

Добро пожаловать в «Связной»!

Уважаемый коллега!

От имени всех сотрудников компании «Связной» я приветствую тебя в нашей команде. Здесь ты найдешь не только увлекательную работу и достойное вознаграждение за свой труд, но и дружескую поддержку. Остановив свой выбор на «Связном», ты сделал верный шаг в направлении разностороннего развития, личного и карьерного роста, по-настоящему увлекательной жизни.



Мы создали этот путеводитель по компании для того, чтобы ты быстро влился в нашу команду. Я надеюсь, он тебе пригодится, так как содержит массу полезной информации. Прочитав его, ты поймешь структуру «Связного», наши ключевые ценности, общие цели и задачи, узнаешь о достижениях и планах на будущее.

**С наилучшими пожеланиями,
Максим Ноготков,
Президент Группы компаний «Связной»**

Тому, кто только пришел в наш коллектив.

Основным активом нашей компании являются люди, разделяющие ценности «Связного», которые своей энергией, увлеченностью и стремлением к новому двигают компанию вперед. Мы строим крепкие отношения на основе совместного интереса к многообразным персональным технологиям и сервисам, стремительно меняющим нашу жизнь и несущим массу интересных возможностей. Такой подход требует постоянного совершенствования профессиональных навыков, предполагает стремление к личностному росту. «Связной» ценит возможность развиваться, интерес к работе и доверие клиентов, партнеров и членов нашей команды.

Корпоративная культура постепенно формируется в компании по мере ее развития. Наша корпоративная культура – это способ, каким мы здесь ведем дела. Мы молодой бизнес во всех отношениях – мы не можем жить в скуке, мы не склонны быть расчетливыми и холодными, мы хотим дружить и видеть в окружающих друзей. Откуда это взялось? От основателей бизнеса, на тот момент они были совсем молоды и по-другому просто не могли в силу своего характера, даже в условиях контейнерной торговли на открытых рынках.

Почему это осталось в большой компании, добивающейся прибыли и высокой эффективности? Ведь с точки зрения обывателя для того, чтобы

выжить, надо быть жестким, скупым и полагаться только на результат, а не на дружеские отношения. И тому есть масса примеров. Оказалось, что нашим клиентам мы нравимся именно такими как есть, а наши сотрудники с удовольствием идут на работу. Это сработало, мы добились успеха не вопреки, а благодаря нашей культуре!

Мы непроизводственная компания, наш основной продукт – консультация, помощь в выборе товара, то есть личное общение продавца с покупателем, и этот сервис мы постоянно совершенствуем. «Связной» является одной из лучших компаний в сфере современных сервисов, динамичной и привлекательной для клиентов. Отношение к потенциальному покупателю, отношения между коллегами основываются на корпоративной культуре, на ценностях, которые несет наш бренд.

Бренд – это комплекс представлений о компании, складывающийся в умах наших клиентов и сотрудников. Сильный и отличительный бренд является золотым активом компании, он обеспечивает ей крепкую дружбу с клиентами и сотрудниками.

Культуру и бренд компании объединяет система ценностей, лежащая в их основе, или, по-другому, идеология. Идеология существует в любом сформировавшемся сообществе, будь то университет или коммерческая компания. Идеология возникает на базе ценностей лидеров сообщества и развивается в процессе его становления. Идеология может быть формализована в явном виде или нет, но она все равно существует.



Клиенты могут ничего не знать о нашей культуре и ценностях, но они очень хорошо чувствуют, как к ним относится компания, как она делает свое дело, как сотрудники компании относятся друг к другу и как все это отличается от конкурентов.

Идеология позволяет компании объединить вокруг себя единомышленников и добиваться успеха. Например, Международный Красный крест уже существует более 120 лет, работает на всех континентах планеты и привлекает людей в свои ряды, или, как известно, невозможно выиграть ни одну войну без сильного духовного заряда и веры в собственные идеалы и победу.

В бизнесе для нас важны не только поставленные планы и финансовые результаты, но и наши ценности и принципы. Нам необходимо, чтобы дело, которым мы занимаемся, было по-настоящему интересным для нас.

