АГАТ. МЫ ВМЕСТЕ

Корпоративный журнал для сотрудников ГК «АГАТ»

№2/ЗИМА

АГАТ

О НОВОГОДНИХ ОБЕЩАНИЯХ

Дорогие коллеги, друзья!

Я благодарю вас за тот искренний интерес, с которым вы отнеслись к старту нового проекта — корпоративного журнала «АГАТ. Мы вместе». Очень приятно читать ваши отзывы в корпоративном блоге, где вы положительно оцениваете содержание и оформление журнала. Мы рады, что практически все поддержали и приняли новое издание. Спасибо, что читаете журнал, спасибо, что делитесь своими идеями и предложениями, спасибо, что отвечаете на вопросы наших тематических рассылок.

Благодаря вашим предложениям сегодняшний номер обрел дополнительные рубрики, где мы знакомимся с нашими сотрудниками и их творческими увлечениями, мнениями коллег, с проектами и направлениями нашей компании. Не оставили без внимания мы и маленьких агатовцев: кроме их фотографий и результатов конкурса самые важные читатели (которые, может быть еще не умеют читать) смогут раскрасить рисунок, сделав его ярким и красочным. А нашу компанию наполняет красками каждый сотрудник, ведь каждый из нас неповторим, уникален, а все вместе мы такие яркие, как гроздь рябины с обложки сегодняшнего номера.

На страницах второго номера журнала мы не просто собрали фрагменты из нашей с вами жизни, а рассмотрели их через призму качества: что нам помогает повышать качество нашей работы, что есть качество вообще и для нас — сотрудников автомобильной компании — в частности. Кто может объективно оценить уровень нашей работы? Конечно, это клиенты — будущие автовладельцы и те, кто приезжает к нам на сервисное обслуживание. Из той мозаики материалов, которые вошли в сегодняшний номер, рождается картина, которая показывает, как много мы уже сделали для повышения качества и сколько еще предстоит сделать всем вместе и каждому из нас.

А начать можно уже сейчас, в преддверии Нового года, когда все вокруг наполняется елово-мандариновым ароматом, а мы даем себе обещания: мы бросим..., мы начнем..., мы станем..., мы будем... Желаю вам, чтобы все загаданное в новогоднюю ночь исполнилось, а все обещания, данные себе, осуществились. Пусть в этот волшебный праздник вас окружают те, кто вам близок и дорог.

Счастливого Нового года и чудесного Рождества! Счастья и новых свершений в 2013 году.

С уважением,
директор по персоналу ГК «АГАТ»
Юлия Шебалкина

Дорогие мои коллеги, сотрудники «АГАТа»!

От первого номера «АГАТ. Мы вместе» нас отделяет почти полгода. За это время у нас произошло очень много значимых перемен и событий, которые хочется обсудить на страницах корпоративного журнала. Нам исполнился 21 год, открылись новые дилерские центры, нас стало больше, и хочется верить, что работать мы стали качественнее. Неслучайно ключевой темой этого номера стала тема качества. Мы начали внедрять новые проекты для повышения качества нашей с вами работы, и сегодня хотелось бы оценить результат этих инноваций.

Безусловно, оценку нам может дать клиент, и только клиент, поэтому так важно внимательное отношение к каждому, кто приходит в наши салоны, и не менее важно решать те задачи, которые актуальны сегодня. Поэтому показательным становятся истории тех сотрудников, которые не ждут приказа сверху, а активно предлагают решение, инициируют нововведения для повышения качества обслуживания клиентов. Мы всегда рады энтузиастам, готовым пойти порой на риск и взять на себя ответственность за реализацию предложенных решений. Одну из таких историй мы представляем в сегодняшнем номере, причем это история успеха нашего коллеги, история — с очевидным продолжением. Заинтриговал? Надеюсь)...

Главной фигурой этого выпуска мы решили сделать выдающегося полководца Александра Суворова. В первом номере — Джобс, во втором — Суворов, — где связь, спросите вы? Дело в том, что Суворов не проиграл ни одного сражения — что это, везение? Или стремление все сделать качественно? Думаю, верный второй вариант. Доказательством станут рассказы о качествах его характера, вернее о том, что само понятие «качество» — уже в его характере.

2013 год обещает быть непростым: нашим амбициозным планам противостоит усиливающаяся конкуренция. Но у нас есть ответ на вызов рынка — это постоянное повышение качества и внимательная работа с клиентами. Трудолюбие, работа на ошибками и вера в себя помогли нам стать теми, кто мы есть. Цените свою жизнь здесь и сейчас, занимайтесь самосовершенствованием и не бойтесь рисковать. Для того чтобы совершить открытие и добиться успеха, надо идти своим путем.

Дорогу осилит идущий.

С уважением,
Генеральный директор ГК «АГАТ»
Иван Мамочкин

В ЭТОМ НОМЕРЕ

АГАТ. МЫ ВМЕСТЕ

СОЗДАЕМ НОВОСТИ.....*4*

ЖЕЛАЕМ УСПЕХА
Кадровые новости.....*10*

ОБСУЖДАЕМ
Результаты блиц-опроса: кто или что помог вам улучшить качество работы и качество жизни?.....*32*

РЕШАЕМ ЗАДАЧИ
Система заявок — обновление и перезагрузка.....*38*

РАСТЕМ
Нам 21 год: заряжаем позитивом!.....*12*

ЗРИМ В КОРЕНЬ
Качество как признак профессионализма.....*14*
«АГАТ-Логистик»: Toyota научила нас работать по стандартам.....*16*
Эффективность начинается с финансового планирования.....*20*
Из клиентов в контролеры качества.....*23*
Пусть к сердцу клиента лежит через... CRM.....*24*

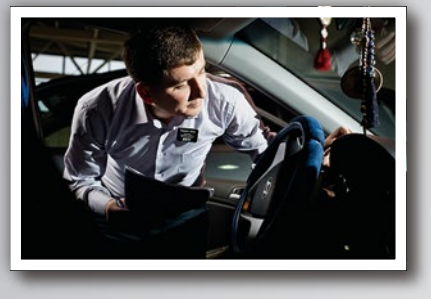
ВОСХИЩАЕМСЯ
Александр Суворов: качество — в характере.....*26*

БЕРЕМ НА ЗАМЕТКУ
Суворов А. В. Мысли и афоризмы.....*31*

С НАШИМИ КЛИЕНТАМИ
Клиента не по одежке встречают.....*34*

ЧИТАЕМ КНИГИ И СМОТРИМ ФИЛЬМЫ
Книги и фильмы, которые советуют сотрудники по теме «Качество и профессионализм».....*36*

ЗНАКОМИМСЯ С ПЕРВЫМИ
Андрей Карпов — капитан «Спартака» и региона Сыктывкар.....*40*
Юрий Головчанский: я уходил, но обещал... и вернулся.....*42*



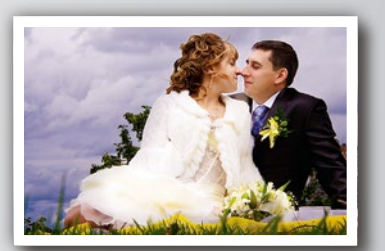
ОДИН ДЕНЬ С
менеджером по кузовному ремонту. Игорь Сивонкин: качество коммуникаций играет важную роль.....*44*

С МАЛЕНЬКИМИ ЧИТАТЕЛЯМИ.....*72*

УЧИМСЯ
Из вуза снова в школу... Школу продаж.....*50*
Управленческий коучинг: руководители раскроют свой потенциал.....*51*

ОТКРЫВАЕМ НОВЫЕ ГОРИЗОНТЫ
Украинский отпуск в режиме Non-stop, или На Дерибасовской действительно хорошая погда.....*56*
На яхте с президентом.....*62*

ЗНАКОМИМСЯ С ЛУЧШИМИ в карьере
Иван Крыжнев: он не только умеет грамотно руководить, но и может приготовить мохито в два счета.....*46*



О ЛИЧНОМ
«АГАТ» объединяет.....*78*

МЫ ТАКИЕ РАЗНЫЕ
Самые популярные творческие увлечения агатовцев.....*66*

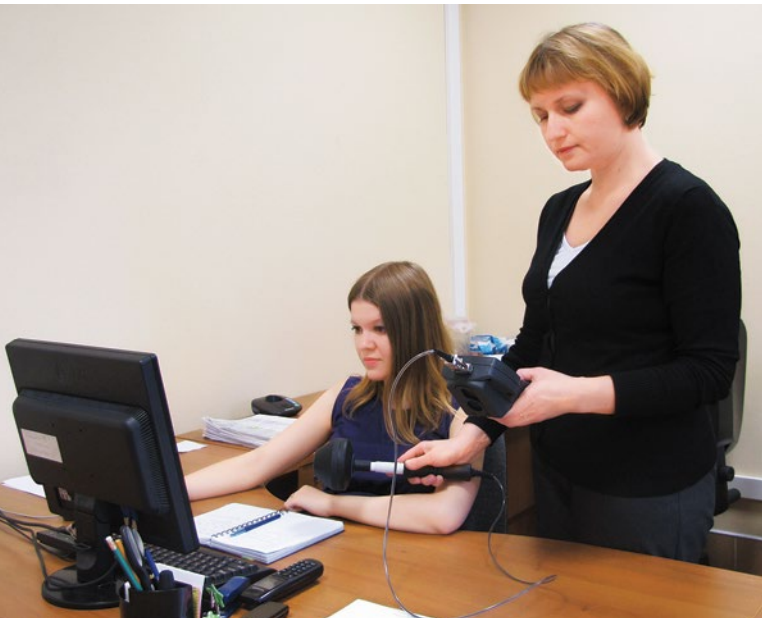
ЗАЖИГАЕМ
«АГАТ» задает ритм движения.....*52*
Первую в жизни поездку доверяют ŠKODA.....*53*
500 дней — 500 фонариков.....*54*
Их было гораздо больше, но осталось только 10.....*55*

БОЛЕЕМ ЗА футбол.....*70*

ВЕРИМ В ЧУДЕСА
Новогодние истории.....*64*

ЗНАЙ НАШИХ
Итоги фотоконкурса «Узнай руководителя».....*73*
Итоги конкурса «Дети лета».....*74*
Фотоконкурс: Чей ребенок?.....*76*

ПОЗДРАВЛЯЕМ
С пополнением в семье.....*80*



РАБОТАТЬ С КОМФОРТОМ

Комфортно ли вам на ваших рабочих местах? Для выяснения ответа на этот вопрос в компании проводится аттестация рабочих мест. В рамках аттестации специалисты оценивают следующие параметры: гигиенические условия труда; травмоопасность рабочего места; оснащенность сотрудников средствами индивидуальной защиты; общие условия труда. Аттестация проводится совместно с сертифицированной лабораторией, сотрудники которой производят необходимые замеры: уровня шума, света, воздуха и электромагнитного излучения. Так что не удивляйтесь, если на вашем рабочем месте появятся специалисты с измерительными приборами.

ЛУЧШИЕ ДЛЯ КЛИЕНТОВ

В ходе опроса клиентов сервиса колл-центром в первом полугодии 2012 года, отмечены некоторые сотрудники сервисных центров Нижнего Новгорода и Волгограда, о которых чаще всего восторженно отзывались клиенты, благодарили за чудесное обслуживание и профессионализм.

11 октября 2012 года корпоративный центр совместно с отделом по работе с клиентами провел церемонию награждения лучших сотрудников. Наталья Муравьева, руководитель клиентской службы ГК «АГАТ», и Михаил Маковей, технический директор ГК «АГАТ», поблагодарили сотрудников за клиентоориентированный подход, профессионализм в работе и вручили почетные грамоты и карточки на покупку эл. техники.

Лучшие сотрудники по отзывам клиентов:
В Н. Новгороде: Дмитрий Самойлов (ДЦ Hyundai/Mitsubishi), Артем Самарцев и Александр Балабайкин (ДЦ Ford), Дмитрий Грачев и Сергей Климушкин (ДЦ Hyundai), Алексей Углов (ДЦ Lexus). В Волгограде: Андрей Собчук (ДЦ Ford), Станислав Степурин, Сергей Кузнецов, Владимир Шишкин (ДЦ Toyota), Антон Гладун (ДЦ ŠKODA), Ярослав Ремизов, Евгений Сальников, Мария Филоновская, Андрей Шарин (ДЦ Citroën)

LIVETEX

ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТАНТЫ В РЕАЛЬНОМ ВРЕМЕНИ

Ежедневно мы получаем сотни обращений от клиентов, которые хотят получить консультацию по автомобилям, а теперь они получают ее моментально в чате.

С 1 октября посетители сайта ГК «АГАТ» могут общаться с менеджерами нашей компании в чате и звонить им прямо с сайта совершенно бесплатно. Это стало возможным благодаря переходу от «Марвы» к системе Live Tex. Данная программа отличается удобный интерфейсом, стабильной работой и отличной интеллектуальной системой (к примеру, если в течение минуты консультант не пишет адресату, клиент получает автоответ). Надеемся, с внедрением данной программы наши клиенты будут получать оперативную и качественную информацию об автомобилях и услугах нашей компании.

ВОДИТЕЛИ «АГАТ-ЛОГИСТИК» ПРИНЯЛИ УЧАСТИЕ В ОТКРЫТИИ ДОЛГОЖДАННОЙ ТРАНСПОРТНОЙ РАЗВЯЗКИ

4 ноября 2012 года состоялось открытие движения по новой транспортной развязке в Нижнем Новгороде, соединяющей правобережную и левобережную части Нижнего Новгорода. Открыл движение по новой эстакаде парад классических и современных автомобилей марки ГАЗ: ГАЗ-61 1941 года выпуска — полноприводная «эмка» маршала Конева, ГАЗ-ММ — «полуторка» военного времени, ГАЗ-М-415 — пикап на базе «эмки» 1938 года, ГАЗ-13 — «Чайка», ГАЗ-12 ЗИМ, полноприводный ГАЗ-63, ГАЗ-М-20 «Победа», «Волги» ГАЗ-М-21 и ГАЗ-24, экспериментальный спортивный автомобиль ГАЗ-ГЛ-1. Открытие новой транспортной развязки — это значимое событие для Н. Новгорода, и мы очень горды тем, что водители «АГАТ-Логистик» принимали участие в этом параде, управляя автомобилями марки ГАЗ.

INFINITI

НИЖНИЙ НОВГОРОД

ОТКРЫТ НОВЫЙ ДЦ INFINITI

С 12 ноября 2012 года начал работу новый дилерский центр Infiniti. Автосалон Infiniti, ранее находившийся на ул. Совнаркомовской, теперь работает в новом ультрасовременном центре. Площадь дилерского центра составляет 2116,76 м². Строительство началось в августе 2011 года, а уже сегодня салон принимает своих клиентов в атмосфере бутик-отеля с обслуживанием самого высокого качества. ▶

СТРОИТЕЛЬНАЯ ТЕХНИКА — НОВОЕ В АССОРТИМЕНТНОМ ПОРТФЕЛЕ

В 2012 году «АГАТ» стал официальным представителем компаний Doosan («Дусан»), Liugong («Легонг») и Shantui («Шантуи»), специализирующихся на производстве и продаже бульдозеров, дорожной, строительной и промышленной техники. Новый этап развития компании ознаменовался расширением ассоритментного портфеля коммерческой техники. С апреля 2012 года «АГАТ» является эксклюзивным официальным дилером Doosan в Нижегородской области, а с ноября — компаний Liugong и Shantui. Такое партнерство позволит поставлять на российский рынок колесные и гусеничные экскаваторы, фронтальные погрузчики, карьерную технику и шарнирно-сочлененные самосвалы, перегружатели металла и леса, разрушители и мини-экскаваторы южнокорейской фирмы Doosan и китайских Liugong и Shantui.

СЛЕДОВАНИЕ ПРАВИЛАМ — ГАРАНТИЯ ПОБЕДЫ

Лексус Центр Н. Новгород стал первым по соблюдению стандартов обслуживания клиентов среди дилерской сети в России. Об этом стало известно по результатам исследования, проводимом ООО «Тойота Мотор».

В ходе исследования оценивалось соблюдение стандартов обслуживания по следующим аспектам: приветствие клиента, выявление потребностей клиента и полнота предоставляемой информации. Эксперты оценивали общение с клиентом администраторов салона, сервиса, продавцов, сервисных консультантов.

Как радостный итог — Лексус Центр Нижний Новгород показал самые лучшие результаты и занял первое место по дилерской сети. Поздравляем коллег с такой яркой победой!

ЛУЧШИЕ МЕХАНИКИ FORD РАБОТАЮТ В «АГАТЕ»

Ежегодно компания Ford проводит конкурс «Лучший механик года». Конкурс проходит в два этапа, и в нем принимают участие технические специалисты официальных дилеров Ford в России. Для нас особенно почетно, что автоэлектрик-диагност ДЦ Ford на Комсомольском Леонид Багров (Нижний Новгород) стал одним из победителей конкурса и теперь носит звание «Лучший механик Ford 2012». Поздравляем Леонида с такой значимой победой!

«ВОЛЖАНИН», ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ В АССОРТИМЕНТНЫЙ РЯД «АГАТ»

В мае 2012 года было заключено соглашение с ГК «Волгабас» (г. Волжский), и ГК «АГАТ» стала официальным дилером марки «Волгабас» в Нижнем Новгороде. Однако уже в ближайшее время мы получим возможность представлять продукцию из Волжского в других регионах, где расположены наши дилерские центры.

ОНИ ПРИВОЗЯТ АВТО ТОЧНО В СРОК!

По результатам работы за последние полтора года в «АГАТ-Логистик» определены лучшие водители — те, благодаря кому перевозки автомобилей выходят на качественно новый уровень.

При выборе лучших водителей анализировалось количество перевезенных автомобилей марки Toyota с минимальным процентом повреждений или их отсутствием. Также учитывалось отношение к работе, отзывы механиков автоколонн и отдела логистики на предмет опозданий на погрузку и разгрузку. В итоге лучшими водителями стали 11 человек: *Сергей Романюк, Виктор Филиппов, Сергей Дуданов, Вячеслав Таразанов, Сергей Глазков, Василий Созонов, Кирилл Шалин, Алексей Кудюров, Радик Кульмухаметов, Алексей Власов, Игорь Гусев.* В знак благодарности каждому из них вручили почетную грамоту и наручные часы от компании «АГАТ». ▶

ВОЛГОГРАД

ПЕРВЫЕ ПО СТАНДАРТАМ

В период с 11 по 14 сентября 2012 года состоялся третий визит специалистов TSM Toyota Motor Russia в ДЦ Лексус-Волгоград. Здесь была проведена проверка соответствия дилерского центра требованиям стандартов дистрибьютора.

Отметим, что при первом визите, в июле 2012 года, процент соответствия ДЦ стандартам составил 45%, при втором, в августе2012 года, — 83%. Это первый случай в истории TSM, когда защита двух уровней сразу проходит в первый год работы ДЦ. Но благодаря слаженной работе сотрудников ДЦ и корпоративного центра защита обоих уровней на 100% была уже на третьем визите (из плановых шести). По словам руководителей ДЦ, эта победа была бы невозможной без поддержки и помощи директора по информационным технологиям Игоря Иванова и программиста 1 С Алексея Тапилина.

ПРИБАВЛЕНИЕ В СЕМЕЙСТВЕ БРЕНДОВ: YAMAHA

В ассортиментном ряду волгоградского региона серьезное прибавление. Летом этого года «АГАТ» получил статус официального дилера YAMAHA. Теперь активного отдыха на воде летом и по снегу зимой вместе с YAMAHA и «АГАТ» станет в Волгограде больше! Уже сейчас в наличии в автосалоне вся товарная линейка: мотоциклы, скутера, снегоходы, квадроциклы, мотовездеходы, лодочные моторы, гидроциклы, катера, генераторы, одежда и аксессуары.

ПОСАДИ ДЕРЕВО — СПАСИ ПЛАНЕТУ!

Под таким названием прошла наша благотворительная экологическая акция в Волгограде 13 октября 2012 года. Тот день стал настоящим праздником для жителей города. Теперь на верхней террасе набережной появилась новая аллея из 50 лип. Осенняя прохлада того утра не испортила настроение собравшимся. Наоборот, говорят специалисты, именно такая температура нужна для посадки деревьев. На наш «экологический зов» откликнулись десятки горожан. Многие пришли вместе с детьми для того, чтобы не только отдохнуть на свежем воздухе, но и хорошо потрудиться. Уже через год, возможно, эти липы вырастут выше тех, кто их посадил. Деревья посажены, положено начало хорошему делу. Вместе «спасти планету» участникам акции оказалось совсем несложно.

КИРОВ

«АГАТ-ВЯТКА» — ОФИЦИАЛЬНОЕ ОТКРЫТИЕ В КИРОВЕ

13 октября 2012 года в Кирове прошло официальное открытие «АГАТ» как уполномоченного партнера Toyota. В этот день для кировчан был организован настоящий праздник с именинным тортом и подарками. Гости мероприятия приняли активное участие в розыгрыше наборов автомобилиста, сувениров с фирменной символикой компании, а три главных победителя получили сертификаты на бесплатное ТО в нашем сервисном центре. Все пришедшие на праздник были приятно удивлены тем, что смогли свершить «Toyota тур» и попасть в святая святых — сервисный центр Toyota и склад запасных частей. Самые активные автомобилисты попробовали себя в скоростной езде на радиоуправляемом автомобиле по трем овалам фирменного знака Toyota. В этот же день три счастливых клиента приобрели автомобили японского бренда. Желаем новому автосалону успехов и процветания!

СЫКТЫВКАР

TOYOTA СТАНЕТ ЕЩЕ БЛИЖЕ

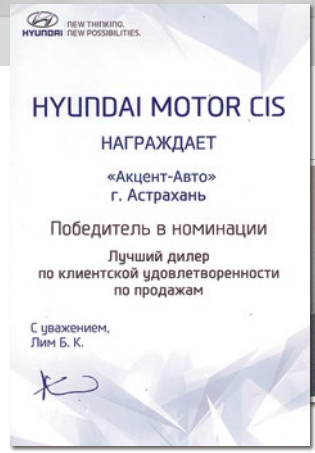
В конце декабря в Сыктывкаре состоится техническое открытие автосалона «АГАТ Центр Коми» как уполномоченного партнера Toyota. Официальное открытие салона планируется на начало 2013 года. Одновременно с этим идет подготовка к строительству основного дилерского центра. Временный автосалон уже заслуживает доверие и лояльность к бренду у автовладельцев Сыктывкара.

АСТРАХАНЬ

ЛУЧШИЕ ДЛЯ КЛИЕНТОВ

Ежегодно в рамках конкурса «Уровень удовлетворенности клиентов ДЦ FORD» среди официальных дилеров FORD Россия — ДЦ FORD «Агат-Плюс» занял почетное II место! Мы благодарим наших клиентов за такую высокую оценку нашей работы.

ДЦ HYUNDAI в рамках конкурса среди дилеров HYUNDAI Россия одержал уверенную победу, получив сертификат в номинации «Лучший дилер по клиентской удовлетворенности по продажам». Мы искренне рады этой победе и надеемся, что ДЦ HYUNDAI АГАТ-Плюс, будет продолжать радовать своих клиентов!



КАДРОВЫЕ НОВОСТИ

НИЖНИЙ НОВГОРОД

1. **Денис Иванов**
   технический директор ДЦ ŠKODA/Mitsubishi на Комсомольском шоссе
2. **Александр Миронов**
   технический директор нового ДЦ Infiniti в поселке Афонино
3. **Алексей Корнилов**
   технический директор ДЦ Hyundai, Scania на Ларина
4. **Андрей Гусев**
   директор ДЦ Hyundai и Scania на Ларина
5. **Иван Крыжнев**
   коммерческий директор ГК «АГАТ»
6. **Евгения Кулемина**
   руководитель отдела продаж ДЦ Ford на Родионова
7. **Иван Кокин**
   руководитель отдела продаж ДЦ Hyundai на Родионова
8. **Сергей Шибанов**
   руководитель отдела продаж ДЦ Mitsubishi на Родионова
9. **Константин Черезов**
   руководитель отдела продаж ДЦ Škoda на Родионова
10. **Максим Десницкий**
    руководитель отдела продаж ДЦ Hyundai на Ларина
11. **Денис Полуэктов**
    старший продавец ДЦ Ford на Родионова
12. **Александр Антипов**
    руководитель отдела продаж ДЦ Ford на Комсомольском шоссе

САРАТОВ

13. **Ринат Батраев**
    начальник отдела продаж отечественных автомобилей
14. **Дмитрий Картушин**
    начальник отдела продаж Citroën
15. **Сергей Жидков**
    начальник отдела продаж коммерческой техники

ВОЛГОГРАД

16. **Евгений Протасов**
    руководитель отдела продаж Mitsubishi
17. **Елена Тарарина**
    руководитель отдела продаж Ford
18. **Кристина Исакова**
    руководитель службы персонала региона Волгоград

Нам 21 год: заряжаем позитивом!

В этом году нашей компании исполнился 21 год. Представляем вам фотокадры с праздника!!!

В полете — только вместе, *Нижний Новгород*

Вот это мой размерчик, *Нижний Новгород*

Сила — в единстве, *Астрахань*

Оставим свой след в истории, *Астрахань*

Связанные одной цепью, *Астрахань*

Куда ни глянь, всюду красные, *Нижний Новгород*

Шагаем в ногу, *Нижний Новгород*

Победа за нами,
Нижний Новгород

Умеем работать
и умеем отдыхать,
Саратов

Точно попал,
Нижний Новгород

Красных футболок
хватит на всех,
Волгоград

С улыбкой
и упорством
вырвем победу
у конкурентов,
Нижний Новгород

Главное —
спокойствие,
Нижний Новгород

Все равно вытянем,
Нижний Новгород

По конкуренту
не промахнусь,
Нижний Новгород

Так мы радуемся
каждой победе,
Астрахань

Таким стал 21-й день рождения «АГАТа»: солнечным и эмоциональным, сильным и радостным, смелым и решительным. И все потому, что мы не только работаем в одной большой команде, мы вместе РАСТЕМ!!!

