

Качество должно быть исчислимым!

22-26 февраля 2013 г. состоялась первая учебная сессия Русской Багетной Школы. Сам факт создание независимого учебного центра – это безусловный успех НП АУРА и Гильдии Багетных мастеров России. Редакция журнала «Артиндустрия» сочла нужным встретиться с руководителями Гильдии – Надиром Ситдиковым, Председателем правления, и Айваром Пожарским, Заместителем председателя правления, чтобы подробно узнать о целях, задачах и ближайших планах организации.



– В сентябре 2012 г. на Форуме «Багетный Бизнес России», который проходил в С.-Петербурге было принято решение о создании Гильдии багетных мастеров России. Это уже не первая попытка создать профессиональное сообщество. Не станет ли Гильдия очередной не жизнеспособной организацией?

Н.С.: Гильдия багетчиков России создана как структурное подразделение Ассоциации участников рынка артиндустрии (НП АУРА), и с начала 2013 г. осуществляет активную деятельность. Необходимость создания Гильдии очевидна и продиктована тем, что в количественном выражении багетный рынок в России достаточно велик, а в качественном – разнороден. Появилась насущная потребность упорядочить работу, определить правила и стандарты, прийти к общему пониманию что такое хорошее оформление картин, что есть профессионально работающая багетная мастерская. Подобные союзы существуют в разных странах, и самые известные – это Комитет багетчиков при Торговой Гильдии Изобразительных Искусств (Fine Art Trade Guild) в Великобритании, и Professional Picture Framing Associations в США. Эти организации являются некоммерческими, т.е. существуют не в целях извлечения прибыли. Вступить туда могут как торговые и производственные компании, так и непосредственно багетные мастера. Члены сообщества платят взносы, из которых формируется фонд. На собранные деньги нанимаются профессионалы, задача которых продвигать рынок багетных услуг, защищать интересы багетных мастерских – членов Гильдии.

Багетные мастерские относятся к микро бизнесу и ждуть, что государство обратит внимание на их проблемы, не приходится. Да и не нужно! Часто государственное регулирование только усложняет процессы функционирования бизнеса, что приводит к неэффективной работе. Общественная организация способна приносить пользу своим членам, выстраивая диалог друг с другом, иностранными поставщиками и государством. Способна держать ответ за то, как работает индустрия, лоббировать ее интересы, а это целый спектр вопросов, начиная с таможенных пошлин (всем известно, что большинство товаров для багетчиков ввозиться из-за рубежа) до определения стандартов профессии. Что касается

последних, мы решили пойти по пути наших зарубежных коллег, а именно английской Гильдии. Стандарты формулировались в течение длительного времени – Гильдия существует с 1910 г. – и на наш взгляд являются не только выверенными и обстоятельными, но и применимыми на территории России.

А.П.: Я бы добавил, что сегодняшняя стадия развития рынка близка к насыщению предложением услуг. На первый план выходит конкурентоспособность мастерских, а отсюда возникает необходимость дать багетчикам возможность узнать какие преимущества могут быть, и сделать это через образовательные программы и специальные пособия. Я в бизнесе достаточно давно и у меня сложилось впечатление, что общий уровень профессионального мастерства сегодня довольно низок, хотя, безусловно, есть мастера и мастерские, достигшие высот в дизайне и оформительских подходах. Скажу больше, ситуация стала намного хуже, чем была на заре зарождения багетного бизнеса в России. По крайней мере, столь вопиющих случаев варварского отношения багетчиков к картинам клиентов в те времена я не наблюдал и не знал. Мое утверждение основано на анализе потока информации от клиентов мастерских, которая стекается ко мне из разных городов России, и поэтому еще одну задачу Гильдии я вижу в регламентировании ответственности мастерских перед клиентами. С другой стороны мы хотим защитить и багетчиков от неправомерных просьб клиентов, которые подталкивают делать откровенный брак.

- Так кому же выгоднее существование Гильдии потребителям услуг или багетчикам?

Н.С.: Я считаю, что это выгодно всем, тем более, сейчас. Рынок багетных услуг разный, контрастный и трудно понять какая мастерская делает работу качественно, а какая нет. Нужно прекратить все споры на эту тему. Мастерская должна чувствовать себя уверенно, предоставляя качественный сервис своим клиентам, а клиенты не должны опасаться, что с их картинами может произойти что-то непоправимое. Гильдия предлагает свод стандартов оформления, зная и соблюдая которые, мастерская получает уверенность и передает ее потребителю. Предварительно ей надо отправить своих работников на обучение, сдать экзамен и получить знак отличия, что-то вроде знака качества. Для клиента этот знак будет означать, что он в значительной степени защищен от недобросовестного обслуживания.

