

A woman with long dark hair, wearing a dark dress with a green and brown circular pattern, stands in profile looking out a large window. On the windowsill in front of her is a vintage-style black sewing machine, a small potted plant with green leaves, and several old books. The scene is lit with warm, natural light from the window. The text is overlaid on semi-transparent white boxes.

АЛЕКСАНДРА
VALEKS ПАВЛОВСКАЯ

АТЕЛЬЕ ПО ПОШИВУ ОДЕЖДЫ

БИЗНЕС, КОТОРЫЙ

УБИЛ МОЮ МАМУ

Александра Павловская

**Ателье по пошиву одежды:
бизнес, который убил мою маму**

«Автор»

2022

Павловская А. V.

Ателье по пошиву одежды: бизнес, который убил мою маму /
А. V. Павловская — «Автор», 2022

Главная героиня данной нонфикшн-книги - Александра - хочет проводить больше времени с дочкой, а потому в 2018-ом году, после декрета, решает открыть собственный бизнес (ателье). Она искренне полагает, что это обеспечит ей не только достойный заработок, но и свободный график работы. Александра решает, что этот бизнес должен быть востребован, так как люди всегда будут одеваться. Кроме того, она хочет быть близка к миру моды. Одежда, наряды и стиль – это то, чем ей действительно хочется заниматься! И теперь, после трёх лет руководства ателье, Александра рассказывает и о том, как одеваться, и о том, что будет в ближайшие годы с миром моды, с миром ателье в том числе. Рассказывает, как в фэшн-индустрии всё устроено. А также она даёт рекомендации по ведению бизнеса начинающим предпринимателям, которые хотят открыть (или недавно открыли) своё ателье. И тем, кто просто хочет развиваться в мире модного бизнеса (необязательно имея ателье), но не знает, с чего следует начать.

Содержание

Обращение к читателю	5
Глава 1. Как все начиналось	6
Глава 2. Сотрудники ателье	7
Глава 3. Про дизайнеров одежды	10
Глава 4. Как мы обустроили наше ателье	12
Глава 5. День, когда у мамы начались ухудшения и мы распугали всех клиентов	13
Глава 7. Вчера в ателье был очередной скандал...	15
Глава 8. Пандемия и последние месяцы работы ателье	17
Глава 9. Про маму	19
Конец ознакомительного фрагмента.	21

Александра Павловская

Ателье по пошиву одежды: бизнес, который убил мою маму

Обращение к читателю

Меня зовут Александра, и я посвятила своему бизнесу – ателье по индивидуальному пошиву одежды в Москве – около трех лет. Недавно мне удалось закрыть это дело официально и окончательно – и это абсолютное счастье! Мне пришлось, мягко говоря, несладко в этом бизнесе. А главное – многие почему-то видят «внутряк» данной сферы деятельности совсем иначе. Не понимают, как на самом деле всё устроено, накладывают на неё какое-то своё субъективное, далёкое от реальности видение.

Я несколько лет веду свой личный блог онлайн, где также много раз раскрывала нюансы предпринимательской деятельности, связанной с пошивом одежды индивидуально. Но теперь я решила, что этого мало.

Данную книгу я пишу, дабы поставить некую финальную точку в своей предпринимательской деятельности в этой сфере. Я никуда не собираюсь уходить из мира моды, продолжу работать как стилист и вести блоги на тему fashion. Ведь считаю это направление деятельности своим призванием и делом своей жизни!

Тем не менее, именно мир индивидуального пошива одежды я для себя закрываю. А читателю в этой книге, тем временем, приоткрываю некую завесу тайны об этом мире. И о мирах, с ним тесно связанных. Уж очень всё сложно и запутано устроено в современном fashion-бизнесе!

В этой книге я намерена детально рассказать об особенностях этой сферы, о сложностях работы в ней и о том, стоит ли вообще открывать ателье или даже свой маленький модный бренд.

По сути, перед вами сейчас большое исследование современного fashion-бизнеса. Давайте вместе изучим, как в нём всё устроено, и какие перспективы его ждут в дальнейшем.

Приятного чтения! :)

Глава 1. Как все начиналось

На самом деле этот бизнес – семейный. Мы начинали его вместе с моей мамой. Ей принадлежало на правах собственности коммерческое помещение, в котором ателье размещалось. А я открыла это дело, как только моя маленькая дочка пошла в садик (в надежде работать теперь на более гибком графике – ха-ха, как же я ошибалась, думая, что бизнес с сотрудниками, выстраиваемый с нуля, возможен не в графике 24/7!!). Фактически же, руководили мы этим делом с мамой вместе.

Мы просто как-то проговорили между собой на тему того, какой же бизнес точно будет востребован, несмотря ни на какие мировые нестабильности. И решили, что ателье к таким относится, ведь «одеваться люди будут всегда». Тем более стартовые инвестиции в этом бизнесе нужны весьма ощутимые (6-7 дорогих промышленных швейных машинок разного типа – в среднем стоимостью по 30-50 тысяч рублей, иглы для них и зарплаты сотрудников с налогами и рекламой), но всё же подъёмные.

Наши выводы во многом были ошибочны, но, с другой стороны, я не знаю другого бизнеса, на который могла бы тогда решиться. Мне слишком сильно хотелось иметь отношение к миру моды. Во что бы то ни стало.

Какими были наши первые важные шаги по развитию ателье?

Мы начали партнёрство с питерской сетью ателье (назовём их "Эстет"), которая на самом деле функционирует как колл-центр. Они выстроили мощную рекламу, и все люди, вбивающие онлайн в поисковиках запрос в стиле "сшить костюм" / "укоротить брюки" / "ремонт кожаной куртки" / и т.д. в Москве или Питере, автоматом сразу попадают на их сайт. И звонят им, записываются в один из «филиалов» их ателье, подходящий им по адресу. Думая, что приедут в итоге именно в сеть «Эстет».

А на самом деле нет. Там просто проводят запись. И передают по агентскому договору заказы в абсолютно независимые от них ателье Москвы и Питера. За каждого клиента получая немалый процент от финальной стоимости работы, кстати.