КАЧЕСТВО КАК ПРИЗНАК ПРОФЕССИОНАЛИЗМА

На фото: Елена Исинбаева, олимпийская чемпионка

Текст: Анастасия Сергеева

После окончания института я решила для себя, что для хорошей работы мне необходимо подучить английский язык. Со свойственным выпускнику рвением я записалась на курсы и успешно их окончила. Однако на устройство на «хорошую» работу это не повлияло — не профессионал я в английском. Уровень школьной и вузовской подготовки по иностранным языкам оставляет желать лучшего. После нескольких лет работы я поняла, что английский мне не пригодился. Конечно, хорошо бы, если бы он был, но без постоянного общения с носителями языка качество знаний ослабевает. Это, знаете, как из области физиологии — все, что не тренируется, отмирает за ненадобностью. Как мышцы без физической нагрузки слабеют и дрябнут, так же и наши знания и способности утрачиваются без постоянного совершенствования, а качество работы соответственно падает. Сегодня мы решили поговорить о качестве и его важности в нашей жизни и работе.

Автобизнес — это направление сродни медицине: столь же ответственное и требующее наивысшей степени профессионализма. Автомобиль можно сравнить с человеческим организмом со своими сосудами — проводами, клапанами — винтиками, сердцем — двигателем, легкими — выхлопной системой и мышцами — тормозами. Согласитесь, что вовремя замененный трос, тормозные колодки и качественно установленное колесо может спасти не только автомобиль, но самое главное — жизнь человека. Поэтому качество в нашей работе очень важно. При этом качество — это ключевой признак профессионала в любой сфере деятельности.

Профессионализм — наше все, а имидж приложится

Конечно, мы понимаем, что надо работать качественно, по стандартам, чтобы наилучшим образом соответствовать ожиданиям клиентов. Больше того — у нас все для этого есть: помещения, инструменты, программы, оборудование, отлаженные бизнес-процессы, грамотные руководители... По сути, правильно выстроенный рабочий процесс уже подразумевает правильный результат, качественный продукт или услугу. Но все же иногда качество страдает. Почему мы позволяем себе лавировать на грани «качественно на 100%» или «качественно на порядок ниже»? Что это: лень, русский авось, сбой рабочего процесса или непрофессионализм? Давайте ответим на этот вопрос так. В чем измеряется профессионализм? В четком следовании стандартам. Это раз. В качественно выполненной работе. Это два. В оправданных ожиданиях клиентов. Это три. В признании собственных ошибок и полной ответственности за них. Это четыре. Во внимательном отношении к деталям

Анастасия Сергеева, выпускающий редактор

(заметим, не к мелочам, ведь мелочей в нашем деле не бывает — вы помните). Это пять. Шесть, семь... каждый может продолжить счет, расставляя свои профессиональные приоритеты.

Перемены начинаются с каждого из нас

«Не дай вам бог жить в эпоху перемен» — гласит древняя китайская мудрость. Да, эту мудрость разделяет, наверное, большинство сотрудников нашей (да и не только) компании. «АГАТ» стремительно меняется: новшества касаются программного обеспечения, схем внутренних процессов, процедур согласования, логистических маршрутов... А нам эти перемены как кость в горле: «Опять все меняется! Ну работали же раньше без этого, и все было хорошо!» Но, как точно подметил Эдвард Деминг, «Вы можете не изменяться. Выживание не является обязанностью». Многими из нас любое изменение воспринимается как угроза нашей безопасности: перемены могут лишить человека привычного статуса, потребовать переобучения, реорганизации процесса работы, усложнения работы или ускорения ее темпа. Поэтому сопротивление переменам — состояние естественное для всех нас. И вместе с тем невозможно повышать качество продуктов и услуг, стать настоящим профессионалом, если не преодолевать в себе инертность, лень и этот пресловутый страх перемен. Посмотрите вокруг: так много интересного появляется в мире практически каждый день, от новых возможностей просто дух захватывает. Посудите сами — если бы мы не преодолели страх перемен, то до сих пор бы передвигались на лошадях, а не на автомобилях, у нас не было бы сотовых телефонов, Интернета и многого другого... Но когда понимаешь, насколько далеко человечество продвинулось с пещерных времен, сила воображения ощущается в полном масштабе. То, что мы имеем сейчас, достигнуто с помощью воображения наших прадедов. То, что у нас появится в будущем, будет построено с помощью нашего воображения и стремления к новым знаниям.

На ошибках учимся

Безусловно, учиться — самый тяжелый труд, тем более когда за плечами остались вуз (а может быть, и не один), с его подстегивающими сессиями и экзаменами. С момента получения заветного диплома приходится заставлять себя учиться. Некоторые не пробуют делать ничего нового из-за страха ошибиться. Но этого не надо бояться. Зачастую человек, потерпевший поражение, узнает о том, как побеждать, больше, чем тот, к кому успех приходит сразу. Как положительный, так и отрицательный опыт очень важен. Учиться на своих и чужих ошибках необходимо и естественно, это часть нашей человеческой природы, и каждая ошибка может стать шагом к самосовершенствованию и профессионализму. Ведь профессионал — не тот, кто не делает ошибок, а тот, кто ошибки делает редко, их признает и использует для дальнейшего продвижения в своем мастерстве. Если способность видеть свои ошибки «замыливается», профессионал проникается верой в свою непогрешимость; такая потеря бдительности чревата неприятностями. Это похоже на то, как пик автомобильных аварий приходится на второй год вождения, когда водители склонны поверить, что теперь-то с ними ничего случиться не может, и проявляют меньше осмотрительности.

Внимание, конкурс! Найдите в журнале спрятанные буквы и сложите из них слово по теме номера. Ждем ваши ответы до 15 февраля! Пишите redaktor@agatgroup.com Среди правильно ответивших будут разыграны призы.

Качественные коммуникации — путь к успеху

Как общаться с недовольным клиентом, что сказать нерадивому поставщику — с подобными вопросами сталкивается любой. И тогда исход ситуации во многом зависит от нашего умения контактировать с разными людьми в разных условиях. Если мы чувствуем, что таких навыков у нас недостаточно, это поправимо, можно понаблюдать за успешными коллегами, пойти на тренинг или почитать соответствующую литературу. Умные люди всегда задают вопросы. Спрашивайте себя и других людей, чтобы найти решение. Это позволит вам узнавать новое и анализировать собственный рост.

Вникая в детали, расширяем горизонты

Достичь необходимого уровня качества во многом означает щепетильность и даже дотошность. Заметьте, как профи готовят серьезный проект: они изучают все до самых мелких деталей, вникают в суть, хладнокровно отсеивают даже более или менее пригодные идеи, пока не останутся самые лучшие. Они критикуют себя, стараясь добиться идеала в работе. И это — основное качество профессионала. Именно здесь кроется разница между рядовым специалистом и Профессионалом.

«Я делаю свою работу хорошо, зачем мне больше?» — скажет кто-то из нас. А посмотрите на чемпионов мира; им ведь по сути не с кем соревноваться: их рекорды и достижения — единственные. Поэтому они начинают с себя и соревнуются с собой вчерашним. К примеру, Елена Исинбаева не установила бы 27 мировых рекордов, а Михаэль Шумахер вряд ли одержал бы 91 победу в гонках «Формула-1», если бы они остановились и не ставили себе новые, более высокие цели. Профессионал будет ставить задачи выше, сложнее, расширять горизонты и находить новые решения. Ведь, в конце концов, именно такой подход делает работу интересной. Повышение своего профессионального уровня — бесконечный процесс. Поэтому так важно, любим ли мы свое дело. Плодотворная деятельность может даже замедлять процесс старения, не говоря уже о том, что это приносит радость и удовлетворение.

Мы можем долго говорить о том, что успех компании — дело каждого из нас, но главное — это понять, что именно каждый из нас выводит компанию на качественно новый уровень и участвует в негласном соревновании (хочет он того или нет), вовлечен в рыночные баталии, каждый на своей позиции. Это не просто команда «АГАТ» соревнуется с командой конкурентов, а наш администратор салона ГАЗ соревнуется с администратором салона-конкурента, продавец-консультант показывает, насколько лучше он работает, чем продавец-конкурент, слесарь по ремонту доказывает, насколько мастерски он ремонтирует автомобиль... Именно от качества работы каждого зависит, к кому придет клиент в первую очередь — в «АГАТ» или к другому дилеру, останется ли он приверженным компании или уйдет к конкуренту.

TOYOTA НАУЧИЛА НАС РАБОТАТЬ ПО СТАНДАРТАМ

С момента основания «АГАТ-Логистик» в 2006 году мы специализировались на перевозках автомобилей Горьковского автозавода. Благодаря этому сотрудничеству логистическое направление компании стало расти и развиваться. Однако с течением времени и появлением в ассортименте автомобилей иностранного производства стало понятно, что нам необходимо сотрудничать и с зарубежными партнерами. Так, с февраля 2011 года «АГАТ-Логистик» стал одним из перевозчиков компании Toyota. О том, какие принципы и стандарты стали главенствующими, какие требования к качеству предъявляет японский автопроизводитель и что пришлось изменить в работе направления, чтобы соответствовать новым требованиям, рассказывают Алексей Шадымов и Максим Самарин.

Алексей Шадымов, директор «АГАТ-Логистик»

Максим Самарин, директор по перевозкам

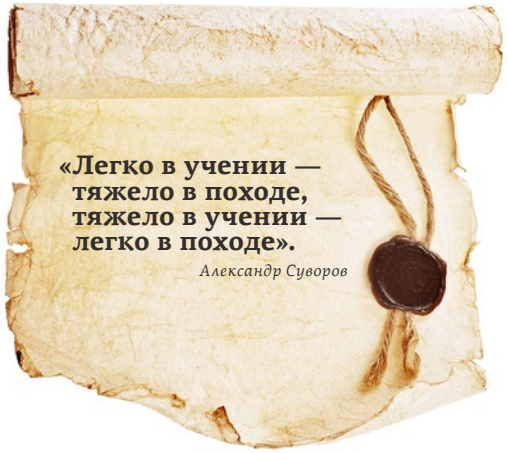
Мало сказать, что сотрудничать с «Тойотой» хотят все. Прямой контракт с японским производителем легендарных автомобилей — это престиж, выход на принципиально новый уровень и показатель высокого уровня профессионализма. До 2011 года у компании Toyota был один официальный перевозчик, но для повышения качества перевозок у партнеров должна быть конкурентная среда, поэтому количество их официальных контрагентов по перевозкам автомобилей увеличилось до четырех, в числе которых был и «АГАТ-Логистик».

Почти год компания Toyota тщательно оценивала работу перевозчиков и в итоге ввела систему KPI*. Если раньше мы работали по старинке, как привыкли, то теперь нам нужно было соблюдать правила именитого заказчика и срочно перестраивать наши внутренние бизнес-процессы под новые стандарты.

*KPI — ключевые показатели эффективности

Качество — стандарт Toyota

Все свои бизнес-процессы и бизнес-процессы партнеров Toyota подчиняет задаче удовлетворения клиента. Один из принципов компании Toyota: потребитель должен получать качественный продукт в нужное время и в нужном количестве. Исходя из этого, главные требования, которые предъявляются к нам сегодня, — это четкое соблюдение сроков и отсутствие дефектов на автомобилях после перевозки. Представьте себе, что вы покупаете автомобиль Toyota, а вам в салоне говорят, что не знают, в какое время придет заказанное вами авто, — такая ситуация для Toyota неприемлема. Этим принципам подчинены все внутренние бизнес-процессы японского автогиганта, поэтому от своих партнеров они требуют неукоснительного следования установленным стандартам.



Когда наша работа подверглась строгой оценке заказчика, мы столкнулись с тем, что показатели «АГАТ-Логистик», увы, не были на лидирующих позициях. Мы честно признались себе, что наши бизнес-процессы не соответствуют высоким стандартам и требованиям заказчика. Тогда мы стали анализировать ситуацию: что мы делаем не так, почему наши автовозы опаздывают на погрузку и разгрузку, почему автомобили при перевозке получают сколы, часто ли появляются дефекты на одном и том же месте, что можно изменить в данной ситуации. И мы стали учиться. Открыли учебный класс, который работает на постоянной основе. Сейчас здесь каждые вторник и четверг проходят обучение водители, разбирая правила дорожного движения, вопросы сопроводительной документации, особенности крепления и перевозки автомобилей, а каждую среду организуются практические занятия на близлежащей территории.

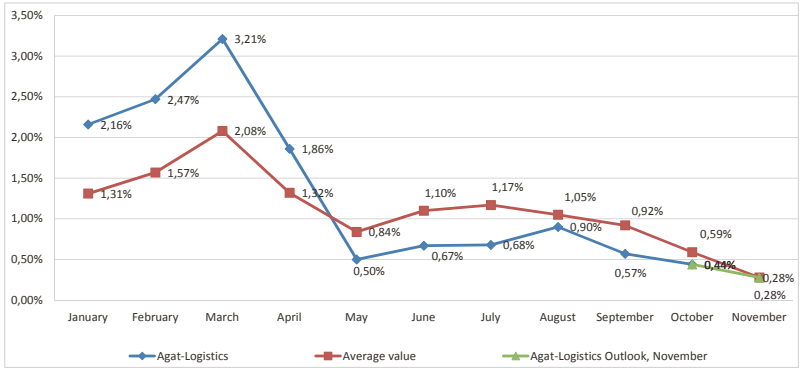
ЗНАЕТЕ ЛИ ВЫ, ЧТО:
автовоз должен прибыть на пункт разгрузки в чистом виде. Разгрузо-погрузочные работы следует осуществлять в спецодежде, защищающей автомобили от соприкосновения с молниями, пуговицами и т. п.

Чтобы взять под контроль оценку перевозок, мы организовали службу качества. Здесь мы анализируем каждый случай повреждения автомобиля — будь то сколы, царапины или вмятины. При любых дефектах оценке подвергаются способ транспортировки, местоположение автомобиля на автовозе, способ крепления, особенности дорожного покрытия (ремонт дорог и пр.) и выясняются причины повреждений для предотвращения подобных дефектов в будущем. В частности, мы пришли к выводу, что нельзя опускать боковое стекло без его предварительной очистки и нельзя включать стеклоочиститель лобового стекла, так можно избежать царапин и потертостей на них. Появление царапин на бамперах удалось предотвратить, установив упоры дальше на 10 см. Также мы сдвинули первый автомобиль на платформе чуть назад, чтобы не разбивался задний фонарь при крутом развороте автовоза. К тому же мы ввели жесткие требования об отсутствии на платформе посторонних незакрепленных предметов, которые могут стать причиной появления вмятин и царапин на кузовах перевозимых автомобилей. К каждому нюансу, каждому моменту перевозок мы стали относиться очень внимательно.

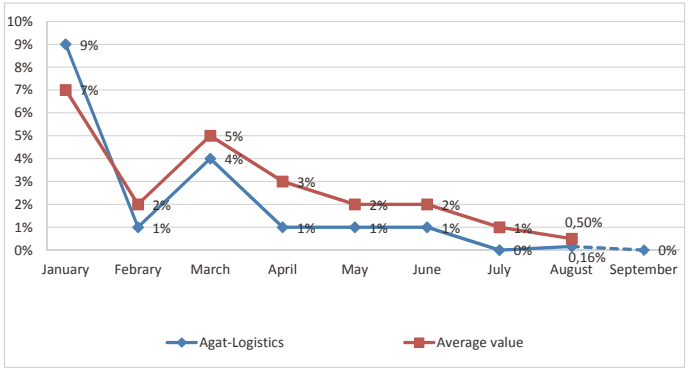
Не ошибается только тот, кто ничего не делает

На основании полученных знаний и списка наших ошибок нам пришлось заново выстроить всю систему организации перевозок, пересмотреть внутренние бизнес-процессы, чтобы исключить опоздания и дефекты при транспортировке автомобилей. «АГАТ-Логистик» преобразился кардинально: у нас появилось четкое планирование, жесткие нормативы и даже стратегический запас резервных автовозов, которые уже не раз помогали нам успеть в сроки, когда автовоз ломался на дороге или не мог выехать в условиях снежных заносов.

Конечно, нам было тяжело понять и быстро приспособиться к новым правилам, иногда даже было желание поспорить: например, когда нам присваивали не тот грейд, который мы ожидали (у Toyota все логистические партнеры ранжируются по степеням — грейдам в зависимости от качества и сроков исполнения обязательств, предусмотренных договором). На основании результатов анализа за месяц распределяются объемы перевозок на следующий период, то есть от качества нашей работы зависела наша загрузка и выручка в будущем. Поначалу инновации воспринимались в штыки и самими водителями. Посудите сами: за один небольшой скол на заднем бампере водителю пришлось пройти по всем инстанциям и руководителям с объяснениями причин полученного автомобилем дефекта. Новичок мог бы подумать, что здесь все сошли с ума. Однако сейчас отношение совсем другое. Водители понимают значимость работы с таким заказчиком, как



Дефекты



Опоздания

Toyota. Те, кто хоть раз побывал на заводе в Шушарах или логистическом центре в Усть-Луге под Санкт-Петербургом, понимают, что требования, которые предъявляют заказчики к партнерам, они в первую очередь применяют у себя: здесь все организовано четко, без задержек и лишних бюрократических проволочек, на загрузку автомобилей уходит не больше часа. К тому же высокое качество перевозок увеличивает и уровень дохода.

Водители сейчас тоже перешли на грейдовую систему работы: оценивается не только пунктуальность и отсутствие дефектов при транспортировке автомобилей, но и коммуникативные навыки, оперативность реагирования на проблему в пути (к слову сказать, водитель должен информировать специалиста по логистике о любых задержках в дороге — по причине затора или замены колеса), грамотность в работе с документами, вежливость в общении, умение качественно осуществлять погрузку-выгрузку автомобилей, бережная транспортировка, соблюдение инструкции по пути следования автовоза (вставать только на охраняемых стоянках и пр.), правила поведения в дилерском центре.

Делимся опытом и выходим в лидеры

С весны 2012 года «АГАТ-Логистик» вышел на качественно новый уровень оказания транспортных услуг. Сократились претензии и дефекты по всем перевезенным автомобилям, подход партнеров к процессу сильно дисциплинировал и привил хорошие качества водителям и другим службам. Водители стали относиться к перевозимым автомобилям не как к грузу, а с пониманием того, что клиент завтра будет покупать этот автомобиль, и все, кто задействован в этом процессе, настроены только на положительную лояльность клиента, учитывая именитый бренд, который многие годы завоевывал усердным трудом свое имя на мировом рынке.

Вот уже четыре месяца подряд автовозы нашей компании приходят вовремя на пункты загрузки и доставляют автомобили в четко назначенный срок. Удалось добиться и снижения количества дефектов при транспортировке. Концерн Toyota высоко оценивает качество нашей работы и при положительных результатах корректирует загрузку наших автовозов в большую сторону, что является отличной мотивацией и хорошим стимулом роста и развития всех сотрудников любого уровня, задействованных в работе с ООО «Тойота Мотор».

Таким образом, Toyota регулирует уровень бизнеса своих подрядчиков независимо от того, крупный это поставщик или мелкий, известный или нет. Главное — правильно выстроенные бизнес-процессы, которые дают заведомо правильный результат.

Стоит отметить, что полученный опыт транслируется и на работу с другими заказчиками. К примеру, перевозя автомобили ГАЗ, водители информируют службу логистики о возможных задержках или проблемах, возникающих в пути. А при заключении контрактов с Volkswagen Group претензий по качеству не было ни разу — стандарты качества Toyota работают везде. Перенесли мы эти принципы и на работу внутри всей компании «АГАТ».

На шаг впереди

Не все вопросы, возникающие при погрузке автомобилей, можно решить удаленно, поэтому для оперативного реагирования и консультативной помощи представители «АГАТ-Логистик» работают в портах получения автомобилей — в Шушарах и Усть-Луге.

Опережая желания заказчика, мы разрабатываем для Toyota дополнительные сервисы. В «АГАТ-Логистик» уже работает автоматизированная система оповещения, когда дилер получает SMS-уведомление и e-mail о времени загрузки автовоза автомобилями со списком VIN-номеров; такое же напоминание заказчик получает за сутки и за два часа до планируемого прибытия автовоза в дилерский центр. Благодаря данной услуге клиент может достоверно узнать о дате прибытия своего авто, а дилер четко планирует предпродажную подготовку машины. Сейчас идет работа над онлайн-порталом, на котором можно будет отслеживать передвижение автовозов в режиме реального времени. В ближайшее время сервис начнет свою работу. Заметим, «АГАТ-Логистик» первым из подрядчиков автоматизировал процесс информирования дистрибьютора!

Шаг за шагом, ломая стереотипы, «АГАТ-Логистик» вышел в лидеры по перевозкам автомобилей компании Toyota. Изменения, которые коснулись внутренних бизнес-процессов службы логистики, наложили свой отпечаток и на взаимоотношения в коллективе: появилась не просто дружеская поддержка и наставничество, но и ответственность за общее дело. Каждый понимает: если он сделает свою работу некачественно — он подведет всю компанию, лишив ее необходимого объема перевозок. Хотелось бы обратиться ко всем сотрудникам: давайте налаживать наши внутренние бизнес-процессы, делать их более грамотными и правильными, а результат не заставит себя ждать. У нас в «АГАТ-Логистик» это сработало. Еще мы желаем каждому в нашей компании не бояться признавать свои ошибки, ведь это уже шаг к их исправлению и победе.

3 ПОКАЗАТЕЛЯ, ПО КОТОРЫМ TOYOTA ОЦЕНИВАЕТ ЛОГИСТИЧЕСКУЮ КОМПАНИЮ:

- **дефекты, уровни и количество повреждений;**
- **backlogs — опоздания на загрузку в портах;**
- **delays — задержки на разгрузку в ДЦ;**
- **0% — норма по опозданиям;**
- **1% — допустимый показатель дефектов при перевозке (например, из 5000 авто возможно 50 сколов).**

ЭФФЕКТИВНОСТЬ НАЧИНАЕТСЯ С ФИНАНСОВОГО ПЛАНИРОВАНИЯ

Успешность компании во многом зависит от качества технологий, в том числе и технологий управления финансовыми ресурсами. Четыре года назад нам приходилось работать в условиях нехватки текущих финансовых средств, а сегодня управление финансовыми потоками поставлено на автоматизированную основу. Не все работают с программой «Казначейство», но эта система стала одной из ключевых в проведении антикризисной программы. Какие проблемы решает данная система, как помогает повышать качество распределения финансовых потоков компании, какие правила пригодятся пользователям, — об этом рассказывает начальник отдела управления ресурсами Татьяна Маркова.

Татьяна Маркова

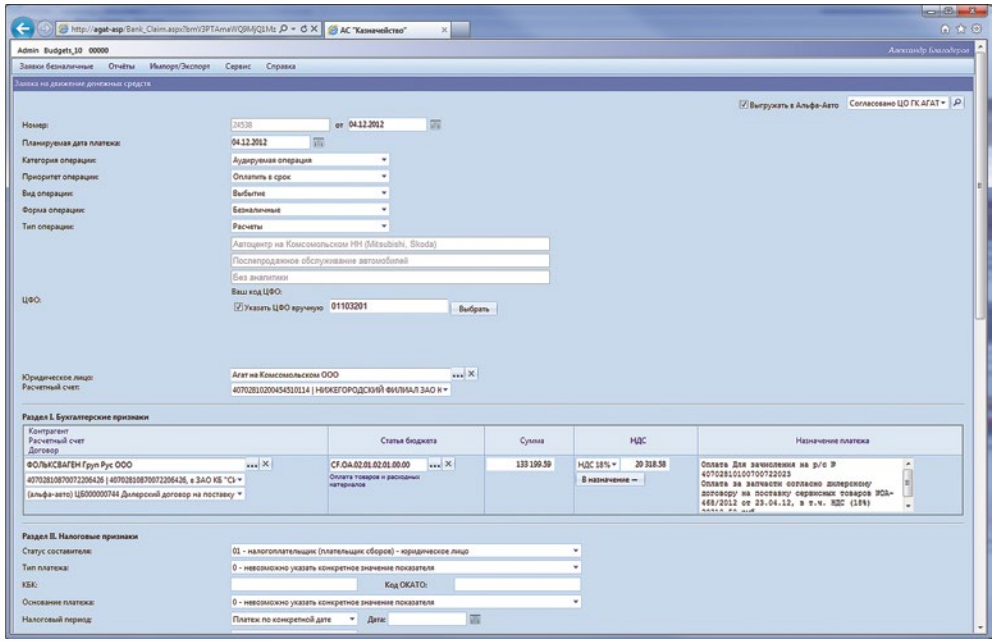
Автоматизация жизненно необходима

Сегодня у ГК «АГАТ» разветвленная структура: 37 дилерских центров в семи регионах России. До 2008 года бухгалтеры в подразделениях самостоятельно управляли расчетными счетами и осуществляли платежи на основании имеющихся договоров, счетов и накладных. При таком подходе возможности оперативно контролировать исполнение платежей у компании не было. Нередко платежи осуществлялись не по графику, предусмотренному договором, а по факту поступления документов. Поэтому выплаты, которые можно было отложить, проводились раньше времени, первостепенные же, напротив, задерживались. Разовый платеж превращался в проблему — требовалось согласие центрального офиса на его проведение, для чего приходилось вести электронную переписку.

Спланировать финансовые потоки было очень сложно. От нескольких десятков представительств поступали реестры предстоящих платежей по старинке в таблицах Excel. Продолжительное время уходило только на то, чтобы составить сводный план. Поскольку расчеты с контрагентами велись подразделениями самостоятельно, выделить внутригрупповые операции было совсем не просто. К тому же подразделения вводили в учетные системы сведения о контрагентах по-разному, из-за отсутствия унификации в базе данных появлялось множество одинаковых контрагентов. Учитывая эти факты и навалившийся экономический кризис, мы были вынуждены оптимизировать наши внутренние бизнес-процессы, в том числе и процесс управления финансами. Можно сказать, что оптимизация денежных потоков стала тогда для компании «АГАТ» не только стимулом для выстраивания системы управления деньгами, но и вопросом выживания в условиях кризиса.

«Время дороже всего».

Александр Суворов



Решение найдено, вернее, разработано

Чтобы сделать прозрачной систему финансового управления, контролировать расходуемые средства, получать оперативную информацию о финансовом состоянии подразделений, отслеживать выполнение плановых показателей бюджета, специалисты нашей IT-службы разработали специальную программу. С 2009 года благодаря данной разработке управление финансовыми потоками поставлено на автоматизированную платформу. С того времени стало возможным контролировать финансы по всей группе компаний, производить расчеты по обязательствам всех юридических лиц, вовремя гасить кредиты и подбирать оптимальные варианты финансирования.

Эволюция или революция?

