

Иван Хорин: «Мы делаем ставку на улучшение качества работы с клиентами»



Компания ООО «ТПФ Дело Всех» является одним из известнейших поставщиков масложирового сырья и какао-продуктов для кондитерской, хлебопекарной, масложировой и молочной промышленности России. В гостях у «ФОРУМА» генеральный директор ТПФ «Дело Всех» Иван Иванович Хорин

– Иван Иванович, как вы оцениваете современное состояние масложировой индустрии России?

– В целом, масложировая отрасль развивается динамично с тех самых пор, когда многочисленные отраслевые заводы – наследие советской эпохи – перешли с собственность частных акционеров. В настоящее время можно с уверенностью констатировать тот факт, что этап формирования и укрупнения практически пройден. Наступило время инвестиций и развития. Данная отрасль привлекает не только российских, но и иностранных инвесторов в силу своей глобальности и потенциала для развития. Строятся новые современные заводы, совершенствуется логистика. Конечно, мировой кризис внес существенные коррективы. Многие предприятия пострадали, в том числе в силу специфики этой отрасли. Известно, что сырьевая база для масложировой индустрии –

это в основном растительные масла, контракты на поставку которых заключаются на биржах с фиксацией цены. Обвал товарных рынков, который сопровождал мировой кризис, создал серьезные финансовые трудности для многих компаний, но те фирмы, которые прошли эти испытания (в том числе и наша компания), на деле доказали свою жизнеспособность, какой бы ни была плата за это. Хотелось бы также, чтобы законодательная база совершенствовалась. Масложировая отрасль является социальным сегментом, и законы должны, прежде всего, соответствовать интересам конечных потребителей.

– Каков рейтинг ТПФ «Дело Всех» на российском рынке?

– Смотря что понимать под словом «рейтинг»? Если оценивать рейтинг компании по классическим параметрам: объемам производства, продаж, географии охвата, доле рынка, то эти критерии вряд ли можно применить к нашей компании. Они должны беспокоить крупных производителей, в том числе и тех, чью продукцию мы представляем на российском рынке. Мы, прежде все-

го, работаем над тем, чтобы удовлетворить индивидуальные потребности клиентов. Например, в результате опроса, в котором приняли участие более 300 предприятий, мы узнали то, как наши клиенты относятся к качеству наших продуктов, технологической поддержке и другим видам услуг, которые мы предоставляем; как они оценивают профессионализм наших сотрудников и так далее. Итоги были следующими – подавляющее большинство клиентов (около 80%) – максимально высоко оценили нашу работу и охарактеризовали ТПФ «Дело Всех» как очень надежного партнера. Если учитывать подобные факторы, то я могу сказать, что рейтинг у компании очень высокий, и мы очень благодарны всем, кто откровенно высказал свое мнение. Конечно же, вместе с высокими оценками были озвучены и замечания, и пожелания, которые мы приняли к сведению, – будем совершенствовать свою работу.

– Расскажите об ассортименте ТПФ «Дело Всех». Планируете ли вы расширить его в ближайшее время?

– Основное направление компа-

нии – это растительные масла, жиры и какао-продукты, которые находят свое широкое применение во многих отраслях пищевой промышленности, в том числе хлебопекарной и кондитерской. Наша компания планирует оставаться работать в этом стратегическом для нас направлении. Однако из-за того, что сейчас мы делаем ставку на улучшение качества работы с клиентами, возникает необходимость в расширении ассортимента и использовании новых ингредиентов. Мы будем внедрять, прежде всего, те позиции, которые позволят нам решать комплексные задачи в работе с нашими клиентами. В текущем и следующем году появятся новинки, которые сейчас находятся в стадии разработки.

– Расскажите о географии продаж ТПФ «Дело Всех»?

– Это вся территория России. «Дело Всех» работает на рынке уже более 10 лет и изначально делала ставку на грамотную систему логистики. Российские предприятия пищевой отрасли находятся в разных регионах страны. Многие из них расположены в отдалении от логистических и областных центров, поэтому хорошо налаженная система логистики очень важна, является основополагающим конкурентным преимуществом. В компании «Дело Всех» есть специальные сотрудники, которые занимаются организацией доставки. Мы можем доставить товар в любую точку, подобрав оптимальную схему логистики с учетом всех особенностей и пожеланий клиента. Серьезно облегчает эту задачу наличие филиалов. Также мы осуществляем поставки, минуя наш склад, клиентам напрямую от производителей, что позволяет существенно сократить транспортные издержки.