Мы попробовали запустить рекламу онлайн как-то и сами. Но у нас ничего не получилось. Запускали несколько раз и всегда лишь теряли деньги. Каналы в Instagram (запрещённой сейчас социальной сети) и на YouTube раскрутить у меня не получалось, а с сайта нам, бывало, звонили с запросом "Сколько стоит?" и, услышав ответ, уходили, так как мы не были дешевле всех.

Кстати, и с сети "Эстет" к нам не раз приезжали с запросом "Сколько стоит?" и также разворачивались. Даже те, у кого выстроена мощная реклама, тоже далеко не всегда могут привлечь не самых бюджетных клиентов. Человек, настроенный укоротить брюки за 300 рублей, не станет это делать по стандартной для Москвы стоимости в 900 (хотя она вполне адекватна и при меньших ценах экономика ателье просто не сложится).

Мы расширили штат портных. И вот это оказалось одним из самых сложных для меня моментов в работе (после скандалящих и безосновательно не оплачивающих работу клиентов).

Глава 2. Сотрудники ателье

Летом 2022 года, когда текст этой книги был уже практически полностью написан, я посмотрела сериал "Детективная коллекция Мисс Эс". Каждые 2-3 серии в нём показывалась новая детективная история, за которой я с огромным интересом наблюдала. Одна из этих историй была про клиентку магазина-ателье – богатую женщину, которая инвестировала в него свои средства и регулярно заказывала там новые модельные платья. В течение трёх 45-минутных эпизодов это преступление расследуют, раскрывая нам всё новую и новую ложь о сотрудниках заведения.

Мне было даже забавно наблюдать серии с этой историей, ведь так оно всё в реальности в ателье и происходит. Нередко портные берут подработку и втайне от руководства шьют заказы по заниженной стоимости, копируя модели и разработки других, более талантливых сотрудников. В итоге: клиенты «передумывают» и отменяют заказы в ателье, а на самом деле получают их нелегально – от мастера напрямую по сниженной цене.

Работники ателье грязно конкурируют, соперничая за спиной друг у друга и/или подлизываясь к руководству с целью понравиться и быстрее продвинуться. Сроки работ постоянно срываются – но в первую очередь потому, что портные берут дополнительную работу тайком и с положенным объёмом на основном месте работы в итоге не справляются. Несколько раз я даже ловила портных за пошивом таких вот сворованных заказов прямо в ателье. То есть, они даже не всегда стараются это спрятать!

Еще бывают ситуации, когда мастера закупают материалы в одном месте, но подменяют для начальства чеки по договорённости с заказчиками, чтобы что-то положить себе в карман. Интрига на интриге, враньё на враньё...

Я раньше работала по найму аналитиком, в крупных серьёзных компаниях, и у меня случился абсолютный диссонанс. Я не сталкивалась раньше с таким мышлением, как у портных. Оно было у 95% из них (может быть, это характерно для всех работников низкоквалифицированного труда, не знаю). Одинаковым, но совершенно не схожим с тем мышлением относительно работы, к которому за годы офисной жизни успела привыкнуть я.

Реально, портные были уверены в том, что любой начальник/предприниматель по определению вор, желающий нахапать себе побольше и обмануть всех – их в первую очередь. А также в том, что их задача – строчить в расслабленном режиме на машинке те изделия, которые им самим захотелось и с которыми им легко будет справиться, а наша задача – отстёгивать им за это молча миллионы.

Но постойте? Вы же портные, а не швеи? Вас же слово «швеи» даже обижает обычно?! Откуда тогда такой подход?!?

Давайте, кстати, в этом месте обсудим подробнее разницу между ателье и швейным производством, а также между портным и швеёй, раз уж я к этому моменту подошла... Её крайне важно сразу уяснить. Тем более, что люди, которые далеки от темы пошива одежды, зачастую не понимают разницы между понятиями «ателье» и «швейный цех». А также между работой ателье и работой портных-надомников.

Если говорить кратко, то:

– **Основная задача ателье** – это посадить заданное изделие на данную конкретную фигуру клиента.

Процесс выстраивается с нуля: клиент приходит, озвучивает пожелания по изделию (фасон/ткани/расцветка/отделка и т.д.), портной подбирает необходимые расходные материалы, самостоятельно строит лекала и с 2-3 примерками отшивает необходимое изделие.

В некоторых ателье задействованы двое – отдельно конструктор и отдельно портной. Но так бывает редко, всё-таки в основном в ателье берут универсалов. В этом случае работа по

заказам строится так: сначала конструктор встречает клиента, снимает с него мерки, узнаёт пожелания по изделию и строит на их основе лекала, а затем портной шьёт по ним и проводит далее все необходимые примерки и подгонки.

Найти отдельно конструктора и отдельно портного обычно проще, но у выстроенного таким образом процесса есть и обратная сторона:

Портной не видит лично человека, для которого шьёт, и воспринимает нюансы фигуры лишь по лекалам и меркам, а этого далеко не всегда достаточно для идеальной посадки изделия по итогу.

В случае косяка (когда, например, изделие сшито и не садится) портной и конструктор пеняют друг на друга. Никто не хочет признавать вину и что-либо переделывать. Портной винит конструктора, а тот, естественно, портного, в итоге ошибку никто исправлять не берётся.

Но, будем честны, даже работая в одиночку, осознающий косяк портной скорее сбежит и исчезнет с концами (и неважно, был ли он оформлен в штате и получал ли он уже за этот заказ зарплату), чем станет вкладывать свои усилия (как временные, так и финансовые) в переделку. Это опять же некая особенность мышления данной группы людей, в которой я за всё время работы в этом бизнесе лишь регулярно убеждалась.

– **Основная задача швейного производства** – выдавать максимальное количество одинаковых изделий за минимальный срок. Лекала для них уже построены, изделие разработано полностью, бренду лишь надо запустить его в продажу партией.

Для этого швеи на производстве сидят целыми днями за машинками и строчат, не поднимая головы, буквально сутками, эти изделия. Для которых есть уже и образец, и лекала в готовом виде.

