

**Татьяна Эдуардовна ШОШИНА,**  
учредитель и директор ювелирной компании  
«Златисс Ювелир»:

# «Мы гордимся нашей сетью, нашими салонами и людьми, которые работают с нами»

**История успеха компании «Златисс Ювелир» началась в 2001 году. Количество одноименных ювелирных магазинов в Москве и Московской области ежегодно увеличивалось, а качество обслуживания в них возрастало.**

**В 2016 году компания получила заслуженное признание в конкурсе «Лучший ювелирный магазин года», став по единодушному решению жюри победителем в номинации «Лучшая областная сеть ювелирных магазинов».**

**О том, что происходит в сети сегодня, чем она особенно гордится и к чему стремится, мы побеседовали с учредителем и директором ювелирной компании «Златисс Ювелир» Татьяной Эдуардовной ШОШИНОЙ.**



*Людмила Леонидовна  
ЗАЛУГОВСКАЯ,  
старший PR-менеджер компании  
«Златисс Ювелир»*

Татьяна Эдуардовна, мы еще раз поздравляем вас с победой в конкурсе «Лучший ювелирный магазин года». Что у вас изменилось за прошедшие время? Чем вы особенно гордитесь?

Большое спасибо за поздравление! Мы рады, что два года назад стали победителями в номинации «Лучшая областная сеть ювелирных магазинов». Это достижение, которое показало, что все наши усилия на протяжении многих лет были не напрасны. Для нас это стало стимулом расти и развиваться дальше. Гордимся всем: нашей сетью, нашими салонами и людьми, которые работают с нами.



**Расскажите о вашей сети в целом. Как вы выбираете места для новых магазинов? На каких покупателей они рассчитаны?**

Как вы знаете, наша сеть с историей. На рынке мы уже более 19 лет и стараемся идти в ногу со временем. Ни для кого не секрет, что сейчас в моде торговые центры, поэтому и мы не можем обойти их вниманием. А в городах, где таких центров нет, мы прежде всего ориентируемся на территориальную доступность для покупателей и, конечно, оцениваем проходимость будущего салона.

Наши покупатели – люди совершенно разного достатка. Именно поэтому мы придерживаемся следующего принципа: «качественный товар по доступным ценам». Каждый наш салон имеет ювелирные изделия на любой вкус и кошелек.

*Ювелирная компания*

*«Златисс Ювелир» основана в 2001 году.*

*В настоящее время в состав ювелирной сети входит 14 магазинов, расположенных в Москве и Московской области.*

*«Златисс Ювелир» – победитель конкурса*

*«Лучший ювелирный магазин 2016»*

*в номинации «Лучшая областная сеть ювелирных магазинов».*



**Миссия компании «Златисс Ювелир» – лучшие ювелирные бренды, доступные всем и каждому. Удобное расположение, низкие цены, высокое качество обслуживания и драгоценности только от лучших производителей ювелирных украшений. Каждый день компания проводит работу по совершенствованию обслуживания клиентов. Кроме сотрудничества с известными ювелирными брендами она также предоставляет услуги заказа и предзаказа ювелирных украшений, услуги по скупке и обмену ювелирных изделий. Компания ценит каждого клиента. И каждый месяц организывает для покупателей специальные акции и скидки.**

**Ситуация на ювелирном рынке становится все сложнее... В чем секрет успеха ваших магазинов?**

И не только на ювелирном рынке... Учитывая происходящие изменения и особенности работы в сфере торговли, мы разрабатываем новые подходы к предложению товара, пересматриваем ассортимент: где-то расширяем, где-то сокращаем – не без этого. Стараемся заинтересовать покупателей выгодными акциями и скидками. В настоящее время у нас эффективно работает сайт, мы начали активно развиваться в социальных сетях. Поэтому сейчас нас можно найти практически везде.

**Кто курирует вопросы оформления ваших салонов? Как формируется их имидж и стиль?**

Оформление салонов – это моя личная прерогатива. Выбрав место, я заранее знаю, как



должен выглядеть именно этот салон, что станет его украшением и что придаст изюминку. Имидж всей сети формировался не один год, поэтому стараемся придерживаться выбранного направления. Все-таки у нас должен быть свой, авторский стиль.