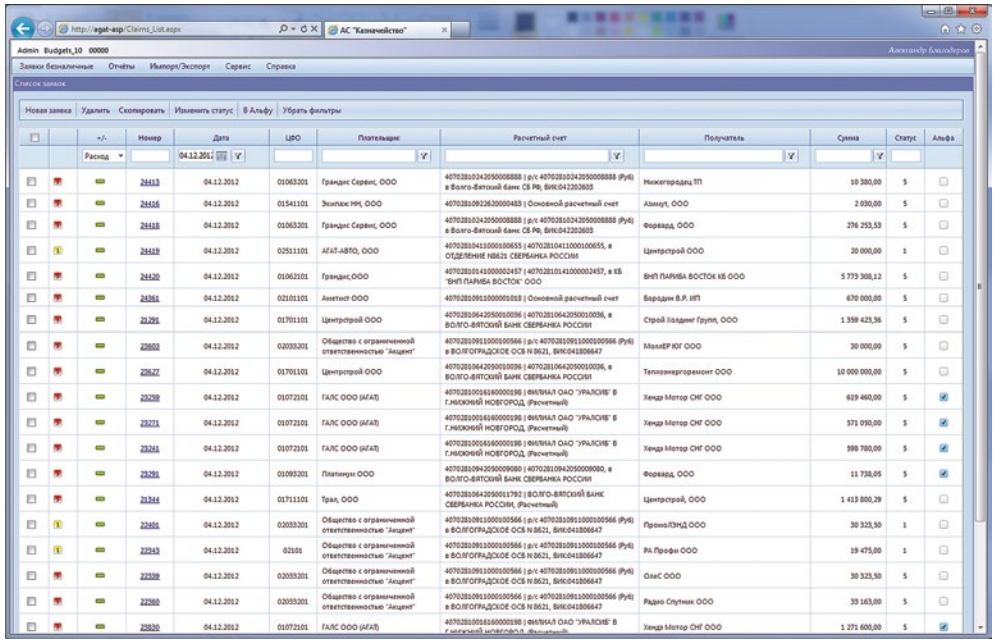
В 2009 году мы выстраивали систему «Казначейство» исходя из текущей потребности, но с учетом дальнейшего развития программы. Запуская систему, мы столкнулись с дополнительными затратами, с привлечением дополнительных ресурсов и, конечно, с нервами и непредвиденными нагрузками. Естественно, любые изменения встречают противодействие, проходят этап адаптации, и только потом повышается эффективность бизнес-процесса. Первыми, кто начал работать с данной системой, были дилерские центры Lexus и Infiniti в Нижнем Новгороде. «Ничего не работает!», «Не могу внести контрагента», — примерно такие претензии звучали в наш адрес. Был период, когда даже стоял вопрос о возвращении к прежней схеме работы, но спустя время сами сотрудники изъявили желание не отключать систему, так как она гораздо удобнее в использовании и значительно повышает эффективность работы.

Ура, заработало!

Как работает система: финансист в любом подразделении, в любом регионе делает заявку на оплату, затем заявка проходит согласование с руководителем и проверку правильности заполнения, платежеспособности данного юрлица, после чего заявку берут в работу специалисты единого расчетного центра в Нижнем Новгороде. ▶

АС «Казначейство» — действительно шаг в будущее, однако у данной программы есть большой недостаток: ее отстраненность от других ПО оперативного, управленческого учета и Единого реестра договоров. Именно с этим связаны наибольшие трудности в использовании этой программы — эти проблемы призвано решить «Казначейство» в новой форме. Процесс обязательного отслеживания наличия корректно оформленных договорных отношений с контрагентами, четкое соблюдение условий договоров на этапе формирования платежей также является достижением, связанным с внедрением АС «Казначейство». Усовершенствование данного процесса путем создания возможности просмотра сканированных версий, необходимых соглашений с получателями денежных средств ГК «Агат» непосредственно из АС «Казначейство» позволит существенно снизить трудозатраты и повысить уровень финансовой дисциплины ответственных подразделений.

Татьяна Кузнецова
Начальник финансового отдела (Коммерческая деятельность), г. Астрахань



Реестры платежей формируются в системе каждое утро до 11:00. Затем до 15:00 их обрабатывают и проводят специалисты расчетного центра, то есть создают платежные поручения и отправляют через систему «Клиент-банк». Отметим, что операционный день в банках заканчивается в 16:00, поэтому так важно, чтобы заявки на оплату к нам поступали не позднее 11:00.

Мыслим по-новому

У системы «Казначейство» есть серьезные результаты. Замечу, что для «АГАТа» это была первая система, которая заставила нас оперировать не штуками проданных автомобилей, а финансовыми категориями: денежный поток[2], дефицит[3] и ликвидность[1]. Программа «Казначейство» позволила вести контроль, планировать и управлять финансовыми ресурсами в масштабах компании. Теперь подразделения могут не привлекать банковские кредиты, а оперативно пользоваться свободными денежными ресурсами других юридических лиц «АГАТа». Финансовый центр получил возможность контролировать исполнение бюджета и исключить несанкционированные платежи. Процесс прохождения финансовой заявки сократился до одного дня. Раньше для каждого юридического лица обязательным было присутствие на местах финансиста и бухгалтера по расчетному счету. Сегодня не надо приходить в ФРЦ, можно работать с ним на отдалении: идет полный обмен всеми необходимыми данными. А переход на единое расчетно-кассовое обслуживание позволил минимизировать затраты на банковское обслуживание. Пропускная способность расчетного центра значительно увеличилась — до 1500 платежей ежедневно.

Результатом работы системы «Казначейство» стала возможность юридическим лицам группы компаний пополнять свои оборотные средства внутренним займом между подразделениями, без привлечения дополнительного внешнего финансирования. Процедура по расчетно-кассовому обслуживанию стала намного проще. Так, группа компаний получила возможность оперировать всей массой денежных средств, находящихся в данный момент на расчетных счетах подразделений. Обновление системы финансового планирования позволило упростить процесс согласования платежей, сократить время на проверки соответствия данных в документах, наладить четкий контроль исполнения платежей. Существенно улучшилось качество краткосрочного планирования. Кроме того, поскольку учетные системы модифицировались собственными силами, сроки работы над новой системой оказались короче, а затраты — меньше, чем пришлось бы нести при обращении к сторонним консультантам.

«Казначейство»: взгляд в будущее

И все-таки мы должны понимать, что время ставит новые задачи, необходимо совершенствовать и эту систему. Сегодня «Казначейство» переживает уже третье перерождение, или, по-нашему апгрейд. Если на начальном этапе было важно внедрить процесс управления денежными потоками, то сейчас программа позволяет уже подключить функцию бюджетного контроля. В частности, владельцы бюджета имеют доступ к заявкам в рамках своего ЦФО, они могут отслеживать изменение статуса заявки, факт ее оплаты в режиме онлайн.

В настоящее время данная система уже использует новые справочники, аналитики, которые разработаны с учетом требований новой системы бюджетирования 2013 года. То есть, запуская новую версию «Казначейства», мы уже готовим пользователей к новой системе бюджетирования.

Безусловно, сложности есть и сейчас. Хорошо, что такую программу мы запустили заблаговременно. Мне «Казначейство» представляется этаким ледоколом, который с трудом, ошибками и корректировками пробивается вперед. Но это правильно, потому что это позволит нам подготовиться к работе новой системы заранее, ведь 2013 год не за горами, а новая система бюджетирования начнет функционировать уже с 1 января будущего года.

в среднем

1500

операций по перечислению денег совершают специалисты расчетного центра ежедневно

Самая частая проблема, с которой обращаются пользователи, это изменения справочников, например контрагентов и их расчетных счетов, т.к. в « Казначействе» используется централизованный справочник на всю группу компаний. Мы стараемся освободить пользователей от ручного труда по переносу данных, поэтому для поддержания справочников в актуальном состоянии, сотрудники аналитического отдела оперативно вносят изменения в общий каталог. В основном, наши сотрудники работают с программой 1С, поэтому зачастую сложно перестроиться на работу через интернет-браузер. Необходимо, чтобы информация отражалась оперативно, а так как в разных подразделениях разные программы и версии, процесс усовершенствования продолжается.

Александр Благодеров,
руководитель проектов по IT (Н. Новгород)

[1]Ликвидность — платежеспособность. [2]Денежный поток, или поток наличных денег, — сумма, состоящая из полученных или выплаченных денег, распределенных во времени. [3]Дефицит — превышение расхода над доходами.

ИЗ КЛИЕНТОВ В КОНТРОЛЕРЫ КАЧЕСТВА

Автомобиль давно перестал быть роскошью и все чаще становится привычным спутником нашей активной жизни. Меняется и отношение к обслуживанию автомобилей — водители перестали сами ремонтировать своих железных коней и все выходные проводить в гараже.

Как приятно в сервисной станции встретить закоренелого автомобилиста, который с интересом и трепетом слушает и рассказывает о своем автомобиле… Однако такие клиенты не простят нам ни одной ошибки.

Одним из таких щепетильных клиентов нашей компании стал владелец Hyundai Accent — Александр. Он очень внимательно проверял качество выполнения сервисных работ, которые проводили наши мастера, и довольно резко реагировал, когда выдачу его машины задерживали.

Александр находил любой недочет, любое несоответствие стандартам при сервисном обслуживании его автомобиля — ведь все должно быть сделано по технологии ремонта. В то время он работал водителем в дорожном фонде, и исправное техническое состояние автомобиля являлось его главным требованием.

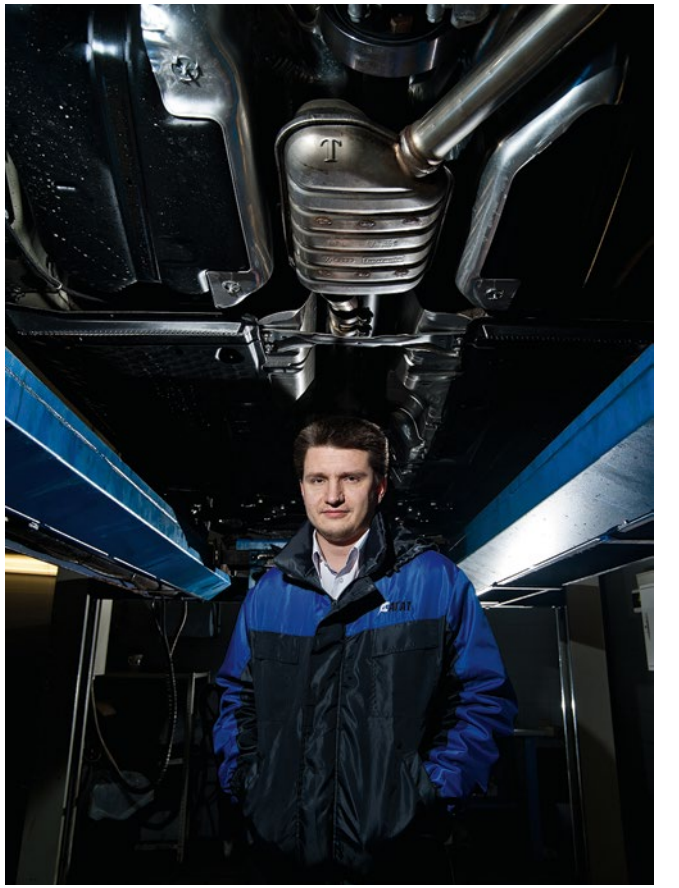
Через некоторое время, измеряющееся двумя или тремя ТО, Александру Рабазову предложили принять участие в эксперименте — работать специалистом ОТК в сервисном центре «АГАТ» на Родионова (Нижний Новгород). Предложение показалось ему и неожиданным, и интересным, так как это соответствовало его профессиональным и техническим навыкам. Ему, как и раньше, предстояло проверять качество выполненного ремонта, но уже всех автомобилей, проходящих ремонт в сервисном центре, и он принял предложение…

«Мы мечтаем об отмене любого контроля в компании, так как верим, что каждый сотрудник будет сам контролировать качество своей работы, а высокое чувство ответственности перед клиентом позволит нам выполнять нашу работу на максимально качественном уровне и не прощать себе ошибок».

Михаил Маковей

Тот период всем запомнился надолго: такого тщательного контроля на сервисной станции до сих пор не было. Замечаний по качеству проведения ремонта было предостаточно, и первое время контролера ОТК принимали настороженно. Однако скоро стало понятно, что контроля много не бывает, контроль важен для клиента, и еще один грамотный взгляд помогает увидеть те недочеты, которые порой не попадают в поле зрения при проведении сложного ремонта. Очень скоро все участники процесса поняли, что контролер качества, как бы строго ни звучало название его должности, помогает выполнять ремонтные работы на совершенно новом уровне, а не считает количество ошибок, чтобы уличить мастера или механика. «Работая контролером качества, я старался быть именно помощником каждому мастеру, чтобы вместе, сообща выполнять работу грамотно. Как говорится, одна голова хорошо, а две — лучше», — говорит Александр. Надо отметить, что должность контролера была введена в компании именно после успешной работы Александра, чтобы снизить количество рекламаций и вывести на новый уровень обслуживание клиентов.

«Работая непосредственно на ремзоне в „АГАТе“, первое время я вникал в суть процессов: кто и где какие работы производит, как заказываются запчасти, как машина заходит на подъемник и другие тонкости. Уже вникнув в суть процесса ремонта, я понял, насколько серьезен подход к ремонтным работам. И теперь как давний клиент могу с уверенностью сказать, что все задержки по срокам, которые случаются у нас, — оправданные: ремонт может быть сложным, бывают случаи, что не всегда приходят вовремя запчасти. Много нюансов, которые приходится учитывать и которые не видны за пределами ремзоны», — считает он.



Александр Рабазов

Для повышения оперативности и более четкой работы службы тогда была введена система контроля качества по примеру Toyota, разработаны листы контроля качества для каждого специалиста — механика, диагноста, агрегатчика, развальщика, которые заполняют их по результатам осмотра поступающего автомобиля и в процессе ремонта. Многие процессы были регламентированы, а для проведения технического обслуживания были разработаны технологические карты техобслуживания, позволяющие механику проводить самопроверку по всем необходимым операциям в процессе ремонта.

Безусловно, компания не оставила без внимания такого технически грамотного специалиста, желающего разбираться в процессах и улучшать их, — сегодня Александр работает мастером ремонтной зоны сервисного центра «АГАТ» на Родионова.

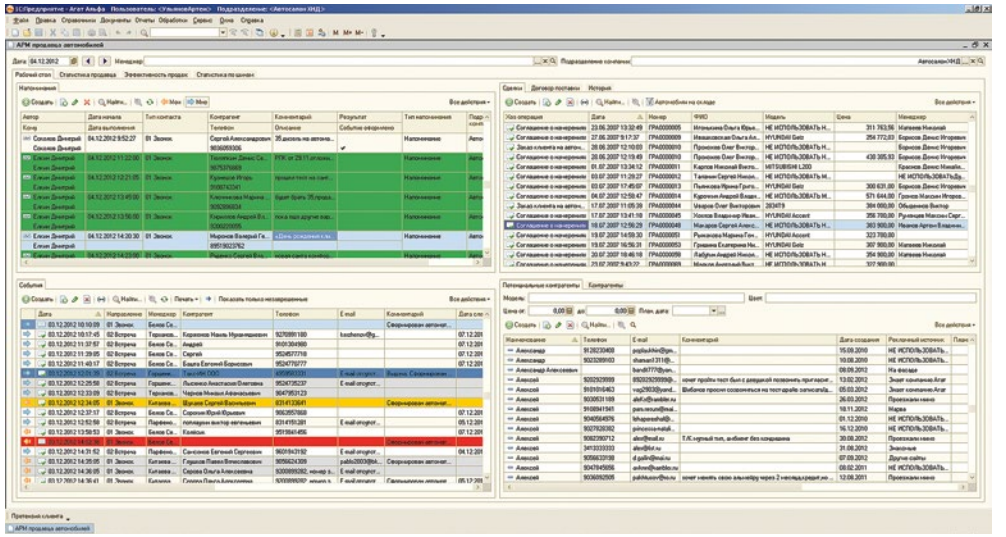
Путь к сердцу клиента лежит через... CRM

Продажи 2006–2008 гг. позволяли нам активно расти и строить работу с клиентами, делая записи в ежедневнике, и мы не задумывались о ведении единой базы данных. Однако увеличивающаяся конкуренция заставила нас обратить свой взор на качество работы с клиентами. Наша забота о тех, кто покупает автомобили, перешла на качественно новый уровень с началом работы системы CRM. О том, как разрабатывалась и внедрялась единая база данных, рассказывает заместитель директора по продажам автомобилей иностранных брендов Артем Ульянов.

Начну, пожалуй, с небольшой предыстории. Раньше в дилерском центре Ford на Комсомольском (Нижний Новгород) менеджеры отдела продаж использовали толстые ежедневники, полученные от дистрибьютора. Тот ежедневник был формата А4, имел 365 страниц и инструкцию на 20 листах, в отличие от стандартных органайзеров эта книга напоминала первые два тома «Войны и мира» Льва Толстого. Сколько труда стоило заносить в него новых клиентов, раз от раза переписывать постоянных клиентов на нужную дату с необходимой контактной информацией, маркой авто владельца, и вместе с этим анализировать результаты продаж и планировать новые встречи, коммерческие предложения, тест-драйвы, контракты...

Конечно, без подобного ежедневника процесс взаимодействия с клиентом не построить, но и в таком виде работа велась не всегда эффективно. Получить информацию о том, на каком этапе находится каждый клиент (тест-драйв, выбор автомобиля, оформление кредита, получение авто, прохождение первого ТО и т. д.) удавалось только менеджерам, подобным Юлию Цезарю. А о том, чтобы позвонить новому владельцу автомобиля в определенное время, к примеру, через год, приходилось вспоминать с трудом, тем более что ежедневник к тому времени уже устаревал.

Артём Ульянов



Поэтому в 2008 году инициаторы начали разрабатывать систему CRM. В проектную группу входили Михаил Маковей, Артем Морозов, Анна Денисова, Сергей Баруздин и Артем Ульянов. Уже в начале 2009 года менеджеры по продажам начали работать с программой. Тогда повезло стать первыми в освоении нововведения дилерскому центру Ford на Комсомольском, так как здесь уже знали, какую информацию о клиентах нужно фиксировать и как она в дальнейшем пригодится в работе. Данную программу они восприняли как надежного помощника, который значительно ускорил работу по ведению клиентских баз данных и помог стать более организованными. Затем в число пользователей вошли менеджеры по продажам ДЦ Hyundai на Московском шоссе, а в инициативную группу по модернизации программы вошли Галина Тихонова, Сергей Шибанов и Сергей Шеянов. Отмечу, что во время внедрения программы все замечания наших сотрудников были конструктивными и помогли нам унифицировать систему CRM для работы всех дилерских центров независимо от представленного бренда.

Повышаем уровень заботы о клиенте

Информацию о каждом клиенте, посетившем наши автосалоны, менеджеры заносят в базу данных: номер телефона, адрес электронной почты, почтовый адрес, данные об имеющемся автомобиле и предпочтениях на будущий авто. Здесь же сохраняется история о взаимодействиях с каждым из клиентов: тест-драйв, покупка авто, участие в мероприятиях, сервисное обслуживание. Кроме этого программа позволяет анализировать данные и формировать отчеты для принятия решений — например, сегментация клиентов по различным параметрам (географическим, возрастным...), на основе полученных результатов можно планировать те или иные промо-акции, составлять прогноз потребности в тех или иных продуктах компании.

Единая электронная система позволяет в нужное время получать оповещения о встрече или телефонном контакте с клиентом. Теперь мы напоминаем клиенту о необходимости планового техобслуживания, приглашаем на интересные ему клиентские мероприятия, информируем о спецпредложениях и даже поздравляем с днем рождения. Я бы сказал, что мы вышли на новый уровень заботы о клиенте. Это очень важно, особенно в сегодняшних рыночных условиях. Еще важно то, что в компании налажен процесс обучения работе с программой, и каждый пользователь получает всю необходимую информацию. Дарья Кударева проводит грамотный курс, который помогает новичкам освоить азы работы с CRM.

Система CRM
(от англ. Customer Relationship Management — система управления взаимоотношениями с клиентами) — программа, предназначенная для автоматизации взаимодействия с клиентами, в частности для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов путем сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процедур и последующего анализа результатов.

А в планах что?

Но еще важнее расти и развиваться, повышать уровень нашей клиентоориентированности. Для этого нам нужно больше информации о тех, кто покупает автомобили и приезжает к нам на сервисное обслуживание. Зная интересы, хобби, стиль жизни и увлечения наших клиентов, мы сможем предложить тот продукт или услугу, который действительно им необходим, организуем именно то мероприятие, на которое они придут с удовольствием. Таким образом, мы получим возможность понять покупателя как человека, а не как потребителя. В программе уже разрабатываются поля для внесения дополнительной информации. Поэтому данная система — это, прежде всего, инструмент для грамотного выстраивания взаимоотношений с заказчиками. И от каждого, кто работает с клиентом, зависит качество этих отношений: от менеджера по продажам и мастера-консультанта до кредитного и страхового специалистов. Если в отделе продаж, кредитном, лизинговом и сервис-бюро, отделе дополнительного оборудования, тендерном и корпоративном отделах CRM уже работает, то в страховом отделе и в направлении trade-in внедрение этой системы — в ближайших планах. Также в скором времени к программе подключатся и сотрудники направления запчастей. Но и это еще не предел: уже к работающим блокам будет расширен доступ: к примеру, с разделом по сервису смогут работать мастера-консультанты, запчастисты и т.д. К слову сказать, работа над программой продолжается: мы анализируем нововведения дистрибьюторов, наших партнеров, в том числе и зарубежных. Благодаря активным пользователям у нас много своих идей и путей совершенствования системы. Мы отбираем наиболее важные и срочные критерии, которые необходимо доработать и отразить в программе. Можно сказать, что общая цель — глобальный CRM «АГАТ». Уже сегодня мы можем увидеть историю обращений в любое из подразделений внутри ДЦ, у которого установлен CRM, будь то звонок или визит, можем ознакомиться с комментариями по каждому обращению клиента, изучить рекомендации по автомобилю. На основании всех данных есть возможность выработать персональный и индивидуальный подход к каждому клиенту, беря во внимание имеющуюся информацию.

Клиенты на всю жизнь?!

Сегодня CRM работает во всех регионах. Однако на этапе старта программы все же были опасения, связанные с ее быстродействием. Дело в том, что система CRM синхронизируется с программой 1 С и общей сводной базой данных по регионам и дилерским центрам. Тогда наши IT-специалисты решили эту проблему. Что требуется от нас с вами сейчас — это грамотно работать в едином информационном поле, заносить правильные электронные адреса и телефоны, чтобы видеть реальные отчеты и данные о клиентах, вовремя реагировать на сообщения системы и не оставлять без внимания ни одного клиента. Реальные показатели по трафику в салоны и исчерпывающая информация о наших покупателях, полученные из программы CRM, будут верным подспорьем в нашей работе, а наши клиенты получат ту заботу, которой заслуживают и ожидают. В ответ на наши старания клиенты станут для нас клиентами на всю жизнь. Я искренне желаю этого всем нам.

АЛЕКСАНДР СУВОРОВ: КАЧЕСТВО — В ХАРАКТЕРЕ

«Своей отчаянной храбростью, ловкостью и усердием, которое он возбуждал в солдатах, он умел отличиться, хотя был небогат, незнатного рода и не имел связей. Он брал чины саблею. Где предстояло опасное дело, трудный или отважный подвиг, начальники посылали Суворова. Его подвиги были блистательны, мысли глубоки, действия быстры».

Посол Франции в России граф Л.-Ф. Сегюр

«Торопиться делать добро!»

Главное правило Суворова

Наверное, вы удивитесь, почему героем номера стал полководец Александр Суворов, живший в конце XVIII века. Его подвиги вписаны в историю России: взятию крепости Измаил поражались не только наши соотечественники, но и военачальники всей Европы. Такие качества, как неисчерпаемый оптимизм и способность стремительно обучаться на приобретенном опыте, позволили Александру Суворову стать великим русским военачальником, не потерпевшим ни одного поражения за 50 лет военной карьеры. Интересно, что многие из его принципов работают и сегодня и помогают нам становиться эффективнее.

Медаль Суворова — государственная награда Российской Федерации, учреждённая указом Президента Российской Федерации от 2 марта 1994 года

Медалью Суворова награждаются военнослужащие за личное мужество и отвагу, проявленные при защите Отечества и государственных интересов Российской Федерации в боевых действиях на суше, при несении боевой службы и боевого дежурства, на учениях и манёврах, при несении службы по охране государственной границы Российской Федерации, а также за отличные показатели в боевой подготовке и полевой выучке.

Как ни парадоксально, блестящие успехи Суворова-полководца связаны с неудачами в начале карьеры. Поначалу при движении по служебной лестнице он отставал от прочих. В 25 лет он стал офицером, в то время как Румянцев был генералом в 22 года, а Салтыков — в 25! Потом Суворову долго не давали чин полковника, а когда он стал командиром Суздальского полка, то застрял в полковниках на шесть лет!

Но когда началась война — а без войны Суворов просто страдал! — он как будто «выстрелил» собой, его яркая звезда взошла на небосклоне России мгновенно. Суворов — единственный генералиссимус в истории Российской Империи, получивший этот чин в полном соответствии с воинским уставом. Суворов считал, что самый верный способ приучать человека смело смотреть опасности в глаза — не выжидать ее, а идти ей навстречу. Поэтому он такое внимание уделял наступлению, непрерывным маршам, особенно ночным. Даже теперь трудно представить, что его солдаты проходили в день по 80 верст! «Это еще ничего, — шутил Суворов, — римляне двигались шибче, прочтите Цезаря».

Огромное значение имели его личные человеческие качества, сугубо демократический стиль поведения. В век феодальных регламентов, мундиров и регалий, олицетворявших сословные и чиновничьи привилегии, белая сорочка Суворова, в которой он появлялся в самых опасных местах сражения, неизменно воодушевляла войска. Все современники отмечали его недюжинные ораторские способности, лаконизм и афористичность речи. Для русских воинов он всегда оставался отцом-командиром. А вспоминая его известный переход через Альпы, Павел I очень верно оценил действия Суворова: «Побеждая всюду и во всю Вашу жизнь врагов Отечества, Вам недоставало одного — преодолеть и самую природу, но Вы и над нею одержали ныне верх». Тогда, в 1799 году, отправленные в ловушку, фактически на верную смерть, сталкиваясь на каждом шагу с предательством и изменой австрийцев, войска под предводительством Суворова совершили невозможное. Выигрывая местные бои, ускользая из-под носа противника через нехоженые горные тропы, продираясь через горные хребты, считавшиеся непроходимыми, суворовцы явили миру пример, что и из самой проигрышной ситуации можно выйти с доблестью. Совершив 400-километровый переход, они вышли к Рейну, прихватив 1400 пленных французов.

