

СВЯЗНОЙ

Корпоративная газета сети магазинов «Связной»

№ 34 Декабрь 2010

Секреты новогодних продаж

Как заработать больше в высокий сезон?

Вспомнить все: итоги-2010 (2) • Ребрендинг: миссия выполнена (4) • Связной Банк: первые шаги к успеху (6)
Новый колл-центр: большой и современный (7) • Сложные клиенты: к каждому нужен свой подход (8)
История успеха: как стать ОМом (9) • Средства связи: эксклюзив декабря (10)
Магический кристалл: что нас ждет в 2011-м? (11) • Подвески королевы: открылась первая Pandora (12)

«СВЯЗНОЙ»: ИТОГИ-2010

Для кого-то уходящий 2010 год был удачным, для кого-то – так себе. Для кого-то он пролетел незаметно, для кого-то, наоборот, тянулся мучительно долго. Кому-то запомнился самым солнечным летом, кому-то – самым густым смогом. Для компании «Связной» этот год оказался полон отличных новостей! Сегодня мы решили вспомнить о самых важных из них.



15!

В 2010-м мы справили свой первый взрослый юбилей: 15 лет – это возраст, когда человек перестает быть ребенком, а компания обретает окончательную зрелость. А еще это отличный повод оглянуться назад и оценить, чего мы достигли. Нам есть чем гордиться. Из скромной фирмы с несколькими торговыми лотками на «Горбушке» «Связной» вырос в компанию-лидера с гигантской розничной сетью из 2200 магазинов в России и 65 – в Беларуси. Сегодня на долю ГК «Связной» приходится четверть мобильного рынка, и это – далеко не предел: у компании грандиозные планы на будущее. 15 лет – не самая круглая дата? Ничего страшного! Мы точно знаем: двадцатипятилетие, пятидесятилетие и даже столетие – все еще будет.



Ва-банк

Осенью Связной Банк громко объявил о своем запуске, представив уникальный продукт – универсальную банковскую карту с 10% дохода на остаток по счету и возможностью беспроцентного снятия наличных рублей во всех банкоматах России. Розничным клиентам Связной Банк предлагает и другие выгодные продукты, офисы шаговой доступности и современные каналы дистанционного обслуживания. Корпоративные клиенты смогут воспользоваться разнообразными кредитными и депозитными продуктами, а также услугами эквайринга и зарплатными проектами. Через пять лет Связной Банк намерен войти в пятерку крупнейших «пластиковых» банков России.

Руками – трогать!

Что получится, если скрестить магазин с выставочным залом? Первая галерея цифровых технологий обновленного формата со свободным доступом ко всей продукции открылась в феврале на ул. Новослободская, д. 36, и сразу же обрела широкую популярность: возможность рассмотреть товар во всех подробностях, пощупать его своими руками и попробовать в работе, не дожидаясь продавца-консультанта, явно пришлась по душе мобильным пользователям. Стопроцентный доступ к новинкам – не единственное преимущество нового формата: установленная в галерее Wi-Fi-точка позволяет опробовать сетевые способности ноутбуков и коммуникаторов, а пара Bluetooth-передатчиков – бесплатно скачать на свой телефон картинку, мелодию или игру.

В таком же обновленном формате летом открылись галереи на Тверской, 17, и Арбате, 1.



С победой!

Успехи компании «Связной» производят впечатление не только на отечественных, но и на зарубежных наблюдателей. Экспертный совет авторитетной «Эрнст энд Янг» выбрал Президента группы компаний «Связной» Максима Ноготкова победителем национального этапа конкурса «Предприниматель года – 2010». Почетное звание не только подтверждает заслуги, но и налагает немалую ответственность: теперь Президенту компании «Связной» предстоит защищать честь Российской Федерации на международном этапе конкурса, который будет проводиться в мае 2011 года в Монте-Карло.



