

«Хотите вести бизнес с русскими – учите русский!» | «Pour faire les affaires avec des Russes il faut apprendre le russe»

Автор: Надежда Сикорская, Невшатель, 29. 09. 2014.



Российский клиент - суровый, но справедливый (© Nashagazeta.ch)

Приблизительно к такому выводу пришли участники семинара, организованного Высшей школой менеджмента Arc, в Невшателе.

Ceci est une conclusion approximative à la quelle sont arrivés les participants d'un séminaire organisé par le Haute école de gestion, ARC, à Neuchâtel.

Сразу скажем – этот семинар оказался одним из самых интересных и познавательных мероприятий такого рода, на которых нам довелось побывать. Наверное, этому способствовали разные факторы, но главным, на наш взгляд, стал правильный выбор участников: не «чиновников от», а настоящих профессионалов, для которых «ведение бизнеса с русскими» – не теория, а ежедневная практика. Благодаря этому сделанные презентации стали не потоком общих слов, но продуманными и часто остроумными примерами анализа особенностей поведения «наших людей» в качестве клиентов банков, туристов и покупателей.

Этот второй семинар из цикла «Вести бизнес с русскими», организованный Высшей школой менеджмента Arc, назывался «Банк, часы или фондю: что русские ищут в Швейцарии». Его цель, как и цель всего цикла, – способствовать деловым контактам швейцарцев с российскими клиентами, приезжающими в Швейцарию на каникулы, на лечение или по делам. Семинар был адресован профессионалам, желающим расширить свои знания о привычках, ценностях и ожиданиях русских клиентов в Швейцарии и соответственно адаптировать свою стратегию. Можем засвидетельствовать, что записавшиеся не зря потратили деньги – информации им было предоставлено предостаточно.



После краткого вступительного слова директора HEG Arc Оливье Кюбли, первую часть семинара, модератором которой пригласили выступить автора этих строк, открыл Манелик Сфец, глава «отдела разведки» (или сбора стратегической информации) компании Global Blue, занимающейся системой возврата НДС (tax free) для иностранных туристов. Его презентация, называвшаяся «Забытая мощь русских всемирных покупателей», ясно показала, что шопинг давно превратился из необходимости в удовольствие (в этом признаются 82% китайцев, 56% выходцев из стран Ближнего Востока и 48% выходцев из бывшего СССР), а путешествия и все с ними связанное стали самым востребованным товаром е-торговли.

Мы можем по праву гордиться нашими соотечественникам: в 2013 году они потратили в зарубежных поездках в общей сложности 48 млрд евро, из которых в Швейцарии осели 1,7 млрд! Лучший результат показали только китайцы.

В первом полугодии 2014 года было отмечено сокращение покупательной активности русскоязычных туристов на 8% по сравнению с тем же периодом прошлого года. По мнению Манелика Сфеца, с украинским кризисом это не связано, так как началось за месяц до него.

При этом вновь наблюдается исключительность Швейцарии на мировом рынке – если повсюду в этом году китайцы составили в среднем 29% покупателей, а «русские» (в обобщенном смысле слова) – 15%, то в Конфедерации этот разрыв гораздо меньше – 24 и 23% соответственно. Вообще же, по оценке специалиста, «русские» туристы для Швейцарии важнее, чем китайцы, так как больше тратят на часы – в прошлом году их было куплено ими на 1 378 млрд франков. При этом главной статьей расходов остается модная одежда (68%).

Профессор Высшей школы управления и туризма кантона Вале Николас Делетро и его бывший коллега, а ныне сотрудник банка Credit Suisse Джонатан Кастелла поделились результатами исследования, посвященного особенностям поведения русских туристов и проведенного Туристической обсерваторией Вале. Надо заметить, что этот кантон с его четырьмя знаменитыми курортами (Церматт, Кран-Монтана, Вербье и Лейкербад) является третьим по популярности туристическим направлением в Швейцарии – на его долю приходится 14% всего потока приезжающих в страну путешественников, после Цюриха (22%) и Женевы (18%). С 2005 по 2013 год объем туристов из бывшего СССР вырос в кантоне на 209%.



Несмотря на такие внушительные цифры, Австрия обгоняет Швейцарию в три раза, вынуждая швейцарских экспертов в области туризма работать не покладая рук, чтобы «догнать и перегнать».

На основе длительных наблюдений, проводившихся авторами исследования с разных ракурсов, они наделили «наших» путешественников следующими общими характеристиками: требовательность к сервису вообще, но неприхотливость в еде; важность знания русского языка; следование православному календарю; привычка к доступности услуг круглосуточно и 7 дней в неделю; любовь к брендам и предметам роскоши; внимание к этикету; бережное отношение к семье и друзьям. Особое место в списке «необходимых для русского туриста элементов комфорта» было отдано ... тапочкам!

Вопреки устойчивому мнению, лишь 30% «русских» туристов в Швейцарии останавливаются в пятизвездочных отелях, 43% довольствуются четырьмя звездами, а многие вообще предпочитают снимать квартиры или шале.

Несмотря на замеченный и в гостиничном бизнесе спад (показатели за июнь 2014 года были на 19,7% ниже прошлогодних), профессионалы отрасли смотрят в будущее с оптимизмом.

Третьим участником семинара, презентацию которого нам довелось послушать, стал исполнительный вице-президент банка Lombard Odier & Cie Карен Асланян. Он поделился личными наблюдениями за, прежде всего, российскими и украинскими клиентами швейцарских банков, накопленными за 13 лет профессиональной деятельности.



Из многочисленных подмеченных им произошедших за это время изменений наиболее примечательными показались нам изменения культурологические. Господин Асланян емко отразил их так: хорошее вино вытеснило водку; поездки с семьей и друзьями в Непал (правда, в люксовых условиях) заменили отдых в Сен-Тропе; сдержанность взяла верх над выставлением себя напоказ; а филантропия стала пользоваться большим уважением, чем «дикий капитализм».

Основными ценностями, объединяющими его клиентов, цюрихский банкир назвал стремление дать своим детям как можно лучшее образование и доверие в отношениях со всеми контактами, включая банкиров.

Отметив, что в связи с кризисом на Украине доверие россиян к Западу в целом немного снизилось, Карен Асланян с уверенностью заявил, что это лишь временное явление, так как «обратного пути нет» и «нужно просто дать русским немного времени». При этом он признал, что Россия находится «на грани доморощенного экономического кризиса», и вряд ли число миллионеров в стране будет расти столь же стремительно, как прежде.

От редакции: Мы специально не делимся с вами всей полезной информацией, полученной на семинаре, так как надеемся уговорить участников облечь ее в форму, пригодную для публикации, и уж тогда обрушить ее на вас в полном объеме.

Манелик Сфец (© Nashagazeta.ch)

Николас Делетро и Джонатан Кастелла (© Nashagazeta.ch)

Карен Асланян (© Nashagazeta.ch)



(© Nashagazeta.ch)



Добавить комментарий

Пожалуйста, [войдите](#) или [зарегистрируйтесь](#) , чтобы отправить комментарий
