

Москва

УНИВЕРМАГ

НОВОЕ СОДЕРЖАНИЕ БРЕНДА

ТЕКСТ: АЛЕКСЕЙ КОЖЕВНИКОВ

ФОТО: «Универмаг «Москва»



Генеральный директор ОАО «Универмаг «Москва»
Дмитрий УЛЬЯНИЦКИЙ



– Дмитрий Александрович, вот уже более сорока лет Универмаг «Москва» хорошо знаком москвичам и любим ими. За это время он стал настоящим брендом. И сегодня, когда появляются новые филиалы, есть ли смысл говорить о том, что бренд «Универмаг «Москва» расширяет свое значение не только территориально, но и приобретает новое, более глубокое содержание?

– Да, конечно! Открытие новых филиалов – это для Универмага «Москва» не только расширение территории присутствия в городе Москве, но и проведение политики удовлетворения широкого покупательского спроса с одновременным привитием культуры самого процесса покупки. Самые передовые взгляды на единое, связанное общей концепцией торговое пространство, на удобство поиска и выбора для покупателя, на качество и разнообразие товара – вот что такое сегодня бренд «Универмаг «Москва».

– Если компания не развивает бизнес, она, как говорится, обречена. Логично предположить, что ваша концепция ведения бизнеса предполагает перспективное развитие торговых площадок?

– Любая технология развития торговой сети предполагает поэтапные мероприятия. И первыми в списке стоят объявление присутствия и новое предложение, затем выявление и формирование спроса и уже потом обязательно развитие торговой точки до наиболее полного удовлетворения покупательского спроса при минимизации расходов. А этому способствует и простое увеличение размеров торговых площадей, и привлечение партнеров в сфере торговли и услуг для удовлетворения потребностей покупателей.

– В 2003 году в универмаге была проведена реконструкция торговых площадей. Были заменены торговое оборудование, системы оповещения, кондиционирования и пожарной безопасности. Как известно, до

2010 года планируется завершить новую реконструкцию здания Универмага «Москва» на Ленинском проспекте. Какие сюрпризы на этот раз ждут покупателей?

– Я не люблю предвосхищать события, однако задуманное можно смело назвать «жемчужинной» Ленинского проспекта, которая, несомненно, будет притягивать жителей и гостей столицы. А Универмаг «Москва» обретет новое лицо, прямые углы сменятся плавными линиями современных архитектурных форм, существенно увеличатся торговые площади, залы наполнятся новыми и востребованными товарами.

Мы планируем увеличить площади Универмага «Москва» с 20 451 до 130 000 кв. м. На прилегающих к основному зданию площадках будут построены еще два крыла и расширен фасад. Этот проект находится на рассмотрении в Правительстве Москвы.

После завершения строительных работ Универмаг «Москва» превратится в просторный торгово-развлекательный центр, где по-

мимо торговли разместятся предприятия общественного питания, кинотеатр, боулинг, игровые заведения, многоярусная парковка.

– Вы согласны, что политика компании в сфере работы с акционерами должна строиться на принципах максимальной финансовой прозрачности?

– Да, владельцы предприятия должны всегда знать, где и как работают их деньги. В противном случае у них может возникнуть желание немедленно получить свою долю невзирая на возможные потери. Особенно важна финансовая прозрачность, когда предприятие реализует в течение нескольких лет большие инвестиционные проекты, которые потом будут приносить стабильные доходы в течение десятков лет.

– Всегда ли прав покупатель и как ему угодить?



– Покупатель прав всегда, и всегда покупатель – желанный гость в нашем универмаге, кроме тех редких случаев, когда он злоупотребляет гостеприимством...

Угодить ему просто. У него одна из сложнейших задач – задача выбора. Поэтому достаточно помочь ему в выборе или предостеречь от ошибки в выборе, и покупатель будет доволен.

Известно, что до 68 процентов покупателей, переставших покупать товары в каком-либо месте, сделали это из-за безразличного отношения к их персоне. С другой стороны, оценив заботу и удобство совершения покупок в определенном магазине, покупатель готов посещать его регулярно.