– Компания «Дело Всех», главный офис которой находится в Петербурге, имеет три филиала: в Москве, Екатеринбурге, Новосибирске. Будет ли увеличиваться количество представительств компании?

– Совершенно верно, сегодня у нас работают именно те филиалы, которые вы указали. Однако, если

в каком-либо регионе создадутся предпосылки для открытия представительства, то безусловно мы это сделаем, потому что опыт открытия филиалов у нас уже достаточно большой.

– В сфере деятельности вашей компании, помимо поставок сырья входят также консалтинговые услуги?

– Мы даем практические советы по применению наших продуктов. За время работы мы накопили достаточно большой опыт, поэтому сегодня готовы поделиться им и предложить консультирование также в сфере управления рисками, работы в условиях больших отсрочек, а также юридические консультации. Поскольку мы – трейдинговая компания, то для нас очень важным является постоянный мониторинг рынка. Специальный отдел ТПФ «Дело Всех» занимается аналитическими исследованиями: изучением рынков, подготовкой опросов, прогнозами. В этой работе нам помогают стратегические зарубежные партнеры. Мы готовы предоставить эту уникальную и полезную информацию нашим клиентам. Она поможет сделать процесс закупки более эффективным. Есть одна новая сфера деятельности ТПФ «Дело Всех», которую мы уже начали развивать – разработка новинок в сегменте готовых изделий, в том числе с использованием продукции из нашего ассортимента. В ходе проведенного исследования мы выявили, что многие предприятия хотели бы видеть нас в качестве партнера при внедрении инноваций или разработке новых изделий. Таким образом появилась эта новая и уникальная услуга.

– Как известно, в штате ТПФ «Дело Всех» работают высококвалифицированные специалисты, в том числе, технологи, имеющие опыт работы на ведущих предприятиях страны. Расскажите об особенностях кадровой политики компании.

– Мы уделяем кадровому вопросу большое внимание. Все специалисты ТПФ «Дело Всех» – профессионалы высокого уровня, которые имеют богатый опыт работы как на пред-

приятиях, так и в коммерческих структурах. В штате компании работают несколько технологов, ведущих различные направления. Технологической поддержке и всему тому, что с этим связано, мы уделяем особое внимание. Наши технологи – специалисты высокого класса, эксперты, значимость которых невозможно переоценить. Конечно, хочу отметить и менеджеров отдела продаж, которые вместе с технологами несут огромную ответственность за работу с клиентами. Наши сотрудники работают с клиентами как дистанционно, так и выезжают на любые предприятия, в любые точки России, участвуют в специализированных семинарах ТПФ «Дело Всех», а также отраслевых мероприятиях. На выставке «Современное хлебопечение» наши специалисты представят продукцию ТПФ «Дело Всех», дадут необходимые консультации.

– Иван Иванович, что, по вашему мнению, лежит в основе успешной работы ТПФ «Дело Всех»?

– Залогом нашего успеха является, прежде всего, клиентоориентированность и профессионализм наших сотрудников умноженные на особую атмосферу внутри компании. Все задачи, которые нам приходится решать, очень интересные и по-своему уникальные, вызывающие стремление проявить себя, принять вызов и справиться с ним. Каждый сотрудник является участником этого захватывающего процесса, мы – одна большая команда, и название «Дело Всех» подтверждает это. Хотя оно имеет более широкий смысл. Всех наших клиентов мы также воспринимаем как членов нашей команды, и они это чувствуют. Если мы в чем-то успешны, то главная награда для нас – это успех наших клиентов!

ТПФ «Дело Всех»
197376, г. Санкт-Петербург,
ул. Инструментальная д. 3-Б
Тел. офиса (812) 321-01-00
Факс: (812) 320-01-62
E-mail: info@delovseh.ru
www.delovseh.ru
ДелоВсех.pф