

# «ИМПЕРИАЛ» Роскошь в порядке вещей

Вячеслав Лебедев, генеральный директор компании «Империал» (Санкт-Петербург)  
о стратегии компании и личных пристрастиях



## ОБ ИДЕАЛЬНОМ МАГАЗИНЕ АКСЕССУАРОВ И БИЗНЕС-ПОДАРОКОВ

Я считаю, что самые лучшие магазины — да простят меня коллеги — у нашей компании «Империал». Хотя для этого есть веские основания, скорее всего, я субъективен. Честно говоря, я не интересуюсь тем, что происходит у других. Моя задача — следить, как продвигается мой бизнес. Затруднительно давать какие-то сравнительные оценки. Кто как хочет, тот так и существует в этой реальности и на этом рынке.

Мы давно (еще с начала 90-х) занимаемся и аксессуарами, и часами. В 90-е годы у большинства на слуху были исключительно Parker'ы и Rolex'ы, известные с советских времен. Ничего другого многие и не знали. Так что пришлось приложить немало усилий, чтобы хоть как-то просветить покупателей. Мы старались привить определенную культуру потребления, рассказывая клиентам о различиях в марках ручек и часов, тонкостях пользования ими и прочем.

Всем понятно, что в наши дни часы — не только прибор для измерения времени, а некий статусный аксессуар. Поэтому, когда клиент загорается купить сию же минуту какую-то дорогую вещь, мы всегда советуем хорошенько подумать, взвесить все «за» и «против» и понять, насколько вожаемый предмет ему необходим. Хотя зачастую в подобной ситуации у продавца может возникнуть соблазн немедленно продать дорогой товар. Но моей компании не нужно, чтобы человек что-то купил, а потом об этом пожалел. Мы хотим, чтобы покупка продолжала радовать вас и завтра, и послезавтра, и через год.

Теперь о работе с клиентами. Мы приняли решение не приглашать на должности продавцов и консультантов людей, имевших опыт работы в торговле: переучивать всегда сложнее, чем учить заново. Идеальными продавцами оказались люди в возрасте лет тридцати, с высшим техническим образованием (благо многие инженеры потеряли работу, рынок кадров в те послеперестроечные годы был велик). Наша компания смогла предложить им вполне приличную зарплату, и в результате мы начинали с уникальным, интеллектуально сильным составом, какой сейчас ни за что уже не собрать (либо платить запредельную зарплату).

Теперь немного о наших магазинах. Мы совершенно сознательно пошли на то, чтобы они не были похожи друг на друга даже архитектурно. Их объединяет название и общая стратегия работы, но каждый из них индивидуален.

Есть «проходные» магазины; есть, напротив, располагающие к неспешному выбору. В таком магазине человек может провести час или два, попить кофе, полистать каталоги... И еще одно отличие всех наших магазинов: в каждом есть специально отведенное место, где можно сесть за стол и спокойно пообщаться с продавцом-консультантом. До нас в России этого никто не делал, и поэтому мы действительно первые. Мы не продаем клиенту товар, мы помогаем ему купить. Мы выстраиваем некие партнерские отношения с клиентом и никогда не общаемся «через прилавок».

Если нужно охарактеризовать нашу компанию одной фразой, я бы сказал: «Мы — лучшие!»

Я в этом убежден и говорю это совершенно уверенно — хотя бы потому, что у нас самый лучший, профессионально работающий персонал.

### О МУЖСКИХ УВЛЕЧЕНИЯХ

Когда меня спрашивают, какие у меня увлечения, я всегда отвечаю: «Часы, женщины, машины». Мне часы ближе прочих аксессуаров. При этом я не считаю себя коллекционером, и мне сложно давать на этот счет какие-либо советы. Я вынужден смотреть на часы с точки зрения бизнеса: что будет продаваться, а что нет. Стирается грань между тем, что нравится тебе как потребителю и что нравится как бизнесмену. К тому же за годы работы я видел такое несметное количество разных часов, что эмоции притупились. Сейчас меня очень непросто чем-то удивить. Конечно же, у меня дома не одни часы, но ведь просто физически невозможно купить все, что нравится. Я не такой неистовый фанат, чтобы поставить дома шкаф на четыреста часов и пытаться его постоянно заполнять. Хотя такие фанаты есть, и мы всячески поощряем их увлечения. Для себя я выбираю только те часы, которые действительно буду носить, а не складывать в ящик стола.

Кстати, не стоит забывать, что часы, как и трусы, вещь очень интимная. А уж для мужчины часы — это самый тонкий индикатор личности. Ведь с машинами все понятно: если ты гонщик, то Ferrari или Porsche; любишь комфорт — Maybach или Mercedes. Согласитесь, выбор, в принципе, ограничен. А благодаря часам вы можете полностью реализовать свои вкусовые пристрастия: скажем, белое или желтое золото, серебро или платина и т. д.

Я, например, всегда обращаю внимание на то, какие у человека часы. Для меня это некий показатель. А, скажем, для каких-то южных стран, где все ходят в шортах и футболках. — это вообще единственный показатель.

Хотя, как я заметил, есть множество очень обеспеченных людей, у которых совершенно простецкие часы. Часы для них — вещь не самая актуальная и важная. Но и среди таких персон все же есть те, кто понимает, что их статусу должны соответствовать определенные часы. Есть и иная категория: они носят очень дорогие часы, дабы продемонстрировать насколько круты, но таких меньше.

В нашей жизни много суеты и, увы, мало положительных эмоций. А часы и машины их восполняют. Моя машина всегда рядом. Я с утра встал, поехал на работу (благодаря городу живу) — и у меня уже появился необходимый заряд положительных эмоций. Я активный водитель, мне это действительно в радость. И даже часто говорю: «Когда я найму себе личного водителя — значит, я умер или это уже не я». То же самое и с часами: утром я надеваю те часы, которые нравятся, соответствуют



моему настроению, и получаю от этого удовольствие. А ведь многие к часам относятся совсем иначе: для них часы — то же самое, что костюм с галстуком, которые нужны в офисе. Значит, у человека есть какая-то другая страсть — может быть, он собирает марки или бабочек. Иначе просто становится скучно жить.

Я всегда говорю, что мы (компания, торгующие бизнес-сувенирами) сто двадцать восьмые в очереди. Ведь абсолютно естественно, что, заработав приличные деньги, люди сначала покупают квартиры, машины, дома, начинают нормально есть, одеваться и т. д. И только тогда, когда у человека все совсем хорошо и он внутренне созрел, он может заинтересоваться и тем, что предлагаем мы. Хотя, безусловно, есть исключения. Я, например, сначала купил себе машину, а потом уже нормальное жилье. Просто я фанат авто! Так сложилось.

# Pen World

ЖУРНАЛ О МИРЕ ПИСЬМА ДЛЯ ЦЕНИТЕЛЕЙ РОСКОШИ

Эти и другие материалы журнала «Мир Ручек»  
Вы можете найти на сайте [www.ElitePen.ru](http://www.ElitePen.ru)

**Copyright © ООО «Мир Ручек»**

Все права на материалы охраняются в соответствии с законодательством РФ.  
Любое использование возможно только с письменного разрешения правообладателя.