Для наших постоянных покупателей в универмаге уже несколько лет действует дисконтная программа с накопительной системой скидок.

При получении дисконтной карты покупатели оставляют в анкете контактную информацию, что позволяет нам находить индивидуальную форму общения с каждым из них.

У нас организована постоянная «горячая линия»: покупатели имеют возможность задать вопрос и получить ответ по прямому телефону справочной службы: 137-00-18, по электронной почте и с помощью нашего сайта www.unimoscw.ru.

Формы и методы индивидуальной работы мы постоянно совершенствуем и развиваем.

– Ваш опыт может быть интересен в регионах?

– Наш опыт работы в формате универсального магазина, накопленный за четыре десятилетия, конечно, может быть интересен не только в Москве, но и в регионах. Стремление к профессиональному совершенству не чуждо людям и за пределами столицы.

– Отличаются ли условия ведения бизнеса в Москве и в регионах?

– Отличия, безусловно, есть. И они вызваны такими факторами, как численность и покупательная способность населения, объем рынка, конкурентная среда. Ошибки в Москве обходятся очень дорого. Реакция на события в бизнесе должна быть мгновенной и выверенной.

– Эта тема не столько модная, сколько действительно актуальная! Успешный бизнес может строиться только на благоприятном социальном фоне.

Наши сотрудники имеют полный пакет социальной поддержки, который закреплен коллективным договором. Это оплачиваемые отпуска и больничные листы, материальная помощь в случае смерти близких родственников, компенсация при покупке путевок, материальная помощь молодоженам и ветеранам предприятия. Работающим матерям предоставляются дополнительный отпуск и гибкий график с неполным рабочим днем или неполной рабочей неделей. Дети наших работников обеспечиваются билетами на новогодние елки и балы старшеклассников. В универмаге для сотрудников работают кафе и медицинский кабинет.

– Если возможно, прокомментируйте ваш подход к кадровой политике.

– Кадровая политика Универмага «Москва» имеет давние традиции. За годы работы универмага у нас сформировался коллектив настоящих профессионалов, отлично знающих свое дело. Именно они являются тем костяком, вокруг которого происходит формирование нашего коллектива, насчитывающего более восьмисот сотрудников. Необходимо отметить, что в основном все руководящие должности занимают специалисты, выросшие в коллективе универмага. И это очень важно – ведь им не понаслышке известны все проблемы предприятия.

Кроме того, мы берем на работу людей, которые являются специалистами не только по образованию, но и по уже приобретенному опыту.

Долгие годы Универмаг «Москва» был базовым предприятием для получения практических знаний студентами Института советской торговли и Института народного хозяйства им. Плеханова. И сегодня многие сотрудники универмага получают высшее образование без отрыва от производства. Этому способствует гибкий рабочий график, который мы им предоставляем.

– Актуальна ли для вашей компании модная сегодня тема социальной ответственности бизнеса?

Мы оказываем помощь Советам ветеранов Великой Отечественной войны и детским учреждениям.

– Воплощение в жизнь стратегических планов развития сети универмагов наверняка предполагает взаимодействие с городскими структурами власти. Как складываются ваши взаимоотношения?

– Наше предприятие носит имя нашего города, отсюда – повышенный интерес к универмагу со стороны властных структур разного уровня. Нас связывают тесные деловые отношения и с Департаментом потребительского рынка и услуг г. Москвы, и с префектурой ЮЗАО, и с районными властями. Универмаг принимает активное участие во многих городских мероприятиях, свидетельством тому – многочисленные награды, дипломы и грамоты.

– На вашем официальном сайте немало положительных отзывов покупателей о работе магазинов. Как вам удается этого добиваться, если конечно, отзывы не пишут ваши пиарщики?

– Сайт Универмага «Москва» является не только информационным каналом для наших покупателей и акционеров, но и средством «обратной связи». Ежедневно сайт посещают сотни человек. Отзывы, как хорошие, так и критические, написаны нашими покупателями. По тревожным сигналам мы принимаем незамедлительные меры, о которых сообщаем людям, их написавшим.