Швеи не должны проводить примерок, они не должны подгонять изделие и сажать его на фигуру. Их задача – просто сделать максимум вещей за минимальный отрезок времени – и всё.

Зачастую швеи оказываются абсолютно не способны работать в ателье (хотя периодически пытаются туда устроиться), поскольку совершенно не приучены к работе с клиентом. Такие мастера не способны ни обсудить цену с человеком, ни даже точно снять с него мерки.

Кстати, если долго ищешь и не можешь найти портного и обращаешься за платной помощью в поиске сотрудника в кадровое агентство, то сталкиваешься с проблемой: они начинают накидывать резюме исключительно швей. И сколько им ни объясняй разницу, в таких агентствах её всё равно не видят и не чувствуют категорически. То есть, в случае с ателье обращение в кадровую службу для помощи в поиске толкового сотрудника в 99% случаев оборачивается лишь провалом и сливом бюджета.

Искать портного можно только самостоятельно и с учётом того, что реально талантливых мастеров единицы (а готовых ужиться с работой в найме и какими-то общими нормами организации fashion-бизнеса – и того меньше), – это весьма долгий и непростой процесс.

Думаю, вы уже поняли, что в ателье работают портные, а на производстве – швеи. Труд портных гораздо сложнее, а потому гораздо выше должен оплачиваться.

Качественно отшить 1 изделие и идеально посадить его на фигуру можно минимум с 1 примеркой – если речь про прямую юбку, например, – самое простое в пошиве изделие, по словам самих портных. А то и с 2-3 примерками за 1,5 месяца постоянной ручной работы – если говорить про такое сложное в пошиве изделие, как пиджак и/или тем более костюм целиком. 1,5 месяца практически круглосуточной работы без выходных. Сколько за это должен заработать портной?!

А по сути, экономика ателье устроена так, что зарплата портного – это около половины стоимости заказа (конечно, в каждой фирме свой точный процент). Иначе минимально необходимые расходы для функционирования фирмы вроде аренды, налогов, профилактики работы оборудования, продвижения и зарплаты (у каждой фирмы свой список) просто не отбить.

И, если посчитать всё детально, то получается, что обычно швеи на производствах получают больше. Но для портных идти работать в такие условия – это некое унижение своего достоинства. Получать по финансам они будут больше, однако, такой ли сути работы они хотели? Просто сидеть и строчить за машинкой одно и то же сутками? Скорее всего, нет. Никому не захочется зарывать свой талант.

Но!

В последние годы всё чаще стали возникать **экспериментальные цеха**. То, как выстроена их экономика и по каким принципам они функционируют, мне, честно говоря, не очень понятно. Тем не менее, возможно, за ними будущее (я уверена, что в скором будущем, ателье как явления не останется совсем, но подробнее свои мысли опишу уже далее).

Суть следующая: в экспериментальном цеху работают как портные и конструкторы (трудятся над разработкой небольших коллекций в разных размерах для начинающих брендов), так и швеи, которые отшивают их малыми партиями по уже предоставленным им лекалам.

Но этот рынок сейчас находится на стадии становления, оплату за работу там запрашивают достаточно высокую, так как массово в экспериментальных цехах не шьют (это позволило бы снизить на выходе стоимость 1 изделия). В итоге, сотрудничество с ними – это очень недешёвое удовольствие. И после такого сотрудничества локальные бренды могут предлагать изделия в продажу, только за весьма высокую цену, часто сравнимую с той, что вы отдали бы за индивидуальный пошив изделия на вашу фигуру в ателье.

Если подводить итоги, то получается, что:

Ателье – это индивидуальный пошив желаемого вами изделия от и до. Основная задача – посадить его на фигуру. Там работают портные и конструкторы. Иногда в ателье берут самых толковых швей – чисто на ремонт одежды или подшив штор (в пошивах они не участвуют). В нашем ателье швеи не работали.

Экспериментальный цех – пошив задуманных заказчиком и отработанных конструкторами изделий по стандартным размерам (XS, S, M, L). Задача состоит в том, чтобы создать и пошить небольшую партию, чаще всего – для продажи на маркетплейсе (например, Lamoda, Wildberries, Ozon, Яндекс.Маркет), важно выполнить её качественно и быстро. Работают в штате портные, конструкторы и швеи. Стоимость работ там высокая, но весьма дёшево и доступно можно отшивать что-то совсем простое по крою – вроде базовых футболок и унисекс-свитшотов из трикотажа – именно поэтому таких изделий онлайн нам сейчас предлагается больше всего.

Швейное производство – отшив максимального количества изделий в кратчайшие сроки по уже заранее заготовленным лекалам, для продажи крупными брендами. Работают швеи. Заказы там размещают крупные раскрученные бренды с опытом, на выходе они имеют возможность продавать свои изделия дёшево за счёт массовости заказа.

Швеи на производствах получают неплохо, но те, кто талантлив в работе с тканями, в большинстве случаев стремятся реализовать именно как портные. В России таких производств сейчас крайне мало. Брендам выгоднее обращаться за массовым пошивом к производствам, находящимся в Узбекистане и Туркменистане. Даже с учётом затрат на доставку. Даже при условии пошива на более дорогих и качественных тканях. Такие вот нюансы.

Глава 3. Про дизайнеров одежды

Экспериментальный цех – это единственное место сегодня, где могут реализовать себя в сфере моды дизайнеры. Я знаю, как популярна сегодня эта профессия, но она категорически не востребована. Люди, выбирающие её для себя, зачастую имеют огромные амбиции (и возможно, даже очень талантливы в этом деле), но... кому они по факту нужны?

В ателье клиенты идут за посадкой вещи на фигуру. Не за чем-то неожиданным-самобытным-вычурным. А в известных брендах и на крупных производствах руководство всегда имеет некое своё видение будущей коллекции.

И задача дизайнера, работающего у них в штате, в этом случае состоит лишь в прорисовке правильных соответствующих видению топ-менеджеров эскизов, по которым затем конструкторы смогут создать лекала.

