



Делистинг акций Казкома не повлияет на его репутацию



Чем выгоден аутсорсинг для казахстанских компаний?



Александр Белович, глава компании «Базис-А»

КАПИТАЛ

№44
(471)



// ЧЕТВЕРГ, 11 ДЕКАБРЯ, 2014

ДЕЛОВОЙ ЕЖЕНЕДЕЛЬНИК

Кибершпионы атакуют казахстанские компании

7 страница

Апарт-отели в казахстанском гостиничном бизнесе

10 страница

Внимание!

Уважаемые читатели, следующий номер «Капитал.kz» выйдет 25 декабря

Мы в сети kapital.kz



Валюта как гарант независимости

Ольга Примак

В условиях девальвации российского рубля идея отказаться от расчетов в долларах и евро между странами ЕЭП кажется утопией. Появившееся в первых числах декабря сообщение о том, что проектом концепции развития платежных систем на территории ЕАЭС предусмотрен запрет на межстрановые операции в долларах и евро, взбудоражило тех, кто следит за судьбой интеграционного образования.

Эксперты, анализируя эту перспективу, высказываются за и против, призывают к осторожности в принятии решений, хотя, согласно проекту концепции, переход на расчеты в национальных валютах должен произойти не завтра, а только к 2025-2030 годам.

По мнению директора департамента аналитики АО «Асыл Инвест» Айвара Байкенова, переход на расчеты только в национальных валютах вполне логичен, раз уж речь идет об экономической интеграции. Слабой стороной этого решения он считает неоднозначную ситуацию на валютном рынке и ослабление рубля.

Сильной стороной данного проекта эксперт считает уменьшение зависимости от доллара, что поддержит местные валюты. С этим мнением согласен инвестиционный консультант FIBO Group Евгений Слесарев. «Вопрос валюты – это, с одной стороны, вопрос экономики, а с другой – безопасности. С точки зрения безопасности отход от использования третьих валют, будь то евро или доллар, является абсолютно оправданным. Создание далее единой платежной системы тоже вполне оправданная вещь. В случае политических напряженностей страны ЕАЭС не будут бояться отключения от Visa или



Master Card. Но пока ее, единой платежной системы, нет. За эти годы как раз необходимо выбрать основную отраслевую валюту, которая будет участвовать в расчетах. Либо имеет смысл подумать о создании единой валюты в рамках ЕАЭС. Мы не можем расчеты вести во всех трех валютах. Это серьезная задача», – говорит Евгений Слесарев.

Напомним, в свое время президент Казахстана Нурсултан Назарбаев предлагал «алтын» для всего пространства Таможенного союза, а вот Александр Лукашенко и Владимир Путин еще до создания ТС на полном серьезе обсуждали возможности введения единой валюты в границах Союзного государства Беларуси и России. Причем идеи были разные: от создания

новой общей валюты СНГ до перехода Беларуси на российский рубль. Собственно, эта тема всплывает в выступлениях президентов до сих пор, правда, чем дальше, тем эти высказывания носят все более умозрительный характер.

В рамках ЕАЭС переход на расчет в национальных валютах может произойти по меньшей мере через 10 лет, фактически этот факт обесценивает дискуссию о целесообразности инициативы. Евразийский экономический союз, который еще даже не вступил в свои юридические права, шатает сегодня так сильно, что логичнее говорить о жизнеспособности базовых договоренностей – о свободном обращении товаров, рабочей силы и капитала, – нежели строить монетарные замки на зыбучих песках.

Цифра номера

\$10 МЛН

будет стоить возвращение «КазТрансГаз-Тбилиси»

Подробнее [Стр. 4]

Спикер номера

Ромин Мадиев, председатель аграрного комитета Мажилиса Парламента РК

Подробнее [Стр. 8]

Цитата номера

«Особенности цветочного бизнеса – это «серость», неурегулированность и высокая маржинальность», – Амина Сержанова, основатель и руководитель компании по доставке цветов FlorAmie

Подробнее [Стр. 15]

Спорт

В Марокко стартовал Клубный чемпионат мира по футболу. Семь клубов поспорят за главный трофей

Подробнее [Стр. 13]



7888.kz

Лицензия №1.1.6. от 26.09.2013г. выдана КФН НБ РК



Астана – Бангкок

Бронируйте новый беспосадочный рейс из Астаны в Бангкок и присоединяйтесь к нашему незабываемому путешествию в Тайланд. Мы рады видеть Вас на борту новых комфортабельных авиалайнеров «Боинг-767» по понедельникам и четвергам, начиная с 15 декабря.



Центр бронирования и информации: 8 (7172) 584477 в Астане, 8 (727) 2444477 в Алматы



www.airastana.com

Новый рейс

Лучшая авиакомпания Центральной и Южной Азии, Skytrax World Airline Awards 2012, 2013, 2014

Коммерческий застройщик готов строить жилье экономкласса

Что ему в этом мешает?

БибинорТанельбаева

На недавно прошедшем Первом Евразийском конгрессе строительной отрасли Александр Белович, глава компании «Базис-А», высказался по вопросу недостаточности строительства жилья по госпрограммам. В частности, он заявил, что в Жилстройсбербанке (ЖССБ) в очереди на жилье стоят 425 тыс. человек, которые рассчитывают получить свои квартиры в срок от 5 до 7 лет. Но при имеющихся сдаваемых объемах строительства жилья – 150-200 тыс. кв. м в год вкладчикам, по сути, придется стоять в очереди 13-14 лет.

ЖССБ достаточно оперативно отреагировал на такие заявления и сообщил, что число клиентов банка, о которых упоминает в своем выступлении Александр Белович, на самом деле – количество заключенных договоров с банком. По информации банка, из общего количества договоров всего 35% клиентов рассчитывают стать участниками программы «Доступное жилье-2020» и приобрести жилье по ценам ниже рыночных. Более того, по данным ЖССБ, ежегодно строится и сдается в эксплуатацию более 500 тыс. кв. м жилья в рамках программы «Доступное жилье-2020». Деловой еженедельник «Капитал.kz» побеседовал с Александром Беловичем и прояснил ситуацию.

- Александр Якубович, как вы прокомментируете эту ситуацию?

На конгрессе строительной отрасли в рамках сессии «Привлечение инвестиций в строительную отрасль – залог устойчивого развития всей экономики» рассматривался вопрос необходимости увеличения строительства жилья и поиска инвестиций. В частности, было сказано, что лучший инвестор в Казахстане – казахстанский инвестор. Это показывает динамика ввода в эксплуатацию коммерческого жилья в стране, инвесторами и покупателями которого являются наши граждане. И в этом вопросе Жилстройсбербанк был упомянут мною как положительный пример, как специализированный банк, решающий проблемы обеспечения населения жильем. Но в своем выступлении я допустил неточность, назвав не те цифры, поэтому банк и среагировал, как и полагается в таких случаях.

Однако жесткость реакции банка меня удивляет. Дело в том, что вы нигде не найдете информации об объеме вводимого жилья ЖССБ, а разные источники, которые говорят об этом, говорят по-разному. В своем опровержении банк объявил, что в рамках программы «Доступное жилье 2020» запланировано строительство 6 млн кв. м жилья, тогда как в целевых индикаторах к этой программе объем жилья определен 4 млн 453 тыс. кв. м.

Кроме того, в своем недавнем заявлении ЖССБ говорит о более 500 тыс. кв. м, сдаваемых ежегодно, а в своем выступлении в октябре один из руководителей банка сообщает о цифре 440 тыс. кв. м. По другой информации, на другом сайте, мы видим опубликованное в начале осени этого года сообщение о том, что на общественном совете ЖССБ обсуждался вопрос о 31 проблемном объекте площадью 109 тыс. кв. м, возводимых по программе «Доступное жилье-2020». Данных примеров можно привести множество и я бы посоветовал банку в этом случае быть более открытым и прозрачным. И для начала на своем сайте опубликовать цифры, которые интересны общественности. Что касается развития Жилстройсбербанка, я был бы рад, и не только я, если бы он смог обеспечить жильем огромную массу нуждающихся.

