

Особенности национальной торговли

Борьба иркутских продавцов с покупателями продолжается с переменным успехом.

К концу первого года так называемого мирового экономического кризиса у иркутян есть все основания думать, что никакого кризиса в действительности не было и нет. Лучшее подтверждение этого спорного тезиса - поведение иркутских продавцов и владельцев магазинов.

Им бы воскресенья взять да отменить

Россияне, если кто-то еще не знает, одна из самых отдыхающих наций в мире. Из 365 календарных дней на праздники и выходные приходится всего 230 рабочих дней, из которых каждому трудоспособному не менее 28 достаются в виде оплаченного отдыха. У некоторых категорий работников из-за сложных условий или сезонности производственного процесса отпуск достигает 45-60 дней, еще какое-то время трудящиеся ухитряются урвать в виде оплаченного больничного (получить который не очень трудно), прогулов и отгулов "в счет ранее отработанного времени". При этом производительность труда у нас гораздо ниже практически любой европейской страны, не говоря уже о трудоголиках-японцах и даже китайцах.

К личной расхлябанности граждан нужно приплусовать топорную организацию труда. Любая торговая точка, работающая с 10 до 18 часов, теряет весьма существенный поток покупателей, добирающихся с работы как раз к закрытию. Казалось бы, летом магазины и торговые центры работают до 19 часов - на целый час больше, но и это мало помогает: попробуйте выбрать за час сложную технику, инструменты или - женщины поймут - одежду. Придется ходить два-три раза, чтобы просто определиться с ассортиментом разных торговых точек. Лучше других усвоили эту простую истину магазины, торгующие продуктами, спиртным, и супермаркеты, работающие по возможности круглосуточно. В других городах те, кто действительно хочет заработать, торгуют ночи напролет самыми неожиданными вещами - вплоть до книг и антиквариата. Москву, например, не удивить ночным книжным или тренажерным залом - многим и добраться до них проще в ночной тишине, без пробок, и выбрать - без толп покупателей.

Ненужная профессия

Но Иркутск, как и было сказано, кризис обошел по самой длинной дуге. Зайдите в любое время в Торговый комплекс, пройдите по этажам. Вас встретит невиданное разнообразие табличек, свидетельствующих о нежелании продавца работать. Перерыв 15 (20, 30) минут, технический перерыв, прием товара, нет электричества - годится любой повод, лишь бы постылые часы прошли быстро и вне контакта с потенциальным покупателем. Признаться, мне неизвестны принципы оплаты труда продавцов, но очевидно, что от объема выручки они не зависят, иначе почему бы продавцы сувенирных ларьков в Байкалбизнесцентре проводили "в туалете" так много времени, что невольно начинаешь думать, будто они все больны дизентерией.

Ужасом западных торговых центров и известных торговых сетей являются так называемые секретные покупатели, которые не столько покупают, сколько стараются вывести из себя продавцов, а потом заполняют специальные анкеты, которые передают владельцам сетей и магазинов. Результатом рассмотрения анкеты довольно часто становится увольнение продавца, который не то что нахамил или обсчитал покупателя, но недостаточно широко ему улыбался. У нас, как все понимают, эта профессия нашла бы себе множество благодарных "пациентов", но, увы, в гипермаркетах Иркутска ни одна попытка привлечь внимание "администратора зала" к тому, что из восьми касс работают две, а очереди уже дважды опоясали зал по периметру, успехом не увенчалась. Более того, иной раз невозможно найти и самого администратора - зато полным-полно хамоватых бездельников в униформе охраны, которые будут совершенно спокойно плятиться на то, как покупатели бегают по всему залу в поисках корзин и тележек, а при первом же удобном случае воспользуются формальным поводом и обшмонают ваши сумки. А между тем идиотские металлоискатели во многих магазинах реагируют всего лишь на 5000-ю купюру в вашем кошельке.

