

ежемесячный журнал

деловое совершенство #12 2009

# Business Excellence

## Николай Власенко

председатель совета директоров ГК «Виктория»

### Самое главное — наращивать доход!



30

Слава  
скроена  
из окраины

40

Дело  
вкуса

48

Категория  
успеха



С новым  
2010 годом!

# *Всех наших партнеров поздравляем с новым годом!*

Ritz Carlton Hotel Company L.L.C

ЗАО «Рольф Холдинг»

WWF — Всемирный фонд дикой природы

ЗАО «Крайслер РУС»

ООО «Панасоник Рус»

ЗАО «Автомир»

Компанию Степана Михалкова EAT-OUT  
и лично С. Михалкова

ООО «Ив Роше Восток» и лично Б. Лепру

ЗАО «СофтЛайн Трейд»

и лично А. Берцову

ООО «Нетворк Технолоджи»

и лично А. Дмитриева

ООО «Немецкая фабрика печати»

и лично Е. Матвейчева и Е. Казбекову

Etiihad Airways и лично Н. Горюнову

ООО «Евроэкспо»

ООО «Пегас» и лично Е. Куклинову

Deutsche Lufthansa AG

и лично Р. Халикову и И. Ежицкого

МВЦ «Крокус Экспо»

ООО «Бай Бренд»

ViewSonic

«IDS Scheer Россия и страны СНГ»

и лично Н. Ешича

Научный центр сердечно-сосудистой  
хирургии им. А.Н. Бакулева

и лично Л.А. Бокерия

Холдинг «Ромир» и лично А. Милехина

Nokia Siemens Networks

и лично Дж. Спарроу и О. Галашевскую

Русский Поло Клуб и лично В. Уако

Детскую международную академию

тенниса Шамиля Тарпищева

и лично А. Бабаева

Le Meridien Moscow Country Club

и лично С. Желтышеву

МВЦ «Крокус Экспо»

Kingston Technology

Компанию Mail.Ru и лично Д. Гришина

«Dell Россия» и лично М. Заскалета

SK Communications International

и лично А. Горбунова и Е. Паршикову

ЗАО «ИнфоВотч» и лично Н. Касперскую

Студию LeoGran и лично Р. Бурых

«Sony СНГ» и лично А. Серопегину

ГК «Роза ветров» и лично Н. Бурмистрову

РА «Инстинкт» и лично Ю. Губину

ГОУВПО «ГУУ»

и лично В. Година и Н. Пономареву

Московский Бизнес Клуб

и лично А. Маркину

РА Dentsu Smart и лично Н. Морева

РА Leo Burnett

Swiss International Airlines

и лично М. Зимакову

ЗАО «Мерседес-Бенц Рус»

ОАО «Синергия»

РА «Идея» и лично М. Шавейко

Компанию «Маркет-Визио Консалтинг

Россия» и лично О. Филппула

БЦ «Омега Плаза»

ПО «САЗИ» и лично С. Гладкова

Консалтинг-центр «Шаг»

и лично Ю. Капитанчук

Всероссийскую организацию качества

и лично Г. Воронина

Pfizer International LLC

и лично И. Гущину

Р. Парамонова

Д. Самойлова

Клинику «Городской курорт»

ООО «Абрис-Дизайн»

Артес Медиа

ООО «Центр Оргпром»

# *Прозвонения и счастья!*



# MONACO Twenty Four Concept Chronograph

Этот хронограф создан под вдохновением 24-часовых соревнований Le Mans. Часы обладают высокотехнологичным дизайном, а также механизмом Calibre 36, который помещен внутрь увеличенного (40,5 мм) корпуса часов с PVD-покрытием (подвешен с помощью держателей) и напоминает кокпит гоночной машины. За работой устройства можно наблюдать через сапфировое стекло часов. Все детали этого стильного хронометра защищены от вибрации и ударов с помощью нового материала, который применяется в самолето- и машиностроении.

Часы герметичны (при погружении до 100 м.) и имеют антибликовое покрытие сапфирового стекла, что обеспечивает лучшую читаемость. Эти часы — пожалуй, самое смелое изобретение TAG Heuer на сегодняшний день.





фото: Федор Симмуль

## Учитесь понимать друг друга

можно понять, насколько молодой человек способен размышлять не только в рамках школьной программы, но и на свободные темы. Ситуация с ЕГЭ напоминает давнюю историю, когда человечество выбрало технократический путь развития взамен духовного. И по сей день оно уверенно загоняет себя в тупик неразрешимых проблем.

