

«УНИВЕРБЫТ»: БЫТЬ ИЛИ НЕ БЫТЬ?

Не знаю как у вас, а у меня сфера бытового обслуживания населения прочно закрепилась в сознании как выдающаяся примета социалистического быта. В директивные времена в рамках заботы о трудящихся широко декларировалось предоставление разнообразных и дешевых бытовых услуг. При несомненных достоинствах такой системы были в ней и просто удручающие недостатки, ставшие притчей во языцех и подлинным источником вдохновения для многочисленных сатириков. Но это в прошлом. А как чувствуют себя предприятия бытового обслуживания сегодня, пустившись в самостоятельное плавание по холодному морю рыночной экономики?

Об этом наш разговор с директором ТОО «Универбыт» Таисией Ивановной БОЯРОВОЙ.

- Таисия Ивановна, я сначала подумал, что это огромное здание, известное всем новокузнецчанам, и есть ваш «Универбыт»...

- Что вы! Во-первых, здание называется не иначе как «Дом бытовых услуг», а проще - Дом быта. Во-вторых, наше предприятие вместе с девятью бытовыми предприятиями города, расположенными здесь же, входит в акционерное общество «Сервисбыт». Достаточно назвать «Центр моды», «Сибирячку»...

- «Универбыт» - это универсальные бытовые услуги?

- Совершенно верно. Для нашего предприятия как раз характерен такой необычайный разброс по видам оказываемых услуг. Всего их сорок. Существенную долю составляют фотоработы, а также ритуальные услуги, пошив спецодежды, прачечная, переплетная мастерская, ломбард и т.д. Занимаемся мы и ремонтом одежды, за который, кстати сказать, никто сейчас не берется, потому что невыгодно. У нас даже свой психотерапевт есть. (К сведению горожан, он принимает на 4-м этаже).

- Таисия Ивановна, полагаю, было непросто, получив самостоятельность, выжить в сложившейся экономической ситуации и управлять такой сложной системой. На что опирались вы в своей работе?

- В первую очередь на наших людей. На грамотных специалистов и ответственных работников. Без них было немислимо наше будущее. Нам удалось сохранить кадры и стабилизировать многоопытный коллектив. Это, я считаю, самое главное, и отсюда все наши успехи. У нас сегодня практически отсутствует текучесть кадров, мы вовремя выплачиваем заработную плату, в том числе авансом, поддерживаем в рабочем состоянии свои помещения и оборудование, не имеем долгов. Согласитесь, это уже неплохо.

- А если говорить о прибыли?

- Все заработанные деньги идут на оплату ремонта, коммунальных услуг и зарплату работникам. Пока надо жить, не надеясь на особую прибыль, а там видно будет. Вы посмотрите, какие у нас цены - самые низкие в области. За счет этого нам удалось решить и вторую главную задачу - сохранить клиентуру.

- Кстати, каковы ваши взаимоотношения с клиентами?

- Как я уже сказала, мы сохранили все 40 видов услуг, и это привлекает к нам людей. Клиенты идут к нам кроме прочего потому, что не опасаются встретиться здесь с пренебрежительным к себе отношением, а тем более с грубостью. Мы придерживаемся того правила, что лучше переделать вещь, в ущерб себе, как этого требует заказчик, и не возражать, даже если объективно он и не прав. Словом, стиль взаимоотношений стал совершенно другим.

- Проиллюстрируйте, пожалуйста...

- Приносил как-то один гражданин изготовить цветную фотографию на памятник. Сделали, а ему не понравилось, хотя, по правде сказать, оригинал был очень плох. Настоял, чтобы переделали, и взял второй экземпляр, на наш взгляд, хуже того, первого. В данной ситуации качество зависело от случая. Понимаете, мы ведь руководствуемся еще и определенными этическими нормами: безнравственно испортить людям настроение в день рождения, в день свадьбы, добавить переживаний в день похорон...

- Таисия Ивановна, значит, в противовес некоторым «бытовикам», вы считаете, что сфера бытового обслуживания существует прежде всего для населения?

- Разумеется, она должна служить людям, она им необходима. Наше предприятие «Универбыт» всегда открыто людям, независимо от их достатка и социального положения. Приходите, мы всегда рады вас видеть!

- Желаю вам удачи!

Беседовал Александр АДЕЖКИН.