесь, чего он не нашел и что

бы он хотел здесь увидеть. Нужен постоянный диалог с покупателем. Мы всегда должны интересоваться мнением посетителей, потому что вкусы меняются. Благодаря возможности бывать в других странах у людей появляется желание приобрести изделия, подобные тем, которые они видели за границей. Поэтому у нас в ассортименте появились изделия из желтого, белого золота и даже платины. Спрос меняется постоянно, и мы должны реагировать на это.

Грамотный покупатель – вот наш покупатель. Мы рассказываем людям, на что нужно обращать внимание при выборе украшения, чтобы быть уверенным в его качестве. Если человек купил ювелирное изделие где-то на рынке, он не знает потом, с кого спрашивать. Поэтому мы принимаем участие в передачах на радио и телевидении, чтобы донести до слушателей и зрителей информацию, которая позволит им избежать ошибок при покупке украшения. Я считаю, что покупателя нужно обучать, относиться с уважением к нему и его требованиям. Помните, в советские времена был девиз «Покупатель всегда прав»? Его никто не отменял. Поэтому в любых ситуациях любой конфликтный вопрос нужно решать положительно по отношению к покупателю.

Мы несем ответственность за свой товар, гарантия на него бессрочна. Если человек купил у нас изделие и у него возникли претензии, мы всегда решаем проблемы. Это, в свою очередь, заставляет нас подходить очень внимательно к выбору украшений для наших магазинов. Все, что представлено на прилавках, должно быть безупречного качества. Товар, который мы предлагаем, обязательно тестируется и тщательно проверяется в нашем центре экспертизы камней и металлов. Все характеристики изделия полностью соответствуют указанным данным на этикетке. Поэтому мы спокойны за то, что продаем. И доверие покупателей, которое есть у компании, для нас самая большая ценность.

**Вы можете отметить какие-то особенности спроса на ювелирные изделия в Казахстане? Как вы формируете свой ассортимент?**

Безусловно, спрос на ювелирные изделия диктует клиент. «Казахювелир» все время проводит работу по изучению покупательского спроса, анализу товарных запасов, обращаемости, сезонности, модных тенденций, новинок партнеров. Наши специалисты помогут подобрать изделие любому клиенту, дадут полную информацию о товаре, расскажут о заводе-производителе.



Спрос на ювелирные изделия в Казахстане разнообразен. Пользуются спросом украшения с крупными натуральными камнями, популярен современный дизайн с элементами классики, хорошо покупают как бюджетные, так и дорогие украшения, золотые и серебряные. Чаще стали спрашивать изделия из белого и желтого золота. Можно отметить, что тенденция этого года – восточный стиль: браслеты в комбинации с кольцами, серьги, двойные кольца. Однако есть спрос и на более дорогие украшения с крупными бриллиантами, которые удовлетворяют не только эстетические потребности, но и инвестиционно привлекательны.

**Как вы стимулируете покупательскую активность?**

Мы работаем напрямую с покупателем, выполняем индивидуальные и корпоративные заказы от клиентов. В настоящее время постоянно разрабатываются специальные программы стимулирования продаж. Основные усилия направляются на повышение покупательского спроса за счет продуманных рекламных кампаний, открытие клубной системы покупателей АО «Казахювелир».

Одна из форм работы с покупателями, которую взяла на вооружение компания, – выставки-продажи. На них предлагаются не только изделия массового спроса, но и украшения, которые являются подлинными произведениями искусства.

Эти выставки часто проводятся совместно с партнерами. После каждого такого мероприятия многие украшения находят своих владельцев. Ведь казахстанцы, как люди восточные, любят дорогие изысканные вещи, способные подчеркнуть индивидуальность, определить статус, украсить жизнь и внести новое содержание.

Для привлечения клиентов «Казахювелир» использует гибкую ценовую политику, успешно действует дисконтная система скидок. Проводятся различные акции по привлечению клиентов: «Именинник», «Свадебный переполох», «Ваши года – Ваше богатство», обмен старого на новое, акции к Новому году, 8 Марта. Ежегодно наши клиенты ждут акцию ко дню рождения компании с розыгрышем ценных призов. Также существует система подарочных сертификатов, которые можно приобрести в любом салоне «Казахювелира».





Один из способов по формированию лояльности клиентов – предоставление дополнительных услуг: профессиональная консультация геммологов, скупка и прием изделий на комиссию, ремонт и послепродажное обслуживание изделий, ломбард, а также возможность реализации изделий в кредит.

Что касается рекламы, здесь применяется широкий спектр разных инструментов. Чаще всего это реклама на радио, рассылка СМС-сообщений, журналы, видеоролики и размещение баннеров в метро, другом общественном транспорте, установка рекламных билбордов по городу, распространение рекламных буклетов. Широко используется реклама в интернете и социальных сетях.