Если Вашему мироощущению станут ближе ключевые ценности «Связного», вам будет намного легче и приятней работать в нашей компании. Они являются тем ориентиром, который помогает нам принимать правильные решения и не останавливаться на достигнутом.

Идеологическая платформа бренда.

Видение:

В мире, где устройства и технологии меняются с огромной скоростью, неизменными ценностями остаются человеческие отношения и доверие. Наш дружелюбный бренд и увлеченно развивающаяся компания – основа для построения любого бизнеса, связывающего потребителей с современными технологиями, персональными устройствами и сервиса.

Миссия:

Мы служим людям. Мы создаем увлекательный мир мобильной коммуникации, общения и новых возможностей, в котором каждый человек находит понимание и радость. С нами просто, удобно и интересно.



Ценности:

1. Дружелюбие

Мы ценим и уважаем людей во всем их многообразии. Мы открыты к общению, пониманию, дружбе. Мы ценим возможность кооперироваться и разделять с другими новые знания и увлечения. Для нас нет большего счастья, чем помогать людям, приносить пользу и радость.

2. Увлеченность

Мы стремимся к постоянному развитию. Жажда новых знаний и опыта, решительность позволяют нам из множества новаций современного мира использовать и предлагать те из них, что могут принести удовольствие людям. Возможность работать с интересом, постоянно творить и находить новые идеи, важна для нас не меньше достижения целей.

3. Доверие

Искренность и доверие - основа хороших отношений между людьми. Мы доверяем и заслуживаем доверия. Будучи честными и последовательными, мы готовы каждому стать надежным партнером. Доверие сотрудников, партнеров и клиентов – самый главный актив нашей команды.

«Связной» - динамика роста, эволюция качества. Наша история.

Датой основания компании считается **9 октября 1995 года**.

С момента создания и до 2002 года основным видом нашей деятельности являлась оптовая торговля портативной электроникой (телефонами, аудиотехникой и пр.). В этот период времени работа компании осуществлялась под брендом «Максус».

Торговая точка на Горбушке, офис площадью 20 квадратных метров – в 1995 году в штате фирмы было всего 5 сотрудников. Начав с минимального оборотного капитала, мы за короткий срок превратились в крупное и стремительно развивающееся коммерческое предприятие. К 2000 году были подписаны прямые контракты с ведущими производителями персональной аудиотехники и средств связи, такими, как: Siemens, Motorola, Philips, Ericsson и др. К началу 2002 года нашей компании удалось занять лидирующие позиции: доля рынка по оптовым продажам аудиотехники и телефонии достигла 10%.

В результате правильной оценки перспектив развития рынка сотовой связи в 2001 году было принято стратегическое решение о концентрации усилий в области развития розничных продаж. 23 апреля 2002 года состоялся официальный запуск сети центров мобильной связи под новым брендом – «Связной». К этому моменту сеть насчитывала 81 торговую точку.

Мы стремительно развиваемся, причем не только в Москве и Московской области. Осенью 2002 года открываются первые центры мобильной связи «Связной» в Санкт-Петербурге. Следующим этапом экстенсивного развития «Связного» становится открытие магазинов в Нижнем Новгороде.

2004 год был переломным для рынка мобильной розницы. Торговые сети начали активно развиваться в регионах, осваивать новые территории и менять ассортиментную политику – рынок сотовой связи постепенно насыщался. В «Связном» откликнулись на перемены, приняв решение выбрать в качестве целевой аудитории молодых покупателей, активно интересующихся мобильными новинками. Был создан уникальный для российского рынка проект – **галерея цифровых технологий «Связной 3»**, где компания представила более широкий ассортимент цифровой портативной техники: фотоаппараты и видеокамеры, ноутбуки, игровые приставки и навигаторы. Кроме того, в «Связном 3» мы первые в России смогли реализовать возможность открытого доступа покупателей к товарам.

В 2006 году «Связной» сделал заключительный шаг в процессе освоения новых регионов на территории России, открыв первые центры мобильной

связи в Хабаровске и во Владивостоке. А в 2007 году мы вышли на рынок Республики Беларусь.