А.П.: Я бы добавил, что стандартизация – это очень понятная и стройная система, при которой багетная мастерская может грамотно работать с дизайном, составлять ассортимент материалов, повышать конкурентоспособность своих изделий и грамотно оправдывать стоимость работы. В настоящий момент то или иное предложение со стороны мастерской воспринимается клиентом как попытка выманить деньги. Багетчики не в состоянии объяснить как формируется та или иная стоимость рамы. Пять уровней оформления предлагают клиенту выбор из разных способов оформления в разных ценовых категориях. Выбирая один из них, клиент получает тот или иной результат, а главное – последствия.

Н.С.: К сожалению, стандарты оформления спрятаны внутри рамы, а клиент делает свой выбор, основываясь лишь на эстетических характеристиках, полагая, что рама из широкого под золото багета должна стоить дорого, а из тонкого пластика дешево.

Гильдия планирует проводить большую просветительскую работу по ознакомлению потенциальных клиентов со стандартами оформления. Каждый должен знать преимущества оформления по высокому стандарту, который позволяет сохранить изображение или предмет для следующих поколений.

Одна из важнейших задач нашей Гильдии – помочь мастерским дифференцироваться друг от друга набором услуг, а не соревноваться прайс-листами. Ситуация сегодняшнего дня – одна мастерская подороже, другая – подешевле, третья – еще дешевле. В итоге – большинство разоряется или близко к тому. Мы хотим показать другой путь, когда одна мастерская дороже соседней обоснованно, где за более высокую цену предлагают дополнительную ценность. И задача Гильдии разъяснить конечным пользователям, в чем ценность оформления. Любому человеку готов платить за очевидную ценность дополнительные деньги. Мы хотим, чтобы мастерские зарабатывали больше, а не конкурировали ценами.

- Западная багетная мастерская, как правило, это семейный бизнес. У клиента есть понимание – кто именно оформляет его картины. Он знает мастера, ценит его вкус, подходы. В России владельцы мастерских сами нивелируют значение и роль мастеров, обезличивая бизнес. Так будет ли перестройка сознания и формирование той багетной мастерской, которая строится на мастерстве, на личности, на глубоких профессиональных знаниях и индивидуальном подходе?

А.П.: Да, в России мастерскую приравнивали к производству. Есть начальник, обслуживающий персонал, выполняющий те или иные операции. Наверное, ситуация будет меняться с появлением большого числа суперпрофессиональных мастерских. Они создадут серьезную конкуренцию багетным мастерским, работающим на потоке.

Н.С.: Я считаю, что каждый из предпринимателей волен выбирать – быть ему, как говорится, фастфудом или рестораном. Люди будут ходить в мастерские к конкретному мастеру, а не в абстрактное ООО или ЗАО. Вместе с тем и большая компания, обладающая сетью приемных пунктов, сможет выполнять заказы высокого класса, если отправит своих мастеров на обучение и сертифицирует их. Сертификаты приносят большую пользу, придавая клиенту уверенность в качестве оказываемых услуг. Я могу согласиться с тем, что слова – стандарты, сертификация – у людей вызывают негативную реакцию, но стандарты оформительских работ ни в коем случае не регламентируют дизайнерскую мысль.

- Какие свои проблемы может решить багетчик, вступив в Гильдию?

Н.С.: Всем не хватает информации. Люди приходят в багетный бизнес с разным опытом: предпринимательским, краснодеревщика, с военной службы. Информацию о станках получают из инструкций по эксплуатации. Технологии – из интернета. Проработав год-два, пытаются решить для себя, а как сделать так, чтобы клиенты приходили к нему, а не в мастерскую на соседней улице и первое, что приходит в голову – снизить цену. Это путь в никуда! Все программы Гильдии – это ответ на главный вопрос – «как научиться продавать дороже». Обладая знаниями можно добиться очень высоких результатов.

- Владельцы мастерских опасаются отправлять на учебу наемных работников, объясняя это тем, что персонал может уволиться и потраченные деньги на учебу пропадут или я научу своего мастера, а он откроет свою мастерскую, став мне конкурентом.

