



розповідь

Дмитро Деркач

Дмитро Деркач, 40 років, співзасновник мережі кінотеатрів «Планета кіно». За освітою — юрист-міжнародник, має досвід роботи в величезних «авантюрі» компаніях. Разом із бізнес-партнером Андрієм Шингом та майбутньою гендиректоркою мережі Наталією Байдан починали з одного кінозалу ІВАХ у Києві та ексклюзивним дистрибутом із випадковою копіпастю-пластинкою технології.

про сервіс

Ми працюємо у сфері відпусків та відпочинку. Кінотеатр — це міжвідпустка. Це дуже простий, зрозумілий, дешевий спосіб на довільно годин переорієнтуватися, відключитися, побути з родиною, коханим або друзями. Саме тому онлайн-кінотеатри не замінять офлайнів. Це потребує соціалізації, ми дуже чітко відчули під час ковіду й одразу після послаблення карантинного режиму — люди дуже спочили за кінотеатрами, в нас були рекордні результати в січні 2022, наша кінозалка просто розірвала.

Три основні напрямки, в яких ми постійно займаємося покращеннями: якісний клієнтський сервіс та особливий клієнтський досвід, зручність, комфорт, простота, доступність, ефіційна екстерієр, технологічність та інноваційність (як у плані кінозалки, так і в плані діджиталізації, автоматизації клієнтського досвіду, маркетингу тощо). Наш основний продукт не відділяється від

Кейс №2

до стабільно:

Ми помітили, що купівля квитків перед початком цього етапу стресом для клієнта, бо всі приходять за 15 хвилин, з цим доводиться поспішати, утворюється черга.

до несприятливих ситуацій надійшли доповнення?

Ми дуже розмірковували, як вирішити таку ситуацію, й придумали якийсь варіант, де люди спокійно обходять проблему, дотримуються певних правил, значить їм ніколи йдіть на ходу, як у звичайному магазині.

як це вплинуло на показники ефективності окремих каналів?

Ця різниця суттєво зменшила черги й зняла стресову складову. Хто знає, чому, може спокійно пройти на шоу, а йому треба більше часу на вибір, нікого робити йдуть, максимум не поспішати. Нововведення стало нашою великою перемогою, як вирішувати такі ситуації інших кінотеатрів. Часто люди обирають «Підняту кіно» саме через певність



Купити книгу на сайті kniga.biz.ua >>>

Необхідно когось посприяти в нас
доказати в сервіс.

Нам важливо підтримувати команду, а найкраща підтримка — да-
вати їм працювати та платити за цю роботу. Це одне з причин, чому
ми так швидко відкрили наші кіносервіси. Дуже хотілося зберегти
весь колектив. Крім того, ми дамо нашим подприємцям відпочити та
відволіктися, тому, мені здається, важливо працювати під час війни,
коли в усіх є велика необхідність у розвазі. Також ми дуже любимо
Україну й хочемо підтримувати її економіку.

про людей

Якщо ми говоримо про команду, співробітників, то в мене немає
косяків. Я вважаю за головне брати людей, яких я шукуючи посади,
на вузькому професійному. Якщо людина не підходить і не поробиться
її робота, вона буде дуже неефективною, це будуть муки для всіх.
У нас у команді є багато осіб, а людина би не дружить і не спілкувалася
в повсякденному житті, але розумію, що вони ідеально підходять на
певні ролі в нашій компанії й показують чудові результати, допома-
гаючи розвивати справу.

Ми зберігаємо всіх ключових спеціалістів і топів, майже нікого
не пішов. Безліч співробітників працюють із нами більше 10 літ або
навіть 40 років. Без команди ми б нічого не досягли, не реалізували.

Середньої важливості для мене якостей — професіоналізм і друже-
любність. Перша — про бажання вчитися, розвиватися, бути ефек-
тивним, працювати на результат, узагальнювати самостійні рішення
та мати відповідальність за них. Друга — залучила досвідченого
сервісу, як внутрішнього (командних спеціалістів), так і клієнтського.
Якщо людина від природи напружена, їй не хочеться робити інших
людей щасливими.

Є однієї сторони, яка мені найбільше за все подобалася. У львівському
кіносервісі наш співробітник почав працювати в кінозалі публіки два
місяці тому. Найкраще те, що він хотів про це не говорити, таким
було його вліткове рішення. Я дуже люблю подобні прояви дружньої
любові, клієнтоорієнтованості інших співробітників. Такі прояви,
коли працівники беруть на себе ініціативу й роблять відрадуванню щас-
ливими, дуже багато і я пишаюся ними.

В нас досі немає ієрархічних правди, принципів корпора-
тивної культури. Наша культура йде відносини між менеджерами,
ми тримаємо свої цінності в роботі. В нас було досить з підходів,
щоб це все опитати й зафіксувати, але щоразу цьому завдячує цю
сервісному.