

## Как до вас доедет «Биркин»: тонкости доставки премиальных брендов

*Представьте: вы заказали стильную дорогую сумку от Hermès, с нетерпением ждали доставки, наконец этот день настал... и перед вами предстаёт запыхавшийся курьер с помятой коробкой в руках. Лучшее, что можно подумать в такой момент, — подделка. Интернет-мемы «ожидание/реальность» об онлайн-покупках появились неспроста, однако премиальные бренды не могут позволить себе подобное: покупая люксовый товар, клиент рассчитывает и на люксовый сервис. Во всём. Разберёмся, как работают с доставкой дорогие бренды. Почему за это действительно стоит платить? Есть три признака, которые отличают по-настоящему премиальную доставку.*



### **Во-первых, серьёзный подход к выбору посредников при доставке**

Особенно в случае с габаритными товарами. Признаком доставки класса люкс будет современная транспортная компания с профессиональными грузчиками, официально действующая, имеющая опыт работы с другими странами и исключительно пунктуальная.

*«Мои клиенты заказывают предметы интерьера и отделки из высокого ценового сегмента. Например, на несколько объектов покупали плитку от Roberto Cavalli. Обычно мы делаем заказы в Москве. Доставка занимается дистрибьютор. Но в последний раз мы заказывали на фабрике в Италии, и его привозили уже посредники со стороны клиента. При покупке товаров в других странах безопаснее пользоваться*

*услугами проверенных людей, которые уже не раз этим занимались. У них есть выстроенные отношения с производством, о вашем заказе точно не забудут, спокойно провезут его через границу и решат все вопросы с таможенной», — рассказывает дизайнер интерьеров Алёна Санаева.*

Яркий пример такого подхода — ведущий французский производитель премиального отопительного газового оборудования FRISQUET: котлы изготавливают во Франции и отправляют в другие страны, включая Россию. В компании очень тщательно проверяют партнёров. И за последние 10 лет не было ни одного случая возврата из-за повреждений при доставке.

*«Мы сразу объясняем транспортной компании, что они работают не с простыми котлами, а с оборудованием премиум-класса, поэтому и качество доставки должно быть на соответствующем уровне. В частности, важно, чтобы перевозчик использовал выделенный транспорт, то есть машину только под наш товар. И котлы должны быть надёжно закреплены для того, чтобы они не повредились при тряске», — рассказывает Армен Калинин, директор по экспорту FRISQUET.*

Но бывает, что даже тотальный контроль перевозчика не спасает от чрезвычайных происшествий — аварий, наводнений, пожаров на складе... Именно поэтому надёжные транспортные компании, с которыми работают лакшери-бренды, страхуют и сам груз, и сроки доставки. Так что даже если «Биркин» до вас не доедет, в такой фирме вам точно возместят ущерб.

**Во-вторых, важный признак премиальной доставки — фирменная, высокотехнологичная и целая упаковка**

Однозначно не вскрытая (даже без минимальных повреждений) и, конечно же, фирменная — упаковка важна не только с точки зрения эстетики и красивой распаковки для инстаграм-канала, но и с точки зрения уверенности в происхождении товара. Премиальные бренды никогда не отказывают покупателю в возможности самостоятельно убедиться в подлинности покупки и стараются максимально обезопасить клиентов от контрафакта. Так, с сезона осень-зима — 2018/2019 в Armani Group начали присваивать каждому изделию специальный идентификационный код Certilogo. В его подлинности легко удостовериться через специальный сайт [www.certilogo.com](http://www.certilogo.com).

Если речь идёт о технически сложной продукции, целая фирменная упаковка — это ещё и гарант полной комплектации: согласитесь, будет обидно, если из-за какой-то мелкой детальки всё устройство окажется нерабочим.

*«Наши котлы упаковывают на заводе во Франции, и, помимо технических характеристик, мы должны быть уверены, что они были полностью укомплектованы. Для этого используется специальная программа, которая проверяет вес изделия. Если вдруг недостаёт каких-то аксессуаров или деталей, вес не будет соответствовать, этикетка не распечатается, то котёл не смогут даже упаковать.*

*И уж тем более не отправят клиенту. Кроме того, коробки для котлов у нас подобраны таким образом, чтобы изделие было чётко зафиксировано внутри, миллиметр в миллиметр. Мы проверяем целостность и ненарушенность упаковки минимум три раза: перед отправкой из Франции, в транспортной компании и при поступлении на склад в России. Кстати, все операции складских работников фиксируются. Если возникнет подозрение, что котёл был загружен неправильно, мы в любой момент можем запросить у службы безопасности видеозапись, где будет чётко видно, что произошло и по чьей вине», — поясняет Роман Гладких, технический директор FRISQUET.*

**В-третьих, премиальная доставка — это исключительно профессиональный курьер**

Лакшери-бренды серьёзно подходят к найму персонала для доставки товаров. Так, по данным сайта hh.ru, в требованиях к курьерам московского ЦУМа прописаны вежливость и знание норм этикета, а также умение находить решения в нестандартных ситуациях. Некоторые идут ещё дальше. Например, компания Inventive eCommerce — дистрибьютор Sony, Samsung, Apple, Huawei и LEGO — недавно предложила [новую услугу](#): вместо курьера к покупателю приезжает продавец-консультант, хорошо знающий конкретный бренд, и на месте рассказывает обо всех особенностях товара.

Интересно, что в зависимости от торговой марки клиент может выбрать даже то, как будет одет работник. Например, компания по доставке цветов LADY'SSTYLE практикует вручение букетов сотрудником в деловом костюме и белых перчатках, примерно такие же правила у российского производителя премиальной бытовой техники BORK, где заказы развозят на люксовых автомобилях.

*Если премиум, то во всём — от качества товара и гарантии до его транспортировки. Сегодня, когда весь мир окончательно погрузился в онлайн, именно премиальная доставка продукции становится ключевым показателем высокого уровня клиентского сервиса. И если «Биркин» привезли в помятой коробке, то это повод сменить бутик.*