

Покупатель! Вы не правы!

или Маленький эпизод к большому разговору

МАГНИТОГОРСКИЙ МЕТАЛЛ

2

Честно говоря, такой бурной реакции на наш материал «Лучше умереть холостым, чем пройтись по магазинам "Розторга"» (см. «ММ» от 6.12.1994 г.) мы не ожидали. Три дня подряд после выхода газеты в редакцию звонили читатели. В их числе, кстати, оказались не только работники АО ММК, но и представители городских организаций... Мнения разделились сразу: кто-то благодарил за правду, советовал написать «покруче» и подкидывал новую фактуру, в основном касающуюся качества обслуживания в магазинах «Розторга», а кто-то ехидно интересовался, как же мы теперь перед руководством комбината отчитываться будем...

Не преминула высказаться на этот счет и «желто-демократическая» пресса города. И что удивительно — здесь ее мнение абсолютно совпало с мнением руководства самого «Розторга», посчитавшего публикацию просками конкурентов, подкупивших «продажных журналистов». «Желтые демократы», правда, вспомнив вдобавок и о своем недавнем прошлом, ничтоже сумняшея заявили, что публикация была санкционирована «первыми людьми» комбината... Ради полноты картины добавим только, что от руководства комбината нам тоже досталось именно за то, что написали мы о «Розторге», не вникнув и не посоветовавшись с кем следует...

Скажем сразу, что выход материала «Лучше умереть холостым...» совершенно случайно совпал с двухлетним существованием «Розторга» в Магнитке (знай мы об этом, публикация появилась бы значительно раньше). Публикуя его, мы всего лишь рассчитывали на последующую встречу с руководителями торговой фирмы комбината. Ибо попытка поговорить о странном ассортименте, ценах и стиле обслуживания в ее магазинах, предпринятая одним из наших сотрудников еще летом, тогда не увенчалась успехом.

Зато на этот раз нам повезло — вскоре был анонсирован прямой телефон с директором ОРП «Розторг» Владимиром Федоровичем Грищенком.

Памятуя о шквале звонков, который обрушился на редакцию после выхода номера со злополучным материалом, мы понадеялись, что и на этот раз случится то же самое. Но телефон в течение двух часов нарушил нашу беседу лишь несколько раз. Дважды звонили, чтобы узнать, можно ли будет в новом году приобрести через «Розторг» автомобили; один раз житель Агаповки поинтересовался, когда в их краях откроется «розторговский» магазин («коммерсанты же совсем обнаглели — цены загибают!»); и еще один или два звонка сделали те, кого интересовало, почему не все телевизоры в канун нового года можно было купить в рассрочку.

Нам не хочется делать далеко идущих выводов, отчего и почему эта «прямая линия» оставила металлургов равнодушными (возможно, одной из причин стала, в частности, скудная телефонизация наших квартир). Поэтому в течение двух часов мы успели обсудить с Владимиром Федоровичем, а также с подключившимися к нашему разговору начальниками планово-экономического и торгового отделов М. Н. Грицаем и О. В. Лакницким многие беды и трудности «Розторга».

— Сегодня, как и у всех, у комбината большие проблемы со средствами — наличными и безналичными деньгами, — начал разговор Владимир Федорович. — Поэтому, когда создавалось наше оптовое розничное предприятие, нам не дали ни «грамма» оборотных средств, которыми мы могли бы распорядиться и купить на них что-то — хотя бы в нашей родной стране. А ныне в России товар без предоплаты не продается.

Сложилась такая ситуация, когда производить просто невыгодно. Например,

Ольга Александровна Преображенская, возглавляющая дочернее АО «Эмаль», уже посчитала и определила: если у нее нет предоплаты, то она останавливает производство, отпускает работников в неоплачиваемый отпуск, и это гораздо выгоднее, чем просто производить товар и отдавать его на реализацию. Ведь, дабы не останавливать производство, надо взять кредит, купить на комбинате металл, произвести посуду, раздать ее на реализацию. А торговые организации «накрутят» какую-то наценку — куда им торопиться, если товар отдан просто на реализацию.