Напомню, что я выступал на конгрессе как председатель комитета строительства, производства строительных материалов и ЖКХ. И я нигде не говорил про компанию «Базис-А». Но раз банк непонятно по каким причинам задел мою компанию, я хочу остановиться на этом несколько подробнее.

Компания «Базис-А» никогда не занималась строительством жилья эконом-класса. За исключением периода 92-94-х годов. Политика компании с 90-х годов определяла создание такого продукта на рынке жилья, которого не было в Казахстане до этого никогда. Нашим стремлением было и остается строительство все более и более комфортных и высококачественных объектов. Поэтому мы не участвуем в этих программах, это не наш сегмент.

Однако мы планируем заходить в строительство категории жилья эконом-класса. И прежде чем поговорить об этом, я хотел бы подчеркнуть разделение в строительном законодательстве понятий «застройщик» и «подрядчик». Подрядчик – организация, которая выполняет строительство по заказу застройщика. Застройщик, он же заказчик, является организатором процесса строительства. Его задача – приобретение земельного участка, проектирование, выбор и заключение договора со строительной организацией (подрядчиком), маркетинговые исследования, реклама продукта, эксплуатация и т. д. Так вот, как подрядная организация мы в данное время уже осуществляем строительство жилья по цене 142 тыс. тенге за 1 кв. м по заказу акимата Астаны.

Теперь вопрос: могу ли я, как застройщик, построить жилье по 142 тыс. и какова на самом деле стоимость затраченных государством средств на строительство жилья по программе ЖССБ. Для определения стоимости я приведу некоторые сравнения. Представим себе, что наша компания и ЖССБ строят (виртуально) два одинаковых жилых дома именно на той самой площадке, где мы строим сейчас жилье для акимата. Итак, стоимость строительства коробки здания определена государственной экспертизой – 142 тыс. тенге за 1 кв. м (прибыль подрядчика сметной документацией не предусмотрено), но это только коробка здания с отделочными работами и внутренними инженерными коммуникациями. А где наружные инженерные сети, коммуникации и благоустройство?



Для ЖССБ эту работу выполняют местные исполнительные органы, тратя деньги из других целевых программ, мы же, как застройщик, выполняем эту работу за счет собственных средств. Теперь давайте посчитаем расходы стоимости, подтвержденной госэкспертизой для вышеуказанной стройплощадки: затраты на строительство инженерных сетей и благоустройство в пересчете на 1 кв. м жилой площади составляют 32 тыс. тенге. У нас эти затраты есть, а банк их не учитывает, для них эту затратную часть государство выполняет по другим целевым программам. Далее, земля, которую нам необходимо выкупить у государства. Кадастровая стоимость вышеобозначенного участка в пересчете на 1 кв. м жилой площади составляет 6271 тенге (это если повезет выкупить эту землю у государства, а не у частного собственника, у которого цена будет значительно выше). Мы платим за этот участок, а ЖССБ он достается бесплатно. Но он имеет рыночную стоимость, и для здания, которое строит банк, эта стоимость не учитывается. Следующая статья расходов – это процент за пользование банковским кредитом. Затраты коммерческого кредита, взятого по цене 12-14% годовых, составляет 7189 тенге в пересчете на 1 кв. м. У банка данная затратная часть отсутствует. Теперь о паркинге. Согласно существующему строительному законодательству, жилые дома должны быть обеспечены паркингами. Вы помните начало сравнения вариантов? Мы и ЖССБ, как застройщики, строим виртуальные дома на конкретной площадке. Так вот, мы строим паркинги в обязательном порядке, тогда как ЖССБ их не строит. А если и строит, то в редких случаях. Стоимость паркинга – достаточно затратная часть, и доход от продажи паркинга не покрывает затраты. То есть продажная цена дешевле себестоимости продукта. Каким образом мы компенсируем убытки – мы перекладываем часть стоимости паркинга на кв. м строительства жилья. В нашем расчете эта цифра составит 16 838 тенге на кв. м. Далее затраты на рекламу, расходы на работу с клиентами и оформление недвижимости – у нас эта сумма составляет 7311 тенге на кв. м. У банка есть такие же затраты, но за них эту работу выполняет государство или они сами, местные исполнительные органы эти затраты у них не учитывают.

Следующее, в течение гарантийного периода мы несем затраты по содержанию персонала, осуществляющего контроль за построенным зданием. Они составляют 1 363 тенге за кв. м, и у банка эти затраты есть, только эту работу для них делают местные исполнительные органы или они сами. Однако эти затраты нигде не учитывают. Но они же есть! Первые месяцы после заселения дома существуют некоторые проблемы, связанные с неравномерным заселением, с неорганизованностью жильцов по заключению договоров с КСК или созданию кондоминиума. Поэтому оплата

за эксплуатационные, коммунальные услуги первые месяцы, а может и годы, происходит нерегулярно. Но здание же надо эксплуатировать и все затраты по нехватке средств восполняются застройщиком. Эта сумма составляет 1225 тенге на кв. м. У банка этих затрат нет, наверняка они опять же ложатся на плечи государства. Кроме того, в расчет не вошли затраты по содержанию технического надзора, у нас они входят в состав обозначенной выше цены, банк эти затраты не считает. Есть часть и других затрат, например, строительство детских развивающих центров, которые осуществляет застройщик, а банк эти затраты не несет.

Хочу отметить, что приведенные данные актуальны только для жилья эконом-класса. При расчетах стоимости жилья бизнес- и элит-классов будут совсем другие стоимостные показатели. Но это другая тема для разговора, поэтому давайте вернемся к эконом-классу. Таким образом, подведем итог: наши затраты составляют около 214 тыс. тенге за кв. м без прибыли. И у банка есть эти затраты. Но стоимость всех этих затрат государство берет на себя, так как у него есть возможность проинформировать эти расходы в целях создания более дешевого жилья. А мы этого сделать не можем, у нас это все входит в фактические затраты по созданию объекта. Просто не надо лукавить и говорить,

что мы дорогие, а они дешевле. И мы могли бы продавать жилье по 142 тыс. тенге, если бы за нас эти затраты, превышающие 142 тыс., брало на себя государство. При этом даже по такой цене мы построим более качественное жилье эконом-класса. Проведем это сравнение в недалеком будущем, когда наша организация, как подрядчик, закончит жилой дом, о котором мы говорили в начале и сравним его с жилым домом уже не виртуальным, а реальным, строящимся в настоящее время на другой площадке.

- Каковы же действительно объемы нехватки жилья в Казахстане, о которых вы говорите?

