

15 лет лидерства в регионе

В ноябре 2007 года ПКФ «Горизонт-сервис» г. Краснодар отмечает свое пятидесятилетие. Мы встретились с представителями этой фирмы. Они рассказали нам вкратце о состоянии своих дел и перспективах развития. Представляем результаты нашей беседы, приуроченные к этому событию.

Существует ли такая спутниковая фирма в России, в трудовых книжках многих сотрудников которой в течение 15 лет стоит один и тот же штамп о трудоустройстве? Конечно есть – это ПКФ «Горизонт-сервис». На самом юге России, вблизи Кавказских гор, Черного и Азовских морей, находится город Краснодар, в котором уже свыше пятнадцати лет весьма успешно трудится одна из самых старейших фирм на нашем рынке, занимающаяся установками спутниковых тарелок.

Название своё фирма изначально приобрела от минских телевизоров «Горизонт», сервисом которых и занималась. Всё началось в 1992 г. – когда закончились поставки телевизоров с Белоруссии, и понадобилось как-то переориентировать профиль фирмы. Тут как раз один из знакомых руководства привез со Словакии комплект оборудования с антенной 1,8 метра для приёма трех каналов со спутника HotBird. Сначала все отнеслись к новшеству скептически. Но надо отдать должное основателю фирмы Апанасенко Вячеславу Анатольевичу, который будучи радиоинженером-разработчиком по профессии, весьма активно взялся за освоение новой для себя техники. Эту антенну устанавливали почти две недели, и, в конце концов, увидев прекрасную картинку MTV, восторгов у всех было неопределимо. Так первая спутниковая антенна попала на Кубань. Заказав через партнёров ещё пять комплектов, продав их, сотрудники фирмы поняли перспективность этого нового направления. Таким образом, и появилась возможность войти в мир спутникового телевидения раньше всех в регионе.



Основатель фирмы ПКФ «Горизонт-сервис» и её бессменный директор Апанасенко Вячеслав Анатольевич недавно отпраздновал своё 55-летие.

Всего за несколько лет удалось сколотить коллектив единомышленников, которые подняли количество заказов на установки и создали имидж фирмы. Вопреки реакции скептиков, утверждающих о не перспективности таких работ на тот момент в связи с дороговизной оборудования, число клиентов все же увеличивалось. Прекрасная реклама, знание законов тогдашнего рынка и профессиональный опыт руководства, вывели организацию на приемлемый уровень рентабельности. И уже в 1995 году удалось продать и установить более 300 полноценных комплектов спутникового телевидения. Приличная часть продаж, так или иначе, была связана с местами, где полностью отсутствовало эфирное телевидение: горы, морское побережье. Да и иностранцев, особенно туркоязычных, в крае проживает и сейчас в достаточном количестве. Всё это может говорить о том, что Кубань – хоть и весьма компактный рынок для спутникового оборудования, но, тем не менее, достаточно активный. Юг всегда отличался несколько иной спецификой от центра России.

Следующую задачу, которую пришлось весьма тяжело преодолевать в последующие годы – дефицит качественной техники. Изначально оборудование поступало от российских поставщиков, которые постоянно подводили по качеству, срокам или ассортименту. Поэтому в последствие пришлось перейти на прямые поставки аппаратуры от западных изготовителей, в частности от фирм «Echostar», «Hirshman» и «Funke» из Голландии. Это и позволило подняться коллективу до мирового уровня мышления и открыть в Краснодаре одним из первых в России специализированный магазин спутникового телевидения.

Но секрет долговременного успеха фирмы был не только в этом. До сих пор в деловой среде бытует мнение, что именно от продавцов – торговых агентов, менеджеров – зависит товарооборот. Это не более чем миф, многие в него верят, считают на фирме «Горизонт-сервис». Продавцы, за редким исключением, уполномочены решать лишь оперативные вопросы, тогда как в организации сбыта наиболее важными являются технический и стратегический уровни. Меняются технологии, запросы клиента, показатели насыщенности рынка, принципы маркетинга, факторы риска и успеха. Если в организации не решены фундаментальные вопросы, продавцы мало что смогут сделать. Поэтому изначально, на фирме изучаются потребности клиентов, учитывается их мнение, предлагаются оптимальные решения, и лишь затем только составляется ассортимент оборудования. Даже зачастую большой опыт оказывается бессилем, когда выбор невелик. Так, что наличие нужного ассортимента является ведущим фактором, а уже уровень цен или скорость выполнения заказов затем уже сопоставляются по своей значимости с задачами текущего момента.

Есть ещё одна составляющая успеха – порядочность деловой репутации. С самого начала фирма позиционировала открытость и прозрачность бизнеса. И результаты оказались в выигрыше. Видимо, покупатели поровну делятся на тех, кому, в общем-то, всё безразлично, лишь бы было дешевле, и тех, кто высоко ценит роскошь человеческого общения. Сколько людей – столько мнений и требований. Поскольку прекрасные маркетинговые технологии, рекламные программы в любой компании придумывает и реализует человек, то именно он является главным элементом в контакте с покупателем. Эту простую аксиому давно поняли на фирме, и научились применять её на деле. «Любой клиент – наш партнер» – таков девиз работников. Поэтому благодарных поклонников фирмы сейчас можно встретить по всему Северному Кавказу.