**Сегодня розничная торговля многих стран отмечает изменение покупательского спроса в пользу серебряных изделий. Вы наблюдаете эту тенденцию?**

Да, мы ощущаем возросший спрос на изделия из серебра. С одной стороны, это про-

диктовано тем, что финансовые возможности покупателей снизились. С другой – сегодня появилась интересная серебряная продукция. Много изделий из серебра, которые не уступают и по качеству, и по внешнему виду изделиям из золота.

И тем не менее Казахстан – восточная страна, и здесь неравнодушны к золоту. Поэтому ни одно торжество не проходит без золотого подарка. Большая часть покупателей приобретают украшения в наших салонах для себя и своих родных. В настоящее время наибольшим спросом пользуются легковесные, но объемные изделия.

**Какова концепция ваших салонов? Где они располагаются?**

Ювелирные салоны «Казахювелира» расположены в исторически сложившихся местах. Это специализированные, отдельно стоящие здания. В настоящее время наши салоны становятся ювелирными центрами, так как вокруг них все больше открываются и другие ювелирные салоны. Все салоны оформлены

в едином корпоративном стиле, в интерьере сочетаются современный и национальный стили, есть VIP-зоны для индивидуального обслуживания клиентов.

Просторные помещения, широкий выбор украшений, приятная атмосфера делают процесс покупки комфортным и незабываемым. Лаконичность без лишних, отвлекающих внимание деталей – все это помогает покупателю сосредоточиться на выборе украшения.

Сейчас мы изучаем необходимость открытия салонов в торговых центрах. Пока не приняли окончательного решения по этому вопросу. Я считаю, что покупка ювелирного украшения – это продуманное решение, это не тот товар, который можно купить на ходу. Мы рассматриваем для себя возможность освоения нового формата салонов, но только в том случае, если мы поймем, что покупателю это нужно. Мы к этому готовы.

**Как складываются ваши отношения с поставщиками? У вас есть пожелания к партнерам?**

Богатство выбора изделий во всей сети АО «Казахювелир» обеспечено не только продукцией собственного изготовления, но и надежными связями с лучшими производителями ювелирных изделий из России, Армении, Белоруссии, Украины, Италии. С основными нашими партнерами у нас очень давние отношения, еще с советских времен. Если мы обнаружим в продукции недостатки, поставщики знают, что это подорвет доверие с нашей стороны. Со своей стороны мы делаем все, чтобы доверие к «Казахювелиру» осталось неизменным. И мы знаем, что наши партнеры высоко оценили нашу компанию как надежную и постоянную в деловых отношениях.

Какие могут быть пожелания? Прежде всего это честность и порядочность. Мы работаем и строим планы не на один день. Наши предшественники передали нам этот бизнес, и мы хотим его сохранить и передать нашим потомкам.

**Вы ищете новых производителей или круг ваших партнеров остается неизменным?**

Мы открыты к новому сотрудничеству. Главным образом это продиктовано спросом покупателей на определенную продукцию. Если ее нет в ассортименте наших поставщиков, мы ищем ее у других и таким образом расширяем круг постоянных партнеров.

**Расскажите о планах вашего предприятия.**

Компания «Казахювелир» представлена практически везде: в опте, рознице, у нас есть свое производство, свой центр экспертизы, скупка, ломбарды, мастерские. Сейчас главное не количество, а качество. Теперь это все нужно перевести на еще более высокий профессиональный уровень. Возможно, мы будем одним из пробирных центров, для этого мы сейчас проходим аккредитацию.

Также мы работаем над продвижением изделий собственного производства не только на рынке Казахстана, но и стран Центрально-Азиатского региона. Расширяем розничную сеть салонов АО «Казахювелир» в других регионах страны. В планах – создание собственного обучающего центра по подготовке персонала.

**Какими достижениями вы особенно гордитесь?**

Основным достижением компании является сохранение и эффективное развитие собственной торговой сети на ювелирном рынке, сформированный десятилетиями имидж и доверие покупателей, постоянная забота о кадрах, которые стояли у истоков нашего предприятия, и тех, кто сейчас продолжает наращивать темпы развития. Компания заботится о своих сотрудниках, обеспечивает социальный пакет, каждый сотрудник – как член семьи, мы знаем о его радостях и печалях. Если будет надежный тыл, если в семье будет благополучие, то и на работе основные силы будут отданы любимому делу.

**Гайша Куандыковна, а как вы пришли в ювелирный бизнес? И что вас привлекает в нем?**

В компанию я пришла после окончания Института народного хозяйства в Алма-Ате. Начала работать товароведом и на сегодняшний день уже почти 15 лет являюсь президентом компании.

Кто приходит в ювелирный бизнес, уже не уходит из него никуда. Это красивый бизнес. И женщине это очень близко. Что такое ювелирное изделие? Это последний штрих в общем образе любой женщины. А само производство ювелирных изделий – своего рода творчество, возможность воплощать свои идеи, замыслы. Этим ювелирное дело и привлекает.

Беседовала Ольга КОРЧАГИНА,  
заместитель главного редактора журнала  
«Навигатор ювелирной торговли»