Компания постоянно расширяет сеть магазинов по всей стране. В мае 2010 года количество магазинов компании «Связной» достигло 2000, а число красивых ребрендинговых торговых точек составило 1000 в 475 городах Российской Федерации. В Республике Беларусь действует 61 центр мобильной связи «Связной». В планах компании увеличить общее число магазинов до 2200 на территории РФ.

Мы растем и развиваемся, в нашей команде более 16 000 человек.

Мы открыты новому, мы с интересом раздвигаем границы деятельности компании и успешно реализуем новые проекты. Одним из наиболее важных стала **«Кастомизация мобильных телефонов»**. Значительная часть ассортимента мобильных телефонов сети «Связной» имеет теперь предустановленный набор дополнительных функций и специальную кнопку «Загрузка», с помощью которой можно закачать на свой телефон разнообразный мобильный контент. Кстати, с 2005 года в структуру группы компаний «Связной» входит ЗАО «Связной Загрузка», которое является одним из лидеров мобильного маркетинга в России. В настоящее время «Связной Загрузка» поставляет на рынок весь спектр мобильного контента и сервисов, а также оказывает интерактивную поддержку маркетинговых инициатив материнской компании.

В июне 2007 года стартовала программа лояльности **«Связной Клуб»** - бонусная программа для постоянных покупателей. Программа дает возможность получать баллы в «Связном» и в сетях партнеров и обменивать их на телефоны, фотоаппараты, аудио- и видеотехнику и любые другие товары и услуги в центрах мобильной связи «Связной». На данный момент «Связной-Клуб» - это крупнейшая бонусная программа в стране - число держателей карт к лету 2009 года достигло 8 млн. человек.

Стремление постоянно развиваться, отличаться от конкурентов, быть более яркими и узнаваемыми привели к тому, что в 2008 году был реализован проект «Ребрендинг розничной сети». Подготовительная работа над ним шла 2 года при участии ведущих российских и международных компаний. Мы сделали облик «Связного» более привлекательным, позиционирование - ярко выраженным. В ближайшее время компании предстоит переоформить все магазины розничной сети. Предпосылкой для этого стало и изменение бизнес-стратегии компании, направленное на диверсификацию и выход на новые рынки.

Мы постоянно наращиваем объем и качество дополнительных услуг. Так, например, одним из приоритетных на данный момент является рынок финансовых услуг (всевозможные виды платежей, кредитов, страхования,

денежные переводы). У нас можно обменять, настроить и застраховать купленную технику.

Еще одно прорывное направление – Интернет-продажи и заказ товаров по телефону. ГК «Связной» является одним из крупнейших Интернет-торговцев в России. В 2009 году наш Интернет-магазин отметил свой седьмой день рождения. Сейчас в его команде работает более 100 человек, которые отвечают за то, чтобы на сайте svyaznoy.ru был самый разнообразный ассортимент телефонов, фотоаппаратов и другой цифровой техники, а также за быструю и качественную обработку заказов. Интернет-магазин «Связной» продолжает расширять географию своего присутствия на карте России и за последний год доставил около 80 тысяч заказов в десятки городов!

В июле 2009 года была запущена новая услуга - доставка любого товара из ассортимента нашего Интернет-магазина в любой из 1800 центров мобильной связи «Связной» в 474 городах России. Теперь у покупателей появилась возможность приобрести понравившуюся модель мобильного телефона или цифровой техники во всех регионах присутствия компании «Связной».