Не было в армии более популярного полководца, чем Суворов. С годами он стал настоящим солдатским любимцем. О его простоте и непритязательности ходили легенды. Правда, легенды о непритязательности Суворова так перемешиваются с реальными фактами, что разделить их трудно, тем более что сам Суворов плодил легенды о себе. Как пишет французский посол, на вопрос о том, верно ли, что Суворов спит одетый, на соломе и даже в ботфортах со шпорами и никогда не расслабляется, тот отвечал, что это неправда: иногда расслабляется — одну шпору отвинчивает!

Продолжая тему легенд и историй, связанных с Суворовым, предлагаем вашему вниманию рассказы о великом полководце, в которых он предстает перед нами реальным человеком: со своими правилами и принципами, победами и поддержкой солдат. Думаем, что нам есть чему поучиться у Александра Суворова и растить в себе стремление к качеству. Как сказал он сам: «Возьми для себя в эталон героя стародавних времен, наблюдай его, иди за ним вослед, поравняйся, опереди — слава для тебя!»

ТУРТУКАЙ

История об умении брать на себя ответственность

Слава Суворова началась с Туртукая.

Суворов только недавно был произведен в генералы и сражался под началом фельдмаршала графа Румянцева-Задунайского против турок. Румянцев был заслуженным военачальником. Одержал он немало побед над противником. Однако эта война поначалу велась нерешительно. Русская армия топталась на месте. Никаких побед, никаких продвижений.

Не терпелось, не хотелось Суворову сидеть на одном месте.

— Одним глядением крепостей не возьмешь, — возмущался он робостью графа Румянцева.

И вот, не спросясь разрешения, Суворов завязал с неприятелем бой. Отбросил противника, погнал и уже было ворвался в турецкую крепость Туртукай, как пришел приказ Румянцева повернуть назад. Суворов подумал: победа рядом, командующий далеко, и ослушался. Ударил в штыки. «Чудо-богатыри, за мной!» И взял Туртукай.

Тут же Суворов написал фельдмаршалу донесение:

«Слава богу, слава вам! Туртукай взят, и я там».

Обидно стало Румянцеву, что молодой генерал одержал победу над турками, а он, фельдмаршал, не может. Да и рапорт в стихах разозлил Румянцева. Решил он отдать Суворова под суд за ослушание и невыполнение приказания.

Те, кто были поближе к Румянцеву, говорили:

— Прав фельдмаршал. Что же это за армия, если в ней нарушать приказы!

Однако большинство офицеров и солдат защищали Суворова.

— Так приказ приказу рознь, — говорили одни.

— За победу — под суд?! — роптали другие.

— Это из-за стишков фельдмаршал обиделся, — перешептывались третьи.

Слухи о расправе над молодым генералом дошли и до царицы Екатерины Второй. Защитила она Суворова. «Победителя не судят», — написала царица Румянцеву.

Суворов вернулся к войскам и через несколько дней одержал новую победу над турками.

БИТВА ФОКШАНСКАЯ

История о ненужных совещаниях

С русскими против турок сражались австрийцы. Дела у австрийцев были неважны, и им грозил разгром под Фокшанами.

Запросили австрийцы у русских помощи. На помощь пришел Суворов.

Прибыл Суворов, остановился недалеко от австрийского лагеря. Командующий австрийской армией принц Кобургский немедля прислал к Суворову посыльного с просьбой, чтобы русский генерал тут же явился к австрийцам на военный совет.

Собрался было Суворов ехать, а затем подумал: зачем? Знал он, что на военном совете с австрийцами начнутся споры, сомнения. Только время уйдет. А турки тем временем узнают о приходе Суворова.

Прискакал посыльный от принца Кобургского к русскому лагерю.

— Суворов богу молится, — заявили посыльному.

Через час прибыл новый посыльный.

— Суворов ужинает, — отвечают ему.

Прошел еще час, и снова прибыл посыльный.

— Суворов спит, — объяснили австрийцу. — Наказал не тревожить.

А Суворов вовсе не спал. Изучал он позиции неприятеля. Готовился к бою.

Глубокой ночью принца Кобургского разбудили. Приехал курьер от Суворова, привез письмо от русского генерала.

«Выступаю на турок, — писал Суворов. — Иду слева, ступай справа. Атакуй с чем пришел, чем бог послал. Конница, начинай! Руби, коли, гони, отрезай, не упускай, ура! А коль не придешь, ударю один», — пригрозил Суворов.

Переполошился принц Кобургский. Как же так — без военного совета, без обсуждения и так скоро! Однако делать нечего, пришлось подчиниться.

Русские и австрийцы напали на турок и разгромили противника.

После победы кое-кто стал упрекать Суворова: нехорошо, мол, Суворов поступил с австрийцами.

— Нельзя было, — объяснял Суворов. — Нельзя иначе. Австрийцы — они поболтать любят. Заговорили бы меня на совете. Заспорили. Глядишь, и битва Фокшанская была б не на поле, а в штабе австрийском. ▶

ВЕЛИКИЙ ВИЗИРЬ

История об эффективности неожиданных решений

Ни одно войско в мире не передвигалось так быстро, как суворовские солдаты. Неприятель и не ждет Суворова, думает — русские далеко. А Суворов тут как тут. Как снег на голову. Подошел. Ударил в штыки. Опрокинул противника. Так случилось и в знаменитой битве при Рымнике.

Рымник — это река. У ее берегов собралась огромная, стотысячная турецкая армия.

Командующий турецкой армией великий визирь Юсуф-паша восседал у себя в шатре на шелковых подушках, пил кофе.

Хорошее настроение у великого визиря. Только что побывал у него турецкий разведчик: прибыл из русского лагеря. Принес разведчик хорошую весть: суворовская армия в четыре раза меньше турецкой. Стоит она в восьмидесяти верстах от Рымника и к бою пока не готова.

Восседал визирь на подушках, пил кофе и составлял план разгрома Суворова. Потом стал мечтать о тех наградах, которыми осыплет его турецкий государь за победу.

Х.Г. Шютц, Сражение при Рымнике 11 сентября 1789 года, гравюра.

С мыслями о наградах великий визирь заснул. И вдруг на рассвете, сквозь радостный сон, Юсуф-паша услышал дикие крики:

— Русские! Русские! Русские!

Выскочил визирь из палатки — в турецком лагере паника. Носятся турецкие офицеры. Горланят солдаты. Крики. Шум. Разобраться немыслимо.

— Какие русские?! Откуда русские? — кричит визирь.

А русские уже и слева и справа, бьют и в лоб, и с боков, и с тыла. Теснят растерявшихся турок. «Ура, ура!» — только и несется со всех сторон.

— Стойте! — кричит визирь. — Сыны аллаха! Стойте!

Но турки не слушают своего начальника. Одолел турецкую армию великий страх.

Схватил тогда визирь священную книгу — Коран, стал заклинать трусов.

Но и слова о боге не помогают.

Приказал тогда визирь стрелять по турецким солдатам из собственных пушек.

Но и пушки не помогают.

Забыли солдаты и визиря и аллаха. Бегут как стадо баранов. «Аман! — вопят. — Аман!» Сбивают и давят друг друга.

— Скоты! — прошептал потрясенный визирь.

Оставил он и Коран и пушки, подхватил полы парчового своего халата и, пока не поздно, бросился вслед за всеми.

Любил Суворов стремительные переходы. Нападал на неприятеля неожиданно, обрушивался как снег на голову.

ИЗМАИЛ

История о важности обучения и тренировок

Неприступной считалась турецкая крепость Измаил. Стояла крепость на берегу широкой реки Дунай, и было в ней сорок тысяч солдат и двести пушек. А кроме того, шел вокруг Измаила глубокий ров и поднимался высокий вал.

И крепостная стена вокруг Измаила тянулась на шесть верст. Не могли русские генералы взять турецкую крепость.

И вот прошел слух: под Измаил едет Суворов. И правда, вскоре Суворов прибыл. Прибыл, собрал совет.

— Как поступать будем? — спрашивает.

А дело глубокой осенью было.

— Отступать надобно, — заговорили генералы. — Домой, на зимние квартиры.

— «На зимние квартиры»! — передразнил Суворов. — «Домой»! Нет, — сказал. — Русскому солдату дорога домой через Измаил ведет. Нет российскому солдату дороги отсель иначе!

И началась под Измаилом необычная жизнь. Приказал Суворов насыпать такой же вал, какой шел вокруг крепости, и стал обучать солдат. Днем солдаты учатся ходить в штыковую атаку, а ночью, чтобы турки не видели, заставляет их Суворов на вал лазить. Подбегут солдаты к валу — Суворов кричит:

— Отставить! Негоже, как стадо баранов, бегать. Давай снова.

Так и бегают солдаты то к валу, то назад.

А потом, когда научились подходить врассыпную, Суворов стал показывать, как на вал взбираться.

— Тут, — говорит, — лезьте все разом, берите числом, взлетайте на вал в один момент.

Взятие Измаила в 1790

Несколько дней Суворов занимался с солдатами, а потом послал к турецкому генералу посла — предложил, чтобы турки сдались. Но генерал гордо ответил:

— Раньше небо упадет в Дунай, чем русские возьмут Измаил.

Тогда Суворов отдал приказ начать штурм крепости. Повторили солдаты все, чему учил их Суворов: перешли ров, поднялись на крепостной вал, по штурмовым лестницам поползли на стены. Лихо бились турки, только не удержали они русских солдат. Ворвались войска в Измаил, захватили в плен всю турецкую армию.

Лишь один турок невредимым ушел из крепости. Дрожащий от страха, он прибежал в турецкую столицу и рассказал о новом подвиге русских солдат и новой победе генерала Суворова.

ДЕРЗОСТЬ

История о важности планирования

В бою под Фокшанами турки расположили свою артиллерию так, что с тыла, за спиной, у них оказалось болото. Позиция для пушек — лучше не сыщешь: сзади неприятель не подойдет, с флангов не обойдет. Спокойны турки. Однако Суворов не побоялся болота. Прошли суворовские

богатыри через топи и, как гром среди ясного неба, — на турецкую артиллерию сзади. Захватил Суворов турецкие пушки.

И турки, и австрийцы, и сами русские сочли маневр Суворова за рискованный, дерзкий.

Хорошо, что прошли через топи солдаты, а вдруг не прошли бы?!

— Дерзкий так дерзкий, — усмехнулся Суворов. — Дерзость войскам не помеха.

Однако мало кто знал, что, прежде чем пустить войска через болота, Суворов отрядил бывалых солдат, и те вдоль и поперек излазили топи и выбрали надежный путь для своих товарищей. Суворов берег солдат и действовал наверняка.

Месяц спустя в новом бою с турками полковник Илловайский решил повторить дерзкий маневр Суворова.

Обстановка была схожей: тоже турецкие пушки и тоже болото.

— Суворову повезло, — говорил Илловайский. — А я что, хуже? И мне повезет.

Только Илловайскому не повезло. Повел полковник солдат, не зная дороги. Завязли солдаты в болоте. Стали тонуть. Поднялся шум, крики. Поняли турки, в чем дело. Развернули свои пушки и расстреляли русских солдат. Много солдат погибло. Илловайский, однако, спасся.

Суворов разгневался страшно. Кричал и ругался до хрипоты.

— Так я же хотел, как вы, чтобы дерзость была, — оправдывался Илловайский.

— «Дерзость»! — кричал Суворов. — Дерзость есть, а где же умение?!

За напрасную гибель солдат Суворов разжаловал полковника в рядовые и отправил в обозную команду.

— Ему людей доверять нельзя, — говорил Суворов. — При лошадях он безопаснее.

ПЕРВЫЙ

История об истинной и ложной скромности

Вечером после победы у Рымника Суворов шел по русскому лагерю.

Смотрит — у одной из палаток собрались офицеры, шумят, спорят, кто первым ворвался в турецкий лагерь.

Остановился Суворов, прислушался.

— Я первым ворвался, — говорит поручик Синицкий.

— Нет, я, — уверяет капитан Мордюков.

— Первым был я, — доказывает секунд-майор граф Калачинский.

Спорят офицеры, не уступают друг другу. Знают, что первому будет награда.

Покачал головой Суворов, двинулся дальше. Смотрит — у костра собрались солдаты и тоже о том же спорят. Остановился Суворов, прислушался.

— Первым ворвался в турецкий лагерь гренадер Гагин, — говорит один из солдат.

— Не Гагин, а Хотин, — поправляет его второй.

— И не Гагин, и не Хотин, а Знамов, — уверяет третий.

Решили солдаты вызвать и Гагина, и Хотина, и Знамова — пусть скажут сами. Заинтересовался Суворов. Решил подождать. Приходят солдаты.

— Ты был первым? — спрашивают у Гагина.

— Нет, — отвечает Гагин. — Первым был Хотин.

— Нет, не я, — отвечает Хотин. — Первым был Знамов.

— Братцы, — воскликнул Знамов, — так я же и третьим не был! Первым был Гагин. За Гагиным — Хотин.

Порадовался Суворов солдатской скромности, подошел он к гренадерам.

— Дети! Чудо-богатыри! Все вы были первыми. Все вы герои!

Потом Суворов вернулся к офицерской палатке. А там дело чуть не до драки. Офицеры по-прежнему спорят, друг другу первенство не уступают.

Разозлился Суворов.

— Марш спать! — прикрикнул на офицеров. — Никто из вас первым не был. Нет среди вас истинного героя.

ПЕРЕХОД

История про нестандартную мотивацию

Движется суворовская армия, совершает стремительный переход. День, второй, третий... десятый. Каждый день — шестьдесят верст. То ли солнце палит, то ли грязь, непогода — идут колонны одна за другой, совершают дальний поход.

Измучились солдаты в пути. Пообтрепались башмаки на дорогах. Гудят от волдырей и усталости ноги.

Изнемогли солдаты. Нет солдатских сил идти дальше. А идти надо. Нельзя не идти.

Догоняет Суворов заднюю из колонн. Делает вид, что не замечает солдатской усталости.

— Богатыри! Ребята! — кричит Суворов. — Орлы! Да за вами и конному не угнаться! Так, верно, молодцы — шире шаг: отдавите передним пятки!

Догоняет Суворов среднюю из колонн:

— Богатыри! Братцы! Неприятель от вас дрожит. Вперед! Вперед! Нога ногу подкрепляет — раз, два, левой, левой... Рука руку усиляет — раз, два, левой, левой! Шибче! Шибче! Задние пятки отдавят!

Догоняет Суворов первую из колонн:

— Дети! Орлы! Неприятель без вас скучает. Вперед! Вперед! Теснее ряд, выше голову, грудь навыкат! Ух, махни, головой тряхни, удаль солдатскую покажи! Барабаны! Музыка! Песни!

Затрубили трубачи и горнисты, ударили барабаны, разнеслась над войсками песня. Повеселели, подтянулись солдаты. Сбилась от четкого солдатского шага дорожная пыль столбом.

Едет впереди своих войск Суворов — доволен. Не остановилась русская армия — движется. Забыли солдаты про ссадины на ногах и усталость. Идут колонны одна за другой, совершают стремительный переход.

МОСТЫ

История о креативном подходе к делу

Войска Суворова сражались в Италии. Французская армия отходила без боя. Выбирали французские генералы удобное для себя место — такое, чтобы наверняка разгромить Суворова. Отступили они к реке Адде. Перешли на ту сторону. Сожгли за собою мосты. «Вот тут, — решили, — при переправе, мы и уничтожим Суворова».

А для того чтобы Суворов их план не понял, сделали французские генералы вид, что отходят дальше. Весь день отступали в сторону от реки, а затем вернулись назад и спрятали своих солдат в кустах и оврагах.

Вышел Суворов к реке. Остановился. Приказал наводить мосты.

Засучили солдаты рукава. Топоры в руки. Закипела работа. Моста два, один недалеко от другого. Соревнуются солдаты между собой. На каждом мосту норовят управиться первыми.

Наблюдают французские дозорные за рекой. Через каждый час доносят своим генералам, как у русских идет работа.

Довольны французские генералы. Все идет точно по плану. Потирают от радости руки. Ну, попался Суворов!

Хитрыми были французы. Однако Суворов оказался хитрее. ▶

Когда мосты были почти готовы, снял он вдруг среди ночи свою армию и двинул вниз по берегу Адды.

— А мосты, ваше сиятельство? — забеспокоились саперные офицеры.

— Молчок, — приложил палец ко рту Суворов. — Мосты строить. Шибче стучать топорами.

Стучат топоры над рекой, а фельдмаршал тем временем отвел свою армию вниз по ее течению и переправил, где вброд, где по понтонам, на вражеский берег.

Спокойны французские генералы. Знают — мосты не готовы. Успокаивает французов топорный стук над рекой. Не волнуются генералы.

И вдруг... Со спины, с тыла, явился Суворов. Ударил в штыки.

— Ура! Чудо-богатыри, за мной!..

Поняли генералы, в чем дело, да поздно. Не ожидали русских французы. Дрогнули и побежали. Только офицеров одних более двухсот попало в руки к Суворову.

Мосты все же достроили. Как же быть без мостов, раз в армии не только чудо-солдаты, но и обозы и артиллерия.

ВПЕРЕДИ И ПОЗАДИ

История про смелость

В ночь перед штурмом Турина Суворов в сопровождении двух офицеров, майора Пронина и капитана Забелина, выехал на разведку. Хотел фельдмаршал сам осмотреть подступы к городу, а офицерам наказал взять бумагу и срисовывать план местности.

Ночь тихая, светлая, луна и звезды. Места красивые: мелкие перелески, высокие тополя.

Едет Суворов, любуется.

Подъехали они почти к самому городу, остановились на бугорочке.

Слезли офицеры с коней. Взяли в руки бумагу. Майор Пронин смельчак — все поближе к городу ходит. А капитан Забелин наоборот — за спиной у Суворова.

Прошло минут двадцать, и вдруг началась страшная канонада. То ли французы заметили русских, то ли просто решили обстрелять дорогу, только ложатся неприятельские ядра у самого бугорочка, рядом с Суворовым, вздымают землю вокруг фельдмаршала.

Сидит Суворов на коне, не движется. Смотрит — и майор Пронин не испугался, ходит под ядрами, перерисовывает план местности. А Забелина нет. Исчез куда-то Забелин.

Услышали в русских войсках страшную канонаду, забеспокоились о Суворове. Примчался казачий разъезд к Турину.

— Ваше сиятельство, — кричит казачий сотник, — отъезжайте, отъезжайте! Место опасное!

— Нет, сотник, — отвечает Суворов, — место прекрасное. Гляди, показал на высокие тополя, — лучшего места не надо. Завтра отсюда начнем атаку.

Кончилась канонада. Собрался Суворов ехать назад. Крикнул Пронина. Крикнул Забелина.

Подошел Пронин — бумажный лист весь исписан: где какие овражки, где бугорочки — все, как надо, указано. А Забелина нет. Стали искать капитана. Нашли метрах в двухстах за Суворовым. Лежит Забелин с оторванной неприятельским ядром головой, рядом чистый лист бумаги валяется.

Взглянул Суворов на Пронина, взглянул на Забелина, произнес:

— Храбрый всегда впереди, трусишку и позади убивают.

«ПАХУЧКА»

История о важности испытательного срока

Из Петербурга на службу к Суворову прибыл молодой офицер. Князь Мещерский. Одет офицер по последней моде: щегольской мундир, башмаки лаковые, шелковые чулки до самых колен. Напомажен, напудрен.

Явился поручик к фельдмаршалу на доклад, словно не в штабную избу, а на званый обед во дворец пожаловал.

Втянул в себя Суворов непривычный запах.

— Помилуй бог! — воскликнул. — Пахучка!

— Что? — не понял Мещерский.

— Духи, говорю, — произнес Суворов, — пахучие.

— Французские, — похвастал поручик.

Смотрит Суворов на приехавшего и опять «восхищается»:

— А наряд-то, наряд-то какой! Чудо-наряд! И, должно быть, немало плачено.

— Полтысячи золотых, — с гордостью ответил Мещерский.

— Помилуй бог! Помилуй бог! — воскликнул Суворов. — А не прокатиться ли нам, милый, верхом? — вдруг предложил поручику.

Обрадовался молодой офицер. Сели они верхом на казацких коней. Тронулись. Сидит Мещерский на коне — собой любуется: вот он, мол, какой и молодой, и красивый, и рядом с Суворовым едет.

Целый день таскал Суворов за собой новичка по разным местам. Выбирал дорогу неезженую. Гнал лошадей через грязь и болота, через овраги и перелески. Дважды пускал вброд через реки.

Едет Суворов и все приговаривает:

— Подумать только, полтысячи золотых!

Только Мещерский уже понял, в чем дело. Больше не хвастает. С грустью смотрит он на щегольской наряд, понимает — ни за что ни про что пропадает наряд.

Обтрепал за долгую дорогу офицер дорогой мундир, изодрал шелковые чулки, испортил лаковые башмаки, о жесткое казачье седло до крови натер себе ноги.

Вернулся щеголь в штаб-квартиру суворовских войск, слез с коня — едва на ногах держится. Едва держится, но виду не подает. Терпит.

«Терпит. Всю дорогу молчал. Толк будет», — подумал Суворов.

И не ошибся.

Вскоре с поручика сошел питерский лоск. Стал «пахучка» исправным офицером и отличился во многих походах.

Удивительно, как меняется мир. Сегодня мы уже не говорим: «Милостивый государь», не каждый занимается творчеством, как это было принято в XVIII веке, а вместо этого ведем свои странички в Твиттере, на Фейсбуке или вКонтакте, современные дороги пролегли там, где раньше не было и тропинок, автомобили в сотни лошадиных сил теперь с легкостью преодолевают даже путь через Альпы. Но вот уже больше двух веков живут принципы, которыми руководствовался Суворов, и сохраняют свою актуальность и сегодня.

Жизнь в XXI веке стала менее суровой, насыщенной современными технологиями комфорта. Но согласитесь, как порой не хватает нам терпения и выдержки при общении с требовательным клиентом; как часто опускаются руки после неудач, и неясно, где искать вдохновения для креатива; а как иногда недостает смелости и решительности.... Надеемся, что пример великого полководца поможет вам найти в себе новые резервы, открыть новые качества и наметить идеи для развития.

Суворов А.В. Мысли и афоризмы

Ближайшая к действию цель лучше дальней.

Где тревога, туда и дорога; где ура — туда и пора; голова хвоста не ждет.

Единство дает согласие. Смотри на дело в целом.

Ноша службы легка, когда дружно подымают ее многие.

Опасности лучше идти навстречу, чем ожидать на месте.

Приучайся к неутомимой деятельности.

В.Суриков Переход Суворова через Альпы

С юных лет приучайся прощать недостатки ближнего и никогда не прощай своих собственных.

Скорость нужна, а поспешность вредна.

Дисциплина — мать победы.

Никогда не презирайте вашего неприятеля, каков бы он ни был, и хорошо узнавайте его оружие, его образ действовать и сражаться. Знай, в чем его сила и в чем слабость врага.

Научись повиноваться, прежде чем повелевать другими.

ЧТО ПОМОГЛО ВАМ УЛУЧШИТЬ КАЧЕСТВО РАБОТЫ И КАЧЕСТВО ЖИЗНИ?

Качество работы мне помогло улучшить занятие любимым делом, возможность себя реализовать и заниматься тем, что действительно нравится! Так уж сложилось, что таким делом (коучингом) я начала заниматься спустя 3,5 года работы в «Агате». А качество жизни — конечно, автомобиль. Работая в автомобильной компании, долгое время мечтала его приобрести. В итоге, спустя пять лет, моя мечта сбылась. Сейчас мне все нипочем!

Екатерина Вострышева,
ведущий специалист по адаптации и развитию персонала (Нижний Новгород)

Качество работы мне помог улучшить проект «Кадровый резерв», а качество жизни — новая должность, полученная по завершении обучения в «Кадровом резерве».

Николай Стрельников,
мастер ремонтной зоны ДЦ Lexus (Волгоград)

Качество работы мне помогают улучшить те, кто работают в моей команде отдела продаж.

Иван Сидунов,
руководитель отдела продаж ДЦ Mercedes (Волгоград)

Что касается того, кто или что помогло мне улучшить качество работы, — конечно, мотивация. Сотрудник должен быть мотивирован на качество работы, но зачастую мы начинаем работать над количеством и забываем про качество, или наоборот. Порой бывает очень сложно найти золотую середину. Считаю также, что очень многое зависит от руководителя: если он умеет правильно мотивировать сотрудников, то они будут показывать отличное качество работы. :)

Дарья Кударева,
менеджер по обучению (Нижний Новгород)

Родители. Они выбрали странный метод стимуляции. При поступлении в НГЛУ им. Н. А. Добролюбова меня пытались убедить, что проходной балл будет слишком высоким и надо идти на платное обучение. Их «неверие» сильно повлияло — я билась до последнего, читала, учила и, в итоге, прошла на переводческий факультет, отделение международной журналистики. Опять же благодаря родителям я начала фотографировать на более профессиональном уровне. Их позиция «Ты занимаешься глупостью» меня не устраивала. Я фотографировала в клубах, фотографировала друзей, еду, предметы, автомобили и т. д. Все публикации, которые выходили в журналах, появлялись на сайтах или афишах, я приносила «на алтарь» к родителям, пока в один день не услышала от папы: «Да, Жень, наверное, мы все-таки ошибались».

Евгения Сафонова,
PR-менеджер (Нижний Новгород)

Как это ни странно, но система IT-заявок сделала мою работу более качественной! Велопробеги с моими коллегами на природу сделали более качественной мою жизнь.

Илья Коваль,
директор по сервису ДЦ Mercedes (Волгоград)

КЛИЕНТА НЕ ПО ОДЕЖКЕ ВСТРЕЧАЮТ

Как можно оценить качество нашей с вами работы? Безусловно, только мнение клиента имеет значение при такой оценке. У каждого из нас есть свои правила, принципы, рецепты, фишки в работе с клиентами. Самые яркие случаи из практики продаж, которые иллюстрируют наш подход к работе с ними, мы будем освещать в новой рубрике «Мы вместе С НАШИМИ КЛИЕНТАМИ». Сегодня мы предлагаем вашему вниманию интересный эпизод из жизни ДЦ Infiniti (Нижний Новгород), который говорит о том, что к любому клиенту следует относиться так, как вы бы хотели, чтобы относились к вам.

