



АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
УНИВЕРМАГ

МЫ УВЕРЕНЫ, ЧТО В 2000 ГОДУ НАС ЖДУТ ХОРОШИЕ ПЕРСПЕКТИВЫ

Открытое акционерное общество «Универмаг» — одно из самых динамично развивающихся предприятий города.

В канун Нового года о ближайших планах и перспективах компании с ее генеральным директором Натальей Кузьминичной ТРЕТЬЯКОВОЙ беседует наш корреспондент.

— Наталья Кузьминична, что понадобилось сделать Вам, Вашей команде менеджеров, рядовым сотрудникам, чтобы в жестких экономических условиях компания сохранила свою жизнеспособность, не снизила деловой активности.

— Понадобилось предпринять самые энергичные шаги по ускорению процесса реорганизации магазинов «Универмага». Ведь экономическая ситуация последних полутора лет действительно поставила нас, как и все другие предприятия розничной торговли, в тяжелое положение. Резко упали доходы горожан, сократилась покупательская способность населения. Но, как говорится, нет худа без добра. Желание устоять и подтолкнуло нас к структурной перестройке, к разработке новой маркетинговой стратегии. Суть этих изменений, которые мы и проводим сейчас, — это формирование общегородской торговой сети абсолютно нового типа.

— Как разрабатывалась новая маркетинговая стратегия?

— Мы начали с самого основного — с изучения потребностей наших покупателей. Были проведены серьезные маркетинговые исследования, опросы различных групп покупателей. И на основе полученных данных были разработаны основные направления дальнейшего развития нашей компании. Внимательно изучив мнения горожан, мы поняли главное для себя: основным стратегическим акцентом должен стать сетевой принцип организации розничной торговли, позволяющий поддерживать приемлемый для покупателей уровень цен, контролировать качество, широту ассортимента, стандарты обслуживания и внедрять дополнительные услуги для покупателей.

— Поясните, пожалуйста, что такое «сетевой принцип».

— В составе нашей торговой компании создаются две сети розничной торговли — «Класс!» и «Монетка». Чем они будут отличаться друг от друга? Главным образом — це-

новой политикой и ассортиментом. Магазины сети «Класс!» будут отличать качественные товары известных зарубежных и отечественных торговых марок, средние цены по городу на товары такого уровня качества. Магазины сети «Монетка» — оптимальный ассортимент качественных продовольственных и промышленных товаров и доступные для покупателя с любым достатком цены. Мы надеемся, что открытие этих торговых сетей станет заметным и полезным событием 2000 года для жителей Магнитогорска.

— Интересно было бы узнать о каждой торговой сети более подробно.

— Торговая сеть «Класс!» — проект, который объединит универсальные и специализированные магазины, где покупателям будут предложены лучшие товары и высокие стандарты обслуживания. Особое внимание мы обращаем на создание комфортных условий для совершения покупок в магазинах сети — скорость обслуживания, квалификацию персонала, уровень консультационного обслуживания покупателей.

Другой новый проект — «Монетка» — мы затеяли для того, чтобы доказать себе и тем, кто был поначалу к нему скептически настроен, что покупателя можно вернуть в магазин, обеспечив доступные, на уровне рынка, цены, предоставив ассортимент качественных продуктов, модной одежды, обуви с возможностью гарантийного обмена, необходимый уровень сервиса. Мы думаем, что покупатели очень скоро разберутся, где лучше и выгоднее покупать товар с гарантированным сохранением потребительских качеств, и уверены, что наша сеть недорогих магазинов «Монетка» станет не только популярной у большинства магнитогорцев, но и любимой.

В торговую сеть «Монетка» войдут магазины продовольственного и универсального профиля. Первым в этой сети мы планируем переоборудовать и открыть в обновленном виде в январе-феврале нового 2000 года магазин «Евразия» на проспекте Ленина.

Надо сказать, что в соответствии с выбранной нами маркетинговой стратегией мы уже сейчас начинаем активно изменять товарную специализацию магазинов, которая примет свой окончательный вид в I полугодии 2000 года.

Мы также планируем организовать работу магазинов сетей таким образом, чтобы обеспечить нашим покупателям максимум дополни-

тельных услуг. С этой целью мы уже создали в наших магазинах систему обратной связи, которая позволяет в оперативном режиме отслеживать заявки покупателей и помогать им в приобретении нужного товара. Постоянное отслеживание заявок позволит более четко понимать потребности наших покупателей и учитывать их в закупочной политике.

В будущем мы собираемся организовать специальную информационную службу, которая будет информировать о наличии товаров во всех наших магазинах и об их поступлении. В магазинах также будут размещены специальные информационные стенды. Такие стенды появятся в подразделениях ММК, на других крупных промышленных предприятиях, в учреждениях, вузах города.