Накопленный компанией опыт и ресурсы позволили перейти количеству в качество. «Связной» постоянно совершенствует процесс коммуникации с потребителем. Это касается в первую очередь уровня обслуживания клиентов в процессе прямых продаж, а также качества, количества информационных материалов о предоставленных товарах и услугах, наличия различных интересных и выгодных для покупателя спецпредложений и много другого. «Связной» является одним из крупнейших рекламодателей в стране. Мы ежемесячно выпускаем красочный журнал «Взрослые игрушки», из которого покупатели могут узнать ассортимент товаров и услуг компании. Тираж каталога составляет 1456000 экземпляров. Мы были новаторами, когда 2002 году запустили это издание. Компания продолжает вкладывать в него большие ресурсы, и это не случайно. Журнал «Взрослые игрушки» пользуется огромной популярностью у потребителей. Мы регулярно проводим многочисленные маркетинговые акции, в том числе и с участием компаний Nokia, Samsung и др. Одними из самых ярких и грандиозных рекламных активностей за последние несколько лет стали розыгрыши поездки на Зимнюю Олимпиаду в Турин, на концерт певицы Pink в Гаагу, полета на воздушном шаре, приуроченный к акции «Купи и лети» от Nokia. Также в течение двух лет проходила грандиозная акция «Автомобильная лихорадка», в результате которой покупателям были подарены 8 легковых машин. А не так давно вместе с Nokia мы реализовали акцию «Шопоголик», в ходе которой можно было выиграть сертификат на шопинг в ЦУМе номиналом 100 000 руб.

В результате значительных изменений, произошедших на рынке сотового ритейла, основные игроки не смогли погасить свои задолженности перед банками и поставщиками и практически прекратили свое существование, часть из них перешла под контроль сотовых операторов. Таким образом, «Связной» стал единственным независимым ритейлером федерального масштаба на рынке мобильной розницы, обладающим значительными конкурентными преимуществами: мультибрендовая направленность, прогрессивные ИТ-решения - онлайн-автоматизированная система учета и продаж, объединяющая все салоны по стране, программа лояльности «Связной-Клуб», большой спектр дополнительных услуг и сервисов.

У нас дружеские партнерские отношения со всеми операторами сотовой связи. Мобильной связи в России понадобилось менее 10 лет, чтобы перестать быть роскошью. Вместе мы несем новые возможности, новые технологии. Мы делаем доступным, простым все современное, что создается прогрессом для людей. На данном этапе наиболее плотное сотрудничество нас связывает с МТС. В марте 2009 года между крупнейшим оператором сотовой связи в России и странах СНГ и мажоритарным акционером группы компаний «Связной» Максимом Ноготковым было подписано соглашение о переходе группы топ-менеджеров «Связного» на работу в МТС в качестве управленческой команды сети салонов связи МТС. Соглашение заключено на три года, оно предусматривает передачу в адрес МТС управленческих технологий и экспертизы «Связного» в области мобильного ритейла, в том числе бизнес-процессов, ИТ-решений и других ноу-хау компании, необходимых для эффективного развития розничной сети.

В декабре 2009 года ЗАО «Акционерный коммерческий Промышленно-Торговый Банк» (АК «Промторгбанк») вошел в состав Группы компаний «Связной».

В результате объединения стороны создадут и будут активно развивать направления пластиковых карт и обслуживания платежей физических лиц, которые получат возможность совершать операции по своему счету в любом центре мобильной связи ГК «Связной». Также будет расширен спектр банковских услуг, предоставляемых корпоративным клиентам.

26 марта 2010 года нами был запущен уникальный для российского рынка продукт федерального масштаба — карта для платежей и денежных переводов «Связной-Клуб» MasterCard. Карта является дебетовой и совмещает в себе преимущества карт международной платежной системы MasterCard и бонусной программы «Связной-Клуб». Пилотный проект стартовал задолго до федерального развертывания — первые карты были выданы в августе 2009 г. в Новосибирске. За полгода пилотирования был

оптимизирован функционал карты и отлажены процессы. По результатам пилота активными пользователями карт «Связной-Клуб» MasterCard стали 15 тысяч жителей Новосибирска.

Нашей компании эта карта дала возможность существенно увеличить оборот по оплате услуг, разгрузив при этом салоны за счёт возможности оформления платежей самими клиентами в Интернете или посредством SMS-запросов. Кроме того, мы заметно повысили привлекательность программы «Связной-Клуб»: ведь теперь получать баллы можно будет во всех без исключения магазинах. Особенно это оценят жители тех городов, в которых партнёров программы пока не так много.

