

Концерт по заявкам

Что такое заголовок по сути, расшифровывать, скорее всего, не надо. Попробуем представить, что такое есть концерт в данном конкретном случае и откуда возникла заявка.

Был такой Суперпроект в июне – закупки компов в магазинах электроники (СР #10/2007, «Вот такой вот shopping, малята...»), и масса материала для обсуждения (СР #11/2007, Инфокод 711057, СР #14/2007, Инфокод 714037; СР #15–16/2007, Инфокод 715038; hi-Tech PRO #6/2007; <http://ht.ua/magazines/pro/2007/06/06-pctest.pdf>). В процессе обсуждения возникла и структурировалась мысль – люди хотят тест сетей. Производители компьютеров благодарны за впечатления от покупок, но впечатления – не тест, ничего не показывают и вот если бы был ТЕСТ... Мы не могли обмануть ожидания участников марлезонского балета и, призвав на помощь некоторые ресурсы, разработали в партнерстве с TNS Gallup экспертное тестирование сетей в городе Киеве. При этом в принципе все осталось по-прежнему – анонимные контрольные закупки компьютеров определенной конфигурации, добавилась научная выборка магазинов в центре и на окраинах, техника опроса при покупке и обработка результатов. Теперь мы можем смело анализировать крупнейшие розничные сети и уже в следующем номере можно будет прочесть результаты обследования с цифрами, диаграммами и рейтингами.

Ну а пока – впечатления. Потому как эмоции в любви и в нелюбви значат немало. А какой же бизнес – без любви к нему? Тем более свой родной, собранный на разного вида производствах полей страны на окраине моря (Черного, не Северного Ледовитого). Конечно, фотоки этих самых производств и не системные экскурсии на сами плацдармы не всегда приводят сердце в состояние немедленного ажиотажа срочной покупки, потому как возникает ощущение кустарности и несоответствия производимых объемов и показанного ландшафта производственного процесса. Это нас, однако, забросило не в ту степь, потому вернемся мы к стадиям покупки свершившейся процедуры и пройдемся по тем же разделам, что и в предыдущий раз.

Стадия 1. Поза прополки

Просто проникаешься гордостью – толи в результате наших криков, транслированных производителями в сеть, то ли звезды совпали – но возникло твердое впечатление улучшившейся ситуации. Прятанье компьютеров под прилавки фактически перестало быть модным. Компьютеры поднялись на

средние полки – мужчины могут не нагибаясь изучить вопрос!!! Только две сети – «Домотехника» и Unitrade – не решились сделать процесс сугубо мужской покупки комфортным – и опущенное не подняли. А вот в «Эльдорадо» под прилавки заныкали все, что могли – особенно компьютеры компании Версия», – такое чувство, что кто-то специально приплатил за спрятанные модели. Летом такой парадокс был замечен всего один раз – а тут просто системный кризис в специальном решении для отдельно взятой компании.

Стадия 2. Зов продавца

Не зовутся, все нормально. Покупатели по-прежнему мешают процессам саморазвлечения, самообразования и, не побоимся, – самоудовлетворения персонала, включая их администраторов. Всегда хотела узнать, сколько и как надо платить, чтобы так никто не работал. При этом в маленькой комнате большого офиса – понимаю – стены способствуют. А вот в большом, не огромном зале? Или катакомбы полки при легкой адаптации заменяют стены – хранители спокойствия продавца? Отличилось «Эльдорадо» (даже закралась мысль – может, тоже кто-то запластил, чтобы в местах потенциального кладонахождения сосредоточилась территория максимального пренебрежения? В общем, в этой сети продавцы любят кучковаться и ховаться, занимаясь, например, скачиванием фоток для друзей и параллельным консалтингом друзей – коллег. О чем есть соответствующим образом зафиксированная и принятая администрацией жалоба покупателя. А прикиньте – если бы не мы, а общество потребителей? При отсутствии жалобной книги как таковой? Вернее, в наличии была только старая версия без пустых страниц. Жизненный опыт говорит, что народ, конечно, прикинет и скажет, что общество потребителей дороже. Ну потому что посчитает разовую процедуру на закрытие вопроса. А анонимные покупатели пресового происхождения – неприятный укол в здоровый оптимизм по поводу информационного пространства. На самом деле – дороже, информационное поле – дороже. Просто никто из руководителей и владельцев не хочет посчитать, что было бы по объему продаж в случаях положительного информационного поля. По-простому – правильно отстроенные коммуникации с месседжем + желание сотрудников работать с клиентами качественно обычно дают более успешные показатели в бизнес-аналитике. Эта часть вопроса может быть засчитана как полностью раскрытая. Самый большой положитель-