Денис Садунов, еще на спортивном мотоцикле

Однажды в дилерский центр Infiniti (Нижний Новгород) зашел мотоциклист в соответствующей экипировке, причем полностью в дорожной пыли. Сказать, что он отличался от привычных нам потенциальных владельцев Infiniti, значит ничего не сказать. Однако это не стало преградой для грамотного обслуживания клиента. Вот что впоследствии он написал на нашем сайте:

«Недавно у меня возникла необходимость приобрести новый автомобиль. И, чтобы избежать пробок и сократить время из Сарова в Н. Новгород, я приехал на спортивном мотоцикле. Соответственно, во всей экипировке я бродил по автосалонам. Меня очень интересовали Audi Q7, Toyota Land Cruiser 200. Но, глядя на мой внешний вид, продавцы не очень-то спешили мне помочь. Зайдя в салон Infiniti, я сразу встретил понимание и доверие в лице продавца-консультанта Екатерины Мазуровой. Ее грамотный, профессиональный подход разрешил мои сомнения в пользу Infiniti FX35. Мне хочется выразить свою благодарность лично Екатерине за достойную, профессиональную работу с клиентами. Только благодаря ей я приобрел именно этот автомобиль в вашем салоне. А также хочу выразить благодарность руководству данного салона за грамотный подбор кадров. Спасибо вам, очень доволен автомобилем!»

С уважением, Денис Садунов

Денис — владелец автомобиля Infiniti FX35

Важно — найти ключ к любому клиенту

В этом случае показательным становится тот факт, насколько важно любить свою работу и любить людей, как бы пафосно это ни звучало. Согласитесь, видеть благодарные улыбки друзей, коллег, да и просто незнакомых людей — это здорово! А ведь это позитивное отношение — основа нашего подхода к работе с клиентами.

Каждый человек индивидуален, и успешный продавец каждый раз должен создавать для клиента уникальную ситуацию с предложением своего товара, исключая четко запланированные сценарии — клиенты это чувствуют. Но отличные результаты и довольные клиенты — не только заслуга продавца-консультанта. Большой вклад вносят и наши руководители, и тренеры — именно они учат подбирать ключи к любым ситуациям и людям. А ведь один довольный клиент вернется в наш автосалон не раз, к тому же порекомендует дилерский центр своим друзьям, коллегам и близким. К слову сказать, через полгода после покупки своего авто Денис привел своего лучшего друга Алексея Юнюшкина, который также совершил покупку Infiniti FX35 в нашем дилерском центре.

Поделитесь с коллегами историями работы с клиентами, пишите: redaktor@agatgroup.com — и мы опубликуем ваш рассказ на страницах нашего корпоративного журнала

ИЗ ЗВОНКОВ В CALL-ЦЕНТР

Сотрудники клиентской службы собрали самые забавные вопросы и заявки, поступающие в наш call-центр. Спасибо нашим клиентам за то, что дарят нам такой позитив!

— Я хочу к вам на вопрос обратиться!

— Девушка, мне бы коня записать...

— Как я могу к вам обращаться?
— Ой, ну это как больше нравится!

— А до скольки сегодня ваш магазин «АГАТ» работает?

— Скажите, у вас уже упали деньги? *(про оплаченный счет на работы)*

— Можно оставить машину с ночевкой?

— У меня машина оформлена на жену. Разрешите, пожалуйста, ее не привозить? Ее — это я про жену, машину-то привезу, конечно.

— Почем ТО нынче?

— Мне надо переобуться, то есть не мне, конечно, вернее мне, но не мне ... запуталась. Ну, вы же ведь понимаете, о чем я?

— Возьмите, пожалуйста, с собой сервисную книжку.
— Это что еще за зверь такой?

— Из какого источника вы узнали номер телефона нашей службы?
— Гадал на картах, масть выпала и узнал ваш номер.

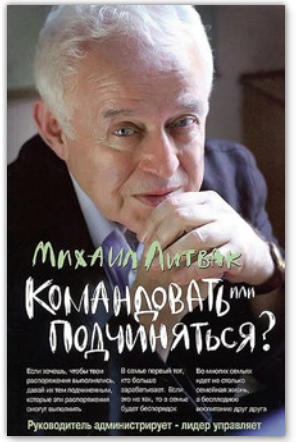
— Чем могу быть полезна?
— Можете, выходите за меня замуж!

— Как я могу к вам обращаться?
— Ваше Высочество!

РЕКОМЕНДУЕМ!

Николай Стрельников, мастер ремонтной зоны ДЦ Lexus (Волгоград)

Как помощь начинающим руководителям, советую книгу **«КОМАНДОВАТЬ ИЛИ ПОДЧИНЯТЬСЯ», МИХАИЛ ЛИТВАК.** Эта книга полезна тем, что учит работать с конфликтами, именно не избегать, а правильно себя вести.
В контексте темы номера, я бы сказал, учит качественному общению, взаимоотношениям.



Иван Сидунов, руководитель отдела продаж ДЦ Mercedes (Волгоград)

«7 НАВЫКОВ ВЫСОКОЭФФЕКТИВНЫХ ЛЮДЕЙ». СТИВЕН Р. КОВИ

«Мы видим мир не таким, каков он есть, а таковым, каковы мы сами, или же таким, каким мы настроены его видеть».

Эта книга о личностном росте и саморазвитии, к которому ведут семь ярко описанных шагов.

Первый навык, о котором мы узнаем из книги, звучит так: будьте проактивны! То есть ответственны за свою жизнь. Наше поведение зависит от наших решений, а не от нашего окружения. Проактивные люди сами строят свою реальность, а не зависят от мнения окружающих. Чтобы не раскрывать всех секретов, советую прочитать книгу каждому, кто стремится повышать свой личностный и профессиональный уровень.

Для себя я определил такие важные моменты:

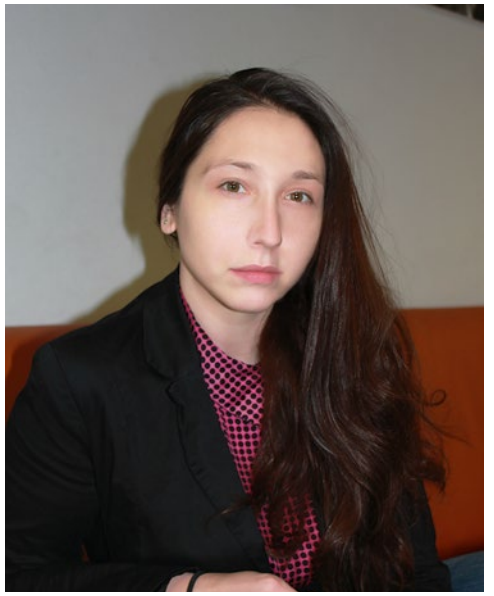
- Жить нужно так, как хочешь ты, а не так, как ожидают другие.
- Принципы — это основа нашей жизни, как компас в мире.
- Истинный успех измеряется не количеством денег или имущества.
- У человека всегда есть выбор.
- Каждая проблема — это новая возможность.

Илья Коваль, директор по сервису ДЦ Mercedes (Волгоград)

У «Мерседеса» есть фильм **«МОЙ СЕРВИС»** о качестве и профессионализме в отношении обслуживания как клиентов, так и автомобилей. Этот фильм дает представление о философии отношений «мир клиента — мир дилера». Рекомендую всем тем, кто заинтересован всегда делать для клиента немного больше, чем того требует ситуация или процедура, дабы предвосхищать его ожидания. Смотреть надо не для того, чтобы изменить процесс или систему, а в первую очередь, изменить понимание интересов и желаний клиента.

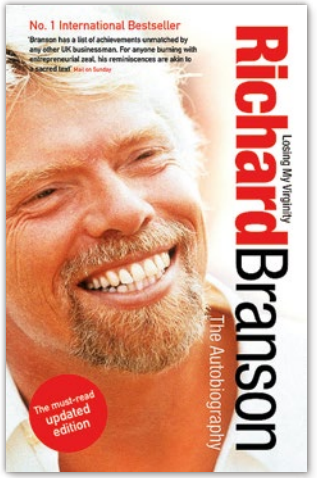
Фильм вы можете посмотреть в сетевой папке:
\\agat-fs\AGAT\Материалы_к_теме_КАЧЕСТВО\Видео\

Mercedes-Benz



Евгения Сафонова, PR-менеджер ГК «АГАТ» (Н. Новгород)

Автобиографию **РИЧАРДА БРЕНСОНА «ТЕРЯЯ НЕВИННОСТЬ».** Человек никогда не боялся реализовывать свои идеи, какие бы средства (финансовые, эмоциональные) ему ни требовались. Стремление идти напролом — это не всегда САМОЕ хорошее качество, но оно однозначно лучше «ничегонеделанья». Самые великие дела начинались с фразы: «А давай?»



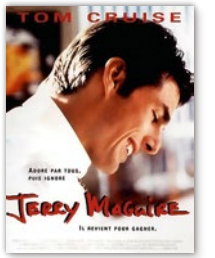
Дмитрий Кречетов, директор по правовым вопросам (Н. Новгород)

Я бы порекомендовал любую из книг **АРТУРА ХЕЙЛИ: «ОКОНЧАТЕЛЬНЫЙ ДИАГНОЗ», «НА ВЫСОТАХ ТВОИХ», «ОТЕЛЬ», «АЭРОПОРТ» И ДР.** Но лучше начать с книги 1971 года — «Колеса» — поскольку прямо в нашу тему. Артур Хейли не занимается психологическими проблемами, не ищет какой бы то ни было подтекст. Его стиль — это реализм. Он с документальной четкостью описывает аэропорт, отель или автозавод, что для нас с вами особенно интересно, так как мы получаем всестороннее представление об автозаводе или его сотрудниках.

Дарья Кударева, менеджер по обучению (Н. Новгород)

Своим коллегам, я бы рекомендовала фильм **«ДЖЕРРИ МАГУАЙЕР» С ТОМОМ КРУЗОМ** в главной роли.

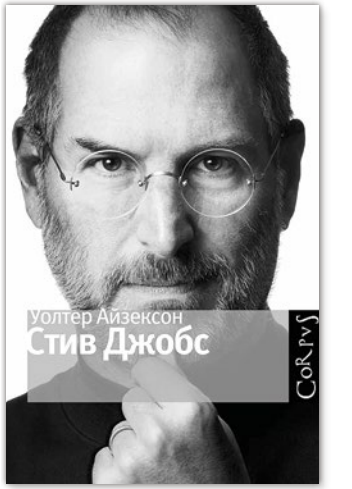
Уволенный за критику начальства, спортивный агент Джерри Магуайер решает создать свою фирму. Лишь два человека верят в него — влюбленная в него женщина и талантливый спортсмен, но нахальный и крайне злобный тип. Но обстоятельства не останавливают Джерри — он уверен в себе и твердо знает, чего хочет. И все могло бы быть как нельзя лучше, если бы не его бывшие коллеги. Для них все методы хороши — особенно если нужно доказать правдолюбцу, кто правит бал. И Джерри Магуайер знает — если он проиграет, то встать на ноги ему не удастся никогда. Рекомендую этот фильм посмотреть всем, кто его еще не видел, чтобы понять: если вы верите в себя, знаете свою цель, то нужно идти к ней, не сворачивая со своего пути, даже если этот путь кажется совсем нереальным, и кажется что всё против вас. Главное — не сдаваться и четко следовать своей цели!



Екатерина Вострышева, ведущий специалист по адаптации и развитию персонала (Н. Новгород)

Что касается книг, конечно **«СТИВ ДЖОБС» УОЛТЕРА АЙЗЕКСОНА**

Это книга о биографии Стива Джобса, человека, который создал империю Apple. Рекомендую ее всем, кому интересно понять, что значит по-настоящему любить то дело, которым занимаешься. Стив Джобс — неординарная личность. Амбициозный, дерзкий, стремящийся к постоянному совершенству, не принимающий компромиссов, по-настоящему влюбленный в свое дело, гениальный маркетолог. Все эти качества Стива Джобса описаны в одноименной книге, которая детально описывает разные периоды жизни этого человека и его секреты успеха.



СИСТЕМА ЗАЯВОК — ОБНОВЛЕНИЕ И ПЕРЕЗАГРУЗКА

Со времени последней публикации в системе заявок произошли серьезные изменения, вернее сказать, обновления. Эффект «crowd-sourcing», когда тестирование проходит всем миром, проявляется очень быстро в виде обратной связи. Благодаря пользователям у системы заявок появился стойкий иммунитет, позади остались «детские болезни», и вместе с тем у пользователей появились новые возможности. О новых решениях системы заявок рассказывает заместитель директора по информационным технологиям Анатолий Зубашев.

Анатолий Зубашев

Время, как и деньги, требует счета

Тех подразделений, в которые можно подать заявку, в системе уже больше десятка. Работа с программой ведется пользователями постоянно, а отключение системы даже на пару минут приводит к тому, что кто-то из сотрудников сталкивается с тем, что создаваемая им заявка в ответ на сохранение выдает системную ошибку, поэтому мы выбрали определенные часы для обновлений системы, когда система блокируется для доступа. В настоящее время мы проводим обновления с 12:30 до 13:00 и с 18:00 до 18:30, но это делается не обязательно каждый день и далеко не всегда на полчаса.

Серьезные изменения произошли в расчетах времени работы с заявкой. Теперь при расчете прошедшего времени система учитывает рабочее время — 8 часов в день, а также выходные и праздники. Также не учитывается время заявок, находящихся в статусе «Уточнение» — поэтому очень рекомендуем отвечать исполнителям быстрее, так как если заявку перевели в подобный статус — значит, исполнителю не до конца понятен ваш запрос.

Новые возможности

Теперь в едином формате можно сделать заявку в юридический отдел, Бюро Путешествий, отдел маркетинга и рекламы, аналитический отдел. Пока не все виды работ включены в общий список, но в ближайшее время услуги будут добавлены в систему. Также в скором времени централизованно можно будет подать заявку и в техническую службу, и в отдел продаж.

Обновления уже доступны

В описании заявок теперь появилась возможность добавить описания к заявкам: для чего предназначена каждая заявка, а также необходимая информация для исполнителя, которая поможет ускорить ее выполнение (пользователь должен указать ее для скорейшего решения). Не оставляйте без внимания информацию, содержащуюся в описании к заявке. У каждого вида работ (или, другими словами, «услуги») в системе имеется своя группа исполнителей. Создавая заявку с первым попавшимся видом работ, не соответствующим вашему реальному запросу, вы столкнетесь с тем, что заявку получит группа, которая не работает с данными заявками. Вашу заявку придется переназначать на другую группу исполнителей, и хорошо, если группы оказались в одном подразделении — если вы просите справку 2 НДФЛ в ФЭС, то вместо ожидаемого дня-двух на выдачу справки может потребоваться больше времени, пока заявка не найдет правильного исполнителя.

Почтовые уведомления теперь стали более структурированными и простыми для восприятия. Дополнительные автоматические уведомления позволяют инициатору, исполнителю, а также согласующему быть в курсе происходящего с запросами. Чтобы заявка, находящаяся на уточнении или согласовании, не затерялась, пользователь и исполнитель получают автонапоминания, если более семи дней с запросом не происходит никаких действий. Дополнительную информацию о том, «как уточнять» и «куда нажимать», пользователь получает при открытии заявки в статусе «Уточнение». Для удобства согласующих добавлена возможность задавать вопрос через систему инициатору прямо из окна согласования Кстати говоря, некоторые почтовые уведомления можно отключить в разделе «Настройки» системы заявок самостоятельно.

Сложным заявкам — простое решение

Реализован функционал проектных заявок, т.е. заявок, которые представляют собой реализацию сложной задачи и которые заведомо не укладываются в «нормативное время». Появилась возможность присваивать заявкам статус проекта (такой возможностью обладают только пользователи из проектной группы), а также устанавливать ожидаемое время выполнения. Все движения сопровождаются автоматическим уведомлением инициатора. В проектные заявки может быть переведена любая из заявок, если это требуется. По умолчанию — большинство заявок носят разовый характер и имеют определенное нормативное время, но часто пользователи просят внести изменения, которые просто невозможно выполнить за пять дней, так как изменения повлекут собой ряд изменений в бизнес-процессе. Такие заявки исполнители из проектной группы могут перевести в проект и назначить им предполагаемое время исполнения, чтобы эта заявка не «подвисла» и не была просроченной. Инициатор получит уведомление о предполагаемом сроке выполнения заявки.

Видим — действуем — интегрируем

Новшества в системе заявок касаются не только удобства пользователей, но и самих исполнителей, ведь чем проще системному администратору увидеть новую заявку и легче обработать ее, тем быстрее, в итоге будет выполнена заявка. Поэтому в программе появился фильтр заявок.

Так, заявки, поступающие из разных регионов, видят исполнители, ответственные за данный регион (конечно же — всегда есть возможность переназначить заявку исполнителю из другого региона или корпоративного центра). Хочется также отметить интеграцию всех корпоративных систем, запущенных на данный момент, — это блог, корпоративный поиск и система заявок. К примеру, кликнув по имени исполнителя в системе заявок, вы сразу перейдете в корпоративный поиск.

Идея внедрить «Систему заявок» в работу мне понравилась с первых дней ее использования. Несмотря на то, что на первом этапе возможности данной системы были ограничены, работать, в первую очередь со службой IT-отдела, стало гораздо проще и продуктивнее. Благодаря тому, что «Система заявок» расширила свой функционал, в т.ч. количество отделов, к которым можно и даже необходимо обращаться, работа по заявкам с этими отделами стала более прозрачной и контролируемой. По роду моей деятельности, я часто определяю исполнителя на заявки, назначаемые «На Группу», а это очень удобно, так как в электроном в виде хранится информация об исполнителях, и я могу отслеживать скорость выполнения заявок.

Конечно, есть у меня и некоторые замечания: в программе на сегодняшний день существует не весь перечень рабочих баз (я имею в виду «Альфу» и «Бухгалтерию»). При составлении заявок на «Листы доступа» приходится в комментариях указывать недостающую информацию, но я уверена, что в самое ближайшее время разработчики устранят все недочеты.

Пользуясь случаем, хочу выразить признательность Анатолию Зубашеву. Благодаря его способности слушать и профессионально объяснять, я очень легко и быстро научилась пользоваться данной системой. Его рассылки всегда очень лаконичные, доступные и легко читаемые, и в то же время с легким юмором. Прочтение таких писем всегда поднимает настроение!

Наталья Еременко, главный бухгалтер ГК «Агат» (Астрахань)

Система заявок — удобная и очень необходимая система по координации взаимодействия между структурными подразделениями ГК «Агат» и контролю за движением и исполнением запросов. Идея отличная, воплощение хорошее. Однако практика использования удовлетворительная, хотя это связано не с системой напрямую, а скорее с чрезмерной перегруженностью согласующих заявки лиц.

Алексей Перов, начальник финансового отдела (Иваново)

Система заявок постепенно входит во все области нашей работы, и платформа давно перестала быть только инструментом IT-подразделения, сегодня здесь работают и отдел кадров, и финансовый отдел, бухгалтерия, отдел рекламы и многие другие.

Между тем сама система заявок каждодневно совершенствуется — мы видим эволюцию дизайна, упрощение интерфейса, автоматизацию заполнения форм. Пройдет еще немного времени — и система заявок станет столь же привычной, как и почта Outlook :))

Есть идеи, как сделать систему заявок еще лучше? Отлично! Сообщите об этом Анатолию Зубашеву и Александру Егорову! Они всегда готовы к диалогу!

Мария Милишникова, заместитель директора по маркетингу и рекламе (Н. Новгород)

На мой взгляд, нужно еще доработать интерфейс системы заявок (сейчас не отображается форматирование документа, разбивка по виду работ пока небольшая). Также, на мой взгляд, очень много лишних шагов и уведомлений, хотелось бы несколько упростить пользователям работу с программой. Еще один момент — инициатор может вернуть заявку на исполнение неограниченное количество раз, даже если задание было сформулировано некорректно изначально. Из плюсов — для каждой заявки есть нормативное время, это позволяет определить крайний срок выполнения заявки (и про твою просьбу точно никто не забудет). К тому же ни одна заявка не теряется: если инициатор не ответил на уточнение, то в течение 15 дней ему приходит повторное уведомление.

Любовь Воеводина, контент-менеджер (Н. Новгород)

ЗАЯВКА ГОДА

В компании АГАТ можно встретить много неординарных и креативных людей. Одним из таких сотрудников была прислана заявка, которая никого не оставила равнодушным

Ой ты гой еси Красно Солнышко, Илья свет Вячеславович! Благодарствую вас, боярин наш, за заботу вашу и блага прочие! Шлёт поклон вам отрок дел продажных и прочих важных поручений Алёшка. Привела меня к вам грусть-печалюшка, грусть великая. Тормозятся наши процессы рабочие, да ругаются на нас клиенты наши добродушные, аки долго ждать порой приходится элементарных вещей, которые техникой делаются. Не хотит техника заморская подчиняться нам, тварь басурманская. Уж и с уговорами и улыбкою, а потом и словами бранными — не желает работать с программами современными, на семь миль в развитии шагнувшими, техника бренная нещадно устаревшая в веке прошлом, никак не справляется с задачами поставленными. По сусалам получила техника, сапогом кованым, с подковкою. Уж и вспомнил мать-перемать китайскую, производителя Поднебесного. Не желает, пахать, хоть убейся. Вызывал я спеца великого, зело мудрого, да непьющего — Виталия. Смотрел на технику заморскую, да ругал почем свет зря, окаянную. Да вердикт свой вынес на всеувидение, что пора уж ей на новую меняться.

Да ниспадёт на вас всемилостивый государь благодать неземная, благолепия невиданного хоромам вашим и много злата в ваши закрома. Надеюсь на вас и уповаю...

Малыгин Алексей, менеджер, отдел дополнительного оборудования ДЦ Mitsubishi (Волгоград)

300
заявок в день поступает в систему

КАПИТАН «СПАРТАКА» И РЕГИОНА СЫКТЫВКАР

Как и всех мальчишек в детстве, его увлекала игра в машинки. И хотя по образованию он экономист, работа его плотно связывает с автомобилями бренда Toyota. Андрей Карпов возглавляет регион Сыктывкар и местную хоккейную команду «Спартак».

Андрей Карпов родился и вырос в Сыктывкаре. Здесь он окончил факультет экономики Сыктывкарского государственного университета. После вуза карьера Андрея была связана с системой кредитования. Сначала он работал в компании розничного кредитования и в скором времени возглавил ее филиал в своем родном городе, после этого руководил отделом кредитования и страхования в крупном холдинге «Давпон»

С компанией «АГАТ» Андрей знаком с 1993 года, но, по его словам, плотно узнает ее только сейчас, когда стал региональным директором: «Компания мощная, быстрая, перспективная, амбициозная, мне приятно здесь работать». Андрей Карпов интересовался автомобилями с самого детства, и детская забава со временем переросла в серьезное увлечение, а затем соединилась с его профессиональной деятельностью. Сегодня Андрей руководит не только открытием автосалона Toyota на арендованных площадях, но и процессом строительства нового дилерского центра. В конце декабря открывается временный автосалон, сейчас здесь идет ремонт в шоу-руме, проводится оснащение постов в сервисных блоках. Одновременно решается вопрос о выделении участка земли, где в конце 2014 года планируется открытие нового дилерского центра.

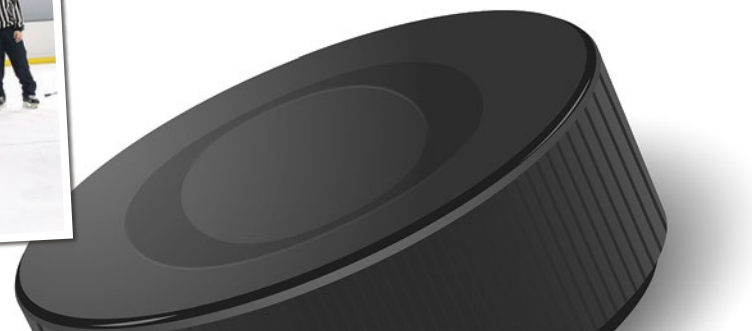
Еще школьником Андрей стал играть в хоккей. С годами его увлечение стало профессиональным. Сегодня хоккей — важная часть его жизни. Ни один турнир по хоккею в Республике Коми не пропускает команда «Спартак» под предводительством своего капитана Андрея Карпова. А в июле этого года «Спартак» выиграл очередной турнир, заняв первое место.

Спортивная закалка помогает Андрею и в жизни: «Мне сорок лет, но ощущаю я себя лет на двадцать моложе». Есть в его характере и спортивный азарт, который помогает преодолевать разные житейские и профессиональные трудности. В Республике Коми сильная конкуренция в автобизнесе, но, по меткому сравнению регионального директора, «здесь как в спорте: неинтересно сражаться со слабым противником, а у сильного есть чему научиться».

Здесь, в Сыктывкаре, есть чему поучиться и нам. Республика Коми — новый регион для «АГАТа», где есть свои местные особенности. Не зная их, трудно выходить на рынок и Сыктывкара, и региона в целом. Республика Коми большая, но компактная. Северные люди дорожат своим словом: если пообещал, нужно обязательно сделать. Здесь слово уже не на вес золота, а на вес жизни. Это накладывает особый отпечаток: будучи обманутыми хоть раз, клиенты уже не вернутся в дилерский центр. Поэтому для малого региона клиентоориентированность — это не только залог успеха, но и вопрос выживаемости бизнеса. Бренд Toyota здесь очень уважаем, как уже замечено: чем дальше от центра, тем популярнее автомобили этой марки. В Республике Коми многие чиновники высшего ранга ездят на автомобилях Toyota. Эта марка популярна, так как хорошо зарекомендовала себя в самых суровых условиях эксплуатации, когда не хватает дорог и когда их качество оставляет желать лучшего.

Удивительно, как удается сочетать работу, хоккей и занятия в тренажерном зале, когда в его семье подрастают двое детей, но у Андрея есть свой секрет:

— Как говорят спортсмены, главное — это «режимить», то есть жить по режиму, быть дисциплинированным. Так что вот я стараюсь «режимить», что и всем советую.