Мы, кстати, сотрудничали с дизайнером всего несколько раз. Далее расскажу подробнее.

У нас был 1 интересный долгосрочный проект. Недалеко от ателье открылась небольшая частная школа. Их директор – молодая, приятная на первый взгляд, девушка Алла – сама лично приходила к нам и обсуждала детали заказа. Как она на нас вышла – не помню. Мне кажется, просто нашла случайно, так как она жила рядом.

При встрече она обозначила чёткую задачу: важно проработать, подготовить и далее регулярно отшивать по индивидуальным меркам варианты школьной формы. Важно было:

- 1) Шить из натуральных, но при этом максимально доступных в плане бюджета тканей – мы, помню, остановились на турецких;
- 2) Использовать фирменные цвета школы (синий и красный, кажется);
- 3) Отшить логотипы школы и разместить их в левой части рубашек в зоне груди;
- 4) Сделать коллекцию комфортной в носке для ребят всех возрастов, и при этом весьма вариативной (нужны были разные наборы вещей).

В результате работы дизайнера, согласованная с Аллой форма состояла из 5 изделий для девочек и 4 для мальчиков. Не помню точно полный состав коллекции, но форма для школьников обязательно включала юбки.

Мы согласовали с директором этой частной школы расценки за такую работу, с большими скидками, но с учётом того, что заказ получится оптовым. Они только открылись и планировали продолжать привлечение новых учеников из других школ в течение всего года, а далее сразу направлять их к нам за формой.

С нашей стороны условия сохранения таких цен весь год состояли в следующем: регулярное наличие заказов от них (пару новых учеников ежемесячно как минимум); пошив для каждого ученика полного комплекта формы из всех изделий, без исключений и возможности выбора каких-то отдельных вещей.

Однако, как-то появилась у нас мама новой ученицы, желавшая получить за меньшую цену комплект школьной формы и рассчитывавшая пошить индивидуально для дочки 4 изделия, исключив юбку. Мы сразу сообщили, что такая стоимость действительна лишь в случае оптового заказа, а иначе, при пошиве не всего комплекта, она окажется лишь выше. Потому, что в этом случае мы будем считать цену за работу по каждому изделию отдельно – в соответствии с прайсом нашего ателье. Маме это не понравилось – она устроила ужасный скандал. Подняла на уши всю школу, обещала куда-то пожаловаться и закрыть и их, и нас...

В общем, 2 недели длились разборки, а потом к нам просто перестали приходить клиенты от них. И мы со временем случайно узнали, что по нашим образцам форму для них стали отшивать в другом месте.

Наше достаточно долгое и результативное для обеих сторон сотрудничество оборвалось после появления расскандалившейся мамы, к сожалению.

И, как я понимаю, дальше они продолжили использовать те эскизы, которые, за отдельную, совсем не малую плату, были разработаны приглашённым нами дизайнером. Мы зафиксировали их в договоре со школой, так что образцы у них оставались. Лишь ткани им потом пришлось приобретать заново. Дизайнер тогда действительно разработала изделия, которые и смотрелись красиво, и были комфортны в носке, и для школьников оказались максимально уместны в обучении. Но вышло, как вышло.

А я затем, в момент закрытия ателье, остатки от рулонов распродала коллегам по швейной отрасли, найденным через разные швейные группы в соцсетях и через форум сайта Pro Capitalist, в нашем деле крайне популярного, за бесценок.

И ещё 1 раз нам потребовалось сотрудничество с портной-дизайнером на аутсорсе, при пошиве весьма необычного свадебного платья – мечты невесты-заказчицы.

Более мы ни разу за время деятельности ателье в услугах дизайнеров не нуждались. Мне, честно, кажется, что рисовать эскизы одежды – это что-то вроде хобби, которое на самом деле не особо нужно бизнесу и обществу и какого-то прикладного характера не имеет.

И ладно, если дизайнер умеет шить! Или рисует лекала! Такие хотя бы окажутся востребованы в проектах вроде нашего со школьной формой. А иначе их даже в экспериментальный цех вряд ли сегодня позовут.

Реальный мир пошива модных изделий – это вам не «Проект подиум»!

Глава 4. Как мы обустроили наше ателье

Когда мы начинали это дело, мы верили в успех и вкладывали в него душу. Это отразилось в итоге и на том, как мы оформили наше пространство. Благо, помещение у нас было в собственности. Потеряв потенциальный пассивный доход от аренды, мы продолжили сдавать в аренду лишь 1 комнату из трёх. А две другие были отданы под наше ателье. Более 100 кв. м.! На редкость значительная площадь для такого рода бизнеса!

В одной из комнат мы обустроили очень комфортную зону приёма клиентов – таких я в принципе не встречала в других ателье. Вложились в стильный красный диван, в большие зеркала в полный рост, в стеклянный удобный стол, на котором красиво разложили образцы дорогих и приятных на ощупь тканей. Уверена: гостям приходиться туда было огромным удовольствием! Собственно, ради того, чтобы клиенты ощущали себя максимально комфортно в нашем эдаком арт-пространстве, мы всё это и задумали.

Кроме того, наряду с классными, качественными промышленными швейными машинками мы потратились на обустройство просторной уютной примерочной, на большой стол для самозакроя, на предметы декора (например, купили красивые красные свечи) и на дорогую кофемашину. Дома мы о такой лишь мечтали. А тут решили, что никак не можем не угощать наших дорогих клиентов самыми вкусными напитками. К этой кофемашине спустя пару месяцев мы также приобрели и капучинатор. И самостоятельно взбивали для заказчиков пенку. А к бодрящим напиткам всегда докупали нежные кексы или шоколадные печенья.

Я бывала в разных ателье, в том числе и в тех, которые относят себя к премиум-сегменту, но нигде не было столь уютно. Я не встречала комфортных зон для встреч с клиентами, не видела удобных светлых уголков для примерки, а также обычно заказчикам там предлагали самый дешёвый и невкусный чай вроде Майского или Greenfield.