Сегодня нормы обеспеченности жильем в Казахстане составляют 20,9 кв. м на человека. А в экономически развитых странах, например, в США и Европе – от 50 до 75 кв. м. Безусловно, хотелось бы стремиться к таким показателям и у нас, но это не реально, это длительная перспектива. Ведь эти страны занимаются созданием жилья несколько сотен лет и поэтому их накопленный жилищный фонд огромен. Обратимся к другому показателю: стандарты обеспеченности жильем, рекомендуемые ООН. Они составляют 30 кв. м на человека. Чтобы достигнуть этого показателя, Казахстану дополнительно, кроме существующего жилищного фонда

в объеме 386 млн кв. м, нужно построить еще 170 млн кв. м. Давайте помечтаем. За сколько лет мы хотим достичь этого показателя. За 10 лет? Значит, нам надо строить 17 млн кв. м ежегодно, дополнительно к тому жилью, которое у нас вводится ежегодно (7 млн кв. м). Хотим достигнуть за 20 лет? Тогда надо строить дополнительно 8 млн кв. м к тому, что мы строим ежегодно. К сожалению, это пока нереально. Но есть другой показатель, к которому мы должны стремиться. Причем, я думаю, этого показателя мы можем и должны достигнуть за 10 лет. Я говорю о России и Беларуси, где обеспеченность жильем на человека на 3-4 кв. м больше, чем у нас. А это 51 млн кв. м. В пересчете на 10 лет это 5,1 млн кв. м жилья дополнительно к тому, что мы уже строим. Если все это сложить, то получается, что ежегодный ввод жилья должен быть не менее 12 млн кв. м. Не все сразу! Страна стремится к этому, и к 2020 году уже планируется возведение 10 млн кв. м жилья ежегодно. При этом не менее 83% – это коммерческое строительство и ИЖС. Как бы ни ругали коммерческих застройщиков, какими бы мы плохими не были в глазах многих недоброжелателей, но основное насыщение рынка происходит за счет нас.

- И где же найти на это все деньги?

За последнее время создано немало замечательных программ, в том числе «Доступное жилье-2020», эта программа предусматривает финансирование из различных источников. Благодаря этим программам будут решены в значительной степени проблемы жилья для социально уязвимых слоев населения. Многие застройщики будут в этой программе участвовать. В государственной программе «Доступное жилье-2020» указаны слабые стороны всех предыдущих программ жилищного строительства: «Не удалось до конца обеспечить доступность жилья для основной массы экономически активного населения». Дальнейший рост ввода жилья возможен, когда мы все вместе найдем необходимые ресурсы для помощи как раз вышеупомянутой категории граждан. Это и арендное жилье не только по государственному, но и по коммерческим программам, предоставление дешевой и длинной ипотеки, строительство служебного жилья, предназначенного для закрепления и сохранения кадров всех наших производственников, выделение земельных участков под ИЖС в большем объеме, увеличение зарубежных инвестиций и прочее. Поэтому первый конгресс строительной отрасли широко обсуждал все вышеозначенные вопросы, и мы все надеемся, что наша сильная страна, правительство, профессиональное строительное сообщество, объединив свои усилия, смогут найти необходимые и правильные решения.

МЕЖДУНАРОДНЫЕ ЗВОНКИ БЕЗ ОГРАНИЧЕНИЙ

только в Rixos President Astana

7 Kunayev str, 010000, Astana, Kazakhstan, +7 7172 24 50 50, astana@rixos.com

www.rixos.com

RIXOS
PRESIDENT ASTANA

#ТЕРРИТОРИЯУСПЕХА | <http://uspeh.bipek.kz>

ТЕРРИТОРИЯ УСПЕХА*

CHEVROLET MALIBU 2.4
от 27 000 у.е.**

*В рамках программы действует специальное предложение на автомобили для успешных людей. Ещё никогда Вы не были так близки к успеху. Узнайте больше в филиалах «БИПЭК АВТО». Предложение ограничено.

**курс у.е. устанавливается автосалоном самостоятельно и не зависит от колебаний курса доллара США или иной иностранной валюты.

НАЦИОНАЛЬНАЯ СЕТЬ КЛУБ БИПЭК АВТО

АСТАНА: пр. Богенбай батыра, 73/1, тел.: (7172) 22-69-58, 22-69-66 | АЛМАТЫ: ул. Майлина, 240 А, тел.: (727) 2-555-777, 2-579-777 <http://bipek.kz>

ТОО «БИПЭК АВТО Казахстан»

Сервис как конкурентное преимущество

Какие бизнес-решения помогут мониторить качество обслуживания в компаниях финансовой отрасли

Олег Ни

Мировая экономика, не успев оправиться после кризиса, стоит перед угрозой его повторения, и, как предупреждают аналитики, вернуться он может с новой силой. Цены на нефть обновляют многолетние минимумы, не ослабевает и геополитическая напряженность. А в странах с формирующимися рынками, такими как Казахстан, ситуация усугубляется еще и дополнительными рисками. Связаны они с изменением курсов валют, которое может привести к повышению инфляционного давления и проблемам как для кредиторов, так и для заемщиков.

Начало деятельности Евразийского экономического союза и вступление нашей страны в ВТО, а также увеличившаяся концентрация банковского сектора в результате слияний ряда крупных банков повышают уровень конкуренции в данной сфере. Кроме этого, перед финансовыми институтами страны стоят и внутренние вызовы. И если банки хотят выжить в это нелегкое время и не потерять своего клиента, им необходимо не только минимизировать риски, избавиться от токсичных кредитов, сократить невозвраты и увеличить эффективность скоринга кредитного конвейера. Самое главное – сделать традиционный набор банковских услуг, в котором достаточно трудно придумать что-то новое, совершенным с точки зрения сервиса. На сегодняшний день это становится одной из самых серьезных задач и основным конкурентным преимуществом.

Всю серьезность ситуации с качеством обслуживания в этой сфере подтверждают данные недавно опубликованного глобального исследования компании Ernst & Young. В нем говорится, что почти треть компаний (29%) за последние год-два столкнулись с ошибками банков в обслуживании. Несмотря на то, что рутинные ошибки можно отнести к небольшому сбою, исследование показало, что именно они влияют на удовлетворенность качеством обслуживания и лояльность клиентов. Если банк не исправляет ошибки в обслуживании, это ведет к постепенному снижению уровня удовлетворенности клиентов. «Банкам необходимо учитывать, что больше нельзя рассчитывать на лояльность клиентов, полагаясь только на продолжительность обслуживания. Следует учесть не только то, что клиенты, полностью удовлетворенные банковским обслуживанием, в два раза чаще используют банковские продукты, чем недовольные клиенты, но и понять, что последние едва ли продолжат обслуживаться в их банке на фоне растущего предложения со стороны других банков и небанковских организаций», – говорит Кристофер Харрис, руководитель на-



правления консультационных услуг ЕУ в области корпоративного банковского обслуживания в Северной Америке.

Согласно тому же исследованию, компании, особенно в странах с развивающейся рыночной экономикой, готовы к смене обслуживающих банков. Больше половины (53%) опрошенных клиентов коммерческих банков на развивающихся рынках региона ЕМЕА ответили, что в течение следующего года рассмотрят вопрос о смене основного обслуживающего банка.

Помочь в улучшении качества обслуживания финансовым организациям могут как традиционные сервисные организации, так и порой неожиданные бизнес-партнеры.

Своей экспертизой в этой сфере готова поделиться компания «Кселл», по праву считающаяся одной из самых лучших сервисных компаний в Казахстане. Причем некоторые из предлагаемых услуг фактически никак не связаны с основным видом ее деятельности.

К примеру, сегодня «Кселл» выступает в роли бизнес-консультанта с услугой mystery shopping – тайный покупатель. Это один из самых распространенных инструментов для анализа системы продаж компании. Суть его традиционна – специально подготовленные покупатели анонимно оценивают качество обслуживания потребителей, работу персонала, выполнение заданных стандартов оказываемых услуг.

Казахстанские банки уже давно используют этот прием в оценке выполнения корпоративных стандартов и выявлении слабых сотрудников, сдерживающих развитие бизнеса. Однако проблема всегда заключалась в следующем этапе – как компания должна реагиро-

вать на результаты проведенного мониторинга. Исследовательские агентства, которые являются основными игроками на этом рынке, составляют специальный опросник, по которому оцениваются результаты mystery shopping, анализируют их и выдают отчет. Но интерпретировать его результаты они не могут, так как никогда не сталкивались непосредственно с клиентом и просто не могут знать того, как эти результаты должны изменить работу компании.