«Как говорят спортсмены, главное — это „режимить“, то есть жить по режиму, быть дисциплинированным. Так что вот я стараюсь „режимить“, что и всем советую».

Андрей Карпов

ЮРИЙ ГОЛОВЧАНСКИЙ: Я УХОДИЛ, НО ОБЕЩАЛ... И ВЕРНУЛСЯ

Он родился в Душанбе, начинал карьеру в Нижнем Новгороде, а сегодня живет в Кирове и руководит этим регионом в компании «АГАТ». Старожилы знают, что у Юрия за плечами огромный опыт работы в нашей компании. Те, кто еще не успел пообщаться с Юрием Головчанским, знакомьтесь.

Юрий окончил механико-технологический факультет политехнического института в Душанбе по специальности «технология машиностроения, металлорежущие станки и инструменты». Поле окончания института новоиспеченный специалист с небольшой группой таких же выпускников приехал в Нижний Новгород и начал свою карьеру в НПО «Теплообменник». В цехе, где Юрий трудился мастером, производились турбохолодильники для систем кондиционирования самолетов и подводных лодок. Работа, как вы понимаете, очень ответственная, и требования к качеству здесь самые высокие. Тот опыт позволил Юрию Головчанскому понять, насколько интересна его профессия и специальность. Уже через полгода Юрий стал старшим мастером — руководителем участка, а через два с половиной года — начальником механосборочного цеха.

Перестройка. Смена профессии

Но когда пришел перестроечный период, авиапромышленность осталась без госзаказов, а рыночные отношения еще не были выстроены. Поэтому Юрий, как и многие в то время, решил попробовать свои силы в коммерции. Он начал работать менеджером в фирме по продаже рыбной продукции, а уже через год стал ее директором. «В лихие 90-е очень быстро образовывались фирмы, развивалось частное предпринимательство, будь то фирма по продаже канцтоваров или хозтоваров. Все, за что бы мы ни брались, приносило успех», — вспоминает Юрий.

Как раз в то время, когда будущий региональный директор занимался частным предпринимательством, его пригласили в «АГАТ». Было это в 1997 году. «Тогда из разных городов покупатели приезжали в Нижний Новгород за автомобилями, но не имели представления, как машины транспортировать домой. Ниша автоперевозок была свободна, и мне предложили организовать процесс доставки автомобилей иногородним клиентам», — вспоминает Юрий. Начиналось все с пяти автомобилей в месяц, постепенно количество машин увеличивалось: 15, 150, затем компания вышла на ежемесячную доставку 600–700 авто.

Машины доставляли самоходом, и у Юрия через некоторое время сформировалась команда водителей.

«Русские машины» открыли перевозки для ГАЗа

С приходом на ГАЗ «Русских машин» у компании появилась возможность стать официальным перевозчиком Горьковского автозавода. «Так, в 2000 году мне предложили организовать транспортную компанию «Агат-Логистик», которую я и возглавлял до 2009 года. С 2006 года транспортная компания доставляет автомобили с конвейеров ГАЗа на заводские и дилерские склады в Нижнем Новгороде и на региональные склады. Таких автомобилей тогда насчитывалось до 25 000 в месяц. К 2009 году команда «Агат-Логистик» уже выросла до 840 человек, а автомобили уже доставляли не только самоходом, но и с помощью автовозов, которых на тот момент было уже 150 единиц». Все это стало возможным благодаря поддержке руководства: «Те начинания и идеи, которые я предлагал в период начала и становления «Агат-Логистик», находили положительный отклик у Алексея Владимировича Мамочкина, и совместно принятые решения о сотрудничестве с зарубежными автопроизводителями позволили компании выйти на новый уровень развития», — замечает Юрий.

В период кризиса на плечи Юрия Головчанского легли заботы по оптимизации затрат. В частности, решались вопросы контроля за расходом топлива (с помощью специально установленных датчиков), о максимальной загрузке каждого автовоза, чтобы и обратный ход не был пустым: «Тогда мы брали заказы со стороны, перевозили автомобили всех брендов». Уже в то время был сделан первый шаг к оснащению каждого из автовозов GPS-навигаторами. Сегодня эта система приняла законченный вид: если вы знаете номер автовоза, то вы увидите на сайте его путь и местонахождение.

От автомобилей к фондовому рынку и обратно

Юрий Головчанский с его полной отдачей делу, живущий интересами и проблемами компании, за десять лет работы в «Агат Логистик» понял, что пора сделать перерыв: «Мы договорились с руководством, что я сделаю паузу. И я занялся фондовым рынком. Два года я жил новым делом». Однако Юрий понимал, как ему не хватало того коллектива, общения, экстремального реагирования на возникающие вопросы, к которому он привык за годы работы в «АГАТе».

В 2012 году Юрий вернулся в компанию, чтобы возглавить регион Киров, а уже 1 октября здесь открыл свои двери дилерский центр Toyota, полностью соответствующий стандартам бренда. Пока автосалон «АГАТ-Вятка» (так мы называемся в Кирове) работает в арендованном здании, и в это же время начата работа по строительству дилерского центра. Сегодня уже есть первые результаты: более десяти* кировчан стали счастливыми обладателями автомобилей Toyota.

Конечно, выход на новые рынки всегда связан с преодолением: трудностей, административных проволочек, иногда устоявшихся взглядов, ошибочных мнений и оглядки конкурентов. Юрий делится своими наблюдениями: «Сегодня в Кирове представлены такие бренды, как Mitsubishi, Hyundai, Ford, Kia, Škoda». Главной проблемой было добиться от подрядчиков четкого соблюдения графика работ. Для этого руководитель вникает в каждую деталь производственного процесса: «Здесь важно ничего не упустить, проконтролировать каждую деталь, ведь мелочей в нашем деле не бывает».

От дома до работы — 6 часов

Семья Головчанских живет в Нижнем Новгороде. «Мои жена и дочь, зная мой характер, не представляя меня без движухи, сказали: езжай, а то зачахнешь. Поэтому я с легкостью принял решение ехать, — вспоминает Юрий, — к тому же сейчас информационные технологии позволяют быть на связи постоянно, да и расстояние не проблема, всего лишь 6 часов на поезде — и я дома».

И хотя вдали от семьи Юрий еще больше погружен в работу, он находит время и на отдых: «Очень люблю плавание, но сейчас не могу себе этого позволить из-за нехватки времени, довольствуюсь настоящей русской баней на дровах. В свободное время совершаю прогулки по исторической части города, набережной Грина, по берегу Вятки. Удивительно узнавать новые города, прочитывать их историю...». Это тихий уютный город, со своей архитектурой, своими устоями и промыслами.

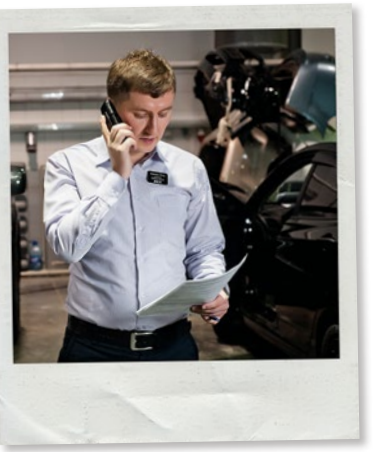
Однако, несмотря на такую размеренность, планы по развитию дилерского центра здесь амбициозные — до конца года количество владельцев автомобилей Toyota увеличится до 150, а в следующем году — до 500. Уже сейчас усиленно работает реклама на радио, рекламные щиты и перетяжки на улицах. В дилерском центре «АГАТ-Вятка» ждут клиентов не только из Кирова, но и из области: «Мы полны оптимизма, потому что знаем, как надо работать, и наши высокие стандарты, технологии и клиентоориентированный подход переносим на региональный уровень, а результаты не заставят себя ждать, и мы займем достойное место на развитом авторынке региона, мы в этом уверены!»

*данные действительны на момент выхода журнала

ИГОРЬ СИВОНКИН: КАЧЕСТВО КОММУНИКАЦИЙ ИГРАЕТ ВАЖНУЮ РОЛЬ

За первое полугодие 2012 года Игорь Сивонкин собрал наибольшее количество положительных отзывов клиентов во время обзвона. По показателям СОЛО* его персональный показатель удовлетворенности клиентов также один из высоких — 98,33%, при нормативе не менее 90%. Приглашаем вас провести один день с менеджером по кузовному ремонту и надеемся, что секреты мастерства Игоря будут полезны всем нам.

08:00 Проверка почты и составление плана на день.
С утра я проверяю электронную почту и составляю график на день. Из программы 1С выгружаю список автомобилей, которые в этот день поступают на ремонт в кузовной центр. Получаю сообщения от страховых компаний — партнеров по урегулированию убытков и от внутренних клиентов — коллег по цеху. Обычно первую половину дня я планирую на ремонт и приемку автомобилей, вторая половина дня посвящена проверке качества ремонта тех автомобилей, которые стоят на ремонте.



09:00 Прием автомобилей
Я считаю, что мы должны оказывать клиентам не просто помощь, а профессиональную помощь. Насколько качественно мы выполним кузовной ремонт, закажем соответствующие запчасти, успеем сделать работы в срок — вот главные показатели нашей работы, но еще не все. Другой аспект — коммуникативный. Для клиента важно получить не только качественный ремонт автомобиля, но и быть в курсе всей информации, связанной с процессом ремонта его машины. Есть клиенты, которые после серьезных ДТП хотят рассказать больше, так как люди еще на эмоциях. Мы их слушаем и сопереживаем, и даже стараемся чем-то помочь. Со своей стороны, чтобы не было недосказанности, недопонимания, мы даем клиентам максимум информации. По всем результатам, убыткам информируем сразу, без промедлений: согласовала ли страховая сумму на ремонт, в полном объеме или нет... Даже вопрос о сроках доставки запчастей держим на контроле: они могут прийти быстрее, или задержаться в пути, но если заранее предупредить об этом клиента, то можно избежать негатива с его стороны.

СПРАВКА:
Игорь Сивонкин работает в кузовном центре компании «АГАТ» (Н. Новгород). С детства мечтал работать в автомобильной отрасли. Считает, что кузовной ремонт — это важная составляющая ремонта автомобилей. Окончил автотранспортный техникум и имеет высшее образование по специальности «Менеджмент».

11:00 Заказ необходимых запчастей
Как сильна коммуникативная составляющая в работе с клиентами, настолько же она важна и в работе с коллегами. Техническую поддержку нам оказывают специалисты из разных подразделений — из отдела запчастей кузовного центра, из дилерских центров. Если возникают трудности с подбором необходимых деталей, распечатываем модель из каталога и сравниваем с деталью машины, перепроверяем себя лишний раз, чтобы запчасть пришла именно той модификации, которая необходима на данный автомобиль.

*СОЛО — обзвон клиентов после посещения ими сервисного центра

13:00 Подготовка к выдаче готовых автомобилей. Оценка качества.
Прежде чем выдать автомобиль, мы его тщательно проверяем, оцениваем качество выполнения кузовных работ, их чистоту и полноту: выполнены ли все работы, которые были указаны в направлении. Все аспекты качества выведены на обязательный уровень. Если, к примеру, нужно было покрасить дверь, то я проверяю совместимость цвета, качество покрытия (однородность, отсутствие загрязнений и т. д.) Каждый этап кузовных работ завершается проверкой. Мастер определенного участка оценивает качество исполнения операций. На финальной стадии ремонта подключаемся мы. Когда контроль строится именно таким образом и несколько людей принимает работу, становится проще находить недостатки — на каждом этапе их становится меньше. Современные технологии по кузовному ремонту шагнули вперед: сегодня мы используем современные способы восстановления кузова, материалы и способы обработки, сушки и окраски, используем высокотехнологичное оборудование. С течением времени приходит понимание, какие тонкости и нюансы могут возникать при определенных операциях (какие должны быть зазоры и проемы между элементами). Есть ряд серьезных требований по кузовным работам, поэтому я стараюсь проверять качество до мельчайших моментов. Если найден брак, то автомобиль возвращаем на доработку. Если же по качеству претензий нет, звоню клиенту, приглашаю его на выдачу.

17:00 Выдача автомобилей клиентам.
К концу дня клиенты начинают приезжать за автомобилями. Основная сложность заключается в работе с клиентами, которым пришлось подолгу ждать согласования от страховой, запчастей и очереди на ремонт. К ним нужен особый подход и умение деликатно разрешать подобные микро-конфликты. Наша главная задача, чтобы клиент оставался доволен. А если качество работы на высоте, то и клиент будет удовлетворен.

БЛИЦ-ОПРОС:

Что помогает в работе?
Во-первых, надо любить свою профессию. Если интереса не проявлять, то больших результатов достичь не получится. Во-вторых, это опыт, который, конечно, приходит со временем.

Спортивные увлечения?
Люблю горные лыжи. С прошлого сезона начали ездить с коллегами. Ждем сейчас не дождемся начала сезона. Всем рекомендую.

«Каждому клиенту надо уделять максимум внимания, чтобы сотрудничество было комфортным для обеих сторон».

ОН НЕ ТОЛЬКО УМЕЕТ ГРАМОТНО РУКОВОДИТЬ, НО И МОЖЕТ ПРИГОТОВИТЬ МОХИТО В ДВА СЧЕТА

Семь лет назад молодой коммерческий директор небольшой фирмы отправил свое резюме в нашу компанию. Почему? Наверное, не хватало размаха для деятельности, для той широты задач и функций, которые ему представились здесь, в «АГАТе».

Иван Крыжнев

Образование:
Нижегородский государственный технический университет им. Р. Е. Алексеева, факультет автоматики и машиностроения, специальность «обработка металла под давлением»

Нижегородский коммерческий институт, юридический факультет

Семейное положение:
женат, есть дочь Настя, 3,5 года

Мечта:
большая семья

Хобби:
горные лыжи, футбол, хоккей и плавание

«Лучше красиво делать, чем красиво говорить».

Бенджамин Франклин

«Выберите себе работу по душе, и вам не придется работать ни одного дня в своей жизни».

Конфуций

«Я хорошо знаю, что у меня нет особого таланта,— любопытство, навязчивость и упорная выносливость в сочетании с самокритикой привели меня к моим идеям».

Альберт Эйнштейн

«Каждый человек, которого я встречаю, меня в чем-то превосходит, и в этом смысле я могу у него поучиться».

Ралф Эмерсон

Это одни из тех афоризмов, которыми начинается утро Ивана Крыжнева. Он отправляет своим коллегам разные интересные и глубокие мысли, тем самым заряжая своим удивительным позитивом, огромной работоспособностью и просто хорошим настроением.

Готовясь к встрече с Иваном Крыжневым, я уже много слышала об этом человеке: о его природной скромности и умении общаться легко и непринужденно. Увидев его за рабочим столом кабинета, я лишь убедилась в правильности бытующих мнений. Передо мной сидел молодой мужчина очень простой и вместе с тем притягательной внешности. Время от времени нашу беседу прерывали звонки на мобильный, и Иван никого не оставил без внимания. При общении с Иваном становится понятно, что он погружается в работу с головой, порой забывая про личные интересы: он мало говорит о себе, в основном рассказывает про направления, которые курирует,— это логистика и продажа отечественной и коммерческой техники. Безусловно, работа по этим направлениям требует не только времени, но и особенной концентрации и умения и, что еще важно, желания и энергичности.

Рационализатор и энерджайзер

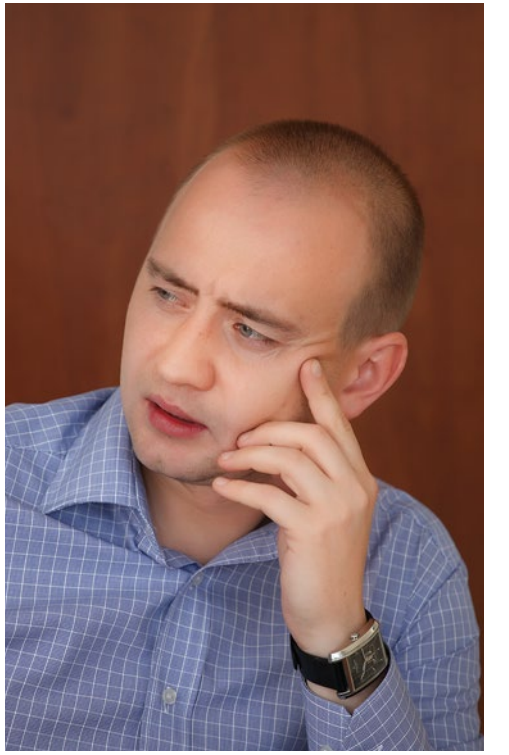
Энергичности Ивану, как выяснилось, не занимать. Придя в компанию в 2005 году в сервисную службу на должность менеджера по работе с корпоративными клиентами, Иван Крыжнев активно включился в работу по поиску клиентов на сервис отечественных автомобилей. А уже через два с половиной месяца поделился своими рационализаторскими идеями на конкурсе «Предложи решение для повышения эффективности». Тогда молодой специалист увидел несовершенство системы 1С, о чем и написал в одном из своих рацпредложений. Практически сразу после этого его пригласили на встречу с руководством, где первых лиц компании приятно поразил молодой человек, некогда работавший барменом, чтобы обеспечить себя в студенческие годы, а затем коммерческим директором небольшой фирмы. Узнав о его необыкновенной энергичности и работоспособности, руководство предложило Ивану должность корпоративного менеджера по продажам отечественных автомобилей.

С того времени Иван практически сросся с телефоном: обзванивал компании — потенциальных клиентов, проводил встречи и переговоры, изучал рынок. В тот момент направление работы с корпоративными клиентами находилось в зачаточном состоянии, успешный старт ему дал именно Иван. Через полгода компания начала продавать автомобили в лизинг, в основном это были отечественные грузовики. Затем «АГАТ» одним из первых стал активно участвовать в тендерах и электронных торгах на поставку автомобилей, что дало нашей компании значительное преимущество и отрыв от конкурентов. Уже в конце 2006 года корпоративными продажами занимался целый отдел. Нашими клиентами тогда стали многие крупные нижегородские организации.

От продаж до логистики один шаг

В этот же период направлению логистики требовался молодой неугомонный коммерческий директор, который смог бы взять на себя текущую работу. Как вы понимаете, взгляд руководства остановился снова на Иване Крыжневе. В 2007 году он занял эту должность в «АГАТ-Логистик», а уже в 2008-м возглавил это направление: «Я очень благодарен руководству компании, что поверили в меня и доверили «АГАТ-Логистик» мне, тогда еще молодому и очень неопытному».

Если в продажах отечественных автомобилей Иван уже разбирался, то первые полгода в службе логистики приходилось начинать практически с нуля: разбираться в схемах работы подразделения, вводить строгий контроль, дорабатывать учетную программу, которая позволяет отслеживать состояние склада, сервиса и статус перевозок в режиме on-line. Для повышения эффективности работы подразделения была начата программа по минимизации затрат. Однако кризис 2008 года заставил кардинально пересмотреть планы развития «АГАТ-логистик». ▶



Жизненные принципы:

Нет в жизни проблем. Есть только те, что мы себе сами придумываем, а потом пытаемся их решить.

Если ты даже на секунду подумаешь, что ты всего добился, то ты максимум стоишь на месте, но скорее всего, скатываешься назад.

«Очень сложно дался период кризиса, — делится Иван Крыжнев. — Автовозы, а их на тот момент было 150, в большинстве своем простаивали. Это было достаточно тяжелое время, которое заставило нас переосмыслить наше отношение к бизнесу, реструктурировать долги, но сохранить свой автомобильный флот».

В 2009 году «АГАТ» стал единственным перевозчиком ГАЗа. Нам доверили транспортировку автомобилей от самого конвейера до мест назначения — дилерских центров. Тот год мы пережили без потрясений. А следующий год пришелся на период модернизации и увеличения парка автовозов. Мы заключили прямые контракты с иностранными компаниями, и объем перевозок увеличился. Если раньше услуги по транспортировке автомобилей в России оказывали фирмы из Москвы и Санкт-Петербурга, то мы доказали, что отлично справляемся с логистическими функциями. Рост объема перевозок потребовал увеличить и автопарк. Так, к 2012 году флот из 150 единиц вырос до 420 автовозов. Соответственно, пополнился и штат сотрудников. Новый уровень ответственности потребовал вести на постоянной основе и повышение профессионального уровня сотрудников — на базе учебных комбинатов стали обучать водителей-экспедиторов. По мнению Ивана Крыжнева, для автомобильной компании было логично иметь службы эвакуации и ремонта. После оценки экономической эффективности и планируемого объема работ предприятия начинают развиваться. За два года парк эвакуаторов вырос с 2 до 12 единиц, техническая служба обзавелась двумя ремонтными боксами, а коллектив компании «АГАТ» вырос более чем на 100 сотрудников.

Повышая внутреннюю эффективность работы службы логистики, Иван перестраивает внутренние бизнес-процессы, ориентируясь на потребности и запросы зарубежных партнеров — таких как Toyota Motor, Volkswagen Group, Hyundai Motor, которые предъявляют самые серьезные требования к деловым партнерам. Команда под руководством Ивана Крыжнева добилась прозрачности бизнес-процессов и вышла на новый уровень работы. Качественной работы. (Об особенностях перехода «АГАТ-Логистик» на новый уровень вы уже прочитали ранее в рубрике «Зрим в корень»). Но повышение качества — это непрерывный процесс улучшения, постоянного развития, поэтому время покажет, чему нам еще предстоит научиться у команды «АГАТ-Логистик».

В 2011 году в ведение Ивана Крыжнева добавилось и направление продаж отечественных автомобилей и коммерческой техники. А в конце ноября 2012 года Иван Крыжнев прошел еще одну ступень и стал коммерческим директором группы компаний «АГАТ». Возглавить коммерческую службу компании — это не только заслуга, но и огромная ответственность за все коммерческие направления (продажа, сервисное обслуживание, логистические услуги...) Новая должность требует от Ивана решения более сложных задач: объединение коммерческой деятельности компании, координация работы всех его подразделений и улучшение контроля за результатами. Уверены, что неиссякаемая энергия, высокий профессионализм и постоянное движение вперед помогут коммерческому директору достигнуть выдающихся результатов.

Учиться — это так же естественно, как тренировать мышцы

При динамике его карьеры постигать азы продаж и логистики пришлось в буквальном смысле на ходу. Однако Иван не представляет свою жизнь без постоянного постижения чего-то нового. Если на чтение художественной литературы времени не остается, он воспринимает прекрасное на слух — помогают аудиокниги в машине, профессиональные журналы в свободное от работы время. Причем учиться для самого Ивана — это естественный процесс. Он воспринимает это не как учебу: для него узнавать новое — это так же естественно, как дышать, говорить, ходить, тренировать мышцы...

Необыкновенно мощная энергетика, с которой он вывел локомотивы «АГАТа» на передовые позиции, помогает Ивану Крыжневу и в спорте. Спектр спортивных увлечений Ивана достаточно широк: плавание, горные лыжи, футбол и хоккей.

Традиционно в выходные дни проходят футбольные или хоккейные матчи (в зависимости от времени года) между командами «Агат-Логистик» и «Торговым Домом «АГАТ». Нередко игра набирает нешуточные обороты, на поле кипят страсти, но в итоге, несмотря на счет, всегда побеждает дружба.

И ЭТО ВСЕ О НЕМ:
Кирилл Чернов, директор сервисной службы автомобилей ГАЗ:

Можно много говорить о его человеческих качествах, но я хочу рассказать о нем как о профессионале. За три месяца его работы в сервисной службе число корпоративных клиентов у нас выросло в полтора раза. Еще тогда он показал, как надо работать: четко, оперативно, организованно. Иван очень ответственный и продуктивный. Да, энергии ему не занимать! Он умеет и работать, и отдыхать!

И ЭТО ВСЕ О НЕМ:
Юлия Шебалкина, директор по персоналу:

Впервые я увидела Ивана, когда он пришел на собеседование. Он стоял в коридоре и читал нашу корпоративную газету (она была уже тогда). Иван мне понравился сразу — открытый, очень обаятельный, активный, динамичный, напористый, он подходил на все вакансии, которые мы долго не могли закрыть. С ним очень комфортно общаться.

На работе он раньше обычного, да и задерживаться для него привычное дело. В общем, у него уникальная работоспособность. Что удивительно, успех его не останавливает, Иван всегда стремится вперед!

По словам Ивана, за годы работы в компании он стал жестче и прагматичнее. В это абсолютно не верится, когда смотришь в его лучистые искренние глаза. Ему абсолютно чужды пафосные вещи и амбициозные манеры. Особенно когда он рассказывает про свою жену, маленькую дочку и мечту о большой семье.

Блиц-опрос

Идеальный сотрудник «АГАТа» — какой он?
Честный, порядочный, переживает за поставленную задачу как за свою, добивается результатов, ключевое — не деньги, а отношение, без пафоса, постоянно работает над собой, движется вперед.

В чем секрет вашего успеха?
Залог успеха — это команда, коллектив профессионалов, который помогает решать огромный объем операционных, а порой нестандартных вопросов и в логистике, и в департаменте продаж. Благодаря им все получается!

Семья Ивана Крыжнева

Карьерная лестница Ивана Крыжнева:

2005 — менеджер по работе с корпоративными клиентами сервисной службы направления «Отечественные автомобили»
2005 — менеджер по продажам отечественных автомобилей корпоративным клиентам
2007 — коммерческий директор ООО «АГАТ-Логистик»
2008 — директор ООО «АГАТ-Логистик»
2011 — директор по логистике и продажам отечественных автомобилей ГК «АГАТ»
2012 — директор по логистике и продажам отечественных автомобилей и коммерческой техники Isuzu, Hyundai, Hino, Scania
2012 — коммерческий директор ГК «АГАТ»

И ЭТО ВСЕ О НЕМ:
Максим Самарин, директор по перевозкам:

Иван Петрович — интересный человек со всех точек зрения. Он настоящий руководитель (не дает лениться ни себе, ни коллегам), у него острый оперативный ум — все вопросы решает в один момент. К тому же у него феноменальная память и просто нереальный, разносторонний кругозор. Он очень порядочный человек, преданный компании и делу. А с его аналитическим умом он предвидит исход любой ситуации совершенно безошибочно! Он заряжает позитивом и является двигателем процесса. Одним словом, Иван — пример для подражания!

