

# **ВВК** Первая региональная сервисная конференция **ВВК Electronics: сервис на уровне мировых стандартов**



Компания BVK Electronics Corp., LTD. (China) и ООО «Сервисный центр ВВК» выступили с новой инициативой и провели 17 ноября 2006 г. Первую региональную сервисную конференцию BVK Electronics. Ее тема — «Качественный сервис для покупателей продукции ВВК» — оказалась настолько интересной, что на мероприятие, проходившее в московском «Арт-Отеле», съехались более 50 участников из 29 городов России, стран СНГ и ближнего зарубежья, а также представители средств массовой информации. Впервые для откровенного разговора, обсуждения проблем и обмена опытом в области сервисного сопровождения собрались вместе как руководители крупнейших сервисных центров, сервис-менеджеры ведущих дистрибьюторских и розничных компаний, так и руководители московского Представительства BVK Electronics и Сервисного центра ВВК. Участников конференции приветствовал Чжан Хайтао, Первый секретарь Канцелярии по торгово-экономическим вопросам при посольстве КНР в РФ.

Рабочая часть сервисной конференции состояла из нескольких секций. Открывая конференцию, Дмитрий Лихачев, Генеральный директор ООО «Сервисный центр ВВК», заявил: «Качественный сервис — это нечто большее, чем только безупречный ремонт сломавшегося изделия. В первую очередь, это взаимодействие и общение с конечным потребителем через сервисный центр. И это общение должно вызывать положительные эмоции, оставлять приятные воспоминания и способствовать созданию долгосрочных, доверительных отношений между потребителем и компанией-производителем».

«Мы уделяем ключевое внимание сервису нашей продукции, — заявил в своем программном докладе



**Глава Представительства BVK Electronics Corp., LTD. в России и СНГ Павел Урсу**

Павел Урсу, Глава Представительства BVK Electronics Corp., LTD. в России и странах СНГ. Это одно из приоритетных направлений в нашем бизнесе. Потребитель должен быть уверен, что, купив продукт марки ВВК, он не останется один на один со своими проблемами — мы всегда готовы прийти на помощь, если потребуется. Наше кредо — сервис на уровне мировых стандартов». Павел Урсу подвел итоги работы: впервые были объявлены результаты деятельности за 9 месяцев 2006 года компании BVK Electronics в зоне действия российского Представительства. Кроме того, в своем докладе Павел Урсу описал структуру корпорации (China), рассказал об истории возникновения и развитии сервисной сети BVK Electronics.

Выступление Дмитрия Лихачева, Генерального директора ООО «СЦ ВВК», было посвящено важнейшим вопросам сервисного бизнеса, подведению итогов и анонсированию планов работы с авторизованными сервисными центрами, способам усиления взаимной ответственности перед потребителем и совершенствованию системы оценки качества работы. В настоящее время в России, Беларуси, Украине, Казахстане, Латвии, Эстонии и Узбекистане функционируют 325 АСЦ. Только в России за период с января по сентябрь 2006 года все действующие на ее территории авторизованные сервисные центры отремонтировали более 79 тысяч изделий производства BVK Electronics, а выплаченная им компенсация за ремонтные работы составила 33 млн. 643 тыс. рублей. При этом средний срок отгрузки запчастей со склада компании-производителя за прошедшие полтора года сократился с 10 до 7 дней.

«Наша задача — сохранить положительную динамику улучшения качества поставки запасных частей, — отметил Дмитрий Лихачев. — Чтобы добиться этого, мы работаем над решением целого ряда задач: совершенствованием системы заказа запасных частей, ускорением их доставки в АСЦ (включая авиафрахт и оптимизацию логистики), внедрением системы опережающего заказа запчастей на новые модели продукции».



**Участники конференции**

Докладчик особо подчеркнул, что повышение качества сервиса является сегодня одной из приоритетных задач компании BVK Electronics. «Прежде всего, мы понимаем под этим безупречное исполнение всех процедур послепродажного обслуживания продукции, включая вежливое и доброжелательное обслуживание потребителя в сервисном центре, быструю и своевременную поставку запасных частей и выполнение ремонта в кратчайшие сроки, — отметил Дмитрий Лихачев. — Наш сервис начинается еще до поступления продукции в продажу. Большинство возникающих проблем мы решаем совместно с компанией-изготовителем на этапе производства продукта».

Интерес аудитории вызвало выступление Михаила Крундышева, заместителя Главы Представительства BVK Electronics Corp., LTD. в России и странах СНГ. Он рассказал о текущем положении дел на рынке потребительской электроники и о том, какая продукция, по его мнению, будет востребована в ближайшее время. Значительная часть презентации была посвящена но-

вым продуктам, которые компания намерена представить на рынках России, стран СНГ и Балтии в 2007 году, причем с большинством новинок можно было ознакомиться в конференц-зале. «Мы уверены, что успешное выполнение намеченного плана создаст нам серьезные конкурентные преимущества, а следовательно, позволит укрепить наши позиции на российском рынке и организовать еще более успешную реализацию поставок продукции BVK на рынки России, стран СНГ и Балтии» — отметил М. Крундышев.

Заключительная часть конференции была организована в формате круглого стола. Свои пожелания и замечания о работе СЦ BVK и развитии сервиса продукции BVK высказали: руководитель московского сервисного центра «Интеррадиоприбор» Андрей Беркенблит, руководитель саратовского сервисного центра «Скарт» Юрий Тарасов, руководитель сервисного центра компании «Евросеть» Станислав Горшенин. Участники подчеркнули необходимость взвешенного подхода к созданию системы оценки качества работы сервисных

центров и ее практической реализации.

«Сервисные центры высоко ценят открытую политику, проводимую компанией BVK Electronics в отношении своих партнеров, — заявил Сергей Тышковский, генеральный директор ООО «ТЦ Та-лион-Сервис», выступая от имени участников конференции. — Работая в условиях взаимной заинтересованности и оптимизируя наши бизнес-процессы, мы сможем сделать их проще, понятнее и быстрее, станем ближе и доступнее для клиента и, в конечном счете, сможем предоставить ему то, что он ждет от нас — качественный, надежный и доступный сервис на уровне мировых стандартов». Органичным продолжением мероприятия стало выступление известных артистов в сочетании с дегустацией китайских национальных блюд и чайной церемонией в лучших традициях Китая. Большинство участников конференции отметили необходимость проводить такие встречи регулярно. Это предложение было принято. Следующая сервисная конференция состоится в 2008 году.