С момента создания и до настоящего времени фирма специализируется только на продажах и установках спутникового оборудования, как для частных, так и организаций. Сейчас в офисе фирмы трудятся всего 8 человек, а дополнительные сотрудники заняты непосредственно дистрибьюцией товаров на складе и в магазинах. Они и контактируют с агентской сетью по краю, которая занимается исключительно только установками оборудования. Являясь оптовым поставщиком ПКФ «Горизонт-сервис» работает в основном с розничными распространителями и установщиками спутникового оборудования. В офисе фирмы стоит многоканальный телефон, через который принимаются заявки по регионам и осуществляются консультации с клиентами по технической стороне дела. Сервисная поддержка проданного оборудования так же осуществляется специалистами фирмы непосредственно в офисе.



Офис фирмы расположен в одном из центральных жилых районов города Краснодара. Явное преимущество ведения бизнеса в таком месте – большое количество парковочного места для автомобилей.



В весьма популярном магазине «Спутниковое телевидение» на ул. Коммунаров, где продавцы всегда имеют возможность уделить внимание розничному покупателю.

Розничная продажа производится в двух специализированных магазинах “Спутниковое телевидение”, где уже каждому клиенту уделяется достаточно времени для решения его

задачи. Всё продаваемое в магазинах оборудование сертифицировано в России и обязательно имеет сервисную поддержку с гарантийным ремонтом непосредственно в месте продаж.

При большом количестве проданной за все годы аппаратуры совершенно не удивительно, что люди, купившие её, приносят в случае отказа на ту же фирму, где её и приобретали. Поэтому на «Горизонт-сервис» пришлось организовать послегарантийный ремонт и обслуживание пришедшего со временем в негодность оборудования клиентов. Сотрудники, всецело отвечающие за это, имеют контакты с основными производителями спутниковой техники и получают запасные части от поставщиков напрямую. Таким образом, становится возможным производить ремонт изделий клиентов в течение довольно короткого времени. Благодаря тесным связям с компаниями «General Satellite» и «Golden InterStar», ремонт изделий этих производителей не ограничивается только проданными по собственной сети, а сервис распространяется на всё что продано под этими торговыми марками на территории края. Более оптимистично бы хотелось видеть гораздо большее число брендов в числе восстановленных, но практически все кто попадает на российский рынок, к сожалению, мало уделяет внимания вопросам последующей судьбы своих изделий. А это как раз один из факторов, из которых в будущем и сказывается объем продаж, считают на фирме. Поэтому названия тех компаний, которые гремели лет десять назад на нашем рынке, многим сейчас, наверное, уже ни о чем не говорят.



Ремонт и техническая поддержка проданного оборудования осуществляется мастерами фирмы прямо в месте продажи этой техники.

Сотрудники раскрывают нам секрет: «Наши конкуренты не вкладывают деньги в развитие, а работают по принципу - все 100 процентов в товар. А «Горизонт-сервис» всегда можно увидеть на основных дилерских презентациях и выставках». Чтобы способствовать своему дальнейшему развитию, фирма принимает участие в региональных специализированных выставках по новым информационным технологиям, где неоднократно получала различного вида поощрения и дипломы. Последняя состоялась в Краснодаре в 2006 году. В ней приняло участие свыше 115 фирм Южного федерального округа, и было порядка 58 000 посетителей. В каком ещё из регионов России Вы видели такое?



На выставочных стендах ПКФ «Горизонт-сервис» всегда можно увидеть «живьём» новинки техники и услышать подробный рассказ о них.



Всё это установлено только с целью получения качественных телевизионных каналов для кабельного телевидения. Скажу с уверенностью – работы много.



Антенный пост на высоте 2000 метров над уровнем моря на турбазе в ущелье Аксаут. В этом месте даже сигналы на КВ-диапазоне не принимаются.



Пример выполненных работ с моторизированной антенной 2,0 метра на частном доме.

Вот таким образом фирма ПКФ «Горизонт-сервис» и по настоящий день остается в лидерах региона не только по продажам спутникового оборудования. А её директор Апанасенко В.А., с оптимизмом присущим южным людям, с уверенностью смотрит в будущее: «Мы же

небольшая мобильная команда профессионалов и всегда готовы к новым технологиям. И сейчас для нашего бизнеса весьма радужные горизонты. В этом году, например, плотно начали работу по предоставлению услуг по установкам двухстороннего спутникового Интернета по всей территории Кубани и по небольшим ценам. При этом мы легко можем конкурировать с московскими фирмами, так как имеем гораздо меньшие затраты, чем они. К тому же всегда привлекаем своих агентов на местах. И сейчас продолжаем поставлять оборудование в большом ассортименте для большого количества установщиков по краю. Они прекрасно работают с нашим оптовым складом. У нас на складе всегда есть цифровые ресиверы, антенны, конверторы и различные запасные части к спутниковой технике. Наши специалистов достаточно для того, чтобы решать все современные задачи, и делать это эффективным образом. Ведь в своей работе мы всегда стремимся расширять сеть клиентов, продавать товары и услуги надлежащего качества и заслуживающие, к тому же, высокого доверия. Тем самым стараемся максимально удовлетворить нашего потребителя.

А Вы знаете, что самым приятным сюрпризом при покупке техники может быть не только её цена? Нет. Тогда заходите к нам... »

Ну что же, наверняка грядущий HDTV и VSAT-бизнес сулит неплохие перспективы лидеру региона, которому сегодня исполнилось всего 15 лет.