ИЗ ВУЗА СНОВА В ШКОЛУ... ШКОЛУ ПРОДАЖ

Вспомните себя после защиты диплома в институте. Вот вы с долгожданными, выстраданными корочками (синими или красными), вобравшими в себя и бессонные ночи, и долгие посиделки в библиотеке, и такие незабываемые студенческие тусовки. И вот все закончилось, началась серьезная жизнь — с желанием встать на ноги, вырасти профессионально и зарабатывать собственные средства. А помните, как нелегко было устроиться на работу? На поверку оказывалось, что диплом практически не играет роли, так как вы не работали по специальности. Вот тут-то мы начинали судорожно рвать на себе волосы, завидуя дальновидным сокурсникам, которые успевали между лекциями и зубрежкой еще и подрабатывать, причем по будущей профессии. В 2012 году в нашей компании стартовал проект, который помогает молодым перспективным выпускникам попробовать свои силы в автомобильном бизнесе. О «Школе продаж» мы попросили рассказать начальника отдела обучения Константина Новикова (Н. Новгород).

Что стало причиной открытия «Школы продаж» в нашей компании?
К нам часто приходят кандидаты на должность продавца-консультанта, которые обладают потенциалом — отличными знаниями и личными качествами, но у них нет опыта, поэтому руководителям было непросто принять их на работу. Мы видели, что ребятам нужно сделать лишь несколько шагов до успешного старта. И мы решили дать им возможность сделать эти шаги в нашей «Школе продаж».

Кто стал первыми студентами «Школы»?
Ими и стали студенты, правда, вчерашние. После нашей презентации в нижегородских вузах, 20 человек пришли на вступительный экзамен в нашу «Школу продаж», а уже по результатам экзамена в школу поступили 11. Здесь у них появилась возможность проявить себя и посоревноваться за место продавца-консультанта. Нам важно, чтобы даже новички обладали умением работать в команде, хорошими коммуникативными навыками, грамотной речью и положительными личными качествами, ведь им в первую очередь придется работать с клиентами.

Экзамен, наверное, был строгим?
Экзаменом он был лишь по названию. Для нас показательным стало упражнение «Кораблекрушение», когда участники должны были решить, кого из группы нужно взять на спасательную шлюпку. Открою секрет, здесь не нужна бойцовская хватка, нам важно было понять, как ребята умеют работать в команде, как ведут себя в экстремальных ситуациях, как умеют отстаивать собственную точку зрения. Хочу заметить, что все, кто стал студентом «Школы продаж», справились с заданием отлично!

Как работает «Школа продаж», какие дисциплины здесь изучают?
Обучение состоит из нескольких блоков: обучающий тренинг и практические занятия. На тренинге мы рассказываем о компании, даем основы презентации, в технической части уроков изучаем устройство автомобиля, также полезны навыки самоконцентрации, которые ребята тренируют на занятиях. Практические занятия проходили в наших дилерских центрах. Каждый из учащихся смог на деле узнать и оценить возможности и трудности своей будущей профессии. Опытные наставники, обычно это старшие продавцы-консультанты, охотно делились опытом с новичками, знакомили с жизнью дилерского центра и основами работы с клиентами.

А затем снова экзамен?
В качестве выпускного экзамена каждый участник должен был выступить с презентацией «5 шагов вокруг автомобиля». На презентации были все руководители, которые представляли собой нашу приемную комиссию. В итоге 10 финалистов стали продавцами-консультантами и сегодня успешно работают в компании.

Константин Новиков

Планируется ли продолжение проекта? Будет ли работать «Школа продаж» в других регионах?
Компания перешла на тот уровень работы, когда она готова брать на работу людей без опыта работы, давая шанс набирать опыт в собственной кузнице кадров. Для отдела обучения этот проект стал тоже успешным стартом, раньше подобной практики в компании не было. Практически все выпускники начали свой путь в компании с нашей «школьной скамьи» и уже хорошо себя зарекомендовали в отделе продаж, поэтому мы считаем этот проект успешным. «Школа продаж» уже работает и в Волгограде, к слову сказать, продолжает работу и школа сервисных консультантов — в Нижнем Новгороде, Саратове и Волгограде.

РУКОВОДИТЕЛИ РАСКРОЮТ СВОЙ ПОТЕНЦИАЛ

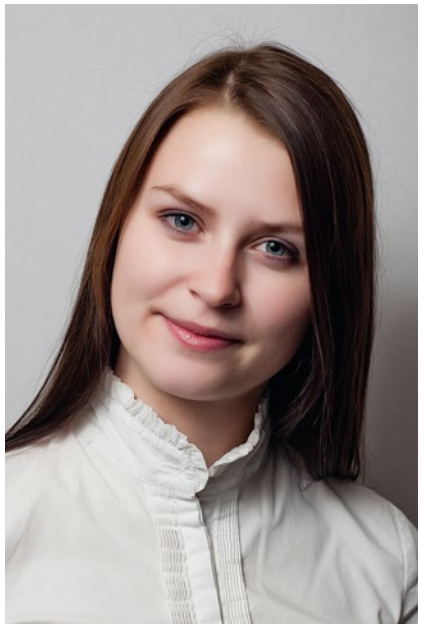
Заявку на участие в тренинге «Управленческий коучинг», а также на индивидуальную коуч-сессию можно направить через систему заявок в разделе Служба персонала — Заявка на обучение персонала

В конце августа 2012 года в нашей компании стартовал новый тренинг «Управленческий коучинг». Коучинговый подход соответствует видению и ценностям «АГАТа», нашей корпоративной культуре, ведь качество нашей работы напрямую зависит от эффективности самого главного актива — Сотрудников, которые работают в нашей компании.

В таких проектах компании как «Кадровый резерв», «Адаптация персонала и наставничество», «Командный коучинг» в рамках направления развития и адаптации персонала уже применяется данный подход. Методы и приемы коучинга будут важны и для управленческого звена компании: руководители смогут применять коучинг при постановке целей и задач своим сотрудникам, определении KPI*. Судя по обратной связи участников, особо ценной оказалась широкая практика применения полученных знаний, которая не только на тренинге, но и в реальных рабочих проектах позволит выстраивать эффективные взаимодействия с сотрудниками и достигать максимальных результатов в решении их актуальных задач.

Тренерами курса являются Екатерина Вострышева и Мария Жиркова, которые ведут данные проекты и применяют коучинговый подход на практике. **Приглашаем на тренинг менеджеров, заинтересованных в развитии своих направлений, внедрении новых инструментов в практику собственного управления, которым по роду своей деятельности необходимо развивать сотрудников и оптимизировать достижение поставленных целей!**

*KPI — показатели эффективности



Мария Жиркова

Екатерина Вострышева

СПРАВКА:

Истоки коучинга лежат в спорте. Проводя спортивные занятия, тренер обращает внимание на внутреннее состояние своих подопечных, ведь, как известно, враг в собственной голове страшнее соперника. «Коучинг — это раскрытие потенциала человека с целью максимального повышения его эффективности. Коучинг не учит, он помогает учиться», — так определяет коучинг его основоположник Тимоти Галлвей. Коучинг основывается на целях и ожиданиях человека, на том образе будущего, которое рождается в нем. Заметим, что коучинг — это не советы и не наставления, не консультирование и не обучение. Главное в коучинге — это вопросы, которые задает коуч-тренер. Процесс поиска ответа позволяет человеку по-новому взглянуть на ситуацию, найти неожиданное решение, обнаружить скрытые возможности.

«Для меня было ценно понять, как эффективно взаимодействовать не только с сотрудниками, но и с коллегами-руководителями. Я научился давать конструктивную обратную связь, правильно задавать вопросы. Подобный тренинг был и в прошлом году в рамках Кадрового резерва, но сейчас он стал более развернутым и доступным, появились новые темы, которые стали актуальнее в рамках моей новой должности. Спасибо огромное, было очень полезно!»

Денис Романов, заместитель технического директора

«АГАТ» ЗАДАЕТ РИТМ ДВИЖЕНИЯ

Все началось с просмотра ролика на YouTube, где толпа молодых людей весело и энергично отплясывает под зажигательную музыку, и с каждой минутой к танцу присоединяются все больше и больше людей, а в конце действо превращается в феерию с дворниками, военными и свадьбой. Незатейливый мотив песни еще пару дней бродил в сознании, мы машинально напевали эту песню себе под нос, а ноги с трудом удерживались, чтобы не пуститься в пляс, копируя движения из ролика... А что если и нам создать такое действо в нашем городе, добавить мощной энергетики на тихие берега Волги? Историю создания флешмоба, который получил на YouTube более 200 000 просмотров, читайте в эссе интернет-маркетолога Маргариты Козловой (Волгоград).

Маргарита Козлова

Начинать всегда трудно и страшно, когда ты делаешь что-то впервые. Зная это, мы просто шли вперед уверенно, каждый день, понимая ценность своей идеи. Создав встречу в социальной сети вКонтакте, добавив в нее краткое описание своей задумки, мы стали дружно советовать всем своим друзьям присоединиться к встрече и просили порекомендовать нам хореографов. И тут понеслось: один посоветовал одного, второй — другого, третий — еще одного, и настал этап, когда мне нужно было встретиться лицом к лицу со всеми желающими хореографами, чтобы объяснить масштабность затеи. После этой рабочей встречи стало ясно, что проект, который мы начали, реален и нам по силам.

От идеи до воплощения — все в движении

Концепция была такова: мы хотели показать особую энергетику и необыкновенную динамику, так сказать «оживить» город, привести всех в движение, чтобы каждый посмотревший наш танец зарядился энергией и хотел двигаться дальше. Движение — это в стиле нашей компании, поэтому мы решили создать наш танец и заодно устроить продвижение бренда автомобильной компании. И понеслось...

Поиск зала, людей, оборудования, дополнительного времени на занятия. Каждую субботу и воскресенье мы занимались по два-три часа, разучивая танец. На репетиции приходили как наши знакомые, так и абсолютно незнакомые люди, которые и составили большинство нашего танцевального состава. На первой репетиции нас было пятеро, на следующей уже 20, а потом постоянно по 50 человек! Через полтора месяца тренировок мы поняли, что стали большой семьей: мы проводили больше времени вместе, ходили на концерты, поддерживали друг друга в трудную минуту, и конечно, переживали за будущий результат. Знаете, когда каждый в твоей команде так же, как и ты, понимает цель — это успех. Мы были единым организмом, который был устремлен на выполнение цели. Для многих участие в подобном проекте было мечтой, которую нам предстояло исполнить. К слову, уже через пару месяцев численность нашей встречи в социальной сети превышала отметку в 1000 человек!

Явление Волгограду

К моменту, когда до нашего итогового танца оставалась пара недель, город уже с нетерпением ждал нашего появления. Мнения были разными: кто-то с большим скепсисом относился ко всей нашей затее, а кто-то с энтузиазмом поддерживал нас. В день Х к назначенному времени в назначенном месте стал подтягиваться народ. Более 200 человек смогли в режиме реального времени увидеть выступление сотни наших танцоров. Это была большая энергетическая вспышка. Молодые люди, танцующие на центральной Набережной, тем вечером зажгли сердца всем, кто пришел на них посмотреть. Это был успех! Стоит ли говорить, что ролик на YouTube смог собрать к настоящему дню более 200 000 просмотров.

Массовый танец производит действительно сильное впечатление.. В тот день мы задали отличный вектор движения своим танцем — вектор движения вместе с нами, с компанией «АГАТ», которая находится в постоянном движении. Результат вы можете посмотреть на YouTube. Слова для поиска: АГАТ флешмоб.

Рабочая группа: Маргарита Козлова, Виктория Бектасова, Анастасия Макаренко, Полина Прищепова, отдел маркетинга и рекламы ГК «АГАТ» (Волгоград).

ПЕРВУЮ В ЖИЗНИ ПОЕЗДКУ ДОВЕРЯЮТ ŠKODA

Молодые родители поймут, насколько волнительна первая встреча с малышом: ответственный выбор букета, томительное ожидание у дверей роддома, и вот ребенок уже у вас на руках, а вы пытаетесь найти на маленьком личике свои черты, не потревожив сон теперь уже главного члена своей семьи.

Семейные ценности имеют особое значение для бренда ŠKODA, поэтому для его продвижения в нашей компании был разработан специальный проект, который стартовал 1 августа в Нижнем Новгороде. В рамках этого проекта новорожденных пассажиров с родителями встречает специальный baby-мобиль — ŠKODA Yeti и доставляет их домой. Добрый Йети дарит красивые и полезные подарки молодой маме: брендированную сумку с ростометром, фотоальбомом, бутылочкой, прорезывателем для зубов и набором для слепков. Но самое главное — это те радостные эмоции, которые сопровождают такое радостное событие.

На этом приятные ŠKODA-моменты для молодых родителей не заканчиваются. В дилерских центрах их ждут подарки и сувениры: к примеру, они могут воспользоваться сертификатом на приобретение детского кресла, который им тоже подарили на встрече.

За время работы проекта уже более 50 малышей совершили свое первое в жизни путешествие на надежном автомобиле, и каждое такое событие нашло свое отражение в соц сетях, на сайтах для родителей, которые в результате такой нестандартной акции стали проявлять больше внимания к нашему уважаемому бренду.

500 ДНЕЙ — 500 ФОНАРИКОВ

Запускали ли вы когда-нибудь воздушный небесный фонарик? Доводилось ли вам наблюдать за тысячей огоньков, улетающих в темное небо далеко-далеко и превращающихся в маленькие звездочки?

В этом году небесные фонарики в Волгограде запускали уже в пятый раз, причем этот запуск, проведенный 25 сентября 2012 года, был приурочен к Олимпиаде, вернее, к началу отсчета 500 дней до ее начала в Сочи. Этот массовый флэшмоб подготовили наши коллеги из волгоградского отдела рекламы.

Представьте себе, что все люди, пришедшие в назначенное время на площадку под «танцующим» мостом, должны были в одновременно взять и зажечь фонарики и все вместе их отпустить. Если это 5 или 10 человек — это уже затруднительно. А вот что делать, если придет 500 человек? Именно на такое количество и рассчитывали наши креативные организаторы.

«Нам хотелось сделать это мероприятие по-человечески добрым, простым, зрелищным и душевным. Так и вышло!» — делится впечатлениями Маргарита Козлова. Вместе с брендом ŠKODA — официальным партнером Олимпиады в Сочи-2014 при поддержке компании «АГАТ» в Волгограде, наши пиарщики готовили мероприятие.

Принять участие в этой акции пришли не только молодые влюбленные парочки, но и семьи с детьми, люди старшего возраста — все, чьи сердца наполнены любовью, заботой и верой в себя, в свой город, в свою страну.

Более 500 небесных фонариков взлетели в тот вечер в небо, наполняя сердца присутствовавших необыкновенным ощущением сказочности, доброты и романтики. Надеемся, там наверху наши желания будут услышаны, и наши мечты исполнятся!

Посмотреть видеоролик о мероприятии можно на YouTube на канале AGATgroup — «500 дней до Олимпиады в Сочи 2014»

ИХ БЫЛО ГОРАЗДО БОЛЬШЕ, НО ОСТАЛОСЬ ТОЛЬКО 10

Как продать предыдущую модель автомобиля, если вот-вот в салоны поступит новинка? В Астрахани для этого разработали нестандартную рекламную кампанию. О рождении идеи и ее воплощении читайте в материале ведущего менеджера по рекламе Елены Кукушкиной.

Рынок рекламы особенно к предновогоднему периоду явно оживился: билборды, пресса, радио — всё пестрит скидками, подарками, спецпредложениями и т. д. Реклама HYUNDAI Santa fe требовала иного подхода и решения, ведь мы предлагаем купить предыдущую модель, и это в то время, когда в свет вышла абсолютная новинка 2013 года...

Условие задачи
Итак, нам нужно привлечь покупателей, чтобы продать остатки склада автомобилей Hyundai Santa fe 2011–2012 г.в. В остатке тогда числилось 12 автомобилей.

Решение
Как обычно, устраиваем мозговой штурм, накидываем самые безумные идеи, ищем аналоги и, конечно, поддержку коллег в регионах. Мы работаем в такой большой компании, что письмо с вопросом: «Коллеги, кто-нибудь делал подобное, какой результат?» вызвало огромное количество отзывов. Одни из первых бренд-менеджеров Яна Зотимова (Н. Новгород) и менеджер Алёна Кретова (Н. Новгород) стали активно участвовать в развитии этой идеи.

В итоге родилась идея обыграть тему красной книги, редких видов животных. Слоганом для рекламной кампании стал «Их осталось всего 10». Мы представили Hyundai Santa fe в виде животного и нанесли на него окраску «тигра».

Результат
С начала запуска данной кампании в нашем дилерском центре продано уже 5 автомобилей, а значит, у пяти Hyundai Santa fe появились свои заботливые хозяева. Желаю коллегам творческих подъемов, креативных идей и их смелого воплощения.

P. S. Реакция клиентов, звонивших в наш автосалон, иногда вызывала добрую улыбку. Вот такие вопросы нам задавали: «А что, Santa fe больше не будет?», «А зачем вы их разукрасили, а теперь трудно продать с аэрографией?!».

УКРАИНСКИЙ ОТПУСК В РЕЖИМЕ NON-STOP, ИЛИ НА ДЕРИБАСОВСКОЙ ДЕЙСТВИТЕЛЬНО ХОРОШАЯ ПОГОДА!

Людмила Тимофеева

Осенняя слякоть уступила место белому снегу и морозцу, а как приятно порой бывает вернуться в своих воспоминаниях в весеннюю пору, когда оживает природа, просыпаются деревья и наполняют воздух незабываемым ароматом. Ведущий интернет-маркетолог Людмила Тимофеева (Нижний Новгород) приглашает нас совершить путешествие в Киев и Одессу и делится своими путевыми заметками.

Крещатик — главная улица Киева

Суббота, 21 апреля 2012 г., 9:00
Нижний Новгород
Отправление через 15 мин.

Сегодня начинается мое маленькое недельное путешествие по маршруту Нижний Новгород — Москва — Киев — Одесса — Нижний Новгород.

Почему именно этот маршрут? Он родился спонтанно в разговорах о необычном отпуске, о новых городах и новых впечатлениях, о весне у моря и цветущих каштанах. Родился в желании на несколько дней освободиться от расписаний и четко спланированных действий в своей жизни. Этот маршрут сулил многочасовые прогулки по новым местам, массу новых кадров и определенную долю авантюризма!

Волнение, ожидание, радость, мысли и некая неопределенность — все смешалось...

— Уважаемые провожающие, просим покинуть вагоны. Наше незабываемое путешествие начинается!

Воскресенье, 22 — вторник, 24 апреля 2012 г.
Киев
Один из старинных городов мира. Невероятно красивый, ухоженный, уютный. Город цветущих каштанов. Нам, правда, не удалось насладиться их видом, поскольку весна, как нам потом сказали украинцы, пришла в Киев с большим запозданием.

Гуляя по выложенным брусчаткой чистым и ухоженным улицам, мы восхищались величием Киева, которое невозможно описать в нескольких словах.

Поэтому кратко расскажу лишь о запоминающихся и об одних из красивейших мест украинской столицы, где нам удалось побывать за столь короткое время.

Крещатик — главная улица Киева, с ее главной площадью, которая носит название Майдан Незалежності (Площадь Независимости). По выходным по этой утопающей в зелени улице перекрывают движение автомобилей, и она становится местом для прогулок.

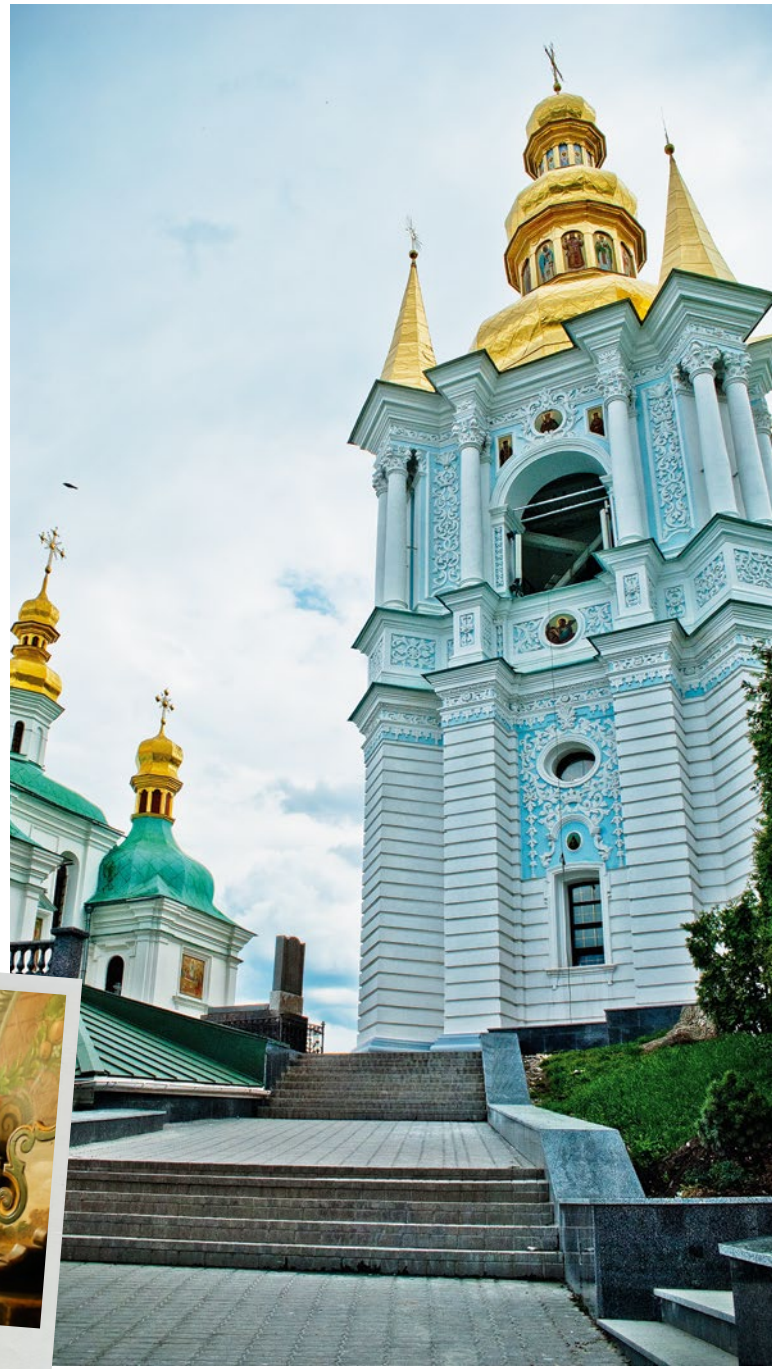
Прекрасен Крещатик и в ночное время, когда здания и памятники подсвечиваются приглушенным золотым светом. Сияющая иллюминация превращает прогулку по ночному городу в особо яркое событие.

И люди во время наших прогулок встречались какие-то особенные, очень приветливые, веселые и улыбчивые. Однажды вечером у нас сломался навигатор, и мы заблудились в темных улицах. Выручили проходившие мимо ребята, которые очень гостеприимно вызвались проводить до центральной площади. Разговорились. Оказалось, что они буквально на днях вернулись из Нижнего Новгорода после игры с нашими нижегородскими баскетболистами. Узнав, что мы едем в Одессу, заботливо предупредили, что не стоит связываться с местными одесскими старушками, которые слишком злобные и ворчливые (мы с этим потом, будучи уже в Одессе, согласились :)

Монастырский комплекс — Киево-Печерская лавра, где нас ввели в насыщенную и непростую историю Киевской Руси. Отдельно стоит сказать о подземной части Лавры, где покоятся нетленные мощи святых. Энергетически сильное место. Энергия мольбы, просьбы, напряжение, и, возможно, энергетическая вибрация от мощей заставили меня в первое время запаниковать и выйти из тоннеля. Но любопытство все же одержало верх, я вернулась. Прислушавшись к себе, я поймала эту энергию и уже в изумленном восхищении продолжила экскурсионный путь.

Монумент-скульптура «Родина-мать», стоящий на высоком правом берегу Днепра, откуда открываются восхитительные живописные виды.

