

ПРОЗРАЧНОСТЬ ПРОЦЕССА СЕРВИС BREITLING В МОСКВЕ



ритель прохождения предыдущих ТО. Эта история иногда напоминает расследование: мой приятель вспоминает, как часовщик Breitling доказал ему, что часы чинились вне сервиса, продемонстрировав отпечатки пальцев предыдущего мастера под крышкой часов. Сертифицированные «Брайтлингом» мастера никогда не прикасаются к механизму обнаженными руками. «История болезни» сохраняется на будущее, причем наличие у часов этой истории вовсе не говорит о наличии какой бы то ни было болезни. Все механические часы подлежат обязательному техническому обслуживанию раз в пять лет как минимум — в этом они и вправду немногим отличаются от автомобилей. Замена масла, замена уплотнителей — без этого они не проживут отведенный им конструкторами мафусаилов срок. А уже сверх того каждые часы могут потребовать индивидуальной работы.

Считается, что в течение суток вы должны получить полный диагноз. В нем будут расписаны все работы и все запасные детали, которые необходимы вашим часам, и предложены те, которые лишь желательны. Выбор за вами, навязывать ничего не будут. Бонус, который положен всем, — чистка и полировка.

Назначается и срок, который потребует работа. Для обычного ТО — примерно две недели, в более сложных случаях — по ситуации. В Швейцарию отправляют только сверхсложные часы с турбийоном, вечным календарем или же



repair tracking system, компьютерная база московского сервисного центра, владеет всей информацией обо всех часах breitling в мире

Прозрачные перегородки сервисного центра сразу же напоминают мне роскошный многоэтажный стэнд «Брайтлинга» на часовой ярмарке в Базеле. Это стиль компании, и ему подчиняются брайтлинговские конторы по всему миру. Московский центр стал девятым, и он создан по образу и подобию предыдущих восьми. Пусть снаружи — Бутырский вал и безликая офисная коммуналка, внутри — швейцарское часовое производство без скидок на московскую прописку.

— Мы три года работали над тем, чтобы любой необходимый ремонт мог производиться в Москве, — говорит генеральный директор Breitling Russia Томас Херцог. — Теперь мы практически все можем сделать, не покидая этой территории. У нас постоянный запас в 20 тысяч запасных деталей, у нас есть все необходимое оборудование и есть часовщики, точно соответствующие тому уровню часов, которые мы продаем в России.

Томас Херцог совершенно убежден в двух вещах. В часах сервис не менее важен, чем сам продукт («если сервис плох, самая выгодная покупка обернется разорением»). Стиль общения с клиентом не менее важен, чем сам сервис («вы должны проводить время с клиентом, а не ставить его в очередь к окошечку приемщика»).

Работа над часами контролируется специальной компьютерной базой, так называемой Repair Tracking System. «Брайтлинг» считает себя ее первооткрывателем в часовом деле, до этого такие программы использовали только автомобилестроители. Здесь сосредоточена вся информация по всем принятым часам, день за днем ведется постоянный мониторинг процесса ремонта, замены частей и скорости работы. Существование этой глобальной системы снимает вопросы о том, где были куплены часы, которые приносят в московский центр, — в Новосибирске, Париже или Гонконге. Это не может быть препятствием для починки и обслуживания. Есть на них документы — тем лучше, это облегчит диагностику, нет — вашу дорогую вещь идентифицируют по международной брайтлинговской базе. Если часы, к примеру, обслуживались в Нью-Йорке, по серийному номеру можно прове-

антикварные модели. Иногда нужна замена корпуса или циферблата, тогда это занимает дополнительное время, впрочем тоже указанное заранее.

— Отмеренный срок — официальное обещание сервисного центра, а обещания надо выполнять, — говорит Томас Херцог. — Мы можем столкнуться с теми или иными трудностями, но тогда мы немедленно поставим клиента в известность, извинимся, объясним и найдем совместное решение.

На часовых форумах я встретил всего две жалобы на русский сервис Breitling, и я согласен с Томасом: в обоих случаях речь шла не столько о недостатках ремонта, сколько об ошибках в коммуникации. Именно это обижает людей более всего.

Идеал достигим только в компьютере, нет места на земле, где бы ни возникали проблемы, разница в том, как с ними обходиться. Первая проблема — недоверие, с которым любой российский клиент приходит в любой российский сервис. Считается, и не без оснований, что швейцарские часы в России чинить не умеют. Московская торговля полна страшных тайн — тайна ценообразования усугубляется тайной сроков. Приятно, что с тайнами успешно борются. Для начала — в московском центре Breitling, где уже три года все стараются сделать открытым и прозрачным — от интервьюера до манеры работы.

Алексей Тарханов