**Давайте чуть подробнее остановимся на ассортименте. По какому принципу вы отбираете изделия? С какими производителями вы работаете?**

Как я уже говорила, мы ориентируемся на запросы покупателей. Помимо базового ассортимента у нас можно заказать любое изделие, от любого завода-производителя. Кроме того, у нас есть возможность изготавливать изделия по индивидуальному эскизу или пожеланию клиента.

Мы позиционируем себя как мультибрендовую ювелирную сеть, именно поэтому мы со-

трудничаем практически со всеми российскими ювелирными заводами, и наш ассортимент не ограничивается какими-то конкретными позициями.

**Как вам удается поддерживать оптимальный баланс цена–качество в магазинах сети?**

Магазин в каждом городе имеет свою статистику. Мы тщательно следим за тем, что и в каком салоне продается, анализируем. Наверное, нам всем повезло, что наши ювелирные заводы имеют строгий контроль качества, поэтому переживаний по этому поводу нет. А поскольку наши салоны сегментированы и ориентированы на разных покупателей, то и ценообразование складывается из этих факторов.

**Кто ваш покупатель? Какие программы лояльности и акции у вас работают особенно эффективно?**



Наш покупатель – самый лучший! Мы любим и ценим каждого, кто уже отдает предпочтение нашей сети или только собирается стать нашим клиентом. У нас есть постоянные покупатели, которые с нами, наверное, с открытия нашего первого салона в 2001 году. В настоящее время работает телефон горячей линии нашей сети, кроме того, в социальных сетях у нас нигде не закрыты комментарии и обсуждения – мы за честность и прозрачность наших взаимоотношений с клиентами.

В этом году у нас начала действовать бонусная программа. Каждый наш клиент получает бонусную карту, на которой накапливаются баллы, а самое главное – оплатить баллами он может 99% стоимости покупки. Всегда хорошо воспринимаются подарочные акции. А кто не любит подарки?! Всегда приятно получить дополнительный бонус к своей покупке.

**Что вы делаете для того, чтобы о вас узнали как можно больше потенциальных покупателей?**

В настоящее время особую роль играет интернет. Именно туда мы и направились. Большую часть времени мы все проводим в гаджетах и во власти всемирной сети, поэтому главное наше направление на 2019 год – задействовать все популярные социальные интернет-сообщества, а также развивать и продвигать сайт, на котором уже совсем скоро заработает интернет-магазин. Но и наши продавцы-консультанты четко знают свое дело. Они всегда проинформируют любого, кто заходит в наши салоны, об актуальных и предстоящих акциях.

**Ювелирный магазин – это не только покупатели, но и сотрудники. Чему вы учите персонал, в частности – продавцов ювелирных магазинов?**

Персонал – это лицо компании. И, конечно, мы хотим, чтобы каждый из них был достойным



представителем нашей ювелирной сети. Обучение – обязательная часть нашей работы, оно проходит в несколько этапов. Самая главная его часть – умение общаться с покупателем, представлять магазин, наши акции и коллекции. Необходимо, чтобы сотрудник ориентировался и в ассортименте, и в особенностях ювелирных изделий. Продавец – это и психолог, и друг, и консультант. Важно «видеть» покупателя и уметь найти к нему подход.

**Вы наверняка занимаетесь не только бизнесом, но и благотворительностью, участвуете в социальных проектах...**

Да, но мы стараемся не афишировать нашу благотворительную деятельность. Мы считаем, что для крупной компании это должно быть обыденным – помогать тем, кто в этом действительно нуждается.

**У вас семейный бизнес? Кто из родных помогает вам в работе?**

Частный бизнес, как правило, априори семейный. Конечно, близкие люди помогают и поддерживают меня.

**И в конце – традиционный вопрос о планах.**

В планах развитие интернет-магазина и интернет-торговли. В настоящее время готовимся к открытию еще нескольких салонов, а это тщательная и кропотливая работа. Продолжаем развивать собственное производство. И, конечно, надеемся стать лучшими в своей номинации на конкурсе «Лучший ювелирный магазин 2019!» 

**«ЗЛАТИСС ЮВЕЛИР»**

Москва и Московская область

Тел.: 8 (999) 966-26-44

[www.zlaiss.ru](http://www.zlaiss.ru)

 @zlatiss.ru

 @zlatiss.ru

 @zlatiss