

# СИБИРСКИЕ ОКНА



**Рынок светопрозрачных конструкций Сибири — динамично развивающееся направление в экономике региона. О том, каковы тенденции в его развитии, проблемы, планы, прогнозы, а также о целях и задачах в связи с этим Ассоциация участников рынка светопрозрачных конструкций рассказывает нашему корреспонденту директор Ассоциации Светлана Леонидовна Демина.**

— Четыре года назад в Новосибирске появилась некоммерческая организация — Ассоциация участников рынка светопрозрачных конструкций. Она призвана сделать работу компаний, работающих на рынке светопрозрачных конструкций, более комфортной, с одной стороны, и более качественной и ответственной, с другой. Учредителем выступила консалтинговая компания «Имилайн», специализирующаяся на внедрении системы регулярного менеджмента. Мы создавали нашу Ассоциацию с целью добиться того, чтобы игроки на рынке светопрозрачных конструкций наконец действительно повернулись к клиенту лицом.

Изначально нам претила контролирующая функция, наши решения носят рекомендательный характер, и мы надеялись, что в движении за повышение качества продукции в Ассоциацию войдут компании, которые готовы бороться за лидерство в отрасли, повышая качество товара и обслуживания. Однако опыт показывает, что даже перед лицом угрозы вытеснения с рынка более опытными, сильными игроками многие компании готовы скорее проиграть, чем идти навстречу клиенту.

Подобное мировоззрение вызывает безусловное удивление, ведь даже в самый разгар сезона производственные мощности загружены, как правило, лишь на 60%.

Для нас очень важно поддержать те компании, которые в своей деятельности соблюдают технологию выполнения работ и стандарты качества продукции, которые хотят соперничать на рынке благодаря своим конкурентным преимуществам, а не за счет обмана и манипуляций с потребителями.

Наша ассоциация появилась вследствие необходимости создания организации, которая бы взяла на себя функции независимого арбитра, была очевидна. Во-первых, на рынке еще остается некоторое количество недобросовестных конкурентов, которые создают негативный имидж бизнесу посредством выпуска некачественной продукции, путем незаконных методов изготовления товаров и производства работ. Это означает использование нелегальных технологий, отсутствие лицензированных комплектующих, отсутствие лицензии на деятельность вообще.

Ассоциация сегодня оказывает помощь по разработке и внедрению стандартов и критериев профессиональной деятельности, содействует прописыванию правил и процедур по всем базовым направлениям работы менеджеров, конструкторов, технологов, сборщиков, монтажников. Мы производим аттестацию профессиональной деятельности сотрудников компаний по программе «Мастер волшебного сервиса», оказываем помощь в организации контроля качества работы персонала в вопросах лицензирования и технической поддержки, включая разработку ТУ, внутренних стандартов.

Во-вторых, основанием для появления Ассоциации явилось отсутствие системы подготовки специалистов и системы адаптации их к требованиям профессии, а также дефицит технических специалистов со зна-



*Семинар для региональной группы конструкторов алюминиевых профилей (Новосибирск)*



нием особенностей организации производства, оборудования, различных профильных систем, фурнитур и дополнительного оборудования. Рост потребности в специалистах на рынке пластиковых окон все еще велик. Особенно много привлеченных специалистов требуется во время пика подъема производства — летом, когда потребители делают ремонты и предпочитают ставить пластиковые окна. Основная деятельность Ассоциации в этом направлении — непрерывное профессиональное развитие участников рынка светопрозрачных конструкций, организация обучения и повышение квалификации персонала.

У нас отработана система профессиональной подготовки и адаптации сотрудников фирм-операторов этого рынка, подбор и найм персонала, уже на протяжении 4 лет мы успешно проводим тренинг «Искусство эффективных продаж» для менеджеров отдела продаж светопрозрачных конструкций. Тренинг постоянно обновляется в связи с изменениями на рынке. Два года назад мы начали проводить тренинги для конструкторов — замерщиков и монтажников. Всего за весь период существования Ассоциации было обучено более 800 человек. Много это или мало? Мы считаем, что каждый шаг в направлении повышения квалификации участников рынка — наша маленькая победа.

Еще одна проблема на рынке светопрозрачных конструкций — это дефицит информации, слабый информационный обмен. Для заполнения этих пробелов Ассоциацией ведется, как нам думается, достаточно большая работа по составлению и публикации аналитических обзоров и отчетов по рынку пластиковых

окон, ведению мониторинга рынков пластиковых окон, деревянных конструкций, а также с применением алюминиевых конструкций, изучению менталитета потребителя пластиковых окон, разработке методических пособий, организации мероприятий по обмену опытом, привлечению консультантов для обучения и консультирования сотрудников, созданию методических и учебных материалов (видеокурсов, пособий).

Мы стараемся собрать у себя всю литературу, которая сейчас издается по нашей профессиональной тематике в России. Бесплатное пользование библиотекой и специальной деловой литературой — это одно из направлений нашей методической помощи компаниям. Также ведется сбор оперативной информации о новых технологических разработках, новинках и тенденциях развития рынка, о нормативах, регулирующих работу отрасли, и консультации по их применению. Ассоциация участников рынка светопрозрачных конструкций — официальный представитель Межрегионального института окна на территории Сибири по распространению методической литературы.

