



розповідь

## Дмитро Деркач

Дмитро Деркач, 40 років, співзасновник мережі кінотеатрів «Планета кіно». За освітою — юрист-міжнародник, має досвід роботи в валютних «світлиці» чотайран. Разом із бізнес-партнером Андрієм Шингом та майбутньою гендиректоркою мережі Наталією Байдан починили в однего кінозалу ІМАХ у Києві за виключковим договором із канадською компанією-власницею технології.

### про сервіс

Ми працюємо у сфері відпусток 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 екранність, 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 постійно, пожившись повороти і прехідом, створюємо цей стрес для клієнта, бо всі приходять за 15 хвилин, згоря добо починається, згоря по-тішав, утворюється черга.

до несприятливих  
ситуацій  
на рівні  
договорів?

Ми дуже розмірковуємо, як вирішити таку ситуацію, і придумали якийсь алгоритм, де люди спокійно обирають п'ятерку, дається їм якесь значення ініціалів йдуть на касу, зі у звичайному магазині.

як це впливає  
на показники  
комерційної  
цінності компанії?

Це різниця суттєво зменшила черги й збільшила стресову складову. Хто знає, чому, може згодом прийти на касу, а йому треба більше часу на вибір, може робити й інші, може не поспішати. Нововведення стало нашою великою помилкою, як вирішувати це й інших і інших клієнтів. Часто люди обирають «Підняту кіно» саме через наявність



Купити книгу на сайті [kniga.biz.ua](http://kniga.biz.ua) >>>

Необхідно когось посприяти в нас  
доносити в сервіс.

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

## про людей

Якщо ми говоримо про команди, співробітників, то в мене немає кейсів. Я вважаю за головне брати людей, яких я шукатиму пошук, навукою протекторів. 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, допомагаючи 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 дружелюбність. Перша — про бажання вчитися, розвиватися, бути ефективним, працювати на результат, узагальнювати самостійні рішення та мати відповіальність 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 одна історія, яка мені найбільше запам'ятовувалася. У львівському кінотеатрі наші співробітники почали примусити в кінозал пуфами для вагітних жінок. Найкрутіше те, що їх ніхто про це не повідомив, таким було їхнє власне рішення. Я дуже люблю подобні прояви дружелюбності, клієнтоорієнтованості інших співробітників. Такіх прикладів, коли працівники брали на себе ініціативу й робили відрадувачів щасливіми, дуже багато і я пишусь на них.

В нас досі немає ґендерних правилих, принципів корпоративної культури. Наша культура йде від власників через менеджмент, ми тримали свою цінність в роботі. В нас було досить з підходів, щоб це все опитати й адаптувати, але щоразу цьому завжди щось серйозне.