РАД: лидер электронных торгов о синергии традиций и технологий



Текст
АРТУР ПЕРОВ,
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ **«Б.О»**

Фото: РАД

Удерживать лидерство на высококонкурентном рынке продажи имущества в течение 15 лет — серьезный вызов. О том, как в формировании стратегии и тактики помогает мягкая сила, умение быстро трансформировать под меняющиеся условия и внедрять все новые продукты и услуги, «Б.О» рассказали заместители генерального директора Российского аукционного дома (РАД) Ольга Желудкова и Елена Канцерова

— Елена Владимировна, Ольга Николаевна, вы — топ-менеджеры одной из старейших российских площадок, где заключаются различные сделки с имуществом. Что сейчас выделяет РАД на фоне других игроков?

Ольга Желудкова: Я бы сказала, что нас выделяет традиционность: исторически сложившийся классический подход к работе с клиентами и их объектами. В сегодняшних условиях это по-настоящему уникальный подход.

Сегодня РАД — одна из крупнейших электронных торговых площадок (ЭТП) в России с более чем 15-летним опытом работы. Она технологична, клиентоориентирована… Но это в той или иной мере присутствует у всех — все игроки стараются быть на уровне современных представлений. К тому же высокая технологичность федеральных ЭТП — это требование российского отраслевого законодательства.

РАД отличает классический, профессиональный и традиционный для российского рынка подход к работе с клиентами, будь то клиенты-продавцы или клиенты-покупатели. Для российского бизнеса важнейшей составляющей является личный контакт, возможность коммуникации офлайн, а не набившая оскомину фраза «Ваш звонок очень важен для нас». Поэтому мы имеем сеть реальных подразделений по всей России. Наши менеджеры ездят на встречи с клиентами, договариваются. Клиент понимает, с кого спросить результат, кто персонально отвечает, с кем взаимодействовать. И это не ноу-хау РАД, это сформировалось исторически из логики развития нашей компании.

Изначальным отличием РАДа от других крупных платформ по продаже активов является то, что он создавался профессиональными брокерами — специалистами рынка недвижимости, продавцами высокого уровня, которые умеют работать не только на рынке частных сделок, но и в самых сложных сегментах: с государственным имуществом, с заложенными активами, с имуществом банкротов, в исполнительном производстве. И это умение позволило нам буквально вытащить в публичное конкурентное пространство проблемное имущество. Когда мы начинали работать, на рынке не существовало представления о том, что такие активы можно рекламировать в СМИ, что они могут быть высоколиквидны, что они могут продаваться на конкурентных торгах. Мы все это сделали в РАДе. Сейчас нашими находками пользуется весь рынок.

В 2010 году мы создали ЭТП — это потрясающий инструмент для продаж. В нем тоже отразился наш профессиональный подход к работе в разных сегментах регулируемого рынка — самого сложного из имущественных рынков, отразились наше понимание этого рынка, наша экспертность в области законодательства.

Неслучайно именно РАД первым стал проводить электронные торги — конкурсы по продаже объектов недвижимости.

Продажу государственного имущества в электронной форме первым в России тоже провел РАД. Наработанная нами практика была взята за основу при правовом закреплении формата на федеральном уровне. Мы первыми провели электронные конкурсы по продаже объектов культурного наследия (ОКН). Мы предлагали широкий функционал: полная подготовка объектов к продаже, маркетинговое сопровождение, поиск покупателей и продажа на ЭТП. Раньше этого не делал никто. Сейчас многие пытаются «зашивать» этот «брокерский» функционал внутрь ЭТП, мы тоже это делаем, но мы уверены, что для эффективной продажи нет ничего лучше персонального менеджера.

Елена Канцерова: Мы постепенно наращивали функционал, «закрашивая» оставшиеся квадратики в матрице направлений: банкротство, приватизация, аренда, земельные торги, частное имущество, а потом и закупки… И сейчас работаем во всех регулируемых законодательством сегментах продаж.

