

## Что задумала Улыбка?

В ВолгГТУ 22 декабря 2009 г. прошло собрание-заседание партнеров  
**Международной программы лояльности «Улыбка»**  
при Центре Экономических Исследований (ЦЭИ)  
Шаховская Лариса Семеновна профессор, д.э.н. Директор Центра  
экономических исследований, разработчик и руководитель проекта  
"Международная программа лояльности "Улыбка"



Открыл встречу директор института переподготовки с повышения квалификации Виктор Викторович Шеховцов. Поприветствовав собравшихся, он поделился информацией о существующих в ВолгГТУ возможностях повысить свою квалификацию или получить дополнительное образование для специалистов крупных предприятий и малого, среднего бизнеса.



«Наши программы обучения, – подчеркнул он, - обладают многими преимуществами. Это широкий спектр направлений специализации, грамотные и опытные преподаватели, удобное расписание и возможность корпоративного обучения, а также составления индивидуального плана занятий, исходя из личных пожеланий клиентов». Сейчас в университете ведется подготовка специализированных программ для топ-менеджеров и желающих ими стать – MBA (магистр делового администрирования). XXI век, с его ускоряющимся ритмом и переменами, требует активного наращивания знаний. Особенную актуальность приобретает поговорка: «Век живи – век учись».

Татьяна Викторовна Полякова, координатор образовательных программ при ЦЭИ, продолжила тему дополнительного образования, проинформировав участников встречи о том, что в ЦЭИ можно повысить квалификацию по следующим образовательным программам: современные технологиям в управлении; командообразование; повышение лояльности персонала; как удержать клиентов и повысить товарооборот, используя бизнесе маркетинговые инструменты, бизнеспартнерство, брэндинг и многое другое. По окончании выдаются сертификаты, удостоверения, дипломы.



Все чаще некоторые предприниматели и их сотрудники испытывают потребность в повышении общего уровня своей финансовой грамотности. В этом им, по словам координатора Центра финансового образования «Citi Professors» при ВолгГТУ, Екатерины Новаковой, может помочь ЦФО «Citiprofessors». В прошлом году для участия в обучающих программах «Citiprofessors» клиент должен был иметь базовое экономическое образование для того, чтобы осилить такие дисциплины, как «Бюджетирование», «Управление личными финансами», «Международные финансовые стандарты» и другие.



В этом году проект в большей степени принял социальную направленность и предлагает обучение общим основам экономики. Таким образом, это позволит увеличить число обучаемых в разы, так, если в прошлом году в ЦФО обучилось 50 чел., в этом году по плану обучиться смогут 2000 чел. Сотрудничество будет вестись со школами, физическими и юридическими лицами, студентами разных специальностей, со всеми, кому важно понимать, какие экономические процессы управляют нашей жизнью. Обучение бесплатно, начало занятий с 1 февраля 2010 года. В настоящее время проводится набор в группы.



Директор программ лояльности и стратегического партнерства ЦЭИ Аракелова Ирина Владимировна, выступила с докладом о содержании Международной программы лояльности «Улыбка», о ее практическом значении для участников Программы и общества в целом. Она подчеркнула, что формирование долгосрочных отношений компаний происходит на следующих уровнях: компания-потребитель, компания-персонал, компания-компания и компания-власть. Стартует компания с третьего уровня, с дальнейшим развитием на всех уровнях.

«В дальнейшем, - отмечает Ирина Владимировна, - хотелось бы при помощи наших партнеров создать единое пространство «образование-культура-бизнес». Принципом развития партнеров в таком пространстве являются: доверие, этичность, прибыльность, ответственность.



Поддерживая государственные национальные проекты, Программа лояльности «Улыбка» может быть направлена на сферу образования, культуры, здравоохранения, поддержание внутреннего туризма и продвижение Волгоградских брэндов. Это должно привести к созданию бизнеса нового поколения, более эрудированного, культурного и духовного».

«Улыбка» не стремится к валовому наращиванию участников Программы. Найти хорошего, надежного партнера, разделяющего твои убеждения, нелегко. Поэтому акцент в сотрудничестве делается не на количестве, а на его качестве, глубине и продуктивности».

В заключение Ирина Владимировна добавила, что работает Программа по нескольким направлениям. Это не только формирование лояльности партнеров друг к другу, но и лояльности потребителей и персонала и персонала организаций-участников Программы и органов власти, что в современных российских условиях особенно важно. Далее были представлены участники совещания.

Новый нестандартный аспект совместной работы предложили в своем выступлении известный волгоградский художник, разработчик гербов, создатель двух направлений в изобразительном искусстве «Т-Арт» и «Ювелиризм» Владислав Эдуардович Коваль и художник, дизайнер Светлана Анатольевна Нестерова. Пресловутое мнение, что культура далека от бизнеса, ошибочно. Прямо на месте, при всех присутствующих, Владислав Эдуардович предложил усовершенствовать фирменный знак (логотип) МПЛ «Улыбка», сделав его экономически и психологически обоснованным.



Владислав Эдуардович отметил, что в обществе объективно назрела необходимость оказания предпринимателям профессиональной дизайнерской помощи в создании логотипа (напр. герба, эмблемы), упаковки, слоганов и фирменного стиля в целом.

