

## Представляем победителей конкурса менеджеров в номинации «Лучший по работе с клиентами»



Рыбцова Галина Петровна - заведующая фирменным обувным магазином «Парижская коммуна» в Новых Черемушках (ООО «Кадриль») - победитель конкурса «ЛУЧШИЙ МЕНЕДЖЕР ГОДА» в номинации «Лучший по работе с клиентами»

Впервые Галина Петровна Рыбцова познакомилась с обувным производством «Парижской коммуны» почти сорок лет назад студенткой дневного отделения нашего профильного техникума, когда пришла на практику в раскройный цех к Зинаиде Александровне Мухановой. По окончании учебы работала мастером смены на заготовочном участке 5-го филиала на улице Талалихина. Через год с небольшим весь коллектив их потока был переведен на «Парижскую коммуну» в цех № 12, которым руководила Валентина Александровна Храпова. Здесь под началом Надежды Константиновны Каштановой им пришлось осваивать новый ассортимент – заготовку детской обуви для цеха № 16, где в ту пору мастерами были А.В. Куренков, С.М. Климов, В.В. Хлынов, С.П. Гелло.

Непосредственно в производственных цехах Галина Петровна проработала больше десятилетия и была переведена инженером в центральную лабораторию в группу технологов Валентины Сергеевны Ивановой. Вся трудовая биография Галины Петровны делится на две равных доли: половина – на фабрике, половина – в фирменной торговле «Парижской коммуны». С марта пошел 20-й год с тех пор, как она взялась за новое дело. В торговле начинала все сначала – с должности младшего продавца в магазине «Шлюзовая, 6». Опыт у нее – богатейший, и она щедро делится им со своими учениками. На снимке мы видим ее во время конкурса профессионального мастерства с конкурсанткой Еленой Тарасовой.



## БОЛЬШОЙ ОПЫТ ПОЗВОЛЯЕТ В КРАТЧАЙШИЙ СРОК НАРАБОТАТЬ НЕОБХОДИМУЮ КЛИЕНТСКУЮ БАЗУ

Рыбцова Галина Петровна окончила в 1985 году Всероссийский заочный институт текстильной и легкой промышленности по специальности инженер-технолог.

С 1979 года ведет трудовую деятельность в обувной компании «Парижская коммуна» - сначала в производственной сфере, а затем в торговых подразделениях, где прошла путь от продавца до заведующей фирменным обувным магазином. В настоящее время руководит работой магазина ООО «Кадриль» в Новых Черемушках.

В ее обязанности входит организация всех элементов работы розничного магазина - от складского учета до укрепления трудовой и производственной дисциплины в коллективе.

За время работы зарекомендовала себя активным, пунктуальным, коммуникабельным, организованным, энергичным, инициативным и нацеленным на достижение высоких результатов работником.

Пользуется заслуженным авторитетом в коллективе.

Следует отметить, что организаторские способности, высокий профессионализм, большой опыт и знание всех участков своего дела позволяют Галине Петровне успешно справляться с организацией работы новых подразделений - на новом месте, с новым коллективом, без наработанной клиентской базы. Галина Петровна только за последние несколько лет участвовала в переезде и открытии четырех новых подразделений: в Теплом Стане, около станций метро «Бабушкинская», «Щелковская» и «Сходненская».

Грамотная работа с коллективом, правильное построение ассортиментного ряда, а главное, клиентоориентированность, позволяют в кратчайшие сроки наработать необходимую клиентскую базу и вывести магазин на плановые показатели деятельности.

За высокие показатели, добросовестный и многолетний труд Рыбцова Галина Петровна была награждена медалью «В память 850-летия Москвы», грамотами от администрации ЗАО МОФ «Парижская коммуна», ООО «Паркомторг первый», а также благодарственным письмом ОАО «Рослегпром». В 2013 году ей присвоено звание «Ветеран труда ЗАО МОФ «Парижская коммуна».

Рекомендуя кандидатуру Рыбцовой Галины Петровны для участия в конкурсе «Менеджер года» в номинации «Лучший по работе с клиентами», считаю, что она достойна победы и как умелый руководитель, и как ветеран предприятия, преданный «Парижской коммуне», десятилетиями добросовестного талантливого труда доказавший верность профессии и коллективу фабрики.

