

# КАК БРОННИЦКИЙ ЮВЕЛИР ПОБОРОЛ ТЕКУЧЕСТЬ КАДРОВ



Директор по управлению персоналом ООО «Бронницкий ювелирный завод» Оксана Скобенникова рассказала о борьбе с текучкой и особенностями подбора продавцов в ювелирной отрасли редакции Навигатора ювелирной торговли.

## Чем уникальны продажи в ювелирной рознице?

Ювелирные украшения являются предметом роскоши, а не товаром первой необходимости, и поэтому важно не только предугадать желания клиента, но и четко соблюдать принятые стандарты обслуживания. Но не каждый опытный продавец, не работавший в ювелирной сфере, способен эффективно трудиться в таких условиях.

При этом «любые вложенные в бизнес деньги должны работать!» — это основной постулат торговли, который мы транслируем в нашем Учебном центре. А при существующей высокой текучести в ювелирной рознице продавец просто не успевает

«отработать» вложенные в него компанией средства.

Может показаться, что выхода из такой ситуации нет, и компании придется пропустить через себя огромное количество продавцов, чтобы оставить лучших. К счастью есть и другие способы эффективного подбора кадров.

## Проблема поиска продавцов-кассиров

На пороге новая волна продавцов — поколение Z, и это вызов, к которому нам надо быть готовыми.

Эти люди сильно контрастируют с продавцами, которых мы видели в салонах 5–10 лет назад. И таких работников уже трудно заинтересовать только зарплатой — в работе им важна её суть.

Им свойственно клиповое мышление и нацеленность на быстрый результат. Им нужно чаще проводить короткие обучения и тренинги, создавать виртуальные сети для коммуникаций, где они могут делиться опытом, новостями и достижениями в работе.

Иными словами, нужно создавать для них определенную экосистему, в которой они могут себя проявить не только как специалисты, но и как личности.

При таком подходе руководства молодые кадры показывают высокий уровень работоспособности и лояльности к компании. Очень рекомендую на эту тему изучить теорию поколений Н. Хоува и В. Штрауса!

В нашем Учебном центре мы разрабатываем различные учебные программы в зависимости от особенностей обучения разных поколений, их мотивации и способности восприятия информации. Такой подход, основанный на делении новых сотрудников на группы на этапе обучения, является тяжелым на начальном этапе, но с лихвой окупает себя в будущем.



### А теперь один кейс

От наших партнеров-франчайзи поступил запрос в кратчайшие сроки снизить текучесть персонала. Задача усложнялась еще и тем, что ее нужно было решить в преддверии высокого сезона продаж.

Мы изучили все причины текучки, и поняли, что наш успех будет зависеть не только от эффективного подбора персонала и пересмотра системы обучения, но также и от умения заказчиков грамотно управлять сотрудниками, применять систему наставничества и мотивировать подчиненных. Обучать нужно было и самих партнёров, но уже другим управленческим навыкам.

Так мы подошли к решению задачи комплексно: с одной стороны, провели аудит бизнес-процессов подбора и адаптации продавцов, а с другой — выстроили модель управления персоналом.

Мы решили, что лучше всего может подбирать продавцов тот, кто сам работал в продажах, и нашли рекрутеров с опытом работы в ритейле. Ими стали бывшие продавцы, которые хотят изменить профессию и любят работать с людьми, но при этом понимают сотрудников салонов как никто другой.

Для новых рекрутеров мы выстроили систему мотивации, зависящую напрямую от эффективности подбора и длительности работы подобранного ими персонала у франчайзи. Затем наш Учебный центр обучил директоров салонов франчайзи управлению коллективом.

В результате мы снизили текучесть продавцов и увеличили эффективность подбора и удержания персонала на 84% по сравнению со стартовыми показателями.

Мы с коллегами из Учебного центра с удовольствием делимся многолетним опытом крупной ювелирной компании, работающей на рынке с 1924 года, и знаем, что нет невыполнимых задач. Ведь если нет известных решений, мы всегда сможем найти оригинальный выход из сложившейся ситуации, опираясь на опыт наших предшественников и на наши собственные разработки!

РЕКЛАМА

Тел.: +7(495) 363-00-15 (доб. 4458; 4446)  
+7(800) 555-25-65 (бесплатный звонок)  
[www.bronnitsy.com](http://www.bronnitsy.com)  
[www.job.bronnitsy.com](http://www.job.bronnitsy.com)