«Мы обладаем этой экспертизой, так как работаем на рынке уже 15 лет, у нас создан специальный департамент, который занимается только исследованиями и разработкой клиентского опыта. Этим мы готовы и рады поделиться с нашими клиентами», – говорит Ольга Цой, директор департамента развития бизнес-рынка АО «Кселл».

По ее словам, преимущества услуги mystery shopping от «Кселл» не только в том, что компания проводит всю аналитику, но обращает внимание именно на те детали, которые невозможно разглядеть за обычными «сухими» стандартами исследовательских компаний. Например, насколько искренне менеджер общается с клиентом или говорит роботизированными фразами, умеет ли кредитный менеджер продавать свой продукт, знает ли он его конкурентные преимущества.

По ее мнению, в первую очередь, все эти технологии были отработаны на своем опыте. К примеру, после проведения и анализа результатов очередной акции mystery shopping внутри самой компании, были отменены стандарты, которые по факту не несли в себе ничего ценного, вместо этого компания запустила проект «Искренний сервис». Ведь хорошее обслуживание – это не просто натянутая дежурная улыбка и отработанные заученные фразы, а искренняя заинтересованность в том, чтобы клиент был удовлетворен услугами компании.

Например, обратную связь от клиента можно получить с использованием SMS-канала. Конечно, это не новый канал коммуникации, но достаточно эффективный, он покрывает большую выборку, так как доступен для всех. Процент ответов респондентов в этом случае достаточно высок и доходит до 42%.

По словам Ольги Цой, в «Кселл» этот канал коммуникации работает достаточно эффективно уже на протяжении 5 лет. «Анализируя результаты обратной связи клиентов по SMS, мы определили, что не всегда в плохой оценке есть вина менеджеров или операторов, которые сидят на

front line, часто проблема в продукте, в его сложности для восприятия», – поясняет он.

Важно отметить, что, несмотря на свою простоту, эта услуга позволяет настраивать вопросы очень детально. Но самая большая работа начинается после того, как была собрана обратная связь, необходимо проанализировать полученные данные, выработать рекомендации по улучшению выявленных проблем. В этом вопросе своей экспертизой также готова поделиться компания «Кселл», специалисты которой разработали специальную методологию анализа данных, полученных в рамках данной услуги.

Результаты предлагается включить в мотивационную программу сотрудников, до 20% зарплата может зависеть от этой оценки.

Напомним также, что «Кселл» давно предлагает своим клиентам несколько интересных стандартных сервисов, которые уже получили широкую популярность у казахстанских компаний. Это предоставление так называемого «короткого» четырех- или трехзначного номера в противопоставление городскому или с префиксом 8-800. Банк может купить этот номер и принимать через него звонки. Это не только удобно для клиентов, но и эффективно для владельцев бизнеса.

«Мы можем доказать эффективность этой услуги, доказать, что, внедрив «короткий» номер в свои бизнес-процессы, вы начнете экономить деньги. Это не просто удобно и красиво, 9 из 10 клиентов звонят именно на короткие номера в любой сервисной индустрии», – рассказывает Ольга Цой.

Большой популярностью на рынке также пользуется и услуга «Мобильная АТС» от «Кселл». В связке с этой услугой компания предоставляет «револьверные номера». Она актуальна для банков как вариант мягкой работы с должниками. По данным самих банков, это решение позволяет увеличить качество дозвона коллекторских служб на 15%. Суть ее в том, что каждый раз при звонке подменяется номер звонящего. Пока «Кселл» единственная компания на казахстанском рынке, которая предоставляет эту услугу.

Все эти услуги, которые уже давно стали не просто набором традиционных телекоммуникационных решений, позволяют партнерам «Кселл», в частности в финансовой отрасли, создавать не только лучшие условия по обслуживанию своих клиентов, но и создавать бизнес-решения, которые позволяют чувствовать себя уверенней в сложной конкурентной среде.

НОВОСТИ НЕДЕЛИ

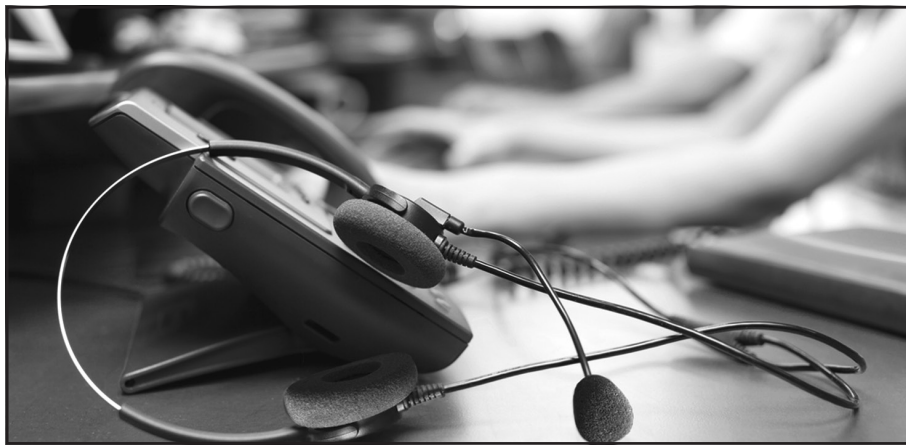
КАЗАХСТАН

ПРАВА ЧЕЛОВЕКА

9 декабря 2014 года в Астане, с участием Государственного секретаря РК Г.Н.Абдыкаликовой состоялся круглый стол, посвященный международному Дню прав человека, организованного Комиссией по правам человека при Президенте Республики Казахстан. В своей приветственной речи Государственный секретарь поздравила участников круглого стола с Днем прав человека, подчеркнув, что Республика Казахстан последовательно придерживается духа и принципов Всеобщей декларации прав человека, получивших свое воплощение в национальном законодательстве. Гүлшара Абдыкаликова отметила создание в республике за годы суверенного развития динамично развивающейся национальной системы защиты прав человека, в которой ключевое место занимает Комиссия по правам человека при Главе государства и институт Омбудсмана. Г.Абдыкаликова обратила внимание присутствующих на историческую преемственность традиций народной демократии и прав человека казахстанского народа. Государственный секретарь подчеркнула, что мыслители степной цивилизации, к которым по праву относятся Махмуд Кашгари, Мухаммед Хайдар Дулати, Коркыт ата и другие создали своеобразный кодекс духа Степи, основой которого являются естественные права человека, духовность, нравственность. В заключение своего выступления Гүлшара Абдыкаликова поздравила всех с наступающим национальным праздником – Днем Независимости Республики Казахстан. Государственный секретарь констатировала, что «с обретением суверенитета наш народ, наша страна и каждый ее гражданин обрели подлинную свободу самостоятельно строить светлое будущее. Самостоятельное правосознательной системы не только обеспечивает свободу самореализации каждого, но и способствует укреплению суверенитета страны». С приветственными словами перед участниками круглого стола также выступили председатель Комиссии по правам человека при Президенте РК Қуаныш Султанов, заместитель Министра иностранных дел РК Алексей Волков, исполняющий обязанности Постоянного Координатора ООН в Казахстане Николай Ботев, Глава Представительства Европейского Союза в Казахстане Аурелия Буше, заместитель Главы Миссии Посольства Великобритании в Казахстане Грег Куинн и заместитель Представителя Программы Развития ООН в Казахстане Мунхтха Алтангерел. Руководители международных организаций и зарубежных дипломатических представительств поздравили Республику Казахстан с избранием ее в Бюро Совета ООН по правам человека и пожелали успехов в правосознательной деятельности. В докладах и выступлениях участников круглого стола были затронуты актуальные проблемы дальнейшей имплементации норм международного права, совершенствования международных и национальных механизмов защиты прав человека, включая систему правосудия и внесудебные инструменты. В ходе круглого стола состоялся заинтересованный и конструктивный обмен мнениями по широкому кругу вопросов реализации прав и свобод человека, гарантированных Конституцией и действующим законодательством Республики Казахстан. Организаторы круглого стола: Комиссия по правам человека при Президенте Республики Казахстан, Министерство иностранных дел Республики Казахстан, Представительство ООН в Республике Казахстан, Представительство Европейского Союза в Казахстане, Посольство Великобритании в Казахстане. (mfa.kz)

