

# Товаровед широкого профиля

Она даже боялась верить в осуществление своей мечты

— ВАМ ЭТО НЕ ИДЕТ, — прямо говорила она когда-то покупательнице, если видела, что пальто широкова и обвисает.

И никак не хотела понять, почему взрослые продавцы ахают-охают, нахваливая не подходящий клиенту товар. Она еще до школы заболела мечтой работать в магазине. Сколько ребятшек в ту пору, стоя в очереди у прилавка, грезилась хоть разок поиграть с настоящими весами, по-хозяйски разлить соки в колбы — помните, в штучных отделах по всей стране высокие стеклянные конусы, рядом поллитровку с крупной солью для томатного сока, алюминиевую ложку в мутноватой воде граненого стакана и фонтанчик для его мытья? Лена могла поиграть в продавца прямо в магазине: мама работала в продуктовой «Радуге» на «сковородке», тетя — через площадь в «Одежде», нынешней «Ярославне». А уж помогать в обслуживании на промтоварах — большего удовольствия и быть не могло.

Вот только продавец из нее получался неправильный. Торгуют помидорами — она выбирает покупателю лучше. А вечнозеленый продукт продавец куда денет? То же и с промтоварами. Корили ее за неуместную в советской торговой системе «инициативность». Да только она непонятливая оказалась. Уже студенткой торгового института в Свердловске на практике часто оставалась в должниках. Подружки на мелких недочетах за день на кино наскребали, а она свой трудовой рубрик в кассу докладывала.

Намеков «быть умней» не слушала: привыкла жить своим умом и на свое. Мама рано умерла: Лене едва двенадцать исполнилось. Отцу со всеми проблемами было не справиться, так что воспитанием троих младших девочек занималась старшая сестра. Многим жертвовала. Поступила было сгоряча в престижный Ленинградский институт физкультуры, надеялась пожить в Северной столице, но, поразмыслив трезво, перевелась на заочное, вернулась. Замуж вышла, когда подняла на ноги всех сестер.

Младшие все понимали, старались скорее стать самостоятельными. Лена летом работала в стройотряде, хоть и тяжело было девчонке неделями махать лопатой в бригаде по укладке асфальта. Старалась вписываться в стипендию и крошечный денежный доводок от отца. Зато научилась применяться к ситуации и не предъявлять завышенных претензий к жизни.

Замуж за солдатика из соседнего военного городка на последнем курсе она выходила в одолженном голубеньком платье. Да



Фото Дмитрий РУХМАЛОВА

**Пример Елены Грищенко убеждает: менеджерами не рождаются, ими становятся. По заслугам**

еще и с историей: жениха не отпускали из части — не верили в историю с женьбой, думали, ищет способ получить удивительную. Отпустили всего на пару часов. Он примчался с утра: «Вы что, еще не готовы? Мне через час возвращаться!» А они с девчонками в общежитии еще в постелях, бигуди на головах. В загс и обратно — на трамвае, жених — скорее в часть на проверку, а невесту с цветами в общаге встречают: «Почему одна?» Не трагедия: отпустили же к вечеру молодожена по свидетельству о браке на собственную свадьбу — дядя организовал для молодежи вечер.

К двадцати шести она уже была матерью двоих детей и директором торгового центра в Железнодорожном районе на БАМе, а позднее, со вступлением в партию, — заведомо торговли Нижнеилимского райисполкома. В другое бы время не нарадоваться карьере, но времечко для торговой должности досталось — хуже не придумаешь: вторая половина

восьмидесятых. В городе населения сорок тысяч, а в округе — все семьдесят. Работа завотделом торговли — в разъездах по лесхозам. А там всякий раз стихийные митинги, разговор на повышенных тонах, крики: почему зубной пасты по тюбику в руки, почему сахара по килограмму?! Дефицит жесточайший, в райисполкоме бесконечная свертка списков льготников, жесткое распределение каждой единицы товара по числу выданных талонов, вереница недовольных. А ей всегда интереснее было работать с покупателем: видеть глаза, общаться, чувствовать человека. При первой возможности, как только началась коммерциализация предприятий, Елена Николаевна перешла на управление железногорским «Детским миром».

Вот где была боевая школа! Покупатели талоны «тянули» на работе в лотерею, здоровенному мужчине доставалось право купить ботинки подросткового размера, женщине — сапоги сорок первого. В Магнитке, вспоминает Елена Николаевна, с товарами было чуть полегче: существовал бартер, что-то можно было купить на рынке. А в крошечном Железнодорожном по талонам продавали все, и свободному рынку взяты были неоткуда. Сколько звучало жалоб, униженных просьб заменить товар на нужный — а продавец не вправе. У него самого, кроме «выигранного» талона, никакой возможности прикупить дефицита: ни одного предмета не при-

везут в магазин сверх утвержденного исполкомом списка. В газете появилась рубрика обмена: сапоги тридцать восьмого на тридцать девятый, шампунь для жирных волос на шампунь для сухих. Открывать по утрам магазин было страшно: охраны нет, а толпой надо управлять, чтобы не озверела. Отворяли двери узкой щелью: выстраивали покупателей в очередь. И в этих условиях Елена Николаевна по-прежнему нацеливала коллектив на культуру обслуживания, тоже вставала за прилавком...

А представления о работе в условиях рынка на правах самостоятельности были самые призрачные. Казалось: собственники — значит, в условиях тотального дефицита заработка резко подскочат. А вышло: за ремонт, за коммунальные услуги — за все плати из своего кармана. Поставки тоже организуй сам. Проколы на этом поприще поначалу случались: подписали как-то на ярмарке выгодный договор на приобретение парфюмерии «Дзинтарс». Ждали три пятитонных фуры, а получили товара на одну полузаполненную трехтонку. Оказалось, была в договоре тонкость: недобросовестные поставщики принимали оплату в рублях, а исчисляли в рублицах, да еще по своему курсу. Поди разберись с ними через границу.

