

## «Тален Сервис» – ингредиенты вашего успеха

*Как вывести компанию за несколько лет в лидеры рынка? Какую стратегию выбрать для ее успешного развития? Об этом, а также о перспективах развития молочной промышленности мы поговорили с главой крупной национальной компании «Тален Сервис» Борисом Фишманом. На сегодняшний день «Тален Сервис» входит в пятерку ведущих игроков на рынке молочных ингредиентов в России и является абсолютным лидером по поставкам сухой молочной сыворотки.*

**Борис Олегович, как развивалась ваша компания и какое положение на рынке занимает сегодня?**

История развития компании началась около десяти лет назад на фоне развала Советского Союза. Тогда при отделении независимых государств в России возникли острые проблемы, связанные с поставками молочных ингредиентов из Литвы, Белоруссии и Украины. Чтобы восполнить пробел и удовлетворить возникший спрос на эту продукцию в нашей стране, мы создали компанию «Тален Сервис», которая стала заниматься поставкой молочных ингредиентов для пищевого производства.

На данный момент «Тален Сервис» имеет 4 логистических центра – в Москве, Наро-Фоминске, Новосибирске и Белгороде, что позволяет поставлять продукцию в 44 региона. Объемы продаж компании постоянно растут. Так, в 2004 г. по сравнению с 2003 г. они увеличились на 30 % (с 24 до 30 тыс. т) – и это не является простой случайностью. Стабильное развитие компании обусловлено серьезной стратегической работой, связанной с ориентацией на определенный стиль ведения бизне-

са – индивидуальным подходом к каждому клиенту.

Наша цель – стать лучшей компанией в России по качеству поставляемой продукции и сервису.

**Расскажите о продукции, которую вы поставляете на российский рынок?**

На сегодняшний день ассортимент поставляемой продукции включает в себя сухие сывороточные продукты, молочные порошки, молочные жиры, сыры для промышленной переработки и корма для с/х животных. Каждый год линейка продукции пополняется в среднем на две-три позиции. Подробно с ассортиментом предлагаемых нами молочных ингредиентов можно ознакомиться на нашем сайте в Интернете: WWW.TALEN.RU

**Есть ли какие-то особенности в работе с поставщиками?**

Мы выстроили работу с производителями, ориентируясь в первую очередь на качественный сервис. Сегодня каждый из поставщиков может рассчитывать на определенные обязательства с нашей стороны: гарантированный объем закупок в течение года, стабильные закупочные цены, помощь

в аудите качества и профессиональные консультации.

Наша работа с производителями включает в себя исследование возможностей заводов (что могут производить и для кого), планирование объемов, исходя из потребностей клиентов, и совместное создание новых проектов. Мы не пытаемся «научить профессионалов работать» – наши задачи: ознакомить производителя со спецификой клиента, областями контроля и критериями оценки и на основе этого разработать план дальнейших совместных работ.

Как правило, наши консультации помогают производителям сгладить действие «эффекта сезонности», связанные с ним ценовые проблемы, проблемы дефицита, избытка сырья и т.д.

При этом хочу отметить, что мы очень жестко отбираем своих партнеров и работаем только с теми поставщиками, которые имеют безупречную деловую репутацию. Многие поставщики сертифицированы по системе ISO и HACCP, вся продукция соответствует качеству ГОСТа, европейскому стандарту (ADP Extra) или спецификации Потребителя.

**Не секрет, что именно качество является важным инструментом в борьбе за рынки сбыта и обеспечивает конкурентоспособность товара. Как вам удается контролировать качество поставляемой продукции?**

В нашей компании за это отвечает департамент качества, основной функцией которого является внутренний аудит. Департамент сотрудничает с ведущими аккредитованными лабораториями. Если же у клиентов – покупателей фирмы – есть особые требования к характеристикам продукции, тогда испытание проб проводится согласно этим требованиям и по соответствующей методике испытаний.

В компании хранится база данных, на которой имеется досье о качестве на всех поставщиков. Мы всегда можем к нему обратиться и узнать, были ли какие-то проблемы с данным поставщиком и какие именно.

Еще одно направление, которым занимается департамент качества, – сотрудничество с отраслевыми НИИ в разработке рекомендаций по использованию тех или иных ингредиентов в различных



### РЕЗЮМЕ БОРИСА ФИШМАНА

**ВОЗРАСТ:** 34 года  
**ОБРАЗОВАНИЕ:** МИРЭА (1988–1993), факультет кибернетики  
**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ОПЫТ:** с 1993 по 1996 г. активно занимался бизнесом в сфере электронных технологий;  
с 1996 г. по настоящее время – генеральный директор ООО «Тален Сервис»