



ЛЮБОВЬ К КЛИЕНТУ — ЗАЛОГ УСПЕХА

Attention to clients is the passport to success

The level of the service is still one of the greatest problems on the Russian optical market. And very often even the rich assortment of products and modern equipment don't guarantee the success of the optical shop. The most promising way to success is the organize the work and the space so that it will be the most «user friendly» mode. And the shop «Opticcenter» from Omsk is a good example.

Одной из основных проблем рынка услуг в России, увы, остается низкий уровень сервиса. Несмотря на рыночную экономику, клиента у нас любят далеко не везде и не всегда. По-прежнему иногда бывает трудно привлечь внимание продавца или получить у него квалифицированную информацию. Порой не слишком много думают о клиенте и создатели оптических интерьеров — заставленные витринами и стойками салоны без удобных рабочих мест, недостаточное количество консультантов не такая уж редкость. Но, к счастью, не редкость сегодня и магазины оптики, где все направлено на то, чтобы обеспечить комфорт и удобство посетителей — и обстановка, и мебель, и современное торговое оборудование. Именно таким стал салон «Оптикцентр» в Омске.



КРАТКАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Название салона: «Оптикцентр».

Дата открытия: 3 ноября 2006 года.

Местоположение: центр города с удобной парковкой.

Общая площадь: 300 м², салон расположен на двух этажах, имеет три торговых зала.

Ассортимент: в салоне одновременно представлено 3000 моделей оправ и 600 моделей солнцезащитных очков, в том числе 40 моделей оправ стоимостью от 15 000 до 80 000 руб. и 400 моделей оправ стоимостью от 5000 до 15 000 руб. В ассортимент входят коллекции «Alviero Martini», «Augusto Valentini Design», «Belstaff», «Blumarine», «Burberry», «Bvlgari», «Byblos», «Celine», «Cerruti 1881», «Cotton Club», «D&G», «Daniel Swarovski», «Davidoff», «Dior», «DKNY», «Donna Karan», «Dunhill», «EBM Design», «Emanuel Ungaro», «Emporio Armani», «Etro», «Exté», «Fendi», «Feraud», «Ferrari», «Furla», «GF Ferre», «Gianfranco Ferre», «Giorgio Armani», «Givenchy», «Gucci», «Jaguar», «Jean Paul Gaultier», «John Richmond», «Judith Leiber», «Just Cavalli», «Agio», «Aristocrat», «Enni Marco», «E-Sun», «Fiori».

Среднее количество заказов в месяц: 600 заказов.

Сервис: салон оказывает весь спектр оптических услуг по коррекции зрения. Имеется система визуальной консультации — электронное зеркало «Expert» производства компании «Activisu» (Франция). Услуги врача включают в себя расширенную консультацию, тонометрию, подбор МКЛ.

Оборудование кабинета врача и мастерской: кабинет врача оборудован рабочим местом марки «Huvitz», авторефрактометром, проектором знаков, фороптером, щелевой лампой. В мастерской имеются два станка производства концерна «Essilor» — «Essilor Карра» и «Essilor Zeta», диоптриметр, дрель, ручник «Essilor», красильня, ультразвуковая ванна.

О КОМПАНИИ

Молодая компания «Оптикцентр Люкс» работает на оптическом рынке Омска всего три года, но уже успела заслужить авторитет у жителей города и их добрые слова в свой адрес. Сначала у компании был лишь один оптический салон, но впоследствии было принято решение открыть второй салон в центре города, для того чтобы его услуги были доступны большему количеству клиентов. Именно с этой целью — предоставление достойного сервиса большому числу потребителей — создавался и соответствующий интерьер.

В VIP-зале представлены только эксклюзивные товары





VIP-зал встречает гостей выразительным красным цветом

ПОЗИЦИОНИРОВАНИЕ САЛОНА

Услуги салона рассчитаны на все категории граждан. Для разных категорий посетителей предназначены разные торговые залы: для клиентов, желающих приобрести эксклюзивный товар, имеется VIP-зал; для социально незащищенных граждан предназначен зал на первом этаже, непосредственно примыкающий к кабинету врача; для покупателей среднего класса – самый большой

зал, в котором представлены все категории оправ и линз, а также средства контактной коррекции зрения. Если суммировать эту информацию, то становится понятно, что салон ориентирован на клиентов, относящихся к разным социальным группам, которые стремятся получить в родном городе качественные оптические изделия и квалифицированное обслуживание.



Основной зал выдержан в спокойной цветовой гамме



Салон предлагает своим клиентам все, для того чтобы они чувствовали себя комфортно



Внизу находятся кабинет врача и зал с товарами для социально незащищенных граждан

ОПИСАНИЕ САЛОНА

Этот большой просторный двухуровневый салон предлагает своим клиентам все, для того чтобы они могли грамотно подобрать себе средства коррекции зрения и при этом чувствовали себя комфортно и свободно. В салоне преобладают светлые тона стен и мебели, тщательно подобрано освещение: не слишком яркое — для рабочей зоны и позволяющее внимательно рассмотреть модели оправ и солнцезащитных очков — для витрин. И в самом деле, такой богатый ассортимент стоит увидеть. В этом салоне покупателю предоставляется исключительно широкий выбор. Важной частью торгового оборудования салона стало электронное зеркало «Expert» французской компании «Activisu», позволяющее без труда и в комфортных условиях подобрать оптимальную оправу.

Если интерьер основного зала выдержан в спокойной цветовой гамме, то VIP-зал, где представлены эксклюзивные товары, встречает гостей выразительным красным цветом, который так привлекателен для сильных личностей и людей, которые не боятся выделиться из толпы. Обращает на себя внимание и необычный рисунок потолка этого небольшого, но оригинального помещения. Удобная светлая лестница ведет вниз, где расположены кабинет врача и зал с товарами для социально незащищенных групп населения. В таком расположении торговых залов тоже выразилась забота о клиентах салона: ведь не секрет, что значительную часть социально незащищенных граждан составляют пенсионеры, для которых подъем по лестнице может быть связан с определенными трудностями.



Кабинет врача, расположенный на первом этаже, оснащен современным оборудованием



Мастерская салона «Оптикцентр»

Ассортимент, сервис и интерьер нового магазина «Оптикцентр» таковы, что многие посетители высказывают единое мнение: салона подобного уровня они в Сибири еще не видели! Успех этого торгового предприятия подтверждает и число заказов, которому могут позавидовать многие оптические магазины. И причина такого успеха — забота о клиентах, которая выражается даже в мелочах. ■