Еще одно бесполезное в Иркутске изобретение человечества - книги жалоб. Формально они должны быть в

каждом месте, где вы можете обменять ваши деньги на товары и услуги. В реальности - в гипермаркетах на поиски уголка покупателя можно убить полчаса (впустую), а на требование дать вам жалобную книгу могут дать в морду. В лучшем случае посмотрят так, будто вы говорите на сухали и на лбу у вас стоит инвентарный номер психиатрической лечебницы. Кстати, со стороны продавца в этом будет определенный резон: можно исписать всю книгу самыми гнусными ругательствами в адрес продавца, но если вы не знаете его имени, то какой в этом прок? И даже если имя это известно, то ваши претензии будут значить не более, чем полет шмеля над гнездом кукушки, - их просто проигнорируют, как и предписания надзорных органов, запрещающих продавать спиртное и табак детям.

Хам необыкновенный

Продавцы бывают разные. В аптеках сети "Авиценна" - исключительно вежливые, причем вне зависимости от того, в какую именно аптеку вы пришли. Правда, иногда эта вежливость бывает хуже матерного лая: просите вы, к примеру, пенталгин, а чрезмерно услужливый аптекарь начинает выяснять, что именно у вас болит, как давно и почему. А вы ведь не доктор Хауз, вы простой человек, вам нужен известный препарат, доказавший свою эффективность, - и нужен-то для того, чтобы перемочься до утра, а утром к доктору на прием, он скажет, что там к чему. К тому же по нехорошему блеску в глазах вашего визави вы понимаете, что сейчас вам втюхают что-то безумно дорогое, - и не факт, что оно сработает. Слово за слово, кепкой по столу - и вот вы участник безобразной свары, в которой больная голова не является оправданием, но может стать еще более пострадавшей частью тела.

Другое дело - продавцы магазинов видео и музыки. В Иркутске, признаться, есть всего два магазина, где широчайший выбор удачно сочетается с высочайшей компетентностью персонала. Гораздо чаще некто в пирсинге и татуировках, облаченный в фирменную футболку магазина, будет бродить за вами с таким видом, будто он только ищет место, чтобы лечь и уснуть, а потом в самый неожиданный момент, когда вы полностью утратите бдительность и перестанете обращать на этого ленивца внимание, он огорожит вас криком в затылок: "Подсказать что-нибудь???". Проверенный на практике способ гарантированно отвязаться от такого продавца заключается в том, что вы создаете в его мозгу короткое замыкание одним простым вопросом: "У вас есть фильм "Индокитай"? Когда человек, носящий гордое звание "консультант", бросится к полке "Индийское кино", можете повернуться к нему спиной и идти дальше.

Странный бизнес

Возвращаясь к теме кризиса, надо сказать, что увеличить объем продаж и, соответственно, прибыли можно не только экстенсивным путем увеличения продолжительности рабочего дня и борьбы с саботажем продавцов, но и гораздо более перспективным путем повышения эффективности уже известных методов работы. Практика - горькая и печальная - поиска запасных частей к автомобилям разных марок показывает, что Иркутску очень не хватает обыкновенного сервиса единой базы данных по всем торговым точкам и их ассортименту. Разумеется, имеются справочники - те же "Желтые страницы" и 2GIS. Но у них есть общий недостаток: они слишком медленно обновляются, а текучесть предпринимателей на этом рынке очень большая. Во многих справочниках нет такого ресурса, как авторазборки, практически нигде нет разделения на торговые точки, торгующие аксессуарами, запчастями и расходными материалами, далеко не везде указывают класс авто (автобусы, грузовики, легковые), страну производителя и марку. И уж точно нет сервиса, который позволял бы найти конкретную деталь - например, передний бампер на "Хонду Одиссея" 2001 года выпуска. Приходится обзванивать десятки торговых точек или искать фирмы, поставляющие такие товары под заказ.