Н.С.: Сколько нужно потратить времени и материалов мастерской, чтобы научить нового сотрудника работать? Много! Нужно чтобы был образовательный центр, где в относительно короткий срок можно передать знания новичку. Выверенные знания, без частного мнения конкретного наставника. Если ваш сотрудник планирует через некоторое время открыть свой бизнес – он обязательно это сделает, а искусственно недоучивая его, сдерживая его профессионализм, вы подталкиваете его к увольнению. Владельцам багетных мастерских необходимо отказаться от парадигмы – держать в неведении своих мастеров. Лучше создать условия для работников, чтобы им было интересно у вас работать.

Наша индустрия будет цивилизованной, когда мастерские начнут инвестировать свои деньги в обучение, высококлассное оборудование, хорошие материалы и в своем развитии будут независимы.

- Багетное мастерство – это то ремесло, которое можно изучать всю жизнь?

Н.С.: Для ограниченной задачи существования багетной мастерской набор знаний может быть относительно конечен, но те мастера, для кого оформительский бизнес становится делом жизни, а не просто заработком, будут изучать технологии бесконечно. Русская Багетная Школа не нацелена на бесконечное обучение. Мы хотим достичь уровня, при котором участники рынка станут еще более образованными и будут предоставлять клиентам более качественные и дорогие услуги. Если в какой-то момент окажется, что заявленный уровень уже достигнут, придумаем новые курсы и будем углублять знания. Мы хотим давать знания, которые помогут вам отличиться в лучшую сторону от конкурентов.

- Какое будущее у багетных мастерских?

Н.С.: Мастерские – члены Гильдии – будут чуть креативнее и качественнее, демонстрировать более высокие результаты, а другие, чтобы конкурировать и не терять своих заказчиков сами придут в Гильдию и Школу или как-то самостоятельно начнут повышать свой профессиональный уровень, собирая информацию в интернете по крупицам. Но в любом случае все задумаются о том, что уже недостаточно делать просто рамы и недостаточно делать рамы дешевле, чем конкуренты. Надо уметь делать лучше!

А.П.: Мы открыли Школу и начинаем решать текущие проблемы очень вовремя. Если бы мы не начали этим заниматься, то дальнейшее развитие рынка пошло бы по азиатскому пути, когда все работают для массовки на самых дешевых материалах. Люди загоняют себя в угол демпингом, делая ужасного качества продукцию, при этом полагают, что это требования заказчиков. Багетчики идут на поводу у некомпетентных клиентов, снижая требования к себе и к своей продукции.

Н.С.: Есть еще одна проблема в регионах – кадровая. Наемные мастера, которые за 5-10 лет научились делать рамы, «бронзовеют», и постоянно просят о повышении зарплаты, что не выгодно мастерской. Владелец становится заложником ситуации, полагая, что в его городе действительно всего 3-4 опытных мастера, и он вынужден идти на поводу, непомерно повышая зарплату, чтобы его бизнес не закрылся. Если он этого не делает, то мастер перейдет в другую мастерскую, где примут такие условия. А является ли такой мастер столь уж большим профессионалом? Благодаря Русской Багетной Школе появляется возможность не только проверить свои знания, для мастеров не имеющих длительного стажа, но обладающих каким-то опытом, существенно повысить уровень знаний, закончив курсы. Так мы создадим обширный рынок специалистов, что приведет к нормализации рынка труда, и в каждой мастерской будут работать профессиональные кадры.

- Как вы видите развитие Гильдии в ближайшие два-три года?

Н.С.: Благодаря сертификации и работе Школы создастся прослойка мастерских с грамотным персоналом. Уровень оформления существенно вырастет. Мы рассчитываем, что станет больше профессионалов и снизится число жалоб со стороны клиентов. Багетчики получат обоснование почему они могут продавать услуги дороже. Доход багетчиков, прошедших обучение, вырастет, и они выиграют по отношению к тем мастерским, которые продолжают работать по старинке. Произойдет сегментация рынка. Мастерские из числа последних – продолжают делать трехкопеечные рамки, пытаясь конкурировать с китайской индустрией или магазинами типа ИКЕА. Прибыльные и специализированные клиенты – вышивальщицы, фотографы и пр. – пойдут в серьезные мастерские, к сертифицированным мастерам, которые могут честно говорить клиентам «Мы знаем, мы умеем».

А.П.: Я хочу, чтобы благодаря деятельности Гильдии в мастерских перестали портить работы! Чтобы сама мысль обрезать, подогнуть, испачкать считалась кощунственной. Вплоть до увольнения мастера и закрытия мастерской.

Беседовала Ирина Егорова 