Я окончила школу много лет назад и понимаю, что не было и сейчас нет в ней одного предмета, который необходим всем нам, что называется, по жизни. Это коммуникации. Если бы люди умели друг с другом договариваться, находить приемлемые пути решения, научились бы понимать мотивы противоположной стороны, как много проблем удалось бы избежать! Кстати, в переговорном процессе хорошо помогает юмор, в частности, анекдоты.

Последние годы пресса пестрела материалами о Едином государственном экзамене. Для меня суть изменений, происходящих в системе российского образования, сводится к усилению формальной стороны оценки знаний школьников. При сдаче ЕГЭ невоз-

Впереди Новый год, и я хочу рассказать вам свой любимый анекдот.

Приходят сваты к сибирскому мужику и говорят:

- Не хочешь ли ты жениться на дочери Рокфеллера?
- У нас в деревне и так девчат хватает, зачем мне дочка какого-то Рокфеллера?
- Но тогда ты станешь швейцарским банкиром, — парируют сваты.
- Тогда другое дело.

Спрашивают сваты главного швейцарского банкира:

- Не хочешь ли ты, чтобы еще одним швейцарским банкиром стал сибирский мужик?
- У меня и так очередь стоит за этим званием. Зачем мне сибирский мужик?
- Но это будет муж дочери Рокфеллера.
- Ну, это другое дело.

Приехали сваты к дочери Рокфеллера:

- Не хочешь ли ты выйти замуж за швейцарского банкира?
- Зачем мне швейцарский банкир, у меня здесь и своих банкиров хватает.
- Но это будет сибирский мужик.
- А это совсем другое дело...

Видите, как легко можно добиться своей цели, понимая мотивацию своего собеседника. С Новым годом!

# Содержание

ТЕМА НОМЕРА: РИТЕЙЛ

- Тема номера**  
Эксперт
- 12 Оптом и в розницу  
Развитие Российского ритейла  
в условиях кризиса
- Тема номера**  
Исследования
- 18 Внимание! Скидки!
- Тема номера**  
Персона
- 20 «Самое главное — наращивать  
доход!»
- Форум
- 26 К Лин клином
- Тема номера**  
За рубежом
- 30 Слава скроена из окраины
- Компания/Лидерство
- 36 Управленческий синдром,  
или Почему молчит руководитель
- Компания/HR
- 38 Моя хата с краю?
- Компания/Sales Business
- 40 Дело вкуса, или Стиль на все  
случаи жизни
- Тема номера**  
Маркетинг
- 46 Очень личное общение,  
или Как повлиять на выбор  
потребителя
- Тема номера**  
Менеджмент
- 48 Категория успеха
- Менеджмент
- 52 Сосредоточьтесь на главном
- Тема номера**  
Менеджмент
- 54 По правилам здравого смысла
- Бизнес-план
- 58 Малым форматом
- Компания/Консалтинг
- 62 Как найти подход?
- History
- 64 Помогите, я страшно богат!..
- 68 High-tech
- City Excellence
- 70 Квебек — французский шарм  
Канады
- Здоровье
- 72 В гармонии с собой
- Стиль
- 76 Ставки сделаны!
- 80 Дайджест
- 82 Библиотека
- 84 Календарь



30

СЛАВА  
СКРОЕНА  
ИЗ ОКРАИНЫ



40

ДЕЛО  
ВКУСА



48

КАТЕГОРИЯ  
УСПЕХА

Издатель: **РИА «Стандарты и качество»**  
 Генеральный директор: **Наталья Томсон**  
 Учредитель: **Наталья Томсон**  
 Главный редактор: **Александр Люшкевич**  
 Ответственный секретарь: **Марина Сидорова**  
 Обозреватели: **Александр Федоров,**  
**Марина Чико-Санчес,**  
**Марина Хайбулина,**  
**Даниил Холмский**  
**Виталий Сорокин**

Корректор: **Виктория Бурдина**  
 Дизайн-макет: **Павел Плешев**  
 Дизайнер: **Наталья Зуева**  
 Менеджер по развитию: **Алексей Миняйло**  
 a.minyaylo@be-mag.ru

Отдел допечатной подготовки и дизайна: **Вячеслав Черников**  
 Директор по маркетингу и рекламе: **Алексей Анискин** info@be-mag.ru  
 Подписка: **Елена Мищенко**  
 Тел.: +7 (495) 988 8434, 258 8437,  
 +7 (495) 517 5379, 771 6652  
 Факс: +7 (495) 771 6653  
 E-mail: subscribe@be-mag.ru