ДОРОЖНАЯ КАРТА ЗАНЯТОСТИ

Министерство здравоохранения и социального развития РК предлагает внедрить 5 новых инициатив по совершенствованию программы «Дорожная карта занятости-2020». Такую инициативу озвучил сегодня вице-министр ведомства Даулет Аргандыков, выступая на заседании по направлению Программы «ДКЗ-2020», которое прошло сегодня в Астане. «Мы планируем проработать вопрос по введению 5 новых инициатив по совершенствованию программы «ДКЗ-2020». Это введение краткосрочных курсов, где человеку давались бы практические навыки. Например, это может быть выращивание цветов, парикмахерские услуги, услуги обслуживающего персонала. При этом мы готовы рассмотреть вопрос привлечения иностранных специалистов для обучения», – отметил вице-министр. Второй инициативой выступает вопрос по рассмотрению субсидирования заработной платы наемных работников, работающих в промышленности, где имеются риски высвобождения, прежде всего, это касается моногородов. «Опыт прошлых лет реализации антикризисной карты в 2009-2010 годах показал, что те предлагаемые рабочие места за счет государства не соответствуют требованиям тех людей, которые работают на предприятиях. Поэтому, с целью сохранения таких рабочих мест, мы предлагаем рассмотреть возможность их субсидирования. Это касается основного производственного персонала, рабочих инженерно-технических предприятий», – пояснил Д. Аргандыков. Следующая инициатива – рассмотреть вопрос субсидирования заработной платы формализованных работников и работающих в сельской местности. Четвертая инициатива – контракт поколений. В рамках него предлагается внедрить механизм, который предусматривает организации на производстве рабочих мест одновременно для людей свыше 50 лет, имеющих большой опыт работы, чтобы они свои навыки передавали молодежи, непосредственно по рабочим специальностям. То есть одновременно будет субсидироваться заработная плата работников предпенсионного возраста, и одновременно молодежи. (nurotan.kz)



QAZAQ BANKKI

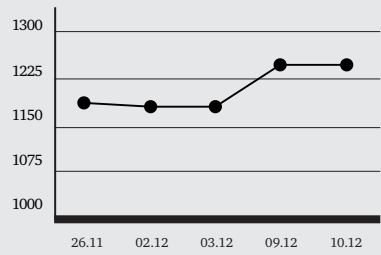
7770.kz



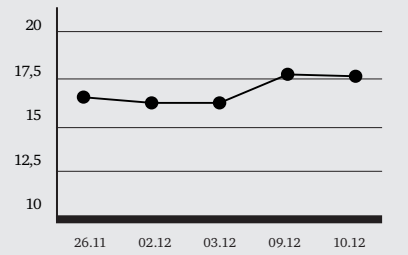
7770.kz

*Жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі
ҚР ҰБ 17.07.2014 ж. берілген № 1.2.204/37 Лицензиясы

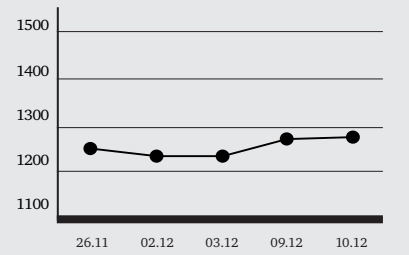
Золото (Источник: CNN)
(в долларах США за тройцу, унцию)



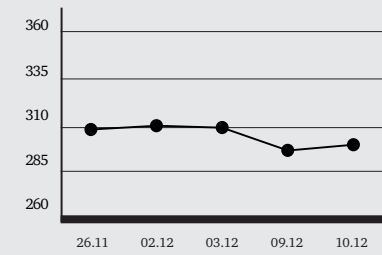
Серебро (Источник: CNN)
(в долларах США за тройцу, унцию)



Платина (Источник: CNN)
(в долларах США за тройцу, унцию)



Медь (Источник: CNN)
(в центах США за фунт)



■ Россия и Казахстан: особенности гармонизации законодательства для компаний, работающих в автомобильной промышленности

Татьяна Кофанова, директор департамента консультирования по налогообложению и праву, Руководитель группы по работе с автомобильными компаниями «Делойт и Туш СНГ»

Наталья Серебряник, старший менеджер департамента налоги и право Делойт ТСОТОО

Россия является крупнейшим торговым партнером Казахстана. По данным Министерства национальной экономики Республики Казахстан, двусторонний торговый оборот двух стран за январь-август 2014 года составил \$12 млрд.

Сотрудничество между Россией и Казахстаном активно развивается во всех областях. В своем выступлении замглавы Минпромторга России Виктор Евтухов подчеркнул активное развитие сотрудничества в сфере автомобилестроения.

В последнее время все больше российских компаний, в частности, представители российского автомобильного бизнеса, заинтересованы в реализации инвестиционных программ в Казахстане.

Немаловажную роль в инвестиционной привлекательности и заинтересованности бизнеса в Казахстане оказывают процессы интеграции государств – членов ЕврАзЭС на пути к модели единого экономического пространства и ее влияние на экономическую, таможенную и политическую сферы.

Здесь важно отметить, что после вступления в силу Договора о Таможенном кодексе Таможенного союза от 27 ноября 2009 года и, соответственно, Таможенного кодекса Таможенного союза с 1 июля 2010 года для Казахстана и России открылись новые возможности для бизнеса.

В данной статье мы рассмотрим некоторые вопросы, связанные с гармонизацией законодательства России и Казахстана для компаний, работающих в автомобильной промышленности.

Таможенные пошлины

Формирование Таможенного союза предусматривает создание единой таможенной территории, в пределах которой не применяются таможенные пошлины и



ограничения экономического характера, за исключением специальных защитных, антидемпинговых и компенсационных мер. В рамках Таможенного союза применяются Единый таможенный тариф и другие единые меры регулирования торговли товарами с третьими странами.

НДС

При экспорте товаров с территории РФ на территорию другого государства – члена Таможенного союза (Республики Казахстан или Республики Беларусь) налогоплательщик РФ (компания) применяется нулевая ставка НДС при представлении в налоговый орган документов, подтверждающих факт экспорта.

Товары, ввезенные (ввозимые) на территорию Республики Казахстан, будут являться облагаемыми импортом по ставке 12%. При этом в зависимости от условий договора из стоимости облагаемого импорта могут быть исключены дополнительные расходы.

Стоит отметить, что в размер облагаемого импорта товаров также включаются суммы акциза по подакцизным товарам. В среднем акциз по легковым автомобилям исчисляется по ставке 100 тенге/см³. На

рассмотрении правительства находится предложение уменьшить ставку акциза по автомобилям, отнесенным к экологическому классу Евро-4 и выше до 20 тенге/см³.

Таким образом, независимые дилеры в Республике Казахстан, импортирующие готовые автомобили или запасные части из РФ, будут являться плательщиками НДС на импорт по ставке 12%, что ниже российского НДС на 6%. Этот НДС может быть отнесен в зачет и уменьшает сумму НДС к уплате при выполнении условий, определенных НК РК.

Утилизационный сбор

Импортеры и производители автомобилей в РФ являются также плательщиками утилизационного сбора. Объектом обложения утилизационным сбором признаются автомобили, ввозимые в РФ или произведенные, изготовленные в РФ.