— Вот в таких условиях приходится сегодня работать. «Розторг», повторюсь, не имеет никаких оборотных средств, кроме того металла, который уходит за рубеж. И лишь с той страной, куда он поступает, мы и взаимодействуем. То, что мы можем там выбрать, и есть в наших магазинах. Но все же посмотрите, насколько мы, несмотря на все трудности, расширили ассортимент — два года назад все наши товары уместались в двух салонах.

Между прочим, пришлось «Розторгу» реализовывать и остатки товаров, купленных в свое время по социальной программе, когда профсоюз формировал заказ через опросы трудящихся. И если, скажем, белье, колготки, детская одежда потихоньку разошлись, то сумки и куртки мы еще до сих пор не продали. К тому же, правительство выпустило инструкцию определения цены, и пришлось стоимость товаров заново пересчитывать: сначала ведь у нас цена рассчитывалась по стоимости металла — продали металл на миллион рублей, закупили на эти деньги товары, пересчитали и получили цену за единицу товара.

— Кстати, как сейчас формируются цены на ваши товары!

— Формируются они таким образом: валютная цена, по которой куплен товар, пересчитывается по биржевому курсу на момент декларирования в рублях и к ней добавляются транспортные расходы на доставку товаров до места назначения.

— Но ведь помимо номинальной цены существует еще и потребительская. Допустим, тот же ерш для унитаза, стоящий 51700 рублей, за такие деньги просто никто не купит. И тогда вообще ставится под сомнение существование вашей торговой фирмы. Получается: покупателю невыгодно покупать, а вам, следовательно, продавать...

— Я бы не стал так говорить. Здесь, наверное, надо подобрать какое-нибудь другое слово. «Выгодно-невыгодно», на мой взгляд, определяется тем, каков оборот предприятия, рентабельно оно или нет, покупают продаваемый им товар или не покупают и каков спрос. Что бы вы сейчас ни говорили, у нас всегда в первую очередь расходуется самый дорогой товар. Приведу пример: два года назад мы закупили румынскую мебель — почти 500 комплектов. Так вот первыми разошлись спальные гарнитуры, стоившие 9-10 миллионов рублей. А те, что стоили 1,8 миллиона, простояли дольше всех, хотя на вид они вполне приличные и, наверное, по карману простым металлургам...

А вы в своей статье стали определять, что мне и не понравившись, будут ли жены и дочери сталеваров пользоваться колготками и духами, продаваемыми в магазинах «Розторга»...

— Но, во-первых, согласитесь, что мебель — товар, который может прослужить не год и не два, и вкладывать в него даже немалые деньги выгодно. А во-вторых, что касается духов, то речь у нас больше велась о том, как они продаются. Духи — товар специфический, и ни одна женщина не купит их, если не знает

запах. В ваших же магазинах нет ни пробных флаконов, ни «отдушек»...

— У нас все было, но уже закончилось. Мы покупали парфюмерию не в таких огромных количествах, чтобы нам дали достаточное количество пробных флаконов и «отдушек»...

— Простите, но это более чем странно. Неужели солидные фирмы, с которыми вы сотрудничаете, настолько не сведущи в правилах торговли!..

Этот вопрос, как говорится, повис в воздухе. Нас снова попытались убедить, что сумма товарооборота — самый красноречивый показатель цивилизованной торговли. Правда, понадеявшись на наше невнимание в области экономических ухищрений, не стали фиксировать внимание ни на количестве занимаемых фирмой торговых площадей, ни на все тех же высоких ценах...

