**Baume & Mercier:**

**Уверенность и постоянство**

**Вопрос качества предваряет любую новую разработку от Baume & Mercier. Все остальное вытекает из этого главного требования. Наряду с «видимым» дизайном, определяющими являются также «невидимые» характеристики часов, имеющие решающее значение для их оценки. Это, конечно, надежность и функциональность, а еще – предлагаемое обслуживание, возможность ремонта, имидж Марки и ее этика. Все эти элементы, - наряду с многими другими, - постоянно находятся в центре внимания Часового Дома Baume & Mercier .**

Безупречное качество для Baume & Mercier главное требование и оно лежит в основе всех разработок. Именно эта философия формирует подход к реализации каждого нового проекта Часового Дома. На практике это выражается в едином контролирующем центре. Поэтому, один руководитель наблюдает и за разработками, и за производством, и за сервисным обслуживанием. Такая организация процесса оказывает исключительно положительное влияние на качество часов, на их ценность, и позволяет не распылять ответственность и обеспечить безупречную работу на каждом этапе создания часов.

**Планировать для обеспечения долговечности**

Конечно, Часовым Домом Baume & Mercier проводятся целые серии тестирования часов и их компонентов, но самое главное определяется намного раньше. Настоящее мастерство заключается в том, чтобы все обозначить и предусмотреть заранее еще до первого карандашного наброска. Контроль качества – это обязательное условие, но для обеспечения высочайшего его уровня необходимо также с самого начала учесть все особенности, связанные с производством, продажей и использованием часов. Создание часов предполагает планирование их использования на годы вперед с учетом проблем ремонта, логистики запасных частей, производства, а также законодательно установленных требований, чтобы часы, условия их использования и необходимый сервис соответствовали различным положениям национального или регионального законодательства.

**Постоянный контроль**

На всех этапах изготовления часов Baume & Mercier проводятся различные тесты и проверки, это относится в первую очередь к механизму, – главному компоненту часов, состоящему из наибольшего количества деталей, - надежность которых должна быть неоспоримой. После сборки первые часы перед запуском в производство тестируются сотрудниками Часового Дома. На этом этапе, при необходимости, часы также совершенствуются. После запуска серийного производства любая поступающая информация анализируется для определения причин проблемы и ее устранения. Весь опыт эксплуатации обобщается и учитывается в дальнейшей работе.

На этом этапе возврат часов по гарантии является безжалостным приговором. Этот показатель невозможно приукрасить. И подтверждением положительной практики работы Baume & Mercier является постоянное снижение в последние годы процента возвращаемых по гарантии часов (который уже был одним из самых низких в отрасли).

**Все внимание клиентам** Для Часового Дома качество – не пустой звук. Наиболее частыми причинами обращений владельцев часов Baume & Mercier в сервисные центры для проведения ремонта являются последствия ударов или воздействия магнитных полей. А эти факторы обусловлены с внешним воздействием, не связанным с процессом производства.

Клиенты всегда находились в центре внимания Часового Дома Baume & Mercier. В связи с этим, целью Марки является создание сервисных и ремонтных центров как можно ближе к клиентам. В настоящее время такие центры работают более, чем в 100 странах. Однако, наиболее сложные модели часов, часы, выпущенные ограниченными сериями, и винтажные модели часов отправляются Baume & Mercier в Брене в швейцарский кантон Юра для проведения их обслуживания или ремонта часовыми мастерами, имеющими наибольший опыт работы с такими эксклюзивными продуктами.

Baume & Mercier считает своей обязанностью обеспечение наличия на складе компонентов для всех современных часов, выпущенных за последние 20 лет. Для более старых часов Часовой Дом обязуется оказать клиентам помощь в ремонте часов, несмотря на то, что в определенных случаях этот процесс может потребовать времени и затрат. Но в этой области сомнений не существует: клиенту, который сегодня приобретает часы Baume & Mercier, Маркой гарантированно обеспечивается сопровождение в течение ближайших 200 лет.

**Невидимая сторона**

Для покупателей часов самое важное значение имеет дизайн, поэтому Baume & Mercier уделяет этому фактору особое внимание. Но помимо этой очевидной стороны часы характеризуются множеством невидимых элементов, – надежностью, функциями, ценой, гарантийным обслуживанием, возможностью обслуживания или ремонта после удара, имиджем Марки. Эти не материальные элементы имеют, тем не менее, огромнейшее значение при приобретении часов, относящихся к предметам роскоши. И в этом смысле часы Baume & Mercier всегда будут значить больше, чем просто часы.