

Как устроить переворот на рынке охраны и заслужить доверие украинцев



На сегодняшний день в отношении к охранным компаниям среди украинцев полно стереотипов из 90-х. Экс-силовики, методы и замашки с тех же времен. О клиентоориентированности и речи быть не может или все-таки это осталось в прошлом? Компания "Шериф" выделяется на фоне других компаний. Несмотря на то, что компания на рынке технической охраны относительно недавно, она увеличила свою клиентскую базу до 10.000 объектов. Какая стратегия была выбрана и какие именно отличия позволили бизнесу развиваться такими темпами, мы решили узнать у ее генерального директора Дмитрия Стрижова

Какие потребности у клиента и как именно вы их можете решить? Именно с этого вопроса стоит начинать любую стратегию компании. Мы внимательно изучили проблемы, которые пытаются решить клиенты при обращении в охранные компании, а также те проблемы, которые возникают уже во время сотрудничества. Исходя из этого, мы построили компанию, в которой клиент будет уверен и будет доверять нам. Он уверен, что мы в состоянии обеспечить необходимый

ему уровень защиты. Тем более когда действительно нужна будет помощь — мы ее обеспечим на качественном уровне.

— **Как именно вы обеспечиваете эту помощь "при необходимости"?**

— Главная задача охранный компании — оперативное реагирование на сигнал тревоги. Ведь именно в этот момент имуществу клиента или его здоровью и жизни угрожает опасность. Соответственно, мы постоянно работаем над улучшением ско-

рости прибытия на вызов и нормативами отработки сигнала тревоги. Понимаете, во время срабатывания охранной сигнализации происходит запуск цепочки нескольких подразделений. За быстрое реагирование переживает вся команда, и благодаря правильному взаимодействию между ними мы добиваемся отличных результатов.

При резком росте клиентов важно все так же слышать каждого и оперативно решать не только его проблемы, но и прислушиваться к деталям, пожеланиям. С нашей стороны мы создали новый отдел сопровождения клиентов, чтобы более оперативно и качественно обрабатывать вопросы. CRM-система позволяет эффективно, с мельчайшими деталями, работать с большим потоком информации. А для удобства коммуникации между нами и клиентами мы внедрили личный кабинет. Там клиент может посмотреть свой баланс, объекты, которые находятся под охраной, оплатить наши услуги или задать вопрос службе сопровождения. В итоге мы получаем четко построенные взаимоотношения с каждым клиентом.

— **Бывают ситуации, когда группа не успела на вызов? Можете ли вы клиентам?**

— Киев — классический мегаполис, где пробки обычное явление. С этой проблемой сталкиваются все охранные компании. Мы открыто говорим об этом нюансе с нашими клиентами, если даже не успеем мы выплачиваем компенсацию согласно договору.

Основная причина квартирных ограблений — отсутствие сигнализации или качественной охраны. Согласно статистике по Киеву, только 7% квартир находятся под надлежащей защитой. Консьержи, кодовые замки, двойные двери не дают гарантию, так как уязвимость присутствует. Любой вышеречисленный метод можно обойти даже не совсем опытному вору.

Необходимо понимать, что сохранность имущества — забота не только охранный компании, но и самих клиентов. Бывают кражи, когда менее чем за 40 секунд успеют вынести первое, что было под рукой. Даже самая оперативная группа, прибывшая за 3 минуты, не успеет предотвратить кражу, так как "рывковые кражи" происходят за 1 минуту. Мы предоставляем нашим клиентам консультации по безопасности, а также составляем акт технического укрепления с рекомендациями. Все ради того, чтобы совместными усилиями уберечь имущество клиента.

— **Какой тип охранных услуг преобладает среди населения?**

— На самом деле потребность в безопасности — не привилегия, а базовый инстинкт любого человека. Когда мы начинали работать на рынке, самой популярной услугой была физическая охрана, сейчас — техническая охрана имущества, защита бизнеса от рейдерства, сопровождение, охрана автомобилей. Физическая охрана нигде не исчезла, она приобрела другой характер. Если вам на короткий промежуток времени необходимо сопровождение или в безопасности забрать депозиты из банка, теперь можно воспользоваться услугами экспресс-охраны.

— **Когда вы только начинали работать, с какими проблемами пришлось столкнуться?**

— Проблемы бывают на каждом отрезке пути, суть в другом — как на них реагировать. Для меня работа — ежедневное решение задач. Изначально, когда компания только появилась, наш офис и офисом тяжело было назвать. Это была обычная школьная радиорубка. Тем не менее к нам приходили устраиваться на работу достойные специалисты, которые разделяли наши взгляды. А все вместе мы уже и начали работать над повышением результата и набирать обороты. Когда воспринимаешь каждого сотрудника не как рабочую единицу, а личность — создается действительно сильная команда.

— **А что лежит в основе коллектива как команды?**

— Саморазвитие и спорт. Жизнь постоянно движется вперед, и, если просто стоять на месте, можно очень быстро оказаться позади. Спортивные мероприятия, проводимые с коллективом, могут быть очень показательными в плане формирования команды. Когда команду объединяет совместная цель, она становится сильнее, спорт помогает сплотиться и стать одним целым. У нас есть правило — стремиться к лучшему и быть лучшей версией себя. И именно спорт помогает в достижении и реализации данного правила.

— **Какие ваши планы на будущее?**

— Развиваться технически, увеличивать количество групп реагирования и продолжать делать свое дело. То, над чем мы сейчас активно работаем, — предоставление охраны по мобильной тревожной кнопке. Право каждого жителя — защи-

щать свою жизнь независимо от местоположения и условий. Благодаря ей, мы хотим обеспечить еще большую защиту.

Когда мы одержали победу в Украинской народной премии в номинации частной охраны, мы осознали, что нашу работу ценят. А как мы можем подвести украинцев, которые нам доверяют!



Мы внимательно изучили проблемы, которые пытаются решить клиенты, при обращении в охранные компании, а также те проблемы, которые возникают уже во время сотрудничества