



# Цепь ИЗМЕНЕНИЙ

В июне Красцветмет открыл офис продаж ювелирных изделий в Москве. О том, с чем связана экспансия российского лидера по производству драгоценных металлов из Сибири в столицу, беседуем с руководителем ювелирного дивизиона Красцветмета Анной Панасюра.

**Н**а протяжении многих лет Красцветмет продавал ювелирные изделия через дилерскую сеть. Вы решили отказаться от работающей модели?

Прежде мы работали с крупными дилерами в России и странах СНГ. Если клиент напрямую обращался к нам, то заказ мы отправляли к ближайшему дилеру. Какое-то время эта модель успешно работала. Но рынок стремительно меняется и подталкивает нас к принятию более эффективных для бизнеса решений. Одно из них – предоставить возможность любому клиенту работать напрямую с производителем. Открытие московского офиса – это один из этапов процесса по изменению модели продаж и бизнес-модели в целом.

**Изменение бизнес-модели повлечет перемены в организационной структуре?**

Они уже происходят. Становясь ближе к рынку, мы понимаем, что должны открыто и проактивно работать с клиентами. Нашим менеджерам важно быть на связи, вне зависимости от часовых поясов заказчиков. Также необходимы личные встречи с клиентами, большинство из которых находятся в европейской части России. Для оперативного реагирования и возможности личных контактов мы и открыли офис в Москве на улице Летниковской. Команда нового офиса уже сформирована и приступила к работе.

## Мы единственные в стране делаем цепи из платины

**И все-таки ювелирный рынок – особенный, по-хорошему консервативный, как и сам Красцветмет. Не мешает ли репутация стабильной компании внедрять изменения?**

Наша стабильность – это своего рода репутационный якорь. Красцветмету доверяют. Более 80% наших клиентов работают по договорам подряда, то есть отправляют нам свой металл, из которого мы изготавливаем ювелирные изделия. В этой ситуации репутация надежного партнера, который гарантирует сохранность драгоценных металлов и укладывается в обозначенные сроки изготовления продукта – наше конкурентное преимущество. В то же время мы постоянно улучшаем наши технологии и предлагаем новые сервисы, что не менее важно для клиентов. Значит, стабильность и подвижность вполне совместимы.

**Основной продукт Красцветмета – цепи. Наверное, в этой нише сложно придумать что-то новое. Все базовые плетения уже созданы.**

Мы живем в мире повышенного потребления и перепроизводства, где мода изменчива, а потребители избалованы обилием предложений. Понимая это, мы развиваем основной и сопутствующий продукты. Ювелирные изделия, это не только новые формы, но и сплавы. Сейчас Красцветмет производит как традиционное для России красное золото, так и белое, лимонное, а также желтое – 750 пробы. Помимо этого, мы единственные в стране, кто делает цепи из платины. Не так давно к привычной платине 950 пробы добавили платину 585.

**Как вы узнаете, что нужно вашему клиенту? Вероятно, не просто было настроить обратную связь?**

В этом году мы ведем мониторинг наших клиентов по двум показателям: общая удовлетворенность и индекс приверженности. Также мы анализируем сервис, качество, цену, коммуникации, сроки. Это позволяет нам видеть процесс глазами клиента и работать над ошибками. Один из первых вопросов наших клиентов – сроки изготовления продукции. Мы продолжаем работу в этом направлении и достигли 20 дней в период низкого сезона. Сокращение сроков производства для высокого сезона остается одной из приоритетных задач.

**Как относитесь к критике?**

Хорошо отношусь. Критика помогает избавиться от иллюзий, увидеть несоответствие наших гипотез и реальных ожиданий клиентов. Любая обратная связь необходима для улучшения качества бизнес-процессов. Благодаря критике от наших клиентов, мы доработали электронные сервисы: теперь клиенту доступна информация о поступлении металла на переработку, о производственной мощности по любому изделию, о наличии свободного металла для заказа, который можно сделать с любого устройства.

**Что нужно для начала сотрудничества с Красцветметом?**

Просто позвонить нам по телефону: 8 800 500 5105. Или приехать на выставку Junwex, которая пройдет в Москве в сентябре. Это хорошая возможность познакомиться лично, посмотреть наши новинки и обсудить условия сотрудничества.