Группа консультирования компаний в автомобильной промышленности провела анализ и выявила, что при выполнении определенных условий при экспорте автомобилей в Республику Казахстан обязанность по уплате утилизационного сбора отсутствует.

На данный момент в Республике Казахстан утилизационный сбор находится на обсуждении в Правительстве Казахстана и возможно его введение в будущем. Также в будущем мы ожидаем приведение к единообразию законодательства стран Таможенного союза в отношении утилизационного сбора.

Так, планируемые с 1 июля 2015 года изменения в электронной системе ПТС призваны ввести единую форму ПТС в странах Таможенного союза.

Таким образом, процессы интеграции государств – членов Таможенного союза создают благоприятную среду для развития торговых отношений России и Казахстана, в частности, и в автомобильной промышленности.

«Делойт» в СНГ активно сотрудничает с крупнейшими компаниями, занятыми в автомобильной отрасли в России и по всему миру. Группа по работе с автомобильными компаниями помогает решать задачи на разных стадиях развития автомобильного бизнеса, в том числе при построении эффективной структуры для организации совместных предприятий и других форм инвестиций в России и Казахстане.

■ Инфраструктура как конкурентное преимущество Казахстана

Ернар Бакенов, директор департамента международной экономической интеграции Министерства национальной экономики РК

Даже в непростые моменты становления республики государство старалось поддерживать дорожную систему страны. Сейчас же логистическая инфраструктура становится драйвером социально-экономического благополучия в обозримой перспективе. Именно логистика питает развитие связей между регионами республики и интегрирует страну в мировую экономику. Таким образом, одним из важнейших условий положительного экономического опыта Казахстана является развитая транспортно-логистическая система. Конкурентная же евразийская среда дополнительно стимулирует развитие этой отрасли.

Ключевыми показателями развития транспортно-логистической инфраструктуры являются уровень доступности и качества транспортных услуг, а также создание так называемых логистических хабов в регионах страны.

Индустриализация Казахстана в целом, рост экономики, тянут за собой опережа-

ющие темпы роста логистических услуг. Международный опыт демонстрирует, что рост промышленного производства на 1% увеличивает объемы транспортных перевозок примерно на 1,5%. В Казахстане динамика роста транспортного сектора позитивная, к тому же сфера занимает порядка 7% во внутреннем валовом продукте страны, что для преимущественно сырьевой экономики является значительным показателем.

Транспортный комплекс страны состоит из железнодорожного, автомобильного, речного и воздушного видов транспорта, которым отведена значимая роль во внутриреспубликанских и межгосударственных связях.

Региональными и республиканскими органами власти поддерживается и развивается транспортная инфраструктура, влияющая на региональную привлекательность, инвестиционный климат. Регионы страны в связи с возведением новых индустриальных объектов реализуют инфраструктурные решения для отдельных производств и предприятий.

В ноябре Нурсултан Назарбаев выступил с посланием, где озвучил основные

направления развития страны в ближайшее время с учетом меняющихся условий в экономике. Инфраструктурные решения в послании «Нұрлы жол – путь в будущее» занимают особое место.

До конца текущего года будет принята республиканская программа инфраструктурного развития, рассчитанная на ближайшую пятилетку. В соответствии с задачами, поставленными президентом, начнется или усилится строительство крупных транспортных коридоров протяженностью порядка 5,5 тыс. км. Эти коридоры призваны качественно соединить столицу с востоком и западом страны, также в числе приоритетных маршрутов трассы Алматы – Усть-Каменогорск и Кызылорда – Павлодар (через карагандинский регион). Также по поручению главы государства будет создан логистический хаб на востоке страны, получит свое дальнейшее развитие портовое сообщение на Каспии.

Эти масштабные проекты обладают колоссальным мультипликатором. Внедрение данных проектов способно дать рабочие места примерно 200 тыс. человек, получат дальнейшее развитие предприятия, напрямую и косвенно связанные с

дорожным строительством. Как и принято, на протяжении всех обновленных магистралей будут возводиться новые объекты сервиса.

Казахстанский участок автодороги Западная Европа – Западный Китай является не просто нашим международным обязательством, но и одним из конкурентных преимуществ как внутри евразийской «тройки», так и вне ее. Завершение строительства этого транспортного коридора ожидается к концу следующего года. В целом же на решение инфраструктурных задач будет выделено порядка \$25 млрд в ближайшие годы (с учетом финансирования банковскими структурами).

Принимаемые решения способны укрепить имидж Казахстана как надежного проводника между крупнейшими азиатскими и европейскими рынками производства и потребления.

Опыт объединенных экономик государств ЕС прямо указывает на необходимость совместного ускоренного развития инфраструктуры наряду с человеческим капиталом, так как это является общим блоковым преимуществом евразийских стран.

■ Темпы модернизации ЖКХ необходимо ускорить

Олег Ни

Ежегодно для модернизации инфраструктуры ЖКХ в Казахстане будет выделяться не менее 200 млрд тенге. «Мы все знаем, насколько изношена у нас инфраструктура ЖКХ. Общая потребность в инвестициях – не менее 2 трлн тенге. Ежегодно на эти цели до 2020 года из всех источников финансирования будем выделять не менее 200 млрд тенге», – заявил Нурсултан Назарбаев.

Большой интерес к инвестициям в модернизацию ЖКХ проявляют Европейский банк реконструкции и развития, Азиатский банк развития, Исламский банк развития, а также частные инвесторы. «Нужно обеспечить их максимальное привлечение через предоставление долгосрочных инвестиционных тарифов. Чтобы не допустить значительного увеличения тарифов, необходимо финансирование государством таких проектов», – заявил президент Казахстана в своем послании «Нұрлы жол – путь в будущее».

В рамках программы предусмотрено модернизация более 81 тыс. км сетей тепло-, электро- и газоснабжения, из них к 2015 году должна быть модернизирована

на 31 тыс. километров сетей, в том числе в рамках реализации программы модернизации ЖКХ – 24,4 тыс. км и 6,7 тыс. км по программе «АқБұлақ». Кроме того, в 2015 году доля объектов многоквартирных домов, требующих капитального ремонта, должна снизиться с 32% до 22%. В рамках программы модернизации ЖКХ за 10 лет планируется отремонтировать более 11 тыс. домов.

Для повышения эффективности и оптимизации в этом году правительством были внесены изменения в программу модернизации ЖКХ. В соответствии с новыми изменениями установлены типовые виды работ по ремонту общего имущества. Так, при проведении капитального ремонта граждане могут выбрать максимальный или минимальный вид работ. При этом минимальный вид работ включает в себя ремонт кровли, подъезда и подвала жилого дома, максимальный вид работ – ремонт кровли, подъезда, подвала, фасада, лифта.

Дополнительно на модернизацию систем тепло- и водоснабжения на 2015-2016 годы из бюджетного субсидирования будет направлено еще 160 млрд тенге. В 2015 году – 60 млрд тенге и в 2016 году – 100 млрд тенге.