С 1 июля 2010 года стартовал проект «Оцени качество» на всей территории РФ. Его цель — получить отзывы о деятельности ГК «Связной» от клиентов и потребителей. Качество работы компании оценивается по нескольким параметрам: ассортимент, ценообразование, обслуживание, дизайн салона, уровень оказываемых услуг. Высказать свое мнение о «Связном» можно четырьмя способами: заполнить анкету на страничке, посвященной качеству обслуживания, www.svyaznoy.ru/OK; ответить на вопросы по SMS; заполнить электронную анкету в терминале оплаты; позвонить по номеру 8-800-700-65-65 и ответить на вопросы оператора или оставить устный отзыв. Попасть на страницу проекта можно с основного сайта www.svyaznoy.ru, а также из личного кабинета на сайте «Связного-Клуба» www.sclub.ru. На странице проекта пользователи получают ответы на часто задаваемые вопросы, узнают, как компания «Связной» работает над качеством услуг. Каждая проблема, о которой сообщают клиенты, будет подробно рассмотрена. Клиентов обязательно оповестят о решении проблемы. Результаты оценок будут собираться в единую отчетность и в дальнейшем учитываться при корректировании бизнес-процессов компании.

14 сентября 2010 года в нашей компании был запущен проект по утилизации старой техники. Организации по утилизации техники не всегда доступны обычным людям, поэтому для удобства своих клиентов ГК «Связной» установит специальные урны для приема мобильного утиля в московских магазинах на Проспекте Мира, д.112, Тверской, д.6, в кинотеатре Байконур и в ТЦ «Ереван-Плаза» и др. Полученные телефоны компания передаст организациям, специализирующимся на переработке высокотехнологичных отходов.

28 сентября 2010 года на торговых точках появились системы терминалов дистанционной торговли под названием «Электронный Каталог». С помощью терминала с сенсорным дисплеем посетители центров мобильной связи «Связной» могут приобрести по более выгодным ценам

расширенный перечень товаров, часть которого не представлена в розничной сети, а также заказать бесплатную доставку.

13 октября 2010 года состоялась пресс-конференция Связной Банк, на которой банк представил стратегию развития на 2011 - 2014 годы. Связной Банк создан на базе Промторгбанка, основанного в 1992 году. В 2010 году Группа компаний «Связной» и Промторгбанк вступили в стратегическое партнерство с целью создания крупного универсального банка. Первым продуктом банка стала универсальная карта «Связной Банк». Она объединяет в себе функции дебетовой, кредитной и бонусной и позволяет пользователям снимать собственные средства в рублях в банкоматах любых банков без комиссии, получать 10% годовых на остаток собственных средств на карте и накапливать бонусные баллы программы «Связной-Клуб» более чем у 60 компаний-партнеров — до 20% от стоимости покупки.

В марте 2011 года в новой галерее цифровых технологий «Связной» на Тверской, 6 появился первый в России shop-in-shop с широким ассортиментом устройств на базе операционной системы Android. На фоне общемирового роста спроса на устройства Android ГК «Связной» первой в России открывает shop-in-shop по продаже продуктов, работающих на платформе от Google. В магазине представлены смартфоны и планшетные компьютеры от Samsung, Sony Ericsson, Acer, HTC, LG и других мировых производителей.

14 июля 2011 года мы запустили мультимедийный портал в рамках развития дополнительных сервисов для клиентов розничной сети «Связной». Это развлекательный ресурс, состоящий из четырех разделов, на которых собраны музыка, книги, программное обеспечение, игры. Каждый раздел содержит рейтинги, редакторские подборки, топ-листы от известных людей, а также статьи и рецензии. В проекте реализован бесплатный доступ к контенту в режиме онлайн: слушать музыкальные произведения и читать книги пользователи большинства современных гаджетов в стриминге могут бесплатно. Предоставление бесплатного контента — более 1 млн треков и более 30 тысяч электронных книг (максимальный для легального рынка каталог цифровых книг, 85% из которых доступно в стриминге) — стало возможным за счет рекламной бизнес-модели сервиса.