**И.Л. Тупик,**  
генеральный директор  
ООО «Паркомторг первый».



Наш генеральный директор Александр Александрович Никитин поздравляет Галину Петровну с победой в конкурсе менеджеров.

Моя карьера в обувной компании «Парижская коммуна» началась еще в студенческие годы. За это долгое время мне посчастливилось получить богатый опыт и поработать практически на всех стадиях производства и реализации обуви - пройти путь от мастера участка на обувном производстве до руководителя многих магазинов нашей сети.

Последние 10 лет моими обязанностями является организация работы наших розничных магазинов, другими словами - руководство ими.

Оказывается, написать о себе, о своем трудовом пути, гораздо труднее, чем его пройти. Как на бумаге выразить все трудности, радости, перепады прошедших лет. Не всегда было легко, но упорство, старание, терпение неизменно приводило к одному - решению поставленных перед тобой задач. Волею судеб мне довелось поработать почти во всех магазинах сети. Кто-то воспринял бы это как испытание, но для меня это была, может быть не самая простая, но верная дорога совершенствования профессионализма и мастерства. В каждом магазине свои нюансы, свои «заморочки», но неизменным было одно - искать способы для достижения нужного результата, выводить коллектив из отстающих в передовые. И тогда, когда это удавалось, можно, пусть на минутку, расслабиться, выдохнуть, сказать про себя: «И на этот раз получилось! Я выиграла, очередной магазин уверенно идет в гору!».

Наверное, только я сама знаю, сколько сил, энергии, времени, нервов на это потрачено, но главная цель достигнута. Не всегда удачно складываются фразы, не всегда получается перенести на бумагу то, каким трудом удавалось реализовать свое стремление к успеху, сколько нужно было упорства при достижении поставленных задач. Какие-то решения приходят только с опытом, какие-то случайно подсмотрены и взяты на вооружение, главное, что остается неизменным - каждодневный труд. Очень приятно, что мое трудолюбие и старание не остались незамеченными. Работаем мы не ради наград, но признание всегда приятно. Не скрываю, было очень радостно узнать, что моя кандидатура была выдвинута для участия в престижном конкурсе «Лучший менеджер года» в номинации «Лучший по работе с клиентами».

Я думаю, ни для кого не секрет, что главной ценностью любой коммерческой компании, а тем более предприятия розничной торговли, является клиент. За каждого отдельно взятого клиента ведется нешуточная конкурентная борьба между организациями, потому что только он, и никто другой, приносит компании прибыль. Способов ведения «битвы за лояльность

## МНЕ ДОВЕЛОСЬ РАБОТАТЬ ПОЧТИ ВО ВСЕХ ФИРМЕННЫХ ОБУВНЫХ МАГАЗИНАХ СЕТИ НАШЕЙ ФАБРИКИ «ПАРИЖСКАЯ КОММУНА»

покупателя» очень много, и все они давно уже описаны в огромном количестве книг и пособий по работе с клиентами - это и использование грамотного маркетинга с рекламой, и выстраивание конкурентоспособного ассортимента предлагаемой продукции, и повышение ее качества.

Но это как должно быть «по учебнику», а что на самом деле... Только удовлетворенный качеством сервиса клиент с радостью «обменивает» свои деньги на предлагаемые нами товары и услуги. Причем, по собственному опыту каждый из нас знает, что легче «расставаться» с деньгами, когда в магазине вас встречает опытный, вежливый, доброжелательный и улыбающийся продавец, умеющий слушать и слышать то, что тебе нужно, продавец, о котором с первых минут общения складывается впечатление, как о настоящем профессионале, знатоке своего дела.

Продавцу высшего класса никак нельзя без обаяния. Конечно, оно может быть природным качеством, но я говорю о профессиональном умении. Ведь быть обаятельным можно, только находясь в состоянии уверенности, внутреннего достоинства при одновременной доброжелательности к клиенту.

