

ФИНАНСЫ

КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ

«Здесь говорят на языке, понятном предпринимателям»

В Перми прошла бизнес-конференция «Клуба Клиентов» Альфа-Банка

На конференции представителям малого бизнеса рассказали, как ориентация на потребности клиента, покупателя помогает больше заработать. Именно этой теме, в частности, было посвящено выступление специального гостя — известного российского маркетолога, автора бестселлеров о маркетинге, личном развитии и клиентоориентированности Игоря Манна. В зале был аншлаг.

«Клуб Клиентов» Альфа-Банка для малого бизнеса регулярно проводит масштабные конференции в крупнейших городах России. В Перми встреча состоялась уже во второй раз и вновь прошла при полном зале. Банк собрал около 300 гостей, среди которых были как действующие клиенты, так и гости банка: руководители и собственники предприятий оптовой и розничной торговли, сферы услуг, производственных компаний. Не будет преувеличением сказать, что спикеры заворожили аудиторию. Они не излагали теоретические посту-

латы, а на конкретных примерах из собственной практики рассказывали, как верно принимать те или иные решения по развитию своего дела. Так, генеральный директор агентства ISEE Marketing, партнёр по обучению компании «Яндекс» Алексей Иванов провёл анализ интернет-сайтов компаний, рассказал, как лучше «зацепить» клиента, как оптимально расположить информацию внутри сайта, на чём именно сделать акцент. Предприниматель, основатель сервиса финансового учёта «Финолог» Михаил Смолянов предложил «победить бардак и сделать 10 шагов к порядку в



Дмитрий Грошев, руководитель направления нефинансовых сервисов АО «Альфа-Банк»

финансовом учёте». Он посоветовал владельцам бизнеса не полагаться на тех финансистов и бухгалтеров, которые, стремясь к экономии, зачастую охотно принимают решения за руководителя — не всегда оптимальные для бизнеса.

Эксперт-консультант и партнёр по внешним проектам HeadHunter Марина Львова говорила о правильной работе с сильными и слабыми сторонами руководителя, подборе идеальной команды и о секретах удержания ценных специалистов. В нынешнюю «смутную» пору, по её словам, основным конкурентным преимуществом для лучших кадров является «интересная работа, а не только соцпакет и заработная плата». В рамках конференции традиционно прошла интерактивная сессия «Сравни себя», в ходе которой трое пермских предпринимателей презентовали свой бизнес, эксперты провели экспресс-диагностику компаний и дали бизнесменам конкретные рекомендации. В перспективе банк, по словам руководителя направления нефинансовых сервисов АО «Альфа-Банк» Дмитрия Грошева, планирует на подобных мероприятиях ещё больше уходить в практические истории, помогать гостям и клиентам активнее общаться и рассказывать о себе.

«Цель — сделать так, чтобы бизнес клиентов развивался»

Дмитрий Грошев, руководитель направления нефинансовых сервисов АО «Альфа-Банк»:

— Впечатления от пермской публики очень хорошие: она требовательная, но в то же время мы ощутили тёплый приём. Практически все предприниматели берут рекомендации выступающих экспертов на карандаш. Это очень приятно. У нас одна цель — сделать так, чтобы бизнес наших клиентов рос и развивался. Это глобальная задача, которую банк ставит перед собой и решает различными путями. Прежде всего, мы находим партнёров, которые предлагают нашим клиентам скидки и специальные условия на товары и услуги, которые им необходимы в ежедневной деятельности. Мы собираем пул качественных региональных поставщиков, а также привлекаем в проект «Клуб Клиентов» федеральных партнёров, современные облачные сервисы для бизнеса: онлайн-бухгалтерии, CRM, конструкторы сайтов и др. Второй важный момент — мы помогаем клиентам развивать их бизнес, делись лучшими практиками на бизнес-конференциях, в ходе бесплатных вебинаров и онлайн-семинаров по актуальным вопросам. Наша команда подготовила несколько брошюр «Сравни себя» с практическими советами по развитию компаний и привлечению клиентов в конкретных отраслях. И наконец, на встречах Клуба наши клиенты могут рассказать о себе, найти единомышленников и наладить деловые связи. Спикеры, приглашённые эксперты — это тоже наши клиенты. Так складывается, что с нами работают действительно профессионалы и просто очень хорошие люди. Они искренне делают своё дело, это специалисты высшей квалификации, которые действительно хотят вместе с нами помогать российскому бизнесу развиваться.

«Это любопытный опыт»

Илья Селезнёв, создатель и руководитель Объединённой лесной компании:

— Когда Альфа-Банк проводит мероприятия, мы всегда стараемся в них участвовать, потому что они всегда интересны, актуальны. Когда мне предложили выступить на сессии «Сравни себя» и рассказать о своём бизнесе, я согласился, потому что это любопытный опыт. Мне всё понравилось. Спасибо Альфа-Банку, спасибо спикерам. Рекомендации Игоря Манна мы слушаем не первый раз, используем их, и они отлично работают.

«Клиенты ценят то, что мы для них делаем»

Наталья Петропавловская, директор по массовому бизнесу Альфа-Банка в Перми:

— Наша конференция в Перми проходит во второй раз — в этом году мы увидели много знакомых лиц. Значит, клиенты ценят то, что мы для них делаем. В зоне отдыха были представлены партнёры «Клуба Клиентов» из Перми, у которых была возможность рассказать о себе, о своих услугах, пообщаться с коллегами, установить новые деловые связи. Мы многое делаем для того, чтобы наши клиенты получали новую информацию, развивались, а вместе с ними развивались и мы. В наших хороших взаимоотношениях заложено будущее.



Предпринимательская аудитория высоко оценила советы экспертов

«Конференция имеет практическую ценность»

Анатолий Высоковский, управляющий ООО «Терминал»:

— Из всех мероприятий, которые я посещал, именно эта конференция имеет практическую ценность, а не освещает чисто теоретические аспекты проблем. Здесь говорят на языке, понятном не только узким специалистам, но и обычным предпринимателям. Такие мероприятия помогают правильно расставить приоритеты. У многих из нас проблемы в бизнесе похожи, и выслушать советы для других компаний тоже полезно. Мероприятие отличное, говорю объективно.