Как утверждает Владислав Эдуардович, пора положить конец ситуации «Я сам себе художник», когда фирма непрофессионально подходит к разработке указанных выше элементов формирования своего бренда. Это целая наука. Если ее уважать, то предприятие получит значительный по своему воздействию на потребителя нематериальный актив. Но если важнейшие принципы будут нарушены, компания сама не поймет почему дела у нее при видимой благоприятной обстановке идут неважно. «Это справедливо для всех имен и знаков», – говорит Владислав Эдуардович. – Возьмите наш старинный городской герб. Можно этому не верить, но практически сразу, как только с герба было убрано изображение перекрещивающихся рыб, стерлядь покинула Волгу. В каждом имени свой тотем.





В продолжение темы, В.Э.К. поведал нам, что название города Царицын означало «город Царицы Поднебесной».



Он находился под покровительством самой Богородицы. Потому, возможно, и смог, единственный, остановить фашистов. Если буквально переводить современное название города «Волгоград», получится просто «город на Волге». Без лица, индивидуальности, особенной судьбы. Такой город и развиваться будет соответственно. Вяло, медленно, непонятно куда». Таким образом, в ходе встречи возникла тема для совместного образовательного проекта ЦЭИ с В.Э.К. на 2010 год.



Большое значение программы лояльности подчеркнула директор Волгоградского государственного театра «Театр Один Актера» заслуженная артистка РФ Зинаида Тихоновна Гурова. Она поблагодарила руководство университета и ЦЭИ, в рамках сотрудничества по программе лояльности, за помощь при проведении в г. Волгограде в октябре месяце III Международного фестиваля театров одного актера «Один и все».



Зинаида Тихоновна отметила, что важнейшей функцией Программы должно стать информирование широкого круга населения о культурных событиях в жизни Волгограда, о фестивалях, встречах, спектаклях. «Мне кажется, народ как будто устал, - говорит Зинаида Тихоновна, - отошел от театров и высокого искусства, погрузился в какую-то апатию и заостенел. Нам бы хотелось встряхнуть, оживить зрителя, наполнить его душу новыми мыслями и эмоциями». Бизнес неотделим от качества того общества, в котором развивается. Если это будут высокодуховные и образованные люди, с нестандартным креативным мышлением, и сам бизнес поднимется на новую ступень. Мы должны совместно воспитывать поколения.

Продолжило собрание партнеров выступление руководителя отдела рекламы и связей с общественностью Волгоградской торгово-промышленной палаты (ВТПП) Елены Викторовны Тарановой и руководителя ресурсного центра Галины Станиславовны Сергеевой. ВТПП готова к сотрудничеству с ВолгГТУ. Например, проведение совместных ярмарок-вакансий с целью трудоустройства выпускников университета, прохождения практики студентов в ВТПП.



Для справки: ВТПП взаимодействует с предпринимателями более чем по ста видам услуг и двадцати направлениям деятельности. Консультации для бизнеса проводятся по внедрению различных систем менеджмента, вопросам государственных закупок, защиты интеллектуальной собственности, получения электронно-цифровой подписи и многим другим. ВТПП осуществляет профессиональную содействие и поддержку бизнеса на добровольной основе, оказывает помощь в выходе на рынки соседних регионов России и другие страны. Сотрудничество с ВТПП это показатель зрелости компании.



Говоря о ВТПП, как о площадке взаимовыгодного сотрудничества, Елена Викторовна рассказала о проекте «Дисконт-Клуб». Участники этого проекта не только проводят совместные собрания, где обсуждают важнейшие вопросы ведения своего дела и делятся опытом, но и обмениваются скидками друг для друга. Все это создает более комфортную среду предпринимательской деятельности.



Информацией об услугах, предоставляемых своей компанией, поделилась руководитель Центра красоты и эстетической коррекции «Азорель» Нина Васильевна Грозенок. В «Азорель» работают квалифицированные врачи и доброжелательный персонал, здесь предлагают персональные оздоровительные программы по снижению веса и очищению организма. Направления работы Центра экзотические. Гирудотерапия, гидроклоноотерапия, озонотерапия, лечебный и антицеллюлитный массаж, диагностика и Су-джок терапия сразу вызывают ассоциации с отпуском и приятным отдыхом где-нибудь в странах таинственного Востока. (Во время лечения можно проживать в салоне).



Марина Песковацкова, руководитель отдела развития агентства воздушных сообщений «Тавс-Волга», в свою очередь, пригласила партнеров «Улыбки» к сотрудничеству и также отметила возможность скидок и оказания широкого спектра услуг: от курьерской доставки авиабилетов в офис до согласования проживания клиентов в месте прибытия.





Руководитель отдела развития Ситибанка Надежда Гаврилова предложила партнерам потенциальные направления взаимодействия в области перекрестной рекламы, зарплатных проектов и прочих видов банковского обслуживания на выгодных условиях.





Собрание партнеров Международной программы лояльности «Улыбка» получилось не просто плановой официальной встречей. Атмосфера в зале была пронизана теплом и добрым отношением друг к другу. Возможно, это объяснимо. Энергичные предприниматели, ставящие перед собой нестандартные цели, реально почувствовали поддержку и общность со всеми, кто пришел в ВолгГТУ в тот день.



Собрание Программы лояльности «Улыбка» было посвящено презентации каждого партнера, также были намечены проекты для совместной деятельности на 2010г., Анастасией Зылёвой для обсуждения был представлен проект рекламной брошюры о партнерах Программы, готовящейся к изданию. Решено было, собираться регулярно, раз в квартал, и по мере необходимости в течение года.



Дело «Улыбки» благородное и непростое,  
необходимость существования такой программы в  
г. Волгогарде очевидна.

Мы с оптимизмом смотрим в будущее и ждем  
встреч с новыми и уже проверенными  
партнерами!