Хороший продавец, конечно, хороший психолог, владеет определенными техниками продаж, прекрасно знает все о своем товаре и гордится своей компанией. Начинаем говорить о достижениях нашей «Парижской коммуны», и можем рассказывать о них долго и подробно - есть, чем гордиться. В нашей обуви ходили не только мамы и папы современных деток, которых сейчас приводят в магазин, но даже, возможно, их бабушки-прабабушки, деды-прадеды. Мы представляем обувное предприятие с долгой - почти 100-летней и славной историей. Все меняется в жизни и обществе. Но обувь фабрики «Парижская коммуна» неизменно отличается своим высоким качеством, надежностью, комфортностью и современным дизайном. Самое главное, нам можно доверять. Установить доверительные отношения с потенциальным покупателем - это и самое важное, и самое сложное. Значение будет иметь не только аргументы, а умение продавца найти ключ к сердцу клиента. Если мы относимся к покупателю как к человеку, как к другу, для которого все готовы сделать, то он и станет нашим другом, который доверяет нам, и прислушивается к нашим советам. Многие думают, что если все время говорить о товаре, успех обеспечен. Да, конечно, знать товар, которым ты торгуешь, надо в совершенстве, но также необходимо

уделять покупателям внимание, слушать их и слышать их.

Постоянно повторяю коллегам-продавцам: «Придя на работу - оставьте все свои негативные эмоции, перестаньте ожидать неприятности. Покупатели чувствуют ваше настроение, не хотят общаться, если от вас исходит негатив, равнодушные. Всегда надо помнить, что путь к успеху пролегает через сердца окружающих нас людей. В наше время, когда товаров много, а позитивных эмоций не очень, надо использовать чисто человеческий фактор привлечения покупателей. Никогда не отказывайтесь сравнить свой товар с товарами конкурента, но всегда придерживайтесь правила - говорить, чем лучше наш товар, а не чем хуже товар конкурентов.

Главная ценность руководителя, имеющего богатый жизненный и профессиональный опыт, знающего подходы к клиенту и умеющего найти для него нужные слова, знания, который он приобрел за годы общения с покупателями, будучи таким же продавцом, это способность передать его своим подчиненным и коллегам, для которых он будет крайне полезен. До сих пор стараюсь работать над собой, совершенствуя свое умение убеждать и правильно задавать вопросы, правильно на них отвечать, слушать и думать, анализировать.

Руководитель должен обеспечить как можно более скорую адаптацию молодых сотрудников, передать им полученные с таким трудом свои знания, чтобы они не «наступали на те же грабли» в общении с клиентами, на которые наступали когда-то мы - ведь новичкам будет гораздо легче учиться на чужих ошибках, чем допускать свои. Более того, опытный руководитель может и должен в трудную минуту подстраховать своих подчиненных. Занять, если потребуется, место кассира или продавца, показав и подсказав своим личным примером, как необходимо общаться с клиентом, чтобы он ушел из магазина довольным, удовлетворенным и обязательно с намерением вернуться в магазин снова. Возможно уже и не один, а с друзьями и родственниками.

Все вышеописанное полностью отражает мнение, о том, каким должен быть руководитель магазина, ориентированного на клиента.

Побывав за последние десять лет руководителем семи магазинов компании «Парижская коммуна», я старалась непреложно следовать этим принципам и делала все, чтобы прививать полезные навыки и приемы работы своим коллегам. Кто-то из них впоследствии и сам когда-нибудь станет руководителем. И, следуя этим принципам, уже сам поможет необходимым советом новичку - как же все-таки найти подход к клиенту.

Смею надеяться, что у меня это получается. Коллективы, с которыми мне довелось поработать, становились единой, нацеленной на результат, командой. Клиенты всегда оставались нами довольны, что, в свою очередь, не могло положительно не сказаться на финансовых результатах наших магазинов. Так, к примеру, после перевода меня на должность заведующей магазином ООО «Кадриль» в июне 2014 года, мы с коллективом выполняем и перевыполняем план по продажам.

**Г.П. Рыбцова,**  
зав. фирменным  
обувным магазином  
в Новых Черемушках.



Золотой кадровый фонд нашей фирменной торговли. Галина Петровна работает вместе с Ниной Борисовной Смычковой и Ниной Валентиновной Потаповой долгие годы.