Эллина Шнурко-Табакова,
Издатель и Коммуникатор,
esht@cp-ua.com

ный пример – магазины «Диавест» и «Метро» – продавцы просто подбегают на пороге и не отпускают от себя в принципе. При этом процесс выстроен настолько приятным образом, что рассказ коллегам в офисе о результатах покупок практически поделен пополам между плохим и хорошим. Особенно поразило «Метро» – ведь в прошлый раз хотелось побить витрины. Хорошее, как известно, человек всегда помнит дольше, и последняя фраза запоминается лучше – так что еще раз: в «Диавесте» и «Метро» продавцы очень активно и компетентно работают с каждым приходящим.

Стадия 3. Обнять и плакать

С программным обеспечением все по-прежнему ЗАМЕЧАТЕЛЬНО. Продается красиво по-прежнему – в «Эвересте». Там это выгодно – во всех остальных местах возможно. Специально для тех, кто не хочет понять. Выгодно – это с «Вистой» дешевле, чем без нее. Все остальное – лукавое – мы вам сейчас уже поставим! Не хочу я ходить с вами по одной Одессе (СР #8/2007, Инфокод 708057, «Разруха – не в клозетах...»)! Причем в этот раз выявлена масса интересных «фичей» – как заработать продавцы в добавочную, не облагаемую налогами и вниманием работодателя часть зарплат.

Во-первых, они с радостью предлагают поставить софт на дому – и операционки, и офисы, и драйверы, и игрушки – все, что можно самому поставить, сгоняв на Петровку. Теперь не надо гонять – все привозят домой. Кого и как обкрадывают эти занятые собой существа – нам, в общем-то, думать не охота – там есть полиция, есть вендоры, есть куча начальников и все такое прочее. Хотелось бы послушать, что они думают все вместе, на наших круглых столах.

Лирическое отступление: по данным исследования Microsoft сетей по 700 точкам – 64 % таки имеют в своих рядах продавцов, продающих услуги по установке пиратского софта. В Киеве процент поменьше, и наши данные очень красиво коррелируют с этими большими числами. В последующих материалах можно будет изучить вопрос еще более детально.

Во-вторых, есть Стадия 4. Шара улетела!

Продавцы хотят откат на скидке! Продавец под свою скидку снимает с вас откат в половину дискаунта, и, судя по всему, потом эту сумму снимают с производителя. Иначе почему сеть терпит продавцов, уменьшающих им маржу? Расчет с продавцом производится перед оплатой счета на кассе. Как вода? Там где нормальному штурману с головой – Бенемовичу по... Извините, это Жванецкий – занесло. Всем с головой. Карточки преимущественно продолжают работать, иногда их по непонятным причинам заменяют. Бонусы в «Ситикоме» не появились. Карточка есть – шары нет. Есть иллюзия сопричастности неизвестно чему. Потом стоит задуматься – и чему это я столько радовался, когда заполнял такое количество договоров?

Стадия 5. Вынос тела

А особенно – нескольких. Исключительно самовывозом. До кассы донести только «Фокстрот», остальные не волнуются – деньги получены.

Ну и в концертах по заявкам положено напоследок что-то очень прикольное. Есть оно у меня – песней года признано явление продавца, который в течение получаса на все вопросы, мысли и предложения отвечает: «Прекрасный выбор!». Понимаете ли, коллеги, – вообще на ВСЕ! И еще часто пытаются не дать гарантийку!

Но песню пересказать – мотивчик теряется, поэтому лучшие песни – слушайте в записях на www.bt.ua в подкастах с 12 декабря. Это тоже теперь модно – пишешь документ и слушаешь про свой магазин или компьютер, или процессор – в оригинале!

Мы продолжим обсуждение на круглом столе в январе и на страницах изданий СР #24/2007, СР #1–2/2008, СР #3/2008 и hi-Tech PRO #1/2008. А также в Интернете – давно не встречались на форуме!

И особая благодарность партнерам: Samsung и TNS Gallup – за поддержку, понимание и заинтересованность в формировании правильных рынков и правильной страны – потому как отступать в «Песню 80-х» неохота. У нас новые песни, концерты и заявки – до скорых встреч!

СР > Инфокод 723056