Музей воды, куда мы забежали, чтобы укрыться от дождя. В музее нам рассказали о запасах воды, которыми располагает Украина, о том, какие необратимые процессы вызывает варварская деятельность человека и как она влияет на экологию в целом. Интересно было вновь ощутить себя за партой и посмотреть, какой путь в природе проделывает вода. Мы обратили внимание, что экономные киевляне очень бережно относятся к воде, считают ее бесценным природным ресурсом. ▶

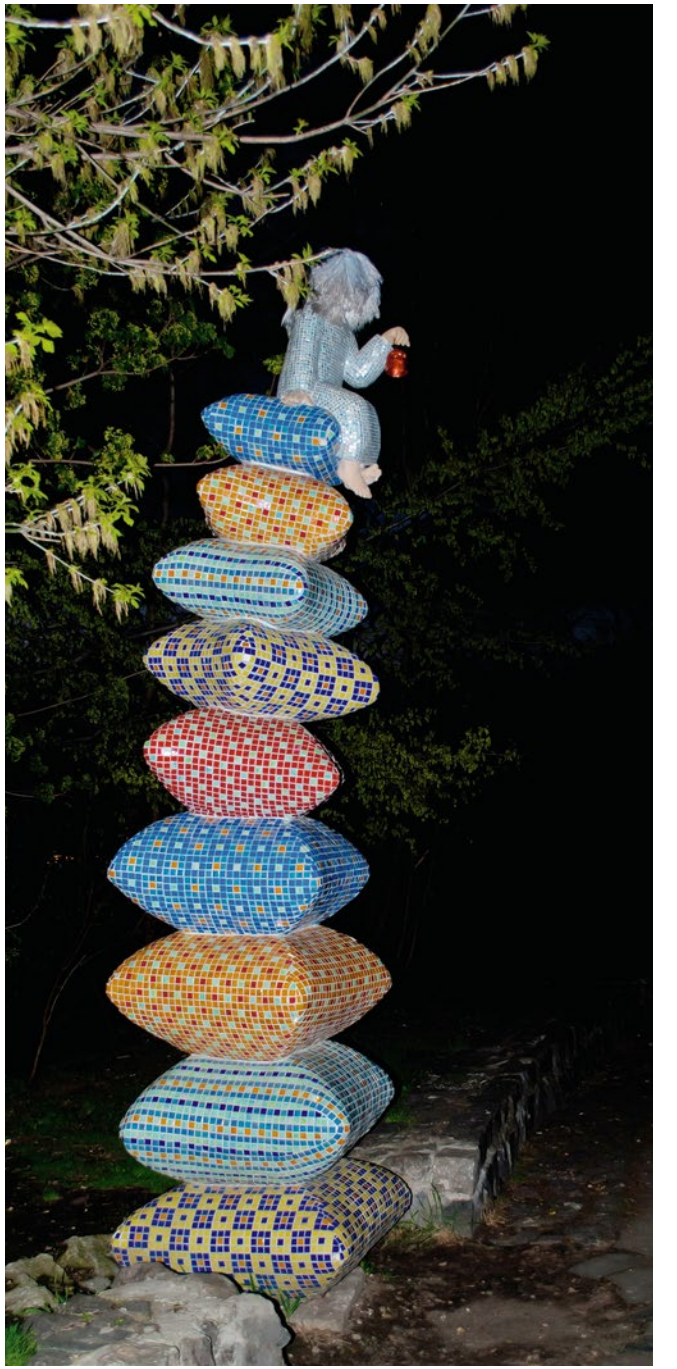


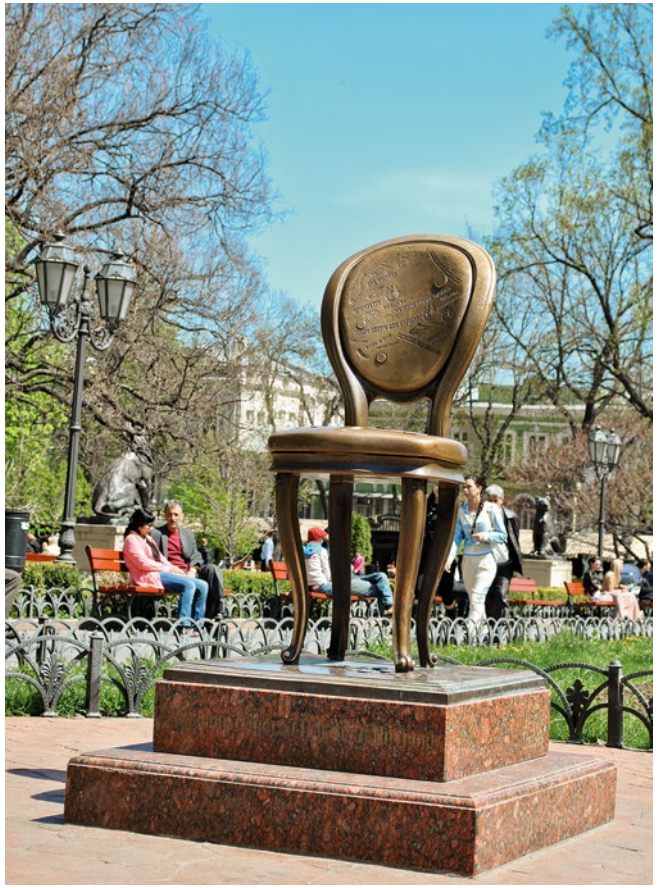
Крещатый парк, Театр Ляльок, украинский Бруклинский мост и арка Дружбы народов.

Arena City — современный Колизей со светомузыкальным фонтаном.

Парк современной скульптуры и инсталляции Kiev Fashion Park, куда мы попали совершенно случайно: гуляя вечером и рассматривая местные достопримечательности, мы познакомились с очень симпатичной девочкой Полиной, которая была так приветлива, что вызвалась проводить нас по внутренним дворикам и паркам и рассказать нам о самых необычных местах Киева. Полина чем-то напомнила мне французскую Амели, такая же романтичная, добрая и немного сумасшедшая :)

Немного фотографий уникальных авторских арт-объектов из парка современной скульптуры.





Во время пеших прогулок (а мы гуляли и ходили, практически не останавливаясь) просыпался просто зверский аппетит, и мы с огромным удовольствием забегали в ресторанчики и кафе с украинской кухней.

Один из них — «Пузата Хата» с национальными блюдами (борщ, пампушки, вареники, галушки и др.) и очень демократичными ценами. Есть в Киеве и много замечательных ресторанчиков, которые также запомнились: светлый Limonade с его огромными панорамными окнами и освежающим лимонадным напитком из вишни и киви; пироговая «Николай», где подают вкуснейшие пироги с черникой, лимоном, форелью, сыром и шпинатом, а также великолепное итальянское красное сухое вино.

Среда, 25 — пятница, 27 апреля 2012 г.
Одесса

Город встретил нас теплой солнечной погодой и россыпью белоснежных цветов вишни.

Невозможно описать в двух словах события трех дней, проведенных в Одессе, так как каждый день сопровождался потоком ярких событий.

Каждое утро начиналось с чашки ароматного кофе в уютных кафе на знаменитой Дерибасовской.

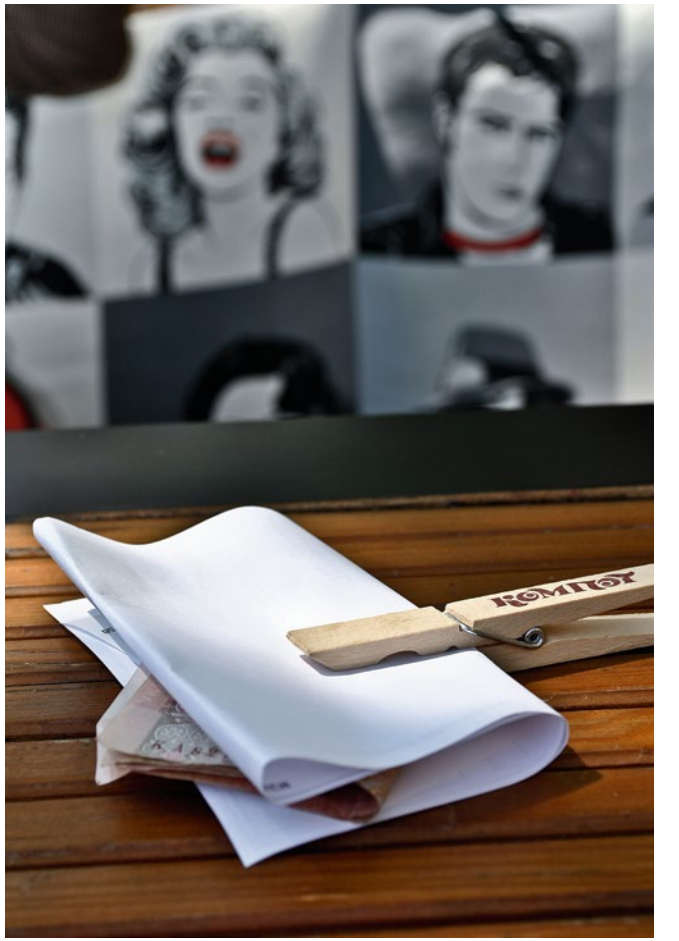
Обожаю завтраки на свежем воздухе! Пить чай или кофе на веранде прохладным утром, завернувшись в плед, и любуясь восходящим солнцем, и никуда не торопиться — что может быть лучше?

Обязательно позавтракайте в «Компоте» — жизнерадостном заведении, где подают очень вкусные домашние горячие каши, оладьи с джемом, свежеиспеченные круассаны с ветчиной и сыром, багет с куриной отбивной, блинчики, вареники с вишней, сырники. И, конечно же, фирменный напиток — компот со вкусом детства!

Обратили внимание, что и в Одессе очень приемлемые цены. Средний чек в кафе — 150 гривен (курс: 1 гр = 3 руб.). Вкуснейший кофейный напиток латте, для примера, стоит ок. 30 гривен. Проезд на трамвайчике обойдется в 1,5 гривны.

Еще одно приятное удивление: в Одессе работает бесплатный городской Wi-Fi и есть возможность быстро найти информацию о музеях, службах такси, отелях и ресторанах и т. д. Поэтому мы всегда знали, где мы находимся и куда нам идти.

Мы брали в руки фотоаппараты, надевали кроссовки и устраивали многочасовые прогулки по городу, вдыхая весенний морской воздух, которым был пропитана вся Одесса.



Город разделен на две части: старинную с памятниками архитектуры, ветхими домиками и советскими дворами, утопающими в кронах с еще не распустившимися листьями, и современную Одессу с высотками у моря.

А теперь кратко о маршруте наших прогулок.

• ***ул. Дерибасовская.*** Она не только встречает ароматным запахом кофе, но и открывает взору множество памятников. Один из них — памятник Л. О. Утесову. А также знаменитый бронзовый двенадцатый стул.

• ***Приморский бульвар.*** Можно голову потерять, вдыхая кристально чистый воздух: свежий, морской, соленый. Такой манящий, обещающий спокойствие, безмятежность, свободу, безвременье... который я глубоко вдыхала, словно пыталась впитать в себя эти запахи и затем увезти с собой.

• ***Воронцовский дворец с белоснежной колоннадой***, с которой связано бесчисленное множество легенд. По одной из них Колоннаду еще называют Порталом Одинокой девушки, которая выходила на одно и то же место и ждала своего возлюбленного моряка из дальнего плавания. Но он не возвращался. И возник на этом месте портал, к которому каждый год добавляли по колонне в знак того, что девушка все еще ждет своего суженого.

• ***Ведьмин дом (Плоский дом).*** Примечателен тем, что если посмотреть на него с определенного ракурса, то кажется, что жилой дом имеет только одну стену. Архитектурный обман раскрывается очень просто. Дело в том, что фасадная стена сразу прилегает к задней. То есть дом имеет не четыре угла, а всего три. По легенде, строителям просто не хватило средств, чтобы завершить постройку боковой стенки. А потому им и пришлось соединить, казалось бы, несоединяемое.

А где отдыхали вы? Ждем ваших историй, пишите: redaktor@agatgroup.com

• 192 ступеньки вниз по знаменитой ***Потемкинской*** лестнице до...

• ***Одесского порта,*** который шумит и красуется километрами причалов, крупными судами, грузовыми кранами и бесчисленным количеством белоснежных яхт и катеров.

• ***Памятник Жене моряка.*** Трогательный, печальный, эмоциональный. Он посвящен женам моряков, которые провожали уходящие корабли, с надеждой ждали, вглядываясь вдаль. А также тем, кто не дождался...

• ***Дельфинарий «Нэмо».*** Это самый большой дельфинарий Украины на самом берегу Черного моря. Мы получили массу позитива от представления морских животных: котиков, дельфинов и белых китов. Потрясающие и невероятно умные! ...По-моему, я смеялась и хлопала в ладоши громче находящихся в зале детей :)

• ***Трасса здоровья.*** Да, есть в Одессе такая замечательная трасса. Целых 6 км здоровья! Это закрытая для автомобилей дорога, полностью предоставленная велосипедистам, роллерам, бегунам и пешеходам, которая тянется вдоль морского побережья от пляжа Ланжерон до курортного района Аркадия. Аркадия, кстати, знаменита своими ночными клубами. Там же располагается и знаменитая одесская Ибица. В апреле клубы еще не принимают гостей — не сезон, но в них полным ходом идет приготовление к открытию.

В последний день мы прокатились на одесских трамвайчиках, вглядываясь в городские пейзажи и пытаясь сложить в памяти последние картинки этого удивительного города. Гуляли по Центральному парку, где, с восторгом обнаружив колесо обозрения, взмыли вверх и поразились изумительному виду на город, море и синее небо!

Суббота, 28 апреля 2012 г.
Нижний Новгород

Полчаса до прибытия. Небольшая грусть.

Завершается неделя увлекательного путешествия в режиме нон-стоп. Пройдено много километров по незнакомым улочкам Киева и Одессы. Получена огромная порция новых незабываемых впечатлений. Встретилось много замечательных интересных людей (особенно приятно осознавать, что эти люди не забудут тебя даже спустя полгода после знакомства, будут писать, рассказывать о своей жизни и приглашать в гости).

Не знаю, куда я отправлюсь в следующий раз. Но знаю точно: эта поездка также будет яркой лентой новых событий!

А сейчас —

до свидания, старый, добрый, гостеприимный и улыбающийся Киев!

До свидания, неторопливая, хитрая и замкнутая, но чертовски притягательно пахнущая морем Одесса!

Здравствуй, родной Нижний Новгород!

НА ЯХТЕ С ПРЕЗИДЕНТОМ

Немногие знают, что в рамках второго квартала ЗАО «Мередес Бенц Рус» проводил конкурс среди руководителей отделов продаж, конкурс с романтическим названием «Под парусом с президентом». Наш отдел продаж «Мерседес-Бенц» в Волгограде оказался в числе победителей, отличившихся по многим количественным и качественным показателям, которые учитывались в этом конкурсе.

За лучшие показатели среди дилеров, а также за высокий уровень клиентской удовлетворенности, положительную оценку тайных покупателей, выполнение процента продаж корпоративным клиентам и кредитных продаж семь лучших руководителей отделов продаж и восемь лучших продавцов дилеров отправились в морское путешествие. Трехдневная прогулка на яхте по Средиземному морю стала заслуженным подарком для руководителя отдела продаж Ивана Сидунова.

Иван так рассказывает о победе: «В первую очередь сравнивали отношение плановых показателей по закупке автомобилей и реализации к фактическим. Конечно, у нас было мало шансов сравниться с Краснодаром или Нижним Новгородом по количеству продаж, так как мы проработали на тот момент чуть больше года, да и рынок Волгограда значительно меньше, но мы вышли вперед: план по закупкам мы выполнили на 154,5% а план по продажам — на 180,5%. Что касается качественных показателей мы всегда находились впереди по продажам автомобилей в кредит и по показателям клиентской удовлетворенности, и несмотря на то, что во втором квартале показатели немного снизились, в целом по совокупности всех факторов мы остались на верхних позициях среди дилеров «Мерседес-Бенц».

Победители отправились в путешествие вместе с президентом «Мередес Бенц Рус» Юргеном Зауэром, директором по маркетингу Марией Морозовой и директором по продаже малотоннажных автомобилей Джейсоном Номикосом. Вот как описывает Иван Сидунов свое путешествие: «Поездка была посвящена исключительно отдыху и общению с коллегами по «Мерседес-Бенц». Мы жили на яхтах, по 7–8 человек, у каждого своя каюта, не большая, но очень комфортная. Каждый день мы плавали от одного острова к другому, и я не представлял, что средиземное море бывает таким чистым и красивым у островов, когда дно видно на глубину более 35 метров. Мы ловили рыбу, правда, с уловом повезло только заядлому рыбаку из нашей команды. Все три дня мы плавали по морю, купались в бухтах, плавали на маленьких лодках между яхтами, и высаживались на необитаемые острова. Море, солнце, ветер, необыкновенное ощущение свободы и приятная компания коллег — мы все очень легко сдружились. Сам же президент Юрген Зауэр в первый день не смог прилететь, но догнал нас на второй день на катере и по-юношески, без официоза первым же делом прыгнул вниз с 15-метровой высоты яхты. Помимо общения с такими выдающимися людьми, очень сильно запомнились ночи под звездами на яхте, уже на второй день многие предпочли спать на шезлонгах на носу».

Мы рады за Ивана и желаем дальнейших побед!

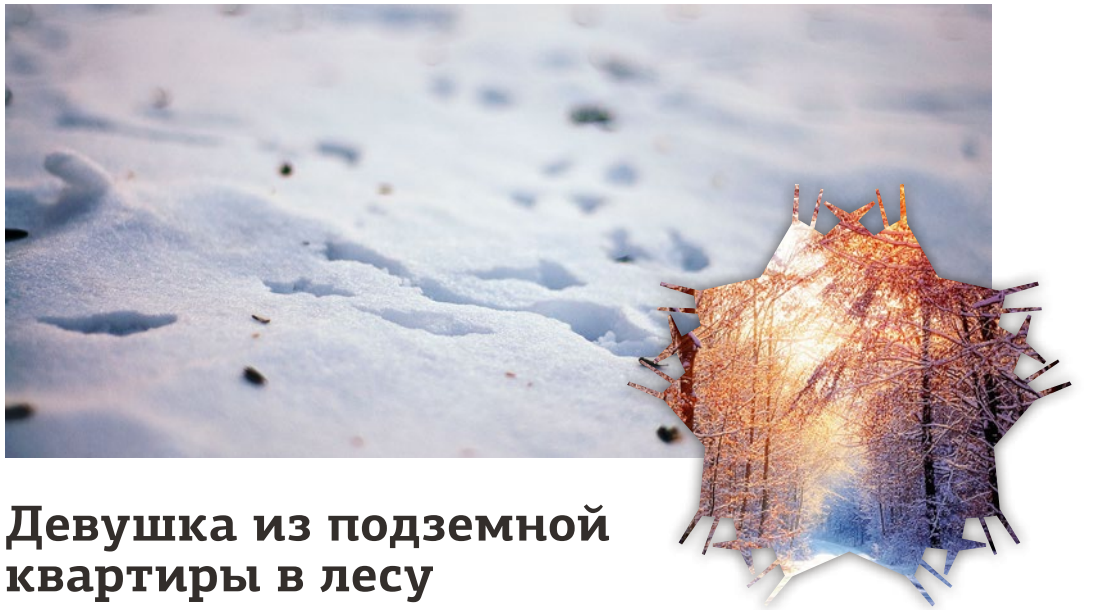
Слева на фото директор по маркетингу «Мерседес-Бенц РУС» Мария Морозова и президент «Мерседес-Бенц Рус» Юрген Зауер.

НАЙДИ 12 ОТЛИЧИЙ!

Правильные ответы:
1. Цвет брюк у папы. 2. Снеговик под елкой. 3. Цвет шапок на елке. 4. Носок на елке. 5. Цвет штор на окне. 6. Логотип «АГАТ» на фирменке мальчика. 7. Цвет увеличительного стекла. 8. Снеговик на ноже. 9. Цвет подарочной коробки. 10. Подарочный бант на коробке. 11. Цвет фигурки девочки. 12. Сережка в ухе у мамы.

НОВОГОДНИЕ ИСТОРИИ

Новогодняя ночь богата на чудеса: кто-то после бани попадает из Москвы в Ленинград, кто-то встречает Новый год у моря, а кто-то в гостях у Деда Мороза. Согласитесь, чудеса есть. И хотя в чудо надо просто верить, для тех, кто еще сомневается в их реальности, рассказы наших коллег о новогодних сказках — явное тому подтверждение.



Девушка из подземной квартиры в лесу

Дарья Кударева, менеджер по обучению, иногда сама придумывает сказки, в которые верят слушатели

Когда-то во времена учебы в вузе я, как и многие студенты, работала официанткой. И, конечно же, новогодняя ночь — самое плодотворное время в году, не считая свадеб и юбилеев. Утром 1 января я стала думать, как же ехать в область к родителям, которые живут в маленьком военном городке, в 60 км от Нижнего Новгорода. Мои коллеги сказали, что весь транспорт ходит как обычно и проблем не будет, и я, наивная, поверила. Приехала на автостанцию и поняла, что есть одна-единственная «Газель» и та до Дзержинска, который находится как раз посередине между поселком, где живут родители, и Нижним Новгородом. Но других вариантов не было, и я решила ехать, а от поворота на Дзержинск что-нибудь поймать... Очень добрый водитель «Газели» решил высадить меня раньше поста ГАИ, так что сотрудники ГИБДД были крайне удивлены, когда увидели девушку в 8:00 утра 1 января, идущую откуда-то по пустому Московскому шоссе. Минут 15–20 не было ни одного автомобиля, а те, которые стали проезжать потом с периодичностью в 5–10 минут, — не останавливались... И вот, о, чудо, нашелся добрый водитель, который остановился и согласился довести почти рыдающую уставшую девушку. Мы подъехали к поселку Смолино, здесь находится военная часть, где живут мои родители. С Московского шоссе виден только контрольно-пропускной пункт, и водитель спросил: «А где же ты живешь?». На что я и рассказала историю о том, что со времен войны об этом поселке наверное забыли, и военные живут здесь в землянках, и что, в общем-то можно выкопать неплохую трех- или четырехкомнатную землянку, единственно, это конечно, неудобно зимой костер разжигать и отапливать подземную квартиру, но ничего, все давно привыкли :). Водитель спросил, не вру ли я ему, на что я ответила: «Ну посмотрите, вы дома видите? Нет, потому что их нет, только лес и КПП». Я поздравила его с наступающим Новым годом и весело побежала в сторону КПП. Думаю, он долго еще смотрел мне в след с открытым ртом и широко распахнутыми глазами, а потом рассказывал в столице о загадочном военном городке на Московском шоссе... Вот такая история :)

Знакомство в новогоднюю ночь — это к свадьбе

Иван Сидунов, руководитель отдела продаж ДЦ Mercedes (Волгоград) рассказывает о судьбоносной встрече

Шесть лет назад на Новый год я встретил ту девушку, на которой женился в этом году.

Это была встреча Нового года у друзей, куда я пришел без особого энтузиазма, но утром уже провожал новую знакомую, Настю, домой. Для нас обоих это было спонтанное желание встретить Новый год где-нибудь... Со следующего дня и до сегодняшнего мы вместе.

В Новый год должен идти снег... или хотя бы град

Евгения Сафонова, PR-менеджер (Н. Новгород), надеялась встретить праздник в тепле, но Дед Мороз напомнил о себе неожиданной сменой погоды.

Впервые за семь лет после начала активной учебы и работы в прошлом году у меня случился выходной в Новый год. Отмечали мы его в Сиде (Турция). На улице вечером +16, теплый ветер, замечательная погода. В соответствии с разницей в часовых поясах, в России Новый год наступил на три часа раньше. Как только где-то за тысячи километров начали бить московские куранты, мы схватились за телефоны, чтобы поздравить близких,— у нас (напоминаю, в +16) пошел град. Новый год должен быть со снегом! :-)

ТВОРИТЕ, КОЛЛЕГИ!

ТОП-8 творческих увлечений сотрудников нашей компании

На страницах журнала мы с вами вспомнили выдающегося полководца — Александра Суворова, он был очень начитанным и образованным человеком, порой он говорил: «Если бы я не был полководцем, то был бы писателем». В журнале «Ежемесячные сочинения, к пользе и увеселению служащие», который издавался Академией наук, был опубликован прозаический «Разговор в царстве мертвых между Александром Великим и Геростратом». Через год в том же журнале напечатали «Разговор между Кортесом и Монтесумой». И то, и другое сочинение было подписано псевдонимами «А.С.» и «С.» Эти «разговоры» принадлежат перу Суворова. Увлекался Суворов и театром. В своем имении Ундол полководец организовал домашний театр. А чем увлекаются наши коллеги? Мы решили рассказать вам о творчестве сотрудников нашей компании. Надеемся, вы будете приятно удивлены, узнав в сегодняшних героях своих товарищей по работе.

Андрей Исаев, механик автоколонны ООО «АГАТ-Логистик», Нижний Новгород

Горит огнем и полыхает
Осенний лес в закате дня!
И тихий шорох оставляет,
Листочек желтый сентября!

Прошло внезапно наше лето,
Теперь наступят холода.
Зима промчится снежно где-то,
И снова в дом придет весна!

Но где-то есть
в душе местечко,
Где осень мне не позабыть!
Снимаешь в золоте колечко,
Чтоб снова листья закружить!

Скажи мне, осень, красна дева!
Зачем ты любишь и грустишь?
Зачем разлук кидаешь невод?
Какую тайну ты хранишь?

Мне не забыть твои пейзажи
И выразительность твою!
Но скоро снег на листья ляжет
И вьюги песни запоют.

Художник и поэт

Честно признаться, в школе по рисованию у меня была двойка: я рисовал только то, что мне нравилось. Особенная тяга к живописи проявилась в армии; как водится, ребятам нужны были наколки — вот и выручал сослуживцев, придумывал сюжеты. Потом уже начал картины рисовать. Однажды друзья попросили нарисовать им пейзаж в качестве подарка, с тех пор и рисую, а потом дарю, у себя даже ничего не осталось, кроме тех картин, которые рисовал для родителей. Одну из них даже пришлось отстаивать у командира.

Дело было тоже в армии. Картину рисовал отцу на день рождения. Красок нет, только детская гуашь, я подумал и добавил строительную побелку. А картина очень большая. Пейзаж — море, пальма и восход. Рисовал примерно неделю по ночам в каптерке у старшины, служба — сами понимаете. И вот однажды приходит командир роты и видит готовую картинку (я ее все время прятал, а тут выставил сушиться). И он спрашивает: «Что такое?» Старшина: «Это мое». А он уже за грудки хватает: «Упаковывай, я через час заберу». Ну, я и подписал: «Дорогому отцу от сына». В общем, с подписью командир картину не взял, так я ее отстоял.

Бывает, до того сильно желание рисовать, что даже просыпаюсь ночью и пишу картину. Недавно рисовал для мамы осенний пейзаж — и никак не мог выбрать подходящую картинку. И пошел я в лес за грибами и набрел на тропинку. Вот тени, листва, солнечный свет, и она отложилась. Пришел вечером, всё подготовил и стал делать наброски, а цветовую гамму подобрать не получалось, лег спать с думой в голове, а в три часа ночи я поднялся и на одном духу нарисовал, в шесть утра картина была готова. А затем еще и стихотворение родилось.

Наталья Софронова, бренд-менеджер ŠKODA, Нижний Новгород

Дизайнерские зарисовки

Помню, что еще в детстве я любила красивые наряды (шить одежду для кукол, самой красоваться перед зеркалом) и обожала рисовать. Эти два пристрастия вскоре преобразовались в дизайнерское увлечение, а затем и стало первой профессией. Придумывать новые фасоны, различные стилевые решения — удовольствие от творчества огромное, особенно когда все получается. Мне посчастливилось участвовать в различных модных показах, как в региональных, так и в международных. Конечно, мир закулисья захватывает: новые города, сумасшедшая динамика, общение с дизайнерами, режиссерами-постановщиками. Приятно, когда мои проекты получали признание и победу. Сейчас это для меня хобби, а первостепенное значение имеет маркетинг, хотя и здесь я часто «прикладываю руку»: рисую сама эскизы, макеты, форму для промоутеров.

Антон Логинов, продавец-консультант ДЦ Hyundai, г. Саратов

Музыка как саундтрек к жизни

Жизнь каждого человека можно сравнить с фильмом: у кого-то это мелодрама, кто-то проживает свою жизнь как легкую комедию. Как и в любом фильме, в жизни человека есть несколько сюжетных линий, при отсутствии одной из которых картина будет менее содержательной и менее интересной. Это семейная жизнь, работа, друзья, родственники, обучение и, конечно же, хобби. Хочется самому управлять всем происходящим в своей жизни, быть ее режