

«Консалтинговий проект допоміг нам вийти зі стану саморозвитку і стати системною компанією»

Антон Ковалевський, менеджер систем якості ТОВ «Фаворит»



ТОВ «Фаворит» зараз – це розвинена мережа магазинів, сервісні центри у Львові, Хмельницькому, Рівному, Києві, Дніпрі і Харкові та інтернет-магазин. На момент появи компанії в 2001 році у нас була лише невелика територія в Червонограді. Ми привозили туди з Європи колеса і продавали їх оптовим покупцям. Фактично перевантажуючи з одних фур на інші.

У певний момент ми зрозуміли необхідність трансформації компанії з оптового продажу в оптово-роздрібний. Існуюча схема роботи не дозволяла працювати повноцінно у b2c, і ми шукали шляхи, як це правильно зробити.

На співпрацю з ЄБРР нас підштовхнули зовнішні фактори. Було розуміння, що треба мінятися. Не було розуміння, як.

В 2015-му стартував консалтинговий проект в рамках ініціативи **EU4Business**, який тривав близько восьми місяців. Ми описали консультанту поточний стан менеджменту в компанії. Він провів аудит, позначив проблемні місця і запропонував шляхи вирішення. Спільно ми виробили стратегію розвитку у вигляді плану трансформації.

Консалтинговий проект допоміг нам вийти зі стану саморозвитку і перетворитися на системну компанію. Ми закінчили проект за стандартом менеджменту якості ISO 9001:2008.

Що змінилося в компанії? Банально стало зрозуміло, хто за що відповідає. Раніше у разі хвороби, відпустки чи звільнення якого-небудь співробітника тимчасово виникав невеликий колапс.

За допомоги консультанта ми прописали структуру компанії, її функціонал, правильний розподіл обов'язків. Тепер новій людині просто

треба видати пачку паперів: посадову інструкцію, схему підпорядкування в компанії, правила документообігу.

Реорганізуючи процеси в компанії відповідно до рекомендацій консультанта, ми відмовилися від корпоративного паперового спілкування і перейшли на електронний документообіг.

Також ми активно використовуємо месенджери замість телефонних дзвінків. Це значно пришвидшує роботу з клієнтами. Загалом, всі процеси у нас, які можуть відбуватися без участі співробітників, відбуваються автоматично.

На даний момент ми скоріше b2c компанія, ніж b2b. Це було однією з наших цілей.

Зміни відбуваються досі. Деякі речі важко змінити тому, що в наших реаліях ми не можемо діяти інакше. Той процес, який нам поставив консультант, створений під кращу Україну – під країну, яка буде завтра.

Ми сподіваємось, що коли-небудь Україна зацікавить світ як повноцінний ринок із вимогливими споживачами. Коли виробники всерйоз зацікавляться нашим ринком, ми будемо до цього готовими. Проект з ЄБРР частково і був на це розрахованим – на перспективу.

Компанія ТОВ «Фаворит»

Штат: 34 співробітники

Сфера: продаж автошин та аксесуарів, сервісне обслуговування

Сайт: bfshina.ua

Консалтинговий проект, профінансований у рамках ініціативи **EU4Business**, був реалізований в 2015 році. Він дозволив покращити якість послуг за рахунок оптимізації бізнес-процесів, а також побудувати ефективну систему менеджменту згідно зі стандартом ISO 9001.

сертифікат

ISO 9001:2008

+24,4%

зростання продажів

+19,2%

збільшення клієнтської бази

2,2%

зниження кількості зривів договірних зобов'язань перед клієнтам