



РАЗВИТИЕ ПРОДАЖ ПЛАСТИФИКАТОРОВ

Дирекция пластиков, эластомеров и органического синтеза СИБУРа провела цифровой клиентский день «ДОТФ. Итоги 2020 года и цели на 2021 год».

В мероприятии приняли участие более 80 человек и более 60 компаний – партнеров СИБУРа. Ключевыми темами встречи были итоги деятельности компании и дирекции в 2020 году, планы на 2021-й, тренды развития рынка пластификаторов, обзор потребления ПВХ в сегментах с применением ДОТФ в России, B2C-продвижение ДОТФ, работа с клиентскими обращениями и обратной связью, технический сервис.

ПОДОБНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ ОЧЕНЬ ВАЖНЫ ДЛЯ ПОДДЕРЖАНИЯ ЕДИНОГО ИНФОРМАЦИОННОГО ПОЛЯ МЕЖДУ СИБУРОМ И КЛИЕНТАМИ

Подобные мероприятия очень важны для поддержания единого информационного поля между СИБУРОм и клиентами. Это отличная возможность обсудить интересующие вопросы с руководством компании, подумать вместе о совместных целях и планах развития.

Мероприятие открыл член правления, управляющий директор СИБУРа Александр Петров. В своем выступлении он познакомил участников с итогами работы компании и структурой направлений, показателями «ЗапСибНефтехима», с деятельностью двух научно-образовательных центров («СИБУР ПолиЛаба (</ru/article/focus/polylab-s-vectors/>)» и «СИБУРИНТЕХа (</ru/article/focus/competencies-for-plants-of-the-future/>)»), а также с текущим этапом строительства Амурского ГХК.

Всеволод Старухин, операционный директор, дирекция пластиков, эластомеров и органического синтеза СИБУРа, рассказал о деятельности предприятий СИБУРа, работающих в сегменте пластиков и органического синтеза, а также широком спектре сервисов компании, занимающихся всесторонней поддержкой клиентов.

«Проведение нашего первого цифрового клиентского дня – это важный опыт, который мы нарабатываем в повышении интенсивности, открытости и качества взаимодействия с нашими клиентами, без которого невозможно выстраивать долгосрочное и успешное развитие с нашими партнерами», – сказал Старухин.

Марат Аветисов, директор по продажам СИБУРа в сегменте пластиков, эластомеров и органического синтеза, поделился результатами деятельности дирекции во время пандемии, отметил растущую динамику спроса на продукты за этот период. В планах дирекции – расширение продуктовой линейки и запуск проекта рециклинга In-Melt на «ПОЛИЭФе».

«Подобный формат мероприятий для нас и для клиентов новый. У него есть свои плюсы: такие встречи мы можем проводить более часто с клиентами из любой точки мира», – сказал Аветисов.

ФОРМАТ МЕРОПРИЯТИЯ БЫЛ МЕЖДУНАРОДНЫМ, ПАРТНЕРЫ СИБУРА ИЗ ИТАЛИИ, ГЕРМАНИИ, ПОЛЬШИ, ФРАНЦИИ, ВЕНГРИИ, БЕЛЬГИИ, СЕРБИИ, НИДЕРЛАНДОВ И ДРУГИХ ЭКСПОРТНЫХ НАПРАВЛЕНИЙ АКТИВНО УЧАСТВОВАЛИ В ДИСКУССИИ

Формат мероприятия был международным, партнеры СИБУРа из Италии, Германии, Польши, Франции, Венгрии, Бельгии, Сербии, Нидерландов и других экспортных направлений активно участвовали в дискуссии. Специально для них мероприятие транслировалось на английском языке. Клиенты задавали вопросы про планируемый объем производства на следующий год, про возможность отгрузки ж/д транспортом, комментировали, что качество ДОТФ полностью соответствует международным стандартам и заметны улучшения в процессе логистики. Партнеров также интересовали планы СИБУРа по развитию линейки производимых пластификаторов.

Удовлетворенность клиентов – один из важнейших триггеров, на котором фокусируется СИБУР. Активный отклик и обратная связь клиентов помогают нам вместе добиваться поставленных целей. Сотрудники центра клиентского сервиса рассказали участникам о новом подходе проведения опросов в eCommerce. Расширенный анализ обратной связи и клиентского опыта является основой разработки целевых процессов в компании и позволяют СИБУРу создать по-настоящему клиентоцентричную модель обслуживания.