Что касается расширения ассортимента — а это одно из важнейших направлений нашей работы, то здесь еще одна приятная для горожан новость: открытие на базе наших магазинов собственных цехов по производству мясных полуфабрикатов, домашних пельменей и салатов. Я рада, что мы не ошиблись в понимании потребностей наших покупателей. Высококачественная продукция цехов уже сегодня пользуется большой популярностью, и в дальнейшем мы собираемся расширять это направление деятельности компании.

— Новая стратегия торговой компании безусловно потребует изменения и внешнего вида магазинов...

— Безусловно. Наши преобразования мы начали с разработки торговой марки. Мы очень серьезно отнеслись к выбору названий для торговых сетей. Были проведены опросы покупателей, и в результате мы вышли на название «Класс!», которое воспринимается как своеобразный знак качества, которому мы хотели бы соответствовать и в ассортиментной политике, и в качестве предлагаемой в наших магазинах продукции, и в уровне сервисного обслуживания покупателей, наконец, в доброжелательности, улыбчивости, обаянии наших продавцов.

«Монетка» — это немного другая история. Магазины этой сети расположены в крупных жилых кварталах, это магазины, куда за всем не-



обходимым заходят утром, вечером, в течение дня. Выбирая название для такой сети магазинов, мы хотели задеть какие-то эмоциональные струны, настроить наших покупателей на мягкий, доброжелательный лад, приблизиться по ощущениям к теплоте домашнего уюта.

Сейчас мы активно занимаемся разработкой корпоративного дизайна, привлекаем высокопрофессиональные архитектурные, дизайнерские, оформительские фирмы, которые дают нам продуктивные идеи, предлагают использовать современные технологии и материалы. Основательная реконструкция ожидает магазины ЦУМ и «Юность». Разработаны очень интересные эскизные проекты, и вскоре мы будем готовы приступить к их реализации. Не всегда эта работа проходит так быстро, как нам бы этого хотелось, но мы надеемся на очень хорошие конечные результаты.

В настоящее время заключены контракты на поставку нового торгового оборудования — холодильного, для продажи косметики и парфюмерии и др. Большое внимание мы уделяем дисплей-менеджменту, который должен обеспечить удобное расположение товаров в торговых залах, позволяющее покупателям лучше ориентироваться в торговых залах и затрачивать меньше времени на покупку необходимых товаров. Мы надеемся, что все это в совокупности сможет обеспечить комфортные условия для покупателей, ведь одна из наших целей — добиться того, чтобы посещение наших магазинов стало для них приятным и нескучным занятием.

— Наталья Кузьминична, как думаете, какие перспективы ожидают Вашу компанию в новом году?

— Мы уверены, что нас ждут хорошие перспективы. Мы занимаемся любимым делом, и это дает колоссальную энергию для всех начинаний, которые нам еще предстоит реализовать.



Лариса МОЧАКОВА,
начальник торгового отдела ОАО «Универмаг»

В магазине «СЧАСТЬЕ» (в будущем — одном из магазинов торговой сети «Класс!») уже сейчас достаточно сильно изменен товарный профиль. В ассортименте магазина много качественных товаров для дома — посуда, постельные принадлежности, текстиль для дома, предметы интерьера, осветительная техника, ковры и ковровые покрытия.

УЮТ ВАШЕГО ДОМА

Сейчас, когда все готовится к встрече Нового года, покупка предметов интерьера, посуды и других товаров для дома является особенно приятной и актуальной. Мы приглашаем наших покупателей посетить магазин «Счастье», где представлены товары текстильной фирмы Caleffi, знаменитого «Датского дома текстиля», корпусная мебель производства Германии, а также прекрасный фарфор и хрусталь из Чехии, Италии, Латвии, России.

ДЛЯ ТЕХ, КТО МОЛОД

«ЛАГУНА» — ориентир на модных и спортивных.

Новая товарная специализация магазина «Лагуна», который войдет в торговую сеть «Класс!», — молодежная и спортивная мода. Мы считаем, что магазин приобретет широкую популярность среди молодежи и покупателей среднего возраста, которые чувствуют себя молодыми и ведут современный, динамичный образ жизни. Магазин ориентирован на стильных людей, предпочитающих носить модную одежду известных торговых марок. В магазине можно будет приобрести одежду и обувь, аксессуары, спортивный инвентарь, предметы для зимнего и летнего отдыха, туризма. В связи с началом горнолыжного сезона в настоящее время в магазине развернута широкая продажа инвентаря, одежды, обуви и аксессуаров для горнолыжного спорта.

Думаю, что хорошей новостью для покупателей стало недавнее открытие филиала магазина «Лагуна» в горнолыжном центре «Абзаково».