Но говорили мы в тот субботний день и об обслуживании в магазинах «Розторга», и о специфике психологии нашего, российского(!), потребителя, и о рекламе, и о проблемах с кадрами... Все, о чем рассказали нам, конечно, заслуживает внимания и понимания. Но... Скажите, уважаемый читатель, куда вы отправляетесь из магазина, в котором вам нагрубили и испортили настроение? Домой, чтобы поделиться с близкими и друзьями своим возмущением. А если вам все-таки позарез необходимо купить тот или иной товар, который вы можете найти на прилавках других магазинов да еще и по более приемлемой цене? Думаем, в те самые «другие магазины». А не к начальству торговой фирмы, чтобы «вникнуть и простить» огрехи в ее работе. Такова логика жизни и другой (к счастью ли, к сожалению) не дано! Наверное, поэтому собеседники наши на этот довод, увы, ничего возразить не смогли...

«Розторг», по решению правления АО ММК с 1 января стал самостоятельным торговым предприятием. Честно сказать, описывая все наши мытарства в его магазинах, мы отнюдь не ставили целью усложнить жизнь «розторговским» работникам. Просто нам как любому нормальному покупателю тоже хотелось, чтобы деньги, зарабатываемые трудом, действительно служили бы «всеобщим эквивалентом стоимости», а не превращались бы в прах по причине галопирующей инфляции. И чтобы из магазинов, представляющих в городе лицо комбината, покупатели уходили с хорошим настроением, а не с обидой на металлургов и всю российскую торговлю...

Во всей же этой истории с публикацией «Лучше умереть холостым, чем пройтись по магазинам "Розторга"» нас покорило отношение руководства фирмы к мнению, высказанному журналистами. Ведь когда газетчики за хорошую плату публикуют заказные материалы, в которых расхваливают заплятавшие фирмы и делают им, по сути, скрытую рекламу, это воспринимается на удивление спокойно. Однако стоит кому-то высказать собственный взгляд — поднимается невообразимый шум, у заинтересованных лиц почему-то округляются глаза, и они начинают возмущаться несправедливостью предьявленных претензий, напрочь забыв при этом принцип преуспевающей торговли: покупатель всегда прав! Неужели, если бы не появилась в «ММ» критическая публикация о «Розторге», никто в городе так и не знал бы ни о высоких ценах, ни о странном ассортименте товаров на прилавках его магазинов, ни о низкой культуре обслуживания, ни о недовольстве покупателей? Странно, однако, все это, не правда ли?..

В. ЗАСПИЧ,

В. РЫБАЧЕНКО.



Спад производства на комбинате не коснулся вальце-токарного участка ЦРМО. Но зато прибавились внутренние проблемы. Например, по сути дела, прекратились поставки заготовок под вальки из бывших республик СССР. Временный выход нашли: начали перетачивать старые вальки, возвращая им по сути дела вторую жизнь. Работа трудоемкая, ювелирная, справиться с ней могут только станочники-профессионалы. И слава Богу, такие специалисты в коллективе участка есть: токари В.М. Кочетков, В.К. Жито, А.В. Ястребков, шлифовщица В.Я. Котельникова.

На снимке: у А. Ястребкова пятиминутка отдыха.

Фото Ю. Алексеева.

ИЗ ПОЧТЫ «СВОБОДНОГО КАНАЛА»

Сколько пролито слез!

Прочитала в газете за 5 января письмо инвалида первой группы М. Некрасовой и не удержалась от воспоминаний. Согласно с ней, что истинным фронтовикам необходимо давать льготы. Именно они, наши родители, проливали кровь на полях сражений да и остались там навсегда. Мы тоже с мужем, инвалидом второй группы, безотцовщина: наши отцы пропали без вести в 41 и 42 годах. Мы остались маленькими детьми и хлебнули немало горя, вынуждены были работать с малых лет, лишь бы жить. Поэтому и не доучились. Другие дети закончили школы, техникумы и институты, а нас, голытьбу, отбросили, как второсортных, оставили без какой-либо помощи. И в результате — жалкая старость, тем более в наше тяжелое время.

Муж с детских лет работал в поле за чашку баланды, за малейшую ошибку кнут по нему ходил. Месяцами не отпускали в баню. Много позднее, когда уходил на пенсию, ему дали медаль «Ветеран труда». Заплакал он тогда и вспомнил свое детство, как его били, как пропавшего без вести отца называли дезертиром и предателем.