Смена имиджа

В 2010 году завершился трехлетний ребрендинг, уникальный по своим масштабам: две с лишним тысячи торговых точек по всей стране, отстроенных практически заново в ударные сроки, – такого у нас в России, действительно, еще не было. В результате магазины «Связной» не только обрели новый, яркий и дружелюбный имидж, но и кардинально обновили начинку, от вывесок и витрин до интерьеров и мебели. Уровень освещения и цвет отделочных материалов, высота стоек и расположение тумб – все продумано для максимального удобства посетителей и облегчения труда продавцов. Подробнее о ребрендинге на стр. 4.

МЕГАФОН

Снова «МегаФон» в Москве

Среди услуг, появившихся в нашем ассортименте для москвичей и жителей области в этом году, – подключение к «МегаФону» (в других регионах эта услуга была доступна и ранее). Теперь в наших мобильных центрах в Москве и области можно и подсоединиться к его сети, и выбрать подходящий тариф, и пополнить счет.



Суперзвезды

В этом году на наших витринах появилось немало звездных гаджетов, ставших объектами настоящего культа среди продвинутых пользователей. Среди звезд коллекции-2010 – король корпоративных мобильных BlackBerry при полном QWERTY-параде, впервые появившийся в России именно в нашей сети, роскошный интернет-планшет Samsung Galaxy Tab с восхитительным 7-дюймовым тачдисплеем и бескомпромиссным набором беспроводных функций, вошедший в число главных сенсаций этого сезона. А также разносторонне одаренные мобильники из нового, четвертого поколения iPhone – предметы настоящей охоты со стороны истинных ценителей. Еще пара знаменитостей с наших витрин – топовый смартфон Nokia N8 и дизайнерский коммуникатор Acer Liquid E Ferrari.



Обратная связь

Что нужно сделать для того, чтобы стать еще лучше? Прежде всего – тщательнее прислушиваться к тому, что говорят о нас наши клиенты. Именно для этого в 2010-м мы запустили новую программу «Оцени качество», в рамках которой любой желающий может высказать свое мнение о качестве обслуживания в наших магазинах. Сделать это можно разными способами: заполнив анкету на нашем сайте или электронном терминале, отправив SMS или позвонив по телефону. Ассортимент и уровень цен, качество сервиса и дизайн интерьеров – можно высказываться на любую тему: «Связной» будет рад похвалам, а критику учтет.



Мини-мы

Что может помешать нам открыть новую точку? Ничего, кроме недостатка свободного места. А теперь, наконец, мы нашли решение и этой проблемы: магазины островного типа, появившиеся в этом году в нашей розничной сети, обеспечивают удобство и функциональность полноценной торговой точки на площади в десять квадратных метров! Компактные павильоны из стекла и легких конструкций отлично вписываются в обстановку торговых комплексов, вокзалов и аэропортов, предлагая покупателям мобильные телефоны, ноутбуки, цифровые камеры и другие товары из ассортимента компании «Связной». В каждый киоск встроена витрина с полным каталогом продукции, гарантирующим выбор не хуже, чем в гигантском супермаркете электронной техники!

Мы вместе!

2010-й принес нам не только массу приятных новостей, но и множество новых партнеров, включившихся в программу лояльности «Связной-Клуб». Среди них – билетное агентство «Контрамарка.ру» и служба заказов авиабилетов Aplywayaunday.com, торговые центры «Магнолия» и косметические магазины «Ол!Гуд». Во всех этих местах обладатели бонусных и банковских карт «Связной-Клуб» получат баллы, которые затем смогут превратить в существенные скидки. Теперь шопинг со «Связным» стал еще выгоднее, чем прежде!

Всё на виду

Сколько бы наши витрины ни радовали глаз разнообразием товаров, на них не уместится всему, что есть у нас в запасе. Поэтому в 2010-м в наших магазинах стали широко внедряться новые витрины – электронные. Терминалы с удобными сенсорными дисплеями, установленные в торговых точках «Связной», позволяют быстро выбрать любое устройство из обширного онлайн-каталога компании, включающего 400 ноутбуков, 200 фотокамер, множество камкордеров, навигаторов, плееров, карт памяти, DVD-дисков и других заманчивых мелочей. За таким разнообразием не в силах угнаться даже многие гипермаркеты электроники! «Связной» готов приятно удивить не только выбором, но и ценами, а также абсолютно бесплатной доставкой товаров.