Если с запчастями проблемы еще более или менее понятны - трудно договориться разным поставщикам между собой, то вот с поисковыми системами в книжных магазинах просто какая-то глупость происходит. Да, во многих магазинах есть компьютеры, позволяющие искать по базе. Но хорошо, если вам нужен Нил Гейман или Дуглас Престон, - а если, к примеру, Алексей Иванов? Попытки ввести дополнительный критерий поиска и за счет этого сократить время наталкиваются на странную глухоту консультантов: они будут рыться в списке из 800 позиций, но никогда не признают, что никогда не слышали имени выдающегося пермского писателя. Почему в компьютере есть деление по алфавиту, но нет деления по литературным жанрам или категориям "научная литература", "книги для детей" и так далее - загадка, сопоставимая по неразрешимости с улыбкой Джоконды.

Неменьшая загадка - и стиль работы справочных служб аэропорта и железнодорожного вокзала. Два из трех телефонов, которые вы найдете в справочнике, обязательно будут устаревшими, два новых телефона будут хронически заняты. С таким сервисом есть два выхода - воспользоваться для бронирования билета Интернетом (которым не все умеют пользоваться) или ехать и стоять в очереди.

А очередь в Иркутске - это отдельное проклятие. Понятно, что не везде можно установить скамейки, но если из почти десятка уже существующих окошек кассы работают всего два, а за ними сидят четыре человека, два из которых просто смотрят на вас и о чем-то беседуют с действующим кассиром, - это уже настоящее проклятие. Точно так же иногда поступают в тех магазинах, где есть две кассы и два выхода: работает обязательно та, которая дальше всего от остановок общественного или парковок личного транспорта.

Деньги в никуда

Подводя невеселый итог этого "плача покупателя", хотел бы обратиться к владельцам малого и среднего торгового бизнеса: ребята, до тех пор, пока вы сами не наведете порядок в своих бутиках и магазинах, никакие программы помои малому и среднему бизнесу не помогут. Государство может вбухать хоть миллиарды - но если ваш продавец при виде человека с пачкой денег поворачивается и уходит куда-то в подсобку, гореть вашему бизнесу синим бездымным пламенем.

Автор: Борис Самойлов © Байкальские Вести ОБЩЕСТВО, ИРКУТСК 4205 04.08.2009, 19:11

URL: <https://babr24.com/?ADE=79957> Bytes: 9960 / 9925 Версия для печати Скачать PDF

Поделиться в соцсетях:

Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:

- [Телеграм](#)
- [Джем](#)
- [ВКонтакте](#)
- [Одноклассники](#)

Связаться с редакцией Бабра в Иркутской области:

irkbabr24@gmail.com

Автор текста: **Борис Самойлов.**

НАПИСАТЬ ГЛАВРЕДУ:

Телеграм: @babr24_link_bot

Эл.почта: newsbabr@gmail.com

ЗАКАЗАТЬ РАССЛЕДОВАНИЕ:

эл.почта: bratska.net.net@gmail.com

КОНТАКТЫ

Бурятия и Монголия: Станислав Цырь

Телеграм: @bur24_link_bot

эл.почта: bur.babr@gmail.com

Иркутск: Анастасия Суворова

Телеграм: @irk24_link_bot

эл.почта: irkbabr24@gmail.com

Красноярск: Ирина Манская

Телеграм: @kras24_link_bot

эл.почта: krasyar.babr@gmail.com

Новосибирск: Алина Обская

Телеграм: @nsk24_link_bot

эл.почта: nsk.babr@gmail.com

Томск: Николай Ушайкин

Телеграм: @tomsk24_link_bot

эл.почта: tomsk.babr@gmail.com

[Прислать свою новость](#)

ЗАКАЗАТЬ РАЗМЕЩЕНИЕ:

Рекламная группа "Экватор"

Телеграм: @babrobot_bot

эл.почта: eqquatoria@gmail.com

СТРАТЕГИЧЕСКОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО:

эл.почта: babrmarket@gmail.com

[Подробнее о размещении](#)

[Отказ от ответственности](#)

[Правила перепечаток](#)

[Соглашение о франчайзинге](#)

[Что такое Бабр24](#)

[Вакансии](#)

[Статистика сайта](#)

[Архив](#)

[Календарь](#)

[Зеркала сайта](#)