



ОБРАЩЕНИЕ К КЛИЕНТАМ

Олег Макаров, член правления – исполнительный директор СИБУРа – об инвестициях в отношения, совершенствовании взаимоотношений с Клиентами, требованиях, которые вскоре предъявит к нефтехимии медицина будущего и, конечно, о футболе.

Уважаемые Партнеры и Клиенты!

Недавно мы провели внутреннее исследование, попросили 120 менеджеров разного уровня и из разных департаментов оценить эффективность нашего маркетинга и уровень взаимоотношений СИБУРа с вами – нашими Партнерами. Признавая лидерские позиции компании на рынке, сотрудники тем не менее отметили, что компетенции в области клиентской поддержки пока остаются средними. Нам есть куда стремиться, и мы намерены приложить все усилия, чтобы сделать взаимодействие Клиентов с СИБУРом максимально качественным.

Мы понимаем, что предприятиям B2B-сектора вообще и нашей отрасли в частности для успешного развития стоит в большей степени заниматься развитием отношений с партнерами, нежели стремиться любым способом продать свой продукт – в перспективе инвестиции в отношения оказываются самыми выгодными. Мы знаем, насколько для потребителя нефтехимической продукции важно иметь прочные, долгосрочные и выгодные отношения с поставщиком и насколько важна клиентская поддержка, которая сейчас у развитых компаний (и это одна из глобальных бизнес-тенденций) становится все более широкой и полной. Помимо собственно продажи продукта, компании решают множество сопутствующих клиентских задач, обеспечивая потребителям максимальное сопровождение.

Мы тоже стремимся к этой практике. В апреле мы провели масштабную сессию,

посвященную развитию взаимодействия СИБУРа с Клиентами и совершенствованию функции маркетинга и продаж. Во многих подразделениях компании накопился огромный пласт знаний и опыта, который мы хотим структурировать и использовать, чтобы довести качество клиентского обслуживания до совершенства. На развивающей сессии мы собрали наших маркетологов и других сотрудников, а также пригласили специалистов тех компаний из разных отраслей, которые демонстрируют отличные результаты в сфере взаимодействия с клиентами. Специалисты рассказали о своих уникальных решениях и практиках, показавших себя самыми эффективными. Мы считаем такой опыт очень важным и уверены, что он может быть адаптирован для наших целей. Кроме того, в сессии приняли участие наши консультанты из Ernst & Young, а также признанный в мире эксперт по маркетингу Крис Даффи.

Обо всем самом интересном, что обсуждалось на сессии, а также о ближайших планах СИБУРа и новых проектах, которые мы уже сейчас реализуем для Клиентов, – главная тема этого номера. Также в этом летнем номере мы говорим о главном событии сезона – чемпионате мира по футболу – и его влиянии на рынок нефтехимии. Еще одна важная тема – медицина будущего и требования, которые предъявляют к нефтехимической продукции производители инновационных медицинских изделий и препаратов. Этим требованиям нужно начинать соответствовать уже сейчас, и это, несомненно, потребует от предприятий отрасли эффективного взаимодействия и сотрудничества.

Ваши вопросы, предложения, мнения, в том числе критические, направляйте на адрес [**dearcustomer@sibur.ru**](mailto:dearcustomer@sibur.ru) (mailto:dearcustomer@sibur.ru).

СИБУР © ПАО «СИБУР Холдинг», 2019

e-mail: dearcustomer@sibur.ru (mailto:dearcustomer@sibur.ru)

Журнал выпускается при участии ЛюдиPEOPLE www.vashagazeta.com (<http://www.vashagazeta.com>)

При использовании материалов сайта активная ссылка обязательна

Аудитория: +16