

СОВЕРШЕНСТВО БЛАГОДАРЯ ПРОФЕССИОНАЛИЗМУ



20 ЛЕТ В ХОРОШЕЙ КОМПАНИИ



**АЛЕКСЕЙ
КИЧАТОВ**
Генеральный
директор
City Express

City Express, одной из лидирующих российских компаний в сфере экспресс-доставки и логистических услуг, в этом году исполняется 20 лет. Ее история не типична для отечественной практики становления крупных компаний. Приватизация, ваучеры, залоговые аукционы, преференции от государства — ничего этого не было в истории City Express. А вот энтузиазм, профессионализм и большое желание двигаться вперед и добиваться успеха были в избытке. Благодаря этим ресурсам компания прошла путь от городской курьерской службы до одного из лидеров отрасли в стране. Бренд City Express известен и в России, и за рубежом. Интересно, что название компании уже не отражает сути ее сегодняшнего положения. City в переводе с английского означает «большой город», а деятельность компании не ограничивается городом, даже большим. О прошлом и настоящем City Express, а также о планах на будущее в интервью нашему корреспонденту рассказал генеральный директор компании Алексей Кичатов.

■ Какой путь прошла компания за эти 20 лет?

— Начинали мы с малого. В 1993 году была небольшая курьерская служба, которая занималась доставкой срочной корреспонденции в пределах Москвы. Поначалу все было очень скромно — офис и небольшой штат пеших курьеров. Сегодня мы осуществляем экспресс-доставку практически по всему миру, причем доставляем не только корреспонденцию, но и тяжелые грузы. Кроме того, компания теперь предлагает и логистические услуги.

Сегодня City Express имеет уже более 60 отделений по всей стране и за рубежом — на Украине уже 7 наших представительств. Нашими услугами пользуются около 50 тысяч клиентов.

City Express — это сформировавшийся бренд, знак качества, надежности и эффективности. Это признано и в России, и за ее пределами. Имея лицензию на оказание услуг почтовой связи, сегодня мы наряду с ведущими международными и российскими курьерскими компаниями представлены в одной из крупнейших профессиональных ассоциаций — Ассоциации негосударственных операторов почтовой связи. Кроме того, City Express — член Гильдии логистических операторов Московской торгово-промышленной палаты.

■ Как бы вы сформулировали миссию и философию компании?

— City Express помогает людям экономить время, делает их бизнес более эффективным. Интересы клиента для нас превыше всего. В нашем понимании недовольство клиента — это не его личный каприз, а сугубо наша недоработка, повод для анализа и поиска путей дальнейшего развития. Принцип «зачем улучшать то, что и так неплохо работает?» — не для нас. Улучшать всегда есть что. Иначе не будет прогресса, а совершенство недостижимо.

■ Клиенты вашей компании — кто они?

— Мы не ориентируемся на какой-то определенный сегмент. Спектр клиентов нашей компании очень широк. Нам доверяют многие ведущие мировые и российские компании, малый и средний бизнес, государственные структуры, посольства и консульства, не говоря уже о частных лицах. К нам обращаются и производители, и продавцы продукции. Любой вид бизнеса так или иначе связан с необходимостью почтовых, грузовых перевозок. Мы же располагаем большим автопарком и штатом пеших курьеров. Практически каждый, кто нуждается в услугах экспресс-доставки, находит для себя приемлемый вариант у City Express.

■ Поделитесь рецептом успеха компании.

— Он очень прост. Прежде всего, конечно же, ответственный подход к делу. Постоянное развитие, ясная и четкая бизнес-стратегия, расширение спектра предоставляемых услуг, работа над повышением их привлекательности для клиентов, наша доступность и коммуникабельность. Все это позволяет нам быть среди лидеров рынка, расширять сеть представительств компании и нашу постоянную клиентскую базу. Тот, кто обращается в City Express, может быть уверен, что в компании всегда рады его видеть, и каждый сотрудник сделает все от него зависящее, чтобы совместная работа была приятной и плодотворной.

Основу успеха любой компании составляют ее сотрудники, их профессионализм и умение подчинить личные интересы

командным целям. City Express — яркое тому подтверждение. У нас сплоченный коллектив, в котором царит здоровая деловая атмосфера. Менеджмент компании очень дорожит этим и старается эту атмосферу поддерживать. Мы — компания равных возможностей. В нашем коллективе человек прогрессирует прежде всего в профессиональном плане и, как следствие, в карьерном. Многие наши сотрудники прошли путь от простых курьеров до руководящих работников.

■ **Сегодня на рынке экспресс-доставки достаточно сильная конкуренция. Что вы относите к числу основных своих преимуществ?**

— Не каждая компания может похвастаться тем, что имеет представительства почти по всей России и на Украине. Причем во всех наших представительствах работают штатные сотрудники City Express. Это позволяет постоянно контролировать качество и сроки транспортировки. Большой штат пеших курьеров и легкового автотранспорта позволяет оперативно доставлять отправления.

Территориальных ограничений по доставке отправок практически нет — наши возможности позволяют доставить груз до адресата, находящегося в любой стране мира.

Процесс оформления заказа максимально прост. Дозвониться до нас можно в любое время. Наши диспетчеры принимают заказ, и курьер или автомобиль прибывают так быстро, насколько это возможно. Клиенту нет необходимости упаковывать груз — компания берет это на себя.

Контролировать передвижение и сохранность отправления заказчик может в режиме реального времени на сайте City Express. Чтобы нашим клиентам было удобнее пользоваться данным сервисом, мы создали специальные приложения для мобильных устройств, причем с помощью этой программы можно не только отследить передвижение отправления, но и вызвать курьера, оформить заказ, рассчитать его стоимость и сделать многое другое. Наши клиенты могут дополнительно не страховать отправления, хотя страхование в добровольном порядке предусмотрено.

Мы также гарантируем конфиденциальность всех посылок. Отправитель может быть уверен, что сведения о нем или адресате не попадут к третьим лицам.

Кроме возможности выбрать оптимальный тариф, наши клиенты могут выбрать форму оплаты — наличную или безналичную, кредитный или авансовый платеж.

Вот, пожалуй, основные наши преимущества. Хотя их, конечно же, гораздо больше, но они кроются в нюансах нашей работы, из которых формируется наш имидж.

■ **Любая успешная компания должна работать, что называется, на опережение. Анализировать, прогнозировать, просчитывать перспективы рынка, чтобы оставаться конкурентоспособной. Как меняется стратегия компании в последние годы?**

— В прошлом году мы существенно расширили спектр предоставляемых услуг, усовершенствовали информационную систему компании, провели большую работу по усилению служб продаж в наших региональных представительствах и многое другое. Предварительно мы тщательно проанализировали состояние рынка, результаты работы наших представительств, определили новые перспективные приоритеты работы. По итогам обсуждения этих вопросов на ежегодном съезде региональных представителей City Express мы решили скорректировать приоритеты. Теперь мы больше ориентированы на предоставление логистических услуг и перевозку габаритных сборных грузов массой более 100 кг. В целом мы стремимся предоставлять комплексный сервис и разнообразить портфель наших услуг, внедрять инновационные решения для оптимизации логистических процессов. Главная задача — сделать транспортировку грузов быстрой, удобной, чтобы она соответствовала требованиям рынка. А они, эти требования, меняются стремительно, поскольку рынок развивается очень активно.

У нас много планов и на этот год, масса задумок на будущее. Но раскрывать их раньше времени не хотелось бы.

Беседу вела МАРИЯ БЖЕЗИНСКАЯ
Ответственный редактор журнала «Логистика»