Да и портные в большинстве ателье ютятся в тесных коморках. Руководство не обращает никакого внимания на их претензии и замечания. А мы – обращали. Добавляли света, покупали предметы декора, расширяли столы, рассаживали по разным зонам. Для закроя создали им просто огромный стол.

По итогу и сотрудникам, и клиентам действительно у нас было и комфортно, и уютно, и удобно, и даже вкусно. Мы позаботились об этом моменте, осознав его важность. Но, увы, комфортное пространство – вообще не залог успеха.

Глава 5. День, когда у мамы начались ухудшения и мы распугали всех клиентов

В конце лета 2019-го дела у нас шли вполне неплохо. Я бы даже сказала, что наблюдался некий рост. Как прибыли, так и количества заказов в целом. Ненадолго мы ощутили радость от бизнеса: команда наконец адекватна, клиенты не психуют, заказы оплачиваются и причём оплачиваются без демпинга и скидок, задержек от портных нет. Такие периоды действительно у нас встречались, хоть и не часто.

Но мы уже успели пережить за время деятельности ателье много сложностей и разочарований. Уже были подставы и побегі после испорченного заказа от портных, уже были не желавшие платить клиенты, уже случались разборки с ними. Это не могло не дать своего рода накопительный эффект.

В тот день моя мама приехала в очень странном состоянии. Как выяснилось позже на анализах, именно тогда её опухоль в голове, сохранявшая свои размеры более 15 лет, начала расти. Напряжение от ведения бизнеса в столь сложной сфере не могло не сказаться и не дать о себе знать.

В итоге, в конце того дня я звонила в слезах тётё, как самому близкому человеку (моему и мамы) за советом. Звонила с фразой: «Ларисонька, я не знаю, что делать, мама, кажется, сошла с ума».

Мама пришла в ателье утром и начала жаловаться на свою память. Потом она подошла ко мне и вдруг потребовала купить ей какой-то курс по прокачке мозга от Вассермана за 10 тысяч, о котором получила спам-рассылку. Когда я пыталась сказать, что надо сначала изучить его программу и посмотреть курсы конкурентов, у неё началась натуральная истерика. Она твердила, что я ей не дорожу и не хочу помочь жить нормально и помнить дольше. Но, после минут двух-трёх истерических рыданий, начала над чем-то как-то странно смеяться. И такие странные перепады настроения продолжались буквально весь день.

Я пыталась отправить её домой отлежаться, но она лишь злилась в ответ...

После нескольких истерик я купила тот курс, который мама, по-моему, в итоге так и не открыла. В какой-то момент ей вообще пришла шальная мысль: «Вассерман намеренно узнал её почту и написал ей лично из желания помочь».

Целый день я не знала, как с ней говорить. Она то плакала и злилась, то как-то странно смеялась. Могла ни с того ни с сего начать кричать или что-то требовать.

Портным не удавалось решить с ней ни одного вопроса. Они пытались жаловаться на неё мне, а я отсылала их в ответ довольно грубо, но это была внутренняя агрессия от безысходности и непонимания, как быть и что делать. В результате, к середине дня сотрудники заперлись на кухне и начали шептаться. Понятно о чём... О том, что ничем хорошим этот день не закончится.

К несчастью, именно в тот день к нам заглянуло с улицы несколько случайных заказчиков, в том числе на дорогие пошивы. Впоследствии никто из них к нам, разумеется, не обратился. Все они уходили испуганные и в шоке, а на разных интернет-порталах писали затем гневные отзывы.

На следующий же день с мамой всё вдруг резко стало ок. Маме стоило поспать – и её отпустило. Не важно, что тогда мы потеряли клиентов. Хотя жаль, что об этом появились отклики, а значит, общая репутация фирмы была испорчена. Но стало ясно, что ателье нас медленно, но верно «убивает». Хотя нет, убивало оно скорее маму, а меня просто загоняло в тяжелейшую депрессию. За счёт слишком большого количества нервяков и проблем.

Кстати, у мамы такой день случился далеко не в последний раз. Я очень страдала и не могла помочь, но стало очевидно: от меня тут ничего не зависит. И ничего хорошего ждать уже не приходится.

Глава 6. Экономика ателье

За счёт чего пока выживает мир индивидуального пошива одежды?

Представьте себе небольшую фирму. Как это часто бывает (не всегда, но всё же в большинстве случаев), в ней трудятся руководитель (совмещающий в себе функции администратора, пиарщика, бухгалтера, уборщика, SMM-менеджера, кадровика и вообще кого угодно) и 2-3 мастера. Как правило, один из них занимается исключительно ремонтами одежды, а двое шьют на заказ. При этом им также необходимо закупать для каждого клиента материалы: ткань, подкладку, фурнитуру, нитки, клеевые.

Все заказчики хотят разного и закупать материалы оптом на будущее – стратегия, в случае с ателье, заведомо убыточная. Мы пробовали придерживаться её в первое время и в этом лишь убедились.

Условно, в месяц, мастера по пошиву могут выполнить качественно не более 4 заказов. Возможно, больше, если заказы будут довольно простыми (например, прямая юбка шьётся за 2-3 дня с 1 примеркой, но и её не всегда можно быстро и легко посадить на фигуру). Плюс какие-то заказы выполняет мастер по ремонту, но на них ателье никогда не зарабатывает – этот доход минимален и позволяет лишь частично отбить налоги, аренду и зарплаты.

Поэтому, пошив той же простой прямой юбки никак не может выйти дешевле 5-6 тысяч рублей (в зависимости от класса ателье цена может быть и значительно выше). Ведь, выполняя в месяц 4 крупных пошива (например, костюмы) и 1-2 прямых юбки, мастер приносит ателье доход около 200 тысяч рублей. Из которых он получает зарплатой в пределах 100 (в каждом ателье свой процент). При этом, чтобы успеть выполнить СТОЛЬКО работы, он должен весь месяц работать сутками, не поднимая головы из-за машинки и позволяя себе максимум 1 выходной в неделю. И это предельный максимум, который практически невозможно осуществить в реальности.

