

MITSUBISHI ELECTRIC: ИЗ ЕВРОПЫ — В МОСКВУ

О недавних изменениях, произошедших в работе московского филиала Mitsubishi Electric Europe B.V., о планах и дальнейших перспективах журнал «Мир климата» попросил рассказать управляющего по России и странам СНГ Николая Вадимовича Милючихина.

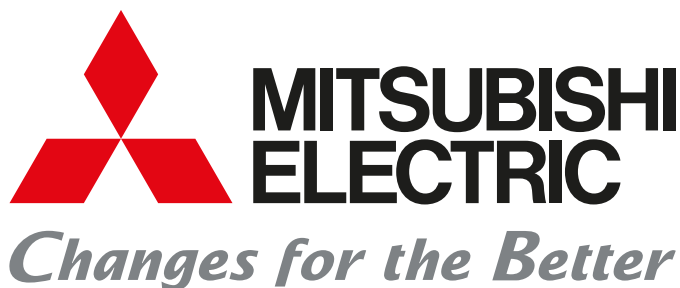
— *Николай Вадимович, какие перемены произошли за последнее время в московском офисе Mitsubishi Electric?*

— После 15 лет работы в качестве российского представительства Mitsubishi Electric было принято решение перейти на следующий уровень — передать продажи из европейского в московский филиал компании. Прежде наш офис занимался исключительно поддержкой продаж, но весной 2012 года начались изменения, и в Москве был создан склад запасных частей, а филиал начал продажи дистрибьюторам.

На сегодняшний день на складе находится около 3000 запчастей и более 1600 единиц готовой продукции. Благодаря этому за последние полгода доля заказов, немедленно выполняемых со склада, составила более 80%. Скорость обслуживания и забота о потребителе являются одними из основных приоритетов компании, именно поэтому мы ставим для себя цель — не менее 90%. А уже с октября этого года мы начнем продажи мультитерминальных систем City Multi, что позволит повысить уровень обслуживания наших клиентов.

— *Чем было вызвано такое решение?*

— Прежде в компании была более централизованная система — основной склад находился в на-



шем европейском подразделении, оттуда шла продукция на российский рынок, и туда же приходила вся прибыль. А далее ее часть возвращалась обратно в московский офис. Такая схема, к сожалению, не позволяет адекватно соотносить возможности рынка и объем необходимых инвестиций. Теперь именно московский филиал Mitsubishi Electric будет определять стратегию и тактику ведения бизнеса на территории РФ.

Немаловажным и приятным фактом станет сокращение сроков поставок оборудования, в частности City Multi, клиентам в России и странах Таможенного союза, а также снижение транспортных расходов наших клиентов.

— *Как будет строиться бизнес-модель? Какие каналы продаж предполагается использовать?*

— Мы планируем продавать City Multi через имеющихся дистрибьюторов в России, Беларуси и Казахстане, а также через

уполномоченные дилерские компании.

— *Не приведет ли это к конфликту с дистрибьюторами?*

— На протяжении многих лет работы у наших дистрибьюторов сформировался круг лояльных дилеров, и мы ни в коем случае не намерены разрушать эти связи. Российский филиал Mitsubishi Electric будет генерировать новые проекты, привлекать новых дилеров и клиентов к работе с City Multi. Таким образом, наша цель — создавать новые возможности.

— *Как вы намерены поддерживать такую модель? Есть ли уже понимание по ценам?*

— Мы прекрасно понимаем, что априори находимся в более выгодном положении по отношению к дистрибьюторам, так как Mitsubishi Electric является производителем. Но мы очень уважаем и ценим наших партнеров, именно поэтому было бы непозволительно конкурировать с ними. Наша стратегия заключается прежде



Николай Вадимович Милочихин, управляющий компании по России и странам СНГ

де всего во взаимной поддержке. Ценовая политика в отношении дилеров будет строиться, учитывая интересы всех сторон, — цены от нас будут не ниже существующих у дистрибьюторов. Следует заметить, что компания Mitsubishi Electric имеет ряд ограничений, например, 100 %-ная предоплата, ограниченный ассортимент (только City Multi), меньшая степень гибкости в ряде ситуаций и т. п. То есть, для существующего бизнеса наши условия могут быть менее привлекательными, чем у наших дистрибьюторов. Основным аргументом для дилера в пользу того, чтобы купить оборудование напрямую у Mitsubishi Electric, будет имидж прямого партнера производителя.

С другой стороны, мы не намерены ограничивать себя продажами дистрибьюторам. Те объекты, где мы самостоятельно заложили City Multi, мы будем передавать дилерам и поставлять им оборудование. В таких случаях цена продажи особой роли не играет.

— А кому вы будете передавать объекты? Как попасть в число таких выделенных дилеров?

— Мы считаем справедливой ситуацию, в которой дилеры, лояльные к Mitsubishi Electric, то есть те, кто закладывает наше оборудо-

вание в свои проекты, будут получать от нас дополнительную поддержку в виде объектов.

— Конкуренция на рынке постоянно растет, заработок падает. Многие крупные дилеры жалуются на демпинг. Что вы думаете по этому поводу?

— С одной стороны, конкуренция является двигателем рынка, она поддерживает тех, у кого лучше соотношение «качество — цена». С другой — в стремлении захватить рынок многие производители ставят своей задачей снижение цены, что неизбежно ведет к снижению качества. К сожалению, потребители не всегда могут учесть все технические аспекты на этапе выбора и совершают ошибки, теряя деньги. Данная стратегия неприемлема для компании Mitsubishi Electric, потому что качество всегда было и остается основным приоритетом при разработке любой линейки оборудования. Мы — профессионалы, делаем оборудование для профессионалов и остаемся преданными этой идее. Нашими партнерами будут только выделенные дилерские компании, которых мы называем City Multi Club. Те дилеры, которые разрабатывают объект с City Multi, имеют право зарабатывать на своем проекте, чтобы окупить проектный отдел, инженеров и сервис. Это еще одно преимущество прямого бизнеса

Mitsubishi Electric в России — плотный контакт с дилерами и мониторинг всех объектов.

— Вопрос, который всегда волнует дилеров: будете ли вы поставлять оборудование напрямую заказчикам?

— Существует оптовый и розничный бизнес. Опыт многих компаний показывает, что в нашей индустрии попытки заработать и там и там приводят к неудаче. Мы видим для себя перспективы в продаже City Multi через дилеров. При этом мы намерены вести работу с инвесторами и крупными корпоративными клиентами, генерируя заказы и передавая их дилерам.

— Как будет строиться работа по послепродажному сервису? Кто будет нести гарантийные обязательства?

— На оборудование Mitsubishi Electric предоставляется гарантия 3 года при условии, что оно смонтировано авторизованной компанией. Поскольку в случае с City Multi неавторизованные компании просто не получают доступа к оборудованию, заказчик всегда будет иметь гарантию 3 года. При этом отношения между компанией и дилерами будут определяться договором. По желанию дилера мы можем предоставить гарантию 36 месяцев на оборудование или дополнительную скидку в обмен на отказ от гарантии.

— Каковы ваши планы на будущее? Планируете ли вы продавать бытовые кондиционеры напрямую?

— Рано или поздно мы обязательно переведем весь бизнес из европейского офиса в Москву, но говорить о конкретных сроках пока рано. Бизнес бытовых кондиционеров требует отлаженной логистики и наличия хорошей сбытовой сети по всей России. Мы считаем, что наши дистрибьюторы успешно справляются с этой задачей, поэтому кардинального изменения схемы продаж бытовых кондиционеров в ближайшее время мы не планируем.