81 тыс. км

СЕТЕЙ ТЕПЛО-, ЭЛЕКТРО- И ГАЗОСНАБЖЕНИЯ БУДУТ МОДЕРНИЗИРОВАНЫ



160 млрд. ТЕНГЕ

ВЫДЕЛЯТСЯ НА МОДЕРНИЗАЦИЮ СИСТЕМ ТЕПЛО- И ВОДОСНАБЖЕНИЯ НА 2015-2016 ГОДЫ



11 БОЛЕЕ тыс. ДОМОВ

ПЛАНИРУЕТСЯ ОТРЕМОНТИРОВАТЬ ЗА 10 ЛЕТ



до 22 % с 23%

ДОЛЖНА СНИЗИТЬСЯ ДОЛЯ ОБЪЕКТОВ КОНДОМИНИУМА, ТРЕБУЮЩИХ КАПИТАЛЬНОГО РЕМОНТА

НОВОСТИ НЕДЕЛИ

КАЗАХСТАН

РЕГУЛИРОВАНИЕ ТОРГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В Национальной палате предпринимателей Казахстана в рамках выездного заседания рабочей группы Мажилиса состоялось обсуждение правительственных поправок по вопросам регулирования торговой деятельности. – Законопроект «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам регулирования торговой деятельности» внесен в Мажилис 11 мая 2014 года, – сообщила, открывая заседание, депутат Мажилиса, руководитель рабочей группы Елена Тарасенко. Основной целью законопроекта является систематизация методов и форм государственного регулирования торговой деятельности субъектов предпринимательства. По данному законопроекту проведено семь заседаний рабочей группы с участием представителей госорганов и общественных организаций. 5 ноября т.г. данный законопроект одобрен Мажилисом в первом чтении. На рабочих группах и на пленарном заседании Мажилиса депутатами были затронуты вопросы о деятельности торговых рынков и иных торговых объектов. В частности, депутаты А. Самакова и Н. Жазылбеков внесли поправки касательно совершенствования деятельности торговых рынков, отметила Е. Тарасенко. Выступивший на заседании вице-министр национальной экономики Тимур Жаксылыков представил депутатам предложения Министерства относительно развития торговых объектов в Республике Казахстан. Предлагается, в частности, введение классификации торговых объектов по следующим категориям: стационарный, нестационарный и торговый рынок. Стационарные торговые объекты класса «А» – это капитальное здание или его часть, с торговой площадью более 10 000 кв.м (например, «Mega», «Азия Парк», «Хан Шатыр», «Dostyk Plaza»). Ко второму классу «В» разработчик отнес крупные объекты площадью от 2 000 до 10 000 кв.м («Анвар», «12 месяцев», «Мегастрой», «Астыжан»). Капитальное здание с торговой площадью от 500 до 2 000 кв. м отнесено к классу «С» («Казахстан», «Детский мир» («Puch»), «Забавы»). Магазины у дома предлагает классифицировать к классу «D». А совокупность двух и более объектов, находящихся под общим управлением и использующихся единым коммерческим оборудованием, необходимо отнести к категории торговых сетей («Астыжан», «Small», «Marnum», «Интерфуд»). Ярмарки, киоски, автолавки, палатки, торговые автоматы и выносные прилавки будут считаться нестационарными торговыми объектами. В свою очередь торговые рынки предлагается поделить на комбинированные (капитальное здание, прочно связанное с землей, фундаментом, имеющее постоянные инженерные коммуникации с централизацией функций хозяйственного обслуживания территории, управления и охраны) и специализированные (автомобильный, сельскохозяйственный). В рамках заседания свое мнение по законопроекту высказали также сенатор Елеусин Сагиндинов, заместитель председателя правления Национальной палаты предпринимателей Казахстана Гульнара Курбанбаева, а также представители бизнес сообщества. После состоявшегося обсуждения решено продолжить дальнейшее рассмотрение законопроекта в рабочей группе с учетом высказанных сегодня замечаний и предложений. (nomad.su)

ЗАКОН О НАЦГВАРДИИ

Депутаты мажилиса (нижняя палата) парламента Казахстана одобрили законопроект «О Национальной гвардии Республики Казахстан» во втором чтении, передает корреспондент агентства. В соответствии с указом президента Республики Казахстан от 21 апреля 2014 «О мерах по дальнейшему совершенствованию системы государственного управления РК» внутренние войска министерства внутренних дел Республики Казахстан преобразованы в Национальную гвардию Республики Казахстан, входящую в единую систему органов внутренних дел. В этой связи правительством Республики Казахстан был разработан проект закона Республики Казахстан «О Национальной гвардии Республики Казахстан». Согласно заключению комитета по международным делам, обороне и безопасности, основной целью законопроекта является регулирование общественных отношений в сфере деятельности Национальной гвардии Республики Казахстан. «Законопроект раскрывает назначение Национальной гвардии Республики Казахстан, принципы и правовые основы ее деятельности. Кроме того, законопроектом устанавливаются задачи, полномочия и организация деятельности Национальной гвардии Республики Казахстан, определяются компетенция государственных органов, вопросы прохождения воинской службы и трудовых отношений в Национальной гвардии, устанавливаются условия и пределы применения физической силы, специальных средств, оружия, военной и специальной техники», – говорится в заключении. (ИА «Новости-Казахстан»)

ЗАДОЛЖЕННОСТЬ ПО ЗАРПЛАТЕ

Задолженность по заработной плате в Казахстане с 2010 года снизилась в пять раз. Такую цифру сегодня в ходе «круглого стола», посвященного Дню защиты прав человека, сообщил заместитель Генерального прокурора РК Андрей Кравченко. «Мерами, принятыми государственными органами и органами прокуратуры, удалось добиться устойчивого снижения долгов по зарплате проблемных предприятий. С начала 2010 года задолженность по заработной плате снизилась более чем в 5 раз и составляет сейчас лишь 800 миллионов тенге перед 5 тысячами работниками, причем значительная часть долга приходится на предприятия, которые проходят стадии банкротства», – отметил он. По его словам, в итоте совместной работы государственных органов и комплексного подхода удавалось находить правовые решения во всех имевших место в стране трудовых конфликтах. («Казинформ»)

Хотите, чтобы все видели Вашу рекламу?!

112 выходов рекламных блоков каждый день

Ежемесячная аудитория свыше 6 000 000 человек в Алматы и Астане

Цена в 4 раза ниже, чем на ТВ, при той же эффективности

Дисплейинтермедиа - доказано продажами!

г. Алматы, 050002, ул. Гоголя, 35, уг. ул. Калдаякова (8 марта), офис 6, тел./факс (727) 382 38 99, 390-50-67, студия: тел./факс: (727) 250 69 46, моб.: 8 701 722 0488, e-mail: www.dimedia.kz, dimediatv@mail.ru, dimedia@mail.kz

■ Как начать цветочный бизнес?

Чулпан Гумарова

О FlorAmie слышал, пожалуй, каждый алматинец и большая часть из них уже успела заказать хотя бы один букет у этой небольшой компании. Однако, мало кто знает, как стартовал этот проект и почему именно цветочным бизнесом решила заняться его основательница. Деловой еженедельник «Капитал.kz» побеседовал с Аминой Сержановой, основателем и руководителем компании по доставке цветов FlorAmie, и узнал тонкости ведения цветочного бизнеса и необходимом стартовом капитале

- Почему для своего бизнеса вы выбрали именно цветочный бизнес?

- Я бы могла сказать, что выбор был осознанным и очень закономерным. Цветочный бизнес – очень женский, романтичный и приятный. Кажется, я шла к нему годами, часто думала, как замечательно, наверное, быть флористом. И вот открываю компанию, занимаюсь тем, чем мечтала. Но нет. Начало было настолько спонтанным и прозаичным, что и бизнесом трудно было назвать.

С одной стороны, цветы стали очередным занятием из тех, за которые я бралась, будучи в декрете. До этого пробовала выпекать на заказ, пыталась оказывать риелторские услуги, старалась зарабатывать. Было еще несколько задумок, но с места дело не двинулось – то ли хватка не та, то ли душа не лежала. И тут идея заняться цветами – случайная, можно сказать, авантюрная. Как все-таки родилась? Понимаете, идешь на праздник, заезжаешь к цветочникам, выбираешь букет, простишь: «А сделайте так». А в ответ: «Нет, так нельзя, надо, чтобы рюмочкой». – А вот эту ленточку можно? – Нет, вы что, она сюда не подходит.