РАД сегодня — универсальный маркетплейс, осуществляющий продажи в формате единого окна. Согласно рейтингу Единого федерального реестра «Федресурс», мы стабильно входим в тройку лидеров по направлениям продаж банкротного имущества.

— Как меняются форматы вашей работы, клиентские запросы?

Елена Канцерова: Инвестору неважен способ, которым он приобретет интересующий его объект. Но клиенты ценят выбор, и РАД его дает.

Мы считаем идеальной моделью сочетание клиентского сервиса, индивидуального сопровождения продаж с высокими технологиями реализации объектов на ЭТП. ЭТП это маркетплейс. Маркетплейс хорош для массового понятного сегмента. Пылесосы, или автомобили, или типовые квартиры — их можно продавать на аукционе без специального подхода. Собственник-продавец может сам их там разместить. Площадка предоставляет ему для этого множество удобных инструментов. Но если на продажу выставлена, скажем, спецтехника, то она уже требует более внимательного подхода к реализации. И мы его всегда обеспечиваем — либо силами ЭТП, либо с привлечением менеджера продаж.

У клиентов всегда есть выбор.

— За счет каких решений удается конкурировать?

Елена Канцерова: Функционал и сервисы площадки — ключевые инструменты повышения эффективности продаж. Сложность нашей

Реклама

работы (и работы других площадок по продаже государственного и проблемного имущества) — в разном нормативном регулировании каждого из сегментов. Из-за этого возникает соблазн создать несколько платформ, отдельно для каждого вида имущества: одну — для банкротства, другую — для приватизации и т.д. Покупателям это неудобно — они не видят всех объектов разом, продавцам — тоже, они не получают всех покупателей. Мы же создали полноценную общую витрину для продажи любых активов и для мобильной, и для web-версии нашей ЭТП. Сейчас на ней есть все: максимальная информация об объектах и контакты менеджера продаж — для непосредственного общения с клиентом.

Для клиентов-продавцов создан настоящий конструктор. ЭТП предоставляет возможность:

- разместить любое количество фото в карте лота;
- снабдить объект видео или 3D-туром;
- продвинуть на сторонних досках объявлений;
- оформить подписку на интересующие лоты;
- добавить в избранное;
- сделать таргетированную рассылку.

Качественная визуализация объектов — важнейший элемент для успешной продажи.

И, конечно, важна оперативность в перечислении/выводе денежных средств. Все это вкупе с компетенциями РАД гарантирует максимальную цену на торгах.

Естественно, любые сопровождающие документы формируются автоматически и бесплатно, а ЭТП обеспечивает интеграцию и двусторонний обмен данными с внешними информационными системами, включая Единый федеральный реестр сведений о банкротстве (ЕФРСБ), сервис torgi.gov и т.д.



Елена Канцерова

Заместитель генерального директора отвечает за разработку и реализацию стратегии развития электронной площадки РАД по продажам.

— Готовы ли вы предоставлять уникальные услуги «под запрос» клиента?

Елена Канцерова: Готовы, если инициатива исходит от частных владельцев и процедуры соответствуют положениям о торгах. Так, в 2023 году в рамках Восточного экономического форума прошел Международный форум «День сокола», где мы провели единственный в РФ соколиный аукцион, причем на трех языках: русском, английском и арабском, поскольку на форуме присутствовали в том числе представители стран Персидского залива. Крупнейшие питомники России выставили на продажу свыше 30 особей ловчих птиц. Стартовые цены варьировались в диапазоне от 3 до 10 тыс. долларов, в ходе торгов стоимость выросла более чем втрое. Для нас такой международный опыт — новый горизонт развития бизнеса.

— Какие еще интересные лоты выставлялись в 2023 году? Какие форматы наиболее востребованы?

Ольга Желудкова: Крупнейшей сделкой на нашей ЭТП Lot-online стала продажа квот на вылов краба по поручению Росрыболовства. Казна пополнилась на 214,27 млрд рублей.