Большинство компаний на данном рынке Сибири — это небольшие предприятия, численность сотрудников которых менее 100 человек. Как правило, им не выгодно содержать обслуживающие должности: технических экспертов, маркетологов, рекламистов, менеджеров по персоналу, аналитиков и бизнес-тренеров. Поэтому Ассоциация позволяет пользоваться услугами специалистов высокого класса каждой компании. Консультанты Ассоциации на протяжении нескольких лет ведут рубрику «Маркетинг» в журнале «Светопрозрачные конструкции».

Особое направление Ассоциации — работа с потребителями пластиковых окон. В этом сезоне обращения потребителей в Комитет по защите прав потребителя увеличились на 5% по сравнению с прошлым. Это говорит о большей требовательности покупателей к оказано им услуги. И обратившийся к нам потребитель всегда сможет получить квалифицированный совет и помощь в выборе компании для приобретения пластиковых окон, получить помощь в организации квалифицированной экспертизы независимыми специалистами и квалифицированную помощь в спорной ситуации. Взаимодействие с Комитетом по защите прав потребителей дает возможность оперативно реагировать на конфликтные ситуации и не доводить дело до судебных разбирательств. Выезды на место создавшегося конфликта, разъяснительная работа с покупателями и продавцами, оказание других необходимых услуг позволяют решать проблему еще на стадии ее возникновения. Компаниям, допустившим ошибки

в своей деятельности, всегда дается шанс исправить их и не потерять свое лицо и репутацию. При этом Ассоциация не идет на поводу у той или иной стороны. Принцип независимости и неподкупности у нас осуществляется полностью.

На сегодня Ассоциация участников рынка светопрозрачных конструкций уже давно перешагнула границы города Новосибирска, где была создана. Наша территория сегодня — это Западная и Восточная Сибирь, Алтайский край и Кузбасс. Мы работаем от Екатеринбурга, Челябинска и Омска до Иркутска, Братска и Хабаровска. В каждом городе, конечно, есть постоянные партнеры, сейчас это 325 компаний. По сути, на базе Ассоциации создан региональный ресурсный центр в сфере производства и эксплуатации светопрозрачных конструкций. Его основные базовые проекты направлены на сертификацию качества обслуживания персонала, контроль за соблюдением технологии производства и монтажа, сбор информации о рынке. Ассоциация готова объединить организации, которые готовы тратить ресурсы и силы, чтобы предоставить своим клиентам высочайший уровень обслуживания.

Сегодня в Новосибирске на рынке пластиковых окон работает около 400 компаний-производителей и установщиков светопрозрачных конструкций. Каждый год в сезон появляется небольшое количество новых компаний, но ситуацию это особо не меняет. Клиенты продолжают ориентироваться на крупные компании, которые постоянно «на слуху». Они активно конкурируют друг с другом, новичкам остается в основном искать своего клиента, привлекая более низкими ценами. Емкость рынка оконных конструкций в НСО примерно в 2–2,5 млн. кв. м (14–15 млрд. руб.). Рынок еще продолжает расти, но все же происходит его постепенное насыщение, динамика роста спроса замедляется. В 2005 г. рынок вырос на 27%, в 2006 г. — на 49%, а в прошлом году — всего лишь на 25%. Сейчас рост продаж и производства еще ниже, и думаю, что он остановится на отметке 15–17%. Число компаний, занимающихся алюминиевыми конструкциями, у нас не так высоко, но все же больше 100. Деревянными конструкциями занимаются более 50 компаний.

Рынок реконструкции окон стабилизировался, и в ближайшие 2–3 года темпы роста могут составить 5–15%. А темпы роста сегмента пластиковых окон в новостройках в последние 2–3 года составил в среднем 15–20%. По-прежнему рынок Сибири ориентирован на частного покупателя, со стороны корпоративных клиентов рынок стал расти только с 2007 г. До сих пор 75–90% заказов обеспечивают частные клиенты.

Новосибирск сегодня — центр по производству светопрозрачных конструкций Сибирского региона. В городе находятся региональные представительства всех ведущих производителей профильных систем, заводы по производству профиля, региональные склады большинства компаний этой отрасли.

Кроме всего, если учесть наш опыт в обучении персонала для регионов, можно сказать, что Новосибирск на сегодня далеко продвинулся и в обслуживании клиентов. Самым отстающим пока остается, как ни странно, европейская часть, например Екатеринбург, а вот Тюмень и ее северные районы, Иркутск и Братск, уделяют обслуживанию клиентов очень большое внимание.

Сейчас происходит объединение компаний под большими продвинутыми брендами, для фирм это выгодно, ну а за счет дилеров гиганты повышают свой авторитет и узнаваемость. Ну а маленьким компаниям так легче жить и работать в условиях конкуренции. Но для компании-производителя контроль за деятельностью дилера — это дополнительная ответственность. Хотя это способствует расширению и укреплению бизнеса.

В условиях усиливающейся конкуренции дилеры и агенты стремятся диверсифицировать деятельность, предлагая покупателю дополнительные товары — жалюзи, рольставни, потолки, системы перегородок, автоматические ворота, алюминиевые конструкции, входные двери и т. д. При этом особое внимание уделяется качеству.

Если говорить о качестве производства, то его повышению за последний год способствовала смена устаревшего оборудования на новое, а также ужесточение системы службы качества на самих производствах.

У нашей Ассоциации большие планы на будущее, соответственно большой работе, предстоящей компаниям, производящим светопрозрачные конструкции. Есть твердая уверенность, что вместе мы многое сможем сделать в Сибирском регионе для развития нашей отрасли.

Подготовила **Елизавета ИСАЕВА**