Так вот, в следующий раз ты берешь с собой ленту, молча покупаешь букет, отправляешь целлофан в урну, обвязываешь цветы, как хочешь, вручаешь то, что нравиться. Это такое маленькое потребительское счастье – получить в итоге что-то более красивое, на мой взгляд, чем продают на наших цветочных базарах, плюс обходится оно дешевле, чем в больших и не всегда отличающихся изысканным вкусом салонах.

Со стороны, возможно, покажется лукавством, но в самом начале не было мысли ставить дело сразу на поток и на коммерческие рельсы. Знаете, когда попадешь в новую хорошую кондитерскую, сразу хочется поделиться с друзьями, в том числе в сетях: «Угол улиц такой-то и такой – отличные френч макарун!» Или в «Твиттере» спрашивают: «У кого есть хороший автоэлектрик?» Если у тебя есть – обязательно поделишься контактами. Посоветуешь. Так и с цветами – захотелось рекомендовать. Но уже – себя. (Смеется.)

Тогда я никак не ожидала, что букеты и композиции настолько понравятся аудитории, что хобби



станет бизнесом, а название компании, придуманное вместе подругами в «Твиттере», – брендом.

- Какие особенности этого бизнеса вы могли бы выделить?

- Об этом бизнесе я могу по-разному рассуждать с двух позиций – как представитель своей, довольно небольшой компании и как представитель отрасли.

От себя могу сказать, что цветочный бизнес очень чувствительный. По идее, такова любая деятельность, где оказывается услуга: работа с людьми – это вообще постоянное нахождение компромисса. Продавать продукты, заниматься частным извозом, чистить одежду или продумывать дизайн интерьера – любой сервис хрупкий,

в первую очередь репутационно. Но доставка цветов, мне кажется, вовсе стоит особняком. Можно доставить суши адресату – люди будут снисходительны к угрюмому, неприятному курьеру, главное, чтобы еда была вкусной. А вручать цветы с хмурым лицом не то чтобы нежелательно – вообще противозаконно. (Смеется.)

Что касается отрасли, мне вообще-то трудно судить, так как серьезным игроком меня сложно назвать. Но основные, на мой взгляд, ее особенности – это «серость», неурегулированность и высокая маржинальность.

Я пыталась найти данные по объему рынка в Казахстане, но или плохо искала, или их нет. В прошлогодних публикациях встречалась цифра \$20 млн – это объ-

ем импорта. Много это или мало, опять же, сказать затрудняюсь, так же, как и учесть объем рынка, находящийся в тени. Ну, в сравнении: объем цветочного рынка Украины составлял \$150 млн в 2012 году, сегодня с учетом известных событий, возможно, меньше.

У цветочного бизнеса очень высокая маржинальность. Если вы попадете, к примеру, в цветочные теплицы, то удивитесь, во сколько раз вырастает стоимость цветка по пути от производителя до покупателя. Да, это, может, объясняется работой нескольких поставщиков, рискованностью, так как значительная часть продукции отправляется на экспорт. Но, поверьте, никто не отменял примитивного «урвать побольше», накрутив 100-200%, при этом не прикладывая усилий, с низким уровнем сервиса. Купи-продай, одним словом.

Я знаю нескольких ребят, которые покупают у цветочников-оптовиков готовые букеты, а потом доставляют их втридорога. Вот вашим читателям и бизнес-идея – выложите в «Инстаграм» сделанный чужими руками букет, напишите «Лучшая в мире доставка цветов», оставьте свой мобильный и ждите заказов.

- Какие средства вам понадобились для старта?

- Я недавно беседовала с журналистом одного из интернет-порталов, рассказывала, что начала бизнес с нарисованных в голове образов букетов, покупки фурнитуры и нескольких белых роз. Материал вышел под названием «Как запустить бизнес за пять тысяч тенге». Теперь я не могу сильно отходить от этой суммы. (Смеется.)

- Сколько времени вам потребовалось, чтобы выйти на точку безубыточности?

- Дело в том, что убыточности с самого начала и не было. Характер работы компании подразумевает отсутствие всяких вложений: необходимость тратиться на аренду офисов, складских или торговых помещений, зарплата персоналу – ничего этого нет. Брак практически нулевой – опять же, формат. Работая с небольшим объемом, при закупке цветов элементарно осматривать каждый цветок. Праздники, особенно 8 марта, – не в счет, здесь и масштабы другие, и, конечно, риски.

А так все предельно четко: сколько заказов в день, на сколько заказов цветов и закупается. FlorAmie – это интернет-магазин с «двумя с половиной работниками», членами семьи. Затраты на сайт совсем символические – он сделан своими руками. Логотип разработан знакомой дизайнером. Реклама и продвижение – это при грамотности и умелом обращении с инструментами коммуникаций – лишь дело техники, не денег.

- Где вы закупаете цветы?

- Закупка проводится у поставщиков, которые в свою очередь закупают цветы у производителей или импортеров – напрямую с производителями я пока не работаю. То есть, если предположить, что наши продавцы – в лучшем случае второе звено, то мы оказываемся третьими.

- Цветочный рынок Казахстана достаточно насыщен, практически у каждого дома есть цветочные магазины. Как на таком

рынке вам удается конкурировать?

- Рынок насыщен – да, согласусь. В городе, бывает, легче цветочный ларек найти, чем аптеку. Поискники выдают по запросу сотни интернет-магазинов, открываются большие салоны с красивыми названиями, и конкуренция, кажется, чувствуется на всех уровнях. Начиная от какофонии на цветочных рынках – «Парень, проходи сюда, посмотри! Девушка, женщина, пойдем к нам, начни с меня!» – и заканчивая периодическим открытием одного, закрытием другого цветочных магазинов.

У FlorAmie своя аудитория и, конечно, своя конкуренция. Но, как бы это парадоксально ни звучало, работать на этом насыщенном рынке просто – достаточно оказывать хороший сервис. Понимаете, я не говорю о сверхкачестве услуги – речь просто о нормальности.

Это вообще особенность Казахстана – мы радуемся норме. Счастливы, когда таксист едет, не нарушая, молчит и даже не курит. Стоим в очередях к одному-двум

адекватным риелторам или уборщикам квартир. Удивляемся, когда охранники в бизнес-центрах или на парковках здороваются. Не верим, когда за 15 минут получаем справку в ЦОНе.

Так что в Казахстане в любой сфере не так сложно быть конкурентоспособным. Главное – предлагать хороший продукт, наладить свою работу и не брать на себя слишком много. А то это еще одна особенность нашего малого бизнеса – объявить скидки, засветиться на купонном сервисе, а потом не справляться с заказами и не отвечать на телефонные звонки.

Если вспомнить о чувствительности цветочного бизнеса – сюда, как никуда больше, подходит знаменитое «Дьявол кроется в деталях». С одной стороны, хочется из кожи вон вылезти, только бы не отказать клиенту, но с другой – лучше отказать, чем подвести. Мало где настроение, эмоции и отношение – настолько важные составляющие. И если уж вы задумали подобный бизнес, всегда отвечайте на звонки.

**LOVE
RADIO
KAZAKHSTAN**

Louis Vuitton мен Карл Лагерфельд Монограманны мерекелеуі 

2014, 6 Атаулы тұлғалар, 1 үлгі: КРИСТИАН ЛАБУТЕН, СИНДИ ШЕРМАН,
ФРЕНК ГЕРИ, КАРЛ ЛАГЕРФЕЛЬД, МАРК НЬЮСОН және РЕЙ КАВАКУБО
өз шабытын аңызға айналған LOUIS VUITTON Монограммасынан алды.

LOUIS VUITTON