



через две недели после телефонного разговора Поляковы полетели в Китай за товаром.

– Вещи так и не приехали. Всё застряло на таможне в Гуанчжоу, – рассказывает Лилия о первой значимой потере. – У всех тогда были какие-то серьёзные проблемы с китайской таможней, вот и нам досталось. Мы три недели платили за дороговую аренду торгового центру, а открываться было не с чем. Немного помогла страховая компания. Нам выплатили 8000 \$, и мы купили на них итальянские вещи со склада в Москве.

Магазин наконец открылся. Лилия и Георгий надеялись, что теперь-то всё наладится. Но в их отделе покупатели заходили редко. Товарооборота почти не было. Лилия не сразу поняла, в чём дело, ведь в самом торговом центре было очень многолюдно. Наблюдая, девушка заметила, что в ТЦ преобладают магазины с товарами эконом-класса, а основные посетители – студенты и люди с небольшим бюджетом. Её дорогие итальянские вещи здесь не были востребованы.

Не в правилах Лилии медлить с принятием решения. Она закрыла магазин в Перловке, а вещи стала потихоньку распродавать через другие каналы.

– Наши совокупные потери составили 1,5 миллиона рублей. Это был серьёзный удар для нашей семьи, – резюмирует Лилия. – Но это многому нас научило.

#### ВСЛЕД ЗА МЕЧТОЙ

Тем временем «Островок бижутерии» продолжал работать, а Георгий и Лилия узнали, что скоро станут родителями. Наступило время подумать о покупке кроватки, коляски и прочих необходимых вещей для будущего малыша. Многие посчитали бы, что это не самое удачное время для новых бизнес-вложений. Так думала и Лилия. Но у неё не получилось запретить себе мечтать.

– Шёл шестой месяц беременности. Я стояла за прилавком «Островка бижутерии», смотрела на гуляющих по ТЦ людей и думала. Думала о том, что всё-таки хочу открыть кофейню. И тогда я заключила договор сама с собой.

Предпринимательница решила, что если за месяц сможет продать вещей и бижутерии на сумму, необходимую для первых вложений, то придёт к мужу, чтобы ещё раз поговорить о кофе и о своей мечте.

– Я активизировалась по максимуму. Завела соцсети, выложила туда фото товара. Разослала сообщения всем друзьям и знакомым. Целый месяц я работала на огромной скорости. Мне удалось продать товара на 200 тысяч рублей. Ка-

жется, за все прошедшие годы я не продала столько, сколько за те четыре недели.

Состоялся семейный совет. Георгий вновь поддержал любимую жену. Вскоре была открыта первая кофейня.

Лилия любит эспрессо. Это крепкий, горячий кофе без посторонних примесей и подсластителей – чистая энергия. А ещё Лилия с детства любит фильмы про ковбоев. Две её страсти соединились неожиданным образом и трансформировались в оригинальную бизнес-концепцию. Тематика Дикого Запада нашла отражение в интерьере кофейни, в названии напитков и блюд. Если заглянуть глубже, то можно сделать вывод, что и бизнес Лилия ведёт по-ковбойски. Она не реанимирует дохлую лошадь, а уверенно перебрасывает седло и скачет дальше. Как и герои вестернов, смело преодолевает препятствия и не бросает своих в беде.

– Самым тяжёлым испытанием для нас стала пандемия. Нам пришлось закрыть все кофейни. Я три дня страшно переживала. А потом взяла себя в руки и решила, что нужно действовать, чтобы выжить и сохранить персонал. Мы открыли доставку. В команде все перекалифицировались. Кто-то из бариста стал пекарем, кто-то модератором по приёму заказов, кто-то курьером. Первые дни на доставку выезжали только мы с мужем. Мне важно было самой понять: реально ли доставить кофе горячим? В те дни очень помогло взаимодействие с администрацией города и с Торгово-промышленной палатой. Они разъяснили нам, как можно работать в изменившихся условиях. Вскоре мы открыли четыре кофейни для выдачи заказов на вынос. Нам удалось главное – сохра-



нить всю команду. На память от пандемии нам досталась отлаженная система доставки. После снятия ограничительных мер мы открыли шестую кофейню и зарегистрировали собственную торговую марку, чтобы иметь право продавать франшизу.

#### УМЕНИЕ ДЕРЖАТЬ УДАР

По меткому выражению британского премьер-министра Уинстона Черчилля, «успех – это способность двигаться от одной неудачи к другой без потери энтузиазма». Действовать исключительно на энтузиазме за три года существования сети кофейни Лилии Поляковой при-



ходило не раз. Пока одни кофейни радовали прибыль, другие приносили убытки. Их закрывали, несмотря на вложенный труд и финансы.

– Мы закрыли две кофейни. Одну всего через два месяца после открытия. По предложению знакомых мы стали готовить кофе при их автосервисе. Я примерила мысль на себя и подумала, что это здорово. Ты имеешь возможность выпить хороший кофе, пока твоя машина на мойке или на шиномонтаже. В помещении уже было всё необходимое, и мы стартовали с минимальными вложениями. В первый месяц всё шло хорошо. Гостям было интересно заглянуть в новую кофейню. Но уже во второй месяц продажи резко упали. Клиентов среди автовладельцев, вопреки ожиданиям, было немного. А люди с улицы почти не заходили, потому что им неприятно было проходить через неопрятное помещение автосервиса. Мы не стали тянуть время и закрыли кофейню.



Я не хочу, чтобы гости моей кофейни отдыхали в таких условиях. Мы пробовали договориться и решить ситуацию напрямую с ТЦ, но из этого тоже ничего не вышло. В итоге – две недели назад вывели оборудование.

#### ВСЕ ЗА ОДНОГО

Подводя итоги трёх прошедших лет, Лилия своим главным бизнес-достижением считает не прибыль и не регистрацию собственной торговой марки, а команду, которую удалось сформировать. Предпринимательница подчёркивает, что легко нанимает на работу человека без нужного опыта, если видит, что у них с кандидатом общие жизненные ценности. Лилия ещё ни разу не ошиблась. Понимать людей её научила бабушка – педагог с пятидесятилетним стажем работы. Выстроенная в кофейнях система взаимодействия и оплаты труда позволяет оставлять у себя лучших бариста. Лилия делает многое, чтобы не подвести своих сотрудников, и они, по её словам, тоже ни разу её не подводили.

Открыть кофейню было мечтой Лилии. Но для них с Георгием с первого дня этот бизнес стал семейным. У супругов есть даже своеобразное разделение труда. Лилия в большей степени отвечает за креатив и нововведения. Георгий – за техническую составляющую работы. Первое время после рождения сына все рабочие процессы в кофейнях координировал только Георгий.

– Нам не до ссор, – делится опытом семейной жизни успешная бизнес-леди, – ведь мы на одной волне. Порой мы остаёмся в кофейне до часу ночи и экспериментируем: придумываем новые коктейли на основе кофе, новые начинки для круассанов. Спасибо нашим мамам, которые в это время занимаются нашим сыном. Сейчас он уже посещает детский сад и у меня освободилось больше времени для работы. Всё больше новых идей, которые хочется реализовать. Рассказывая о них мужу, я часто добавляю: «Это легко, и мы сделаем это завтра». Он называет это моей коронной фразой.