Мне работать в войну не пришлось, была совсем маленькой. Но в дому все держалось на мне. Была старшей среди детей. Мать почти все время находилась на работе. Я вставала чуть свет, топила печь, варила картошку, пекла хлеб с мякиной (ростом была маленькой, поэтому у печи суегились только с табуреткой). Затем выгоняла в поле корову, а в обед шла доить с ведром, которое было величиной с меня... Но больше всего оскорбляло и унижало, когда пропавшего отца называли предателем. Теперь-то мы точно знаем, что отцы наши сложили головы в боях за Родину — выданы документы. Сколько пролито слез обиды и горечи!

Еду недавно в трамвае и слышу разговор взрослых людей: «Хоть бы дед пожил еще года три-четыре! Только за счет него и сводим концы с концами. И пенсия неплохая, как у фронтовика, и льготы за квартиру и прочее...» А у меня ком в горле встал: наши-то отцы ничего не завоевали! Где их родные косточки пораскиданы! И где справедливость? Наверное, нету...

З. ШЕСТАКОВА.

Как решается проблема неплатежей в рэжете

Как известно, взаимные неплатежи буквально захлестнули сегодня российскую экономику, поставив промышленные предприятия на грань разорения. И не удивительно, что промышленники нередко вновь используют старый, известный еще со времен господства натурального хозяйства, способ оплаты — натуральный обмен или, как его стали именовать в годы недавней перестройки, бартер. Например, если у какого-нибудь завода нет средств на оплату перевезенного по «стальным магистралям Родины» сырья, то директор договаривается с железнодорожниками, которые в счет оплаты получают часть доставленного груза. Правда, за подобную сделку партнерам могут «накрутить» налоги, но обмен сторонам она тем не менее выгодна: железной дороге не приходится месяцами ждать оплаты, а пред-

приятие экономит столь дефицитные ныне денежные средства.

Но как выясняется, идея натуральной оплаты просачивается и в криминальные сферы. У «клиентов» рэкета, к примеру, сегодня тоже трудности с «наличкой». И, дабы окончательно не разорять своих «подопечных», рэкетмены вынуждены проявлять некоторое великодушие, разрешая оплачивать собственные «услуги», что называется, натурой. В результате прямо идиллия получается: и волки, то бишь сборщики дани, сыты, и овцы, то бишь частные торговцы, целы.

«Пример подобной обмена товаров на услуги зачастую можно лицезреть в павильоне магнитогорского Центрального рынка. В определенный час трое дюжих молодцев, «вооружившись» большими сумками, выходят на «промысел». Денег с

торговцев они не берут. Просто, проходя вдоль прилавков, эти ребята сгребают в свои «кошельки» часть товара, не брезгуя ничем: лук — так лук, яблоки — так яблоки, мясо — тоже пойдет... Продавцы, естественно, возразить не смеют: дороже выйдет!

Как-то одна бабуля, впервые увидевшая столь непонятную для ее мировоззрения картину, наивно поинтересовалась у стоящего за прилавком мужичка, только что лишившегося нескольких килограммов отборного лука:

— Это твой родственник, что ли?

— Брат! — зло ответил тот.

Другая, более сведущая в подобных делах, старушка лишь участливо спросила:

— Бойтесь их?

— Конечно, — ответил мужичок. — Не отдашь, так они и убить могут...

Что удивительно: все, в том числе и работники правоохранительных органов, о фактах вымогательства на базарах знают, но изменить что-либо не в силах. Во-первых, сами торговцы боятся рэкетиров как огня и никогда не обращаются за помощью в милицию. А во-вторых, несовершенство российского законодательства приводит к тому, что доказать факт рэкета почти невозможно. Вот и разгуливают «джентельмены удачи» на свободе, наводя страх на продавцов и вынуждая их «накручивать» цены. А собственные проблемы, в отличие, скажем, от правительства, рэкетмены решают быстро. Проблема неплатежей — тому пример...

А еще, говорят, у нас на Магнитке создан ОМОН.