Анализ продаж по направлениям показывает: как и в прошлые годы, основной объем сделок на площадке (около 40%) пришелся на банкротное имущество и долговые обязательства. Мы запустили специализированную витрину долговых обязательств — это направление в последние годы активно набирает обороты. Общий объем сделок РАД по нему — около 230 млрд рублей. Думаю, мы — в лидерах по этому направлению.

Также активно развивается проект с лизинговыми компаниями. Там мы продаем в основном грузовой и легковой транспорт, оборудование и спецтехнику. Площадка Lot-online в последние годы стала заметным игроком на рынке движимого имущества. Общая сумма продаж движимых активов составляет 48,8 млрд рублей, из них в 2023 году — 4,9 млрд рублей.

— Вы уделяете много внимания традициям. В чем это проявляется помимо клиентского сервиса?



Заместитель генерального директора курирует весь спектр вопросов взаимодействия с финансово-кредитными организациями.

Елена Канцерова: Даже в эпоху цифровизации мы сохраняем традиции классического аукционного дома, но в сочетании с современными технологиями. Проведение очных торгов в зале с участием аукциониста, который стучит молотком и произносит знаменитое «Продано», но с возможностью участия и через интернет-ресурс ЭТП — такое делаем в России только мы.

Дважды в год мы выставляем на продажу старинные книги, предметы антиквариата, искусства. Желающие испытать азарт и почувствовать вкус победы в личном состязании могут присутствовать в аукционном зале. Но можно торговаться инкогнито, находясь за тысячи километров от Москвы.

— Какие услуги вы можете предложить представителям банковско-финансовой сферы?

Ольга Желудкова: Для начала надо сказать, что это направление нам особенно дорого — с него площадка стартовала в 2009 году, на волне кризиса, который привел к появлению на рынке большого объема стрессовых активов. И именно с продажами в интересах финансово-кредитных организаций связан наш непрестанный поиск наиболее эффективных решений для реализации проблемного имущества. Именно кредитным организациям мы говорим: «Мы хорошо, дорого продадим заложенные активы, чтобы максимально удовлетворить требования, ожидания и надежды кредиторов. Мы умеем это делать». Как я уже говорила, наше ноу-хау — вывод стрессового имущества на широкий публичный рынок.

В остальном — все филиалы РАД, по всей стране занимаются продажей:

- собственного банковского имущества;
- заложенного имущества по внесудебной процедуре;
- прав (требований);
- имущества в процедурах банкротства.

В любой точке страны с представителем банка встретится наш менеджер и обеспечит максимальное взаимодействие для наилучшего результата.

По количеству заключенных сделок РАД является лидером в сегменте банкротного имущества.

— Ольга Николаевна, какие задачи РАД может взять на себя при продаже объектов?

Ольга Желудкова: РАД готов обеспечить в интересах заказчика полный цикл работ с активом: от аналитики, формирования оптимальных условий реализации (от которых зависит львиная доля успеха), разработки маркетинговой компании до поиска инвесторов, нацеленных на приобретение имущества, и переговоров с ними.

— В вашей команде много руководителей-женщин. Сложно ли им работать в таком традиционно мужском бизнесе на позиции топ-менеджера?

Ольга Желудкова: Безусловно, определенные предрассудки и стереотипы в отношении женщин на руководящих должностях существуют. Но в итоге успех в бизнесе измеряется результатами и не зависит от гендерной принадлежности.

Елена Канцерова: Приходится разрушать стереотипы, но я предпочитаю делать это с помощью мягкой силы. XXI век позволяет не обращать внимания на гендерную составляющую партнеров или конкурентов и достигать поставленных целей. Б.О

СПРАВКА

РАД — единственный продавец, который на протяжении 15 лет занимает лидирующие позиции по объемам продаж государственного, муниципального и банковского имущества. Лидер в сегменте продаж долговых обязательств, цессий.