

В АМЕРИКЕ БОЛЬШЕ НЕТ СЕРВИСА! А У НАС?

Несколько эксклюзивных мыслей после посещения магазина "Эксклюзив"

Нам не всегда нравится посещать торговые заведения, похоже, по единственной причине: уровень обслуживания там безнадежно отстает от качества предлагаемых товаров. Совершая покупку, порой испытываешь чувство неловкости перед оторванным от дела всенародного снабжения работником прлавка. И ты уже начинаешь сомневаться: то ли тебя и впрямь здесь одаривают, то ли ты все же выкладываешь свои кровные?

Невелика беда, если бы с подобным приходилось сталкиваться только в Славутиче или каком-либо другом заштатном городке суверенной и независимой. Но нет, словно по Интернету компьютерный вирус, оно, подобное, переползает через таможи и кордоны, подтачивая электронные замки на сейфах вековых традиций. Один штатовский журналист, посвятивший несколько недель изучению сферы обслуживания в крупнейших городах США, пришел к ошарашивающему нашу западнопоклонническую ментальность выводу: "В Америке больше нет сервиса!" Вы слышите? Не-ет! И это, как сказала бы базарная молодца из Малеек, в подчеркве у Дяди Сэма с Анклом Бэнксом. Откуда же возьмется он у наших грядущих хакеров сервиса, если последние никак не могут расстаться с пустышкой и памперсами?

К счастью, как справедливо и вовремя заметил, отбывая киевский плен, Ярослав Гашек, и среди куколя встречается пшеница. На нашем огороде (простите: в городе!) есть предприниматели с современной купеческой хваткой, для которых клиент, посетитель, случайный прохожий — не неизбежная обуза, а желанный гость. Не верится? Зайдемте на несколько минут хотя бы в "Эксклюзив" — один из самых элегантных и изысканных магазинов Славутича. Конечно, на наш субъективный взгляд. А вот и радушная хозяйка — Лариса Гоголина. Архитектор по образованию, художник по призванию и частный предприниматель по воле судьбы.

Возглавляемый ею салон-магазин расположен в эпицентре города энергетиков, в гуще его общественной и деловой активности. Здесь, на центральной площади, до сих пор не подыскавшей себе достойного имени, жизнь бурлит. А рядом — тихий и уютный островок "Эксклюзив".

На торговом островке все продумано до мелочей. Прилавки и витрины больше похожи на стенды выставочного зала. Удивительным образом увеличен объем небольшого помещения: эксклюзивность незаметно переходит в иллюзию. В глубине салона — совершенно домашний столик, за которым нередко можно застать покупателей, погружившихся в соблазнительный мир каталогов с богатым выбором товаров на любой вкус.

В магазине — ни пылинки, ни соринки. И всегда можете рассчитывать на внимание и доброжелательное отношение со стороны сотрудников. Сама Лариса Михайловна часто находится в зале, дверь ее кабинета не закрыта для посетителя. Магазин дорожит своими покупателями и знает, как завоевать их доверие. Здесь могут даже посоветовать не покупать товар, который в данный момент вам не очень подходит. Зато вы всегда сможете заказать в "Эксклюзиве" именно то, что вам нужно.

В этом году магазин-салон отмечает свой крошечный юбилей — первое пятилетие. Хотя по славутичским меркам это весьма солидный срок.

— Когда мы открывались, предполагали, что будет даже не магазин, а скорее художественный салон или клуб, — рассказывает Л. Гоголина. — Закупили качественную пряжу в Германии и затем устроили выставку-конкурсы местных мастерских-вязальщиц. У нас постоянно представлены художественные произведения из керамики. Предлагаемые товары долгое время полностью соответствовали названию салона. Каждый человек индивидуален, и для каждого мы старались подобрать соответствующие предметы.

Хотелось уйти от унылости талонной системы, господствовавшей тогда: половина города ходила в каком-нибудь синем сарафане, а вторая — в "жато" коричневой рубашке. Талонные источники били щедро и однообразно, утоляя одежду жажду славутчан ширпотребовской "фирмой", словно минералкой.

А кому минводы насучили и было по карману сделать эксклюзивный заказ, те пользовались услугами магазина-салона. Эксклюзив в одежде быстро стал популярным и престижным, особенно среди женской части населения.

Но нет таких источников, которые не исчерпали бы себя. Отсутствие денежных средств у населения катастрофически отразилось

на коммерческих структурах. Знаете, как сегодня с горькой иронией называют салон? Клуб разбитых женских сердец.

— К сожалению, в новых трудных условиях стиль магазина несколько изменился, — продолжает рассказ Лариса Михайловна. — Изменилась и наша стратегия. Теперь вы можете увидеть на витринах не только эксклюзивные вещи, но и другие качественные товары по невысоким ценам.

Жизнь все время подталкивает к поиску. Хозяйка сообщила, что осенью магазин трудно будет узнать. Увеличится площадь торгового зала, расширится ассортимент товаров. Магазин превратится в своеобразный мини-рынок — что-то похоже на "Детский мир" в Черновом. Наряду с традиционными отделами появятся отдел по продаже и прокату свадебных и балльных нарядов, карнавальных костюмов, отдел спортивной одежды. "Эксклюзив" собирает привлечь к сотрудничеству других предпринимателей, намечаются интересные контакты с германо-белорусской фирмой, производящей качественные шторы и портьеры.

Поинтересовались мы, конечно, и следующим: что ожидают в "Эксклюзиве" от специальной экономической зоны "Славутич"?

— На наш взгляд, закон о СЭЗ совершенно не учитывает проблем местного малого бизнеса, — услышали в ответ. — А ведь именно мы, славутичские предприниматели, а не пришлый инвестор, знаем насущные проблемы города и могли бы, получив определенные льготы, сделать большой вклад в его развитие...

Время коллективной ответственности безвозвратно уходит в прошлое. Какие бы красивые и полезные документы ни принимались, умение извлечь из них пользу будет зависеть теперь от потенциальных возможностей и удачи каждого в отдельности. Рынок, говорят отечественные теоретики и их зарубежные вдохновители, вещь для Украины необходимая и полезная. Но, бесспорно, и жестокая, способная распылать под своим массивным котком любую побег молодой демократии, любую бизнес-идею, любую отдельно взятую судьбу.

Хочется, чтобы судьба "Эксклюзива" сложилась и состоялась. Того же смеем пожелать и каждому из нас.

Виктор КАПУСТА,
Сергей ЛИМАЗ