Еще один урок из своей железногорской школы управления Елена Николаевна вынесла, когда уже вернулась в Магнитку. Здесь посчастливилось работать под руководством Фаины Маркиной. В «Молодежной моде» единоначалие Фаины Николаевны было непрекращаемым — и результатом была четкая организация работы. Тогда и увидела Елена Николаевна ошибки в прежнем своем стиле управления: случилось отметить собственные решения, подавалась давлению команды. Да, надо принимать во внимание все доводы, но если ты менеджер — последнее слово за тобой. Принял решение — принимай теперь меры к его осуществлению, и все сложится.

Работа в АО «Универмаг» — «Молодежной моде» — запомнилась Елене Николаевне и другим профессиональным открытием: возможностями автоматизации торговли. Здесь этот процесс начался еще в середине девяностых. Компьютерные программы учета казались фантастикой после леспромхозовских сельпо, где бухгалтерию сводили на счетах. Японские делегации, навешавшие поселки, тогда глаз не сводили с костяшек — раритет! «Молодежная мода» навсегда привила Елене Николаевне вкус к новинкам, оптимизирующим торговый процесс. Уже работая в «Классе!», она охотно приняла здесь новое правило из каждой поездки на учебу или выставку привозить образец нового товара, примеры новых технологий — и тут же внедрять в торговлю.

Интуиция тоже не исключается. Компьютер может рассчитать объем потребления продуктов в зависимости от времени года и традиционных вкусовых пристрастий покупателей. Но «опытный товаровед в дополнение к этим расчетам учтет колебания спро-

са, вызванные двухдневной жарой или приближением выходных» — учит молодых сотрудниц Елена Николаевна. Да и вообще, считает она, успех торговли решают детали: забыли сменить ценник, не сумели ответить на вопрос покупателя — «отдали» клиента конкуренту. На протяжении рабочего дня не один раз заглянет она в торговый зал, пробежит глазами по выкладке товара, переместит при необходимости продавца на бойкое место.

Что ни говори, а знать персонал только по работе — недостаточно, давно пришла к выводу Елена Николаевна. Как доверить материальную ответственность, работу с людьми, если не знаешь, чем твой сотрудник дышит, каков его семейный тыл? От личных проблем не отмахнешься. В свое время они заставили и саму Елену Николаевну резко изменить жизнь: сдать партбилет, сняться из Сибири в Магнитку. Сплелись развод, материальные затруднения, усталость. А тут еще унижительный отказ партконференции в приеме в партбюро — партиячка рекомендовала, а функционеры «прокатили». Получалось, если муж ушел к другой, ответственность за «аморалку» — на жене? Она тогда написала заявление о выходе из рядов и вскоре переехала на родину, поближе к сестрам...

Собственный опыт позволил трезво оценивать возможность продвижения толковых сотрудников. Иная в продавцах старательная, а слова из нее не выдавишь. Или грубая. Избавляться от таких из-за неподходящего характера — без профессионалов останешься. Разумнее перевести, например, на фасовку, где покупателей нет. И с назначением молодых стоит быть осмотровеем. Недавно предлагали двадцатипятилетней сотруднице повышение — отказалась. Наставить не стали: стать патроном, не чувствуя в себе уверенности — значит, сделать шаг к нервозному стилю руководства, сломаться. Рассудили: успеется, сама «дойдет».

И с новым опытом масштабнее видятся ей проблемы городской торговли: очевидна выгода системы самообслуживания для покупателя и коммерсанта. Но для ее внедрения нужно вкладывать средства в организацию, оборудование, контроль, исключить лазейки для воровства, наконец, просто решиться пойти на риск ради нового дела. Рисковать умеет не каждый, да и удержаться в бизнесе способен не всякий. Пример — судьба магазина в сибирском городке, где Елена Николаевна когда-то директорствовала и где за ней осталась доля собственника. Что ни год — присылают ей официальные письма с просьбой дать согласие на продажу очередного «куска» собственности. Она не отказывает, заранее зная, что все вырученное в очередной раз уйдет за долги магазина. Не всем удается в бизнесе.

Но никакие проблемы в бизнесе не оправдывают нечестности по отношению к покупателю. Как и любому горожанину, Елене Николаевне случается забежать на рынок за мелочишкой. Обвесы она может определить на глазок. Потребует снять магнит с весов и взвесить пару апельсинов заново — торговец слушается беспрекословно, а покупка легчает граммов на полтора. Елена Николаевна и сестер приучила не мириться с обманом: выставлена ли стрелка на циферблате весов на десять граммов вперед, вызывает ли подозрения гирька — не смолчат. Если ты сам честен, незачем терпеть унижение от продавца. Коммерсант и покупатель отношения в торговле выстраивают вместе. Честнее, если торговец первым берет на себя за это ответственность.

Алла КАНЬШИНА.

## Бизнес-леди по-русски

После школы поступила сначала в Ленинградский институт физкультуры и только через год осмелилась держать экзамены в Свердловский торговый институт. В Магнитку вернулась через много лет с опытом управления: руководила отделом торговли Нижнеилимского райисполкома. После переезда в родной город в середине девяностых работала заместителем директора «Молодежной моды», директором «Любавы». В настоящее время — начальник торгового отдела торговой компании «Класс!» Разведена, снова замужем. Подняла на ноги двоих детей. Внуке уже три года.