В таком случае – 100 тысяч остаётся в распоряжении ателье. Из которых, 40-50 минимум уходит на то, чтобы покрыть необходимые платежи (аренда, зарплаты, реклама, налоги, уборка помещения, комиссия за обслуживание расчётного счёта и эквайринг...). Кстати, об эквайринге: надо помнить, что, если клиенты платят картами, то комиссия неизбежна и не может составить меньше 2,5%. То есть, с условного подшива брюк за 900 рублей ателье получит 877,5 рублей. При этом, портному достанется 450, а в кассу фирмы пойдут оставшиеся 427,50.

Прибыль в 50-60 тысяч с одного работника (100-120 с двух) – это МАКСИМУМ, который может позволить себе ателье в период пиковой загрузки при установлении минимально возможных для выживания на московском рынке цен на свои услуги. Для развития бизнеса это смешные суммы. На новые проекты, рекламу и даже поддержание офиса в чистоте и порядке этой суммы может и не хватить. Что уж говорить о каком бы то ни было доходе обеспечивающего всю эту деятельность руководителя? Обычно он работает на портных, ради обеспечения их заказами, при этом практически ничего себе не оставляя. Хотя портные умудряются зачастую считать наоборот: что он их обворовывает, нахаживая тайком себе миллионы... Откуда только им взяться, непонятно.

Эти расчеты актуальны для 2019-2020 годов, хотя и в 2022-м, после пандемии, цифры практически не изменились.

Но вернёмся снова к реалиям моего ателье...

Глава 7. Вчера в ателье был очередной скандал...

Девушка с редким именем Виолетта оформила у нас свой заказ ещё до пандемии, но и во время неё за ним не приходила. А затем не появлялась и ещё целых полгода. Всё на занятость ссылалась. И вот, она появилась, спустя 8-9 месяцев с момента оформления заказа на пошив. А на ней ничего не сошлось!

Где искать концы? Портной ли накосячил? Она ли поправилась? Уже и не поймёшь ничего...

Я начала озвучивать ей предложения о том, что мы всё максимально, насколько возможно, выпустим, дальше позовём её на встречу с портным и будем решать вместе, что можно сделать дальше и как можно исправить изделие. Пыталась корректно выстроить диалог и договориться. Тем более – это не такая ситуация, в которой я могла быть уверена в нашей вине и косяке портных – слишком долго она не приходила. Может, вообще она вес набрала...

А она меня не восприняла. Она явно не была настроена на конструктивный диалог. Виолетта вдруг начала требовать компенсацию, жалобы в книгу отзывов писать, Роспотребнадзором угрожать. После первой же неудачной примерки...

Меня как тряхнуло изнутри от такой наглости!

Да, для адекватных клиентов мы всегда идём навстречу и максимально долго ищем решение – даже себе в убыток. Но с не настроенными на диалог людьми и/или жалобщиками вопросы решаются только жёстко.

Так я ей сразу и сказала: "Знаете, мы могли бы подумать над решением вашего вопроса... Постарались бы сделать по максимуму, что от нас зависит. Что я вам изначально, собственно, и предложила. Но с жалобщиками и грубиянками мы общаемся жёстко. Теперь не уверена, что мы будем стараться для вас так, как могли бы. Не знаю". Корректным тоном спокойно я проговорила ей эту фразу и закончила именно так. И замолчала в ожидании реакции – её некоего смягчения. Виолетта же явно ожидала другого. Она думала, что я буду лебезить, плакать, умолять простить и на всё соглашусь. А потому гневные эмоции у заказчицы разыгрались тут же ого-го как, ведь желаемой реакции она не встретила. После моих слов она взбесилась сразу и куда сильнее, чем сначала.

Она начала выкрикивать матерные ругательства, с хамскими фразами в стиле "Вы кто такая вообще? Терпите и работайте, исполняйте любые капризы, я – ваш клиент!". У неё началась настоящая истерика, стали прибегать люди из других помещений. В итоге, угрожая полицией, Виолетта схватила свою не севшую рубашку и, разбив со всей дури об пол небольшую вазочку с полки (осколки разлетелись по всему ателье!), выскочила на улицу пулей. Уронив по пути проездной...

Вечером я заблокировала её номер везде, не желая продолжать диалог со столь неадекватной мадам, а ночью она нашла мой канал с несколькими видео на YouTube (я заводила его за год до этого – для раскрутки ателье) и написала диких гадостей под одним из роликов. В том числе обозвала меня грязными оскорбительными словами и упомянула, что бизнес заводить мне ни в коем случае не стоило, я – та ещё хабалка и создана лишь для нищенского существования.

И, ей-Богу, в таких историях неважно, кто виноват. Ателье, портные... Или же реально клиент прилично поправился... Искать решение и брать на себя ответственность при подобном неуважительном отношении я, как и любой другой адекватный предприниматель, не хочу и не готова.

Многие заказчики слишком много себе позволяют. Законом прописано, что клиент всегда прав, вот они и творят, что хотят. Орут, угрожают, унижают, хамят.

А я потом осколки вазочки минут 30 собирала, ползая на коленях в слезах и пытаюсь переварить все услышанные унижения... И трясло меня ещё эдак неделю после её «долгожданного» визита.

К сожалению, эта история типична для сферы ателье. Скандалящие клиенты – это, увы, явление крайне распространённое. И далеко не всегда для скандала есть повод. Скандалят из-за оттенка ткани. Скандалят из-за того, что изделие проклеили, а не прошили. Скандалят из-за того, что изделие после ремонта не выглядят как новое (о чём их изначально всегда обязательно предупреждают: как новое оно выглядеть не будет!). Скандалят, если после индивидуального пошива костюм, идеально севший на фигуру и сделанный полностью в соответствии с запросом, сидит "недостаточно солидно" (и это реальная цитата!).

Да-да, на этом жутком эпизоде я останавливаться подробнее даже желанием не горю. Просто в 2019-ом году шили мы одной мадам весьма сложный костюм по предоставленному фотообразцу. Я присутствовала на финальной примерке и знаю, что портная справилась отлично и изделие село идеально. Но клиентка устроила скандал и отказалась вносить финальную оплату, унизив меня и мастера последними словами. Потому, что (далее цитирую): «На фото, которое я вам приносила изначально как образец, девушка в этом изделии выглядит солидно, а я – нет. Вы что-то не так сшили, мне не подходит».

Чего я только не наслушалась за эти годы...

С момента конфликта с Виолеттой прошло 2,5 недели.

Мне уже посыпались уведомления с разных соцсетей о том, что она настрочила на нас гневные отзывы, а меня выставила в крайне неприглядном свете, передёрнув половину фактов. Оказывается, это я её довела угрозами и ором до нервного срыва, а не наоборот.

Мне определённо было неприятно читать эти потоки хамства и гадостей. Но с другой стороны, они просто задевали именно меня. Меня на днях обхамили и унизили лично, решив, что клиент всегда прав, а теперь выставляют все факты наоборот...

А на репутацию ателье, в этот момент, мне было уже абсолютно все равно. Я твёрдо решила его закрывать. К этому решению я пришла где-то в июле-августе 2020 года. За несколько месяцев случилось слишком много событий, окончательно заставивших меня отказаться от идеи дальнейшего развития ателье. Причём уже не меньше 8 месяцев до этого я тщательно раздумывала о закрытии, взвешивала все за и против, но не решалась.

Останавливала боль и обида: "Как же так, столько сил, времени и финансов вложено... Ну неужели это всё зря...".

Впрочем, давайте сейчас поговорим детальнее о причинах такого моего решения. Что же побудило меня прийти к нему окончательно? Почему я уже без вариантов знала тогда, в октябре 2020-го, в момент визита и в дальнейшем написания негативных отзывов несносной Виолетты, что хочу однозначно закрывать ателье?

Расскажу далее подробно обо всех ключевых событиях, из-за которых я так решила!

Глава 8. Пандемия и последние месяцы работы ателье

Когда в январе 2020-го вовсю пошла речь об ограничениях и закрытиях всего и вся из-за пандемии в разных странах мира, в нашей компании на тот момент числилась одна единственная сотрудница. Она делала тогда все ремонты, а пошивы я передавала в другие ателье на аутсорс, так как другая классная портная по семейным обстоятельствам, из-за переезда и болезни супруга, покинула компанию в декабре 2019-го, а ещё одну работницу я уволила с большим трудом в том же месяце.

Мастера, которого я уволила, звали Алина – и с ней мне пришлось пережить настоящий ужас. Запоров заказ и не сдав его вовремя, несмотря на мои регулярные напоминания о сроках и ежедневные просьбы не подвести клиента (заказавшего костюм к конкретному важному событию у себя на работе), она решила просто испариться. Мы тогда попали тысяч на 50 – с этим проваленным сложным пошивом, с учётом стоимости переведённой на него весьма дешёвой ткани.

После момента провала с заказом она элементарно перестала появляться и отвечать на звонки, а я все равно должна была продолжать платить ей зарплату и также переводить за неё как за официально оформленного работника все необходимые налоги и взносы. Каждый день мы с двумя другими оформленными тогда в штат портными фиксировали утром и вечером в ведомостях её отсутствие, чтобы сделать всё соответственно закону.

Далее, спустя 2 недели в таком режиме, почтой я направила ей на адрес регистрации уведомление об увольнении в случае, если она больше не придёт. После получения ею письма мне вдруг позвонила её мама и угрожала в трубку. По её версии Алине поставили жёсткие сроки по заказу, с которыми она не могла справиться – хотя почему-то она день за днём утверждала нам, что всё прекрасно успевает и проблем не будет. И в итоге дома она плакала каждый день, а теперь боится приходить, а потому мы с моей мамой – лютые сволочи, не желающие её понять...

Тем не менее, меня это не разжалобило, работники, которые не могут честно сообщить, справятся ли со сроками, ателье явно не подходили. Обсуждать, успевает она или нет, имело смысл сразу, а не после провала. И к концу 2019-го года мне всё-таки удалось с ней официально расстаться.

И вот в январе 2020-го в фирме была оформлена одна только Ксения. Её, однако, серьёзно напугала наступившая в мире пандемия – она страдала заболеванием дыхательных путей и очень боялась заразиться и тяжело перенести ковид. Решив отсидеться несколько месяцев дома, несмотря ни на что, дабы не словить тяжёлых последствий, она подала заявление на увольнение сама. Ведь оставлять сотрудников дома я на тот момент никак не планировала: качественное промышленное оборудование для пошива и ремонта имелось лишь в самом ателье – у сотрудниц дома никогда подобных машинок не было. Они бы не сумели качественно выполнять заказы удалённо.

Так, к февралю 2020-го, оформлена в компании оказалась только я. И решения о дальнейшей стратегии развития фирмы со мной вместе принимала моя мама. Которая, как я уже упоминала, всегда активно помогала в ведении этого бизнеса, несмотря на то, что у неё был свой отдельный доход – сдача в аренду другой комнаты в этом же помещении и сотрудничество с алкогольными сетями – развитие их продаж. Этому она в своё время училась и отлично зарекомендовала себя как специалист. Оформляться на работу в ателье мама никогда не планировала.

По сути, мы работали вместе, но официально все расходы, налоги и отчёты фирмы лежали на мне, а решения по ведению дел мы нередко принимали вдвоём после долгого вразумительного диалога о делах за чашкой вкусного кофе.

Я тогда активно искала работников и очень переживала по поводу того, что никак не находила их. Ведь мне приходилось продолжать передавать заказы на аутсорс, часто за конский и губительный для фирмы процент, лишь бы другие мастера сделали всё качественно и вовремя. Я постоянно вызывала портных из других ателье, либо просто мастеров, работающих на фрилансе и не имеющих достаточного количества заказов (я находила их на profi.ru, либо это были люди, с которыми я познакомилась ранее по ходу ведения этого бизнеса – например, на закупках тканей).

Но для ателье как для ООО это отсутствие оформленных работников к моменту старта пандемии оказалось большой удачей, как ни странно! Никаких льгот и послаблений для нашей сферы тогда не было введено, платить всё приходилось по полной. Даже в момент официального закрытия. И таким образом я избежала выплаты взносов и зарплат за сидящих дома сотрудников. Именно так во многих бизнесах тогда и получилось, из-за чего некоторые легальные ателье тогда попросту с концами «полетели». Я читала где-то статистику, что после пандемии закрылось не менее 30% ателье в Москве, да и из «Эстета» нам сообщали, что 8 их партнёрских ателье в Москве перестали тогда принимать заказы и уже в июне 2020 оформляли банкротство либо ликвидацию.

Глава 9. Про маму

В тот период, несмотря на пандемию, ателье на самом деле занимало далеко не все мои мысли. На первом месте стояло здоровье мамы, которой в марте 2020-го предстояла тяжелейшая операция на головном мозге. Заболевание было не из лёгких, и, что уж скрывать, было у неё уже достаточно давно. Но в конце 2019-го оно резко начало прогрессировать.

И вот как нашу семью коснулись произошедшие в стране ограничения, так это по части операции...

Несмотря на то, что с ней нельзя было тянуть, из-за перевода больницы полностью в красную зону как раз в марте 2020-го, операцию вынужденно отложили... А ждать было нельзя категорически.

И несколько следующих долгих тяжёлых месяцев, когда мама не понимала, что же в итоге будет и удастся ли ей дожить до столь нужного оперативного вмешательства, ей пришлось провести в ателье, где в то время происходили скандалы за скандалами. Оставаться дома и настраиваться на лечение она тогда сама не хотела (а мне не удавалось её убедить). Иначе мама могла бы просто сойти с ума от мучительного ожидания в 4 стенах – она всегда была человеком деятельным и активным, дома сидеть ни при каких обстоятельствах не готовым. Хотя некоторое время маме пришлось посидеть в квартире, ведь, к сожалению, был и период, пусть и достаточно недолгий, когда и ателье закрывались совсем из-за ковидных ограничений. А дома находиться мама не умеет – она всегда была очень активной, предприимчивой и, если так можно выразиться, прямо «чахла» без дела. Поэтому, при любой возможности, она ехала в ателье, где не хватало сотрудников, но зато хватало разборок с недовольными клиентами и непростыми заказами.

Мы находили сотрудников на аутсорсе – им приходилось доверять сложные работы с ходу – буквально с первой встречи, чтобы не затягивать со сдачей заказов. А это, конечно, был огромный риск, который не всегда оправдывал себя.

А главное, мы в этот период столкнулись с рядом разборок из-за весьма неприятного момента: сидя дома, люди, для которых шились изделия, нередко ощутимо полнели и откровенно не влезали на следующих примерках в свои наполовину сделанные к тому моменту костюмы. Но при этом они отказывались это признавать и себе, и нам, даже при предъявлении им зафиксированных в записях мерок. А это удавалось не всегда – какие-то мерки, как оказалось, унесла с собой ушедшая в январе Ксения – скорее всего просто по безалаберности, я не думаю, что она хотела навредить фирме.

И конечно, не садящиеся изделия оборачивались кучей проблем и дополнительными расходами, а также недовольством клиентов. Корректно и без конфликта объяснить каждому, что за счёт самоизоляции его параметры быстро и ощутимо изменились, а с нашей стороны всё выполнено, как надо, удавалось далеко не всегда. Хотя так оно в большинстве случаев и было.

В пандемию закрывали фирмы нашего направления ненадолго и на огромные неоправданные расходы из-за отсутствия оформленных сотрудников в нужный момент мы, к счастью, не попали. Но проблем и скандалов было достаточно много, а заказы тогда приходили точно сложнее, чем обычно. Понервничать пришлось знатно. И в итоге на расчётном счёте деньги исчезали, не успевая на него поступить. К сожалению...

В июне 2020-го я отключилась от дел и практически не брала заказы. Принимала только совсем мелкие ремонты (вроде подшива брюк на заранее известное количество миллиметров или замены молнии), за счёт которых точно было бы невозможно закрыть все расходы. И как я это буду затем делать, я не знала. Однако, мне даже страшно было представить, что вдруг придёт заказчик и обратится за дорогим индивидуальным пошивом (хотя финансово фирма в

этом нуждалась). Я бы сама не смогла понять всех деталей при отсутствии сотрудников, заказ точно не был бы качественно отшит...

Но тогда первоочередным вопросом для меня всё-таки стала операция мамы, которую, наконец, назначали. Её планировали провести в конце мая 2020-го, но у мамы обнаружился ковид. И почти сразу заболела им и я. Видимо, принёс кто-то из клиентов ателье.

Перенесли мы его легко, легче любой простуды, но эта болезнь известна именно своими осложнениями и последствиями. И как только тест дважды показал отрицательный результат, едва пережившая ковид и насмотревшаяся за последние месяцы на множество скандалов в ателье мама, легла в больницу. То есть, состояние её было вообще не для операции. Особенно сильно на её состоянии сказались тяжёлые разборки в фирме. Но и тянуть с лечением дальше было никак нельзя. За месяцы вынужденной задержки хирургического вмешательства уже произошли критические изменения в её состоянии здоровья – и анализы это подтверждали.

Операцию провели 1 июня 2020 года. Прошла она хорошо. Всё, что нужно было сделать, удалось сделать качественно. Снимками головного мозга мамы после операции проводивший её хирург был доволен.

Навещать маму мне и родным из-за ковидных ограничений не давали. Я была занята в ателье сутками, несмотря на наличие в нём в качестве заказов одних только дешёвых ремонтов, ведь я старалась брать их для сохранения фирмы как можно больше – иначе и в 0 по доходам с таких работ было бы не выйти. А также продолжала искать сотрудников и проводить собеседования (а кандидатов тогда, к сожалению, было очень мало) и возить ежедневно собранные за день заказы двум проверенным портным по вечерам. А ещё вечерами мне приходилось заниматься с дочкой, которой тогда было 4 года.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.