Подписной индекс по каталогу «Роспечати»  
**20080**

Адрес редакции: 115280, г. Москва, ул. Ленинская Слобода, дом 19  
 Тел.: +7 (495) 771 6652  
 Факс: +7 (495) 771 6653  
 Телефон для предложений: +7 (495) 517 5379  
 Интернет-магазин: www.mirkachestva.ru

**www.be-mag.ru**

Подписано в печать 30.11.09.  
 Формат 72x104/16.  
 Бумага мелованная матовая. Печать офсетная.  
 Печ. л. 5,0. Тираж 12550 экз.  
 Заказ 70000003032. Цена договорная.  
 Свидетельство о регистрации  
 ПИ № ФС77-35007 от 16.01.09.  
 Отпечатано в ООО «Немецкая фабрика печати».  
 121254, Москва, ул. Добролюбова, д. 2, стр. 1

Мнение редакции может не совпадать с мнением авторов. Редакция не несет ответственности за содержание рекламных материалов. Любое использование материалов номера возможно только с письменного разрешения редакции.  
 © ООО «РИА «Стандарты и качество», 2009

В следующем номере:

## Ребрендинг

Сегодня многие компании все чаще проводят ребрендинг, обновляя или же вовсе меняя привычное название.

Удовольствие это не из дешевых, затраты довольно велики.



Читайте о том,

**Кто и зачем тратит немалые средства на то,  
чтобы придать своей компании новое звучание?  
В каких случаях окупаются подобные инвестиции?**



**Путешествия** — важная **составляющая**  
вашего **бизнеса**? Тогда нам по пути!

Business Excellence **открывает** новый проект —  
**BEGeographic.**

На протяжении **2010** года мы будем рассказывать  
не только о **красивейших уголках** земного  
шара, но и о **бизнес-возможностях** в этих  
регионах. Не забудем, конечно, и об **отдыхе.**

Вместе с нами вы **посетите** лучшие **курорты**,  
увидите **интереснейшие** исторические  
**достопримечательности**  
и пройдете по улицам **Городов**, где  
**будущее уже наступило!**

BEGeographic  
BEGeographic  
BEGeographic  
**BEGeographic**

# Вести

## Бюджет-2010 принят

Госдума России 20 ноября приняла в третьем, окончательном, чтении федеральный бюджет на 2010 год и плановый период 2011 и 2012 годов. Документ предусматривает доходы госказны в 2010 году в размере 6,95 трлн р., а расходы — в 9,886 трлн р. Дефицит, соответственно, составит 6,8% ВВП, или 2,937 трлн р.

Бюджет на 2010 год рассчитан исходя из прогноза среднегодовой цены на нефть Urals в 58 долларов за баррель. ВВП страны вырастет на 1,6%.

Дефицит в бюджете на 2010 год будет покрываться за счет Резервного фонда и Фонда национального благосостояния, а также займов — как внутренних, так и внешних. При этом в документе закреплено, что дефицит бюджета России сохранится в течение ближайших трех лет.

РИА Новости

## 300 млрд долларов на коррупцию



По оценкам российского Национального антикоррупционного комитета (НАК), объем коррупции в стране в денежном выражении исчисляется сотнями миллиардов долларов в год и варьируется от 240 до 300 млрд долларов в год.

Как рассказал председатель НАК Кирилл Кабанов, комитет оценивает масштабы коррупционного рынка на основе анализа так называемых скрытых интервью (опросов) респондентов, осведомленных о коррупционных схемах и размерах мздоимства в различных сферах жизнедеятельности. «В структуре коррупции 40—60% составляет система откатов. Коррупция проявляется также в системе госзакупок, выделения различных квот, например в сфере природопользования, и других сферах», — объяснил глава НАК.

Интерфакс

## Штрафные проверки

В Госдуму внесен законопроект поправок в Кодекс об административных правонарушениях, который предполагает введение штрафов за неправомерные проверки малого и среднего бизнеса. Поправки могут считаться частью плана властей по снятию административных барьеров в бизнесе.

В законопроекте сказано, что за неверные основания для проверки, несоблюдение сроков уведомления о ней, а также за отсутствие необходимых документов чиновникам придется заплатить от трех до пяти тыс. р. В случае повторного нарушения штраф может вырасти до 10—20 тыс. р.

Коммерсантъ