7 февраля 2012 года состоялся запуск проекта «Связной Travel», объединившего продажу ключевых услуг в области путешествий в рамках одного масштабного онлайн-сервиса.

«Связной» создал отличную базу – федеральную розничную сеть для развития любого сетевого бизнеса по предоставлению услуг конечному потребителю.

Ключевые события.

9 октября 1995 года	основание компании «Максус»
23 апреля 2002 года	запуск розничной сети под брендом «Связной»
лето 2002 года	запуск Интернет-магазина «Связной»
1 ноября 2002 года	открытие филиала «Связной Санкт-Петербург»
21 июля 2004 года	запуск сети галерей цифровых технологий «Связной 3»
9 июня 2004 года	открытие филиала «Связной Урал»
19 июля 2004 года	открытие филиала «Связной Юг»
май 2005 года	создание компании контент-провайдера «Связной Загрузка»
21 апреля 2005 года	открытие филиала «Связной Сибирь»»
25 июля 2006 года	запуск проекта «Кастомизация мобильных телефонов»
8 августа 2006 года	открытие филиала «Связной Дальний Восток»
июнь 2007 года	запуск программы лояльности «Связной Клуб»
19 июля 2007 года	выход на рынок Республики Беларусь
16 мая 2007	открытие филиала «Связной Поволжье»
1 октября 2008 года	запуск проекта «Ребрендинг»
декабрь 2009 года	АК «Промторгбанк» вошел в состав ГК «Связной»
26 марта 2010 года	запуск карты для платежей и денежных переводов «Связной-Клуб» MasterCard на всех территории РФ
1 июля 2010 года	проект «Оцени качество» на всей территории РФ
14 сентября 2010 года	проект по утилизации старой техники
28 сентября 2010 года	системы терминалов дистанционной торговли под названием «Электронный Каталог» на торговых точках
13 октября 2010 года	пресс-конференция Связной Банк
В марте 2011 года	на Тверской, 6 в «Связном» открылся первый в России shop-in-shop
14 июля 2011 года	презентация мультимедийного портала нашей компании
7 февраля 2012 года	запуск проекта «Связной Travel», который объединяет продажу ключевых услуг в области путешествий в рамках одного масштабного on-line сервиса.

Мы работаем в большой компании, которая объединяет огромное количество людей, работающих в филиалах в различных уголках нашей страны, а также коллег из Республики Беларусь. Чтобы мы могли лучше узнать друг друга, чтобы каждый из нас был в курсе последних событий, были созданы внутренние средства массовой информации. Они позволяют решать проблемные ситуации, обсуждать жизненные темы, делиться общими успехами, личными радостями и просто поднимают настроение. Интра - «внутренний» сайт компании, доступ к которому предоставлен исключительно сотрудникам «Связного».

На Интранет-сайте Вы сможете ознакомиться с последними новостями, репортажами и объявлениями, принять участие в конкурсах, регулярно проводимых на сайте, общаться в форуме с коллегами из других регионов и участвовать в обсуждении актуальных вопросов в блогах топ-менеджеров «Связного».

Доступ на внутренний сайт tintranet.maxus.ru осуществляется по табельному номеру (штрих-коду), который используется в качестве логина и пароля.

При первом посещении Интранета рекомендуется воспользоваться ссылкой «Сменить пароль», размещенной на главной странице сайта.

При возникновении проблем со входом на сайт обратитесь к администратору по адресу adminintra@maxus.ru

Также в компании издается ежемесячная корпоративная газета «Связной», которая распространяется по всем офисам и торговым точкам компании. В ней представлены наиболее важные новости, интервью с коллегами, репортажи с профильных мероприятий и презентации новых товаров из ассортимента компании, предоставленные нашими техническими экспертами.

Любой желающий может стать автором средств массовой информации «Связного». Для этого достаточно прислать репортаж и фотографии на адрес intra@maxus.ru. Все просто!

Пожалуйста, не стесняйтесь обращаться, редакторы наших изданий всегда прислушиваются к пожеланиям. Ваши замечания будут учтены, идеи найдут воплощение, а творчество и журналистские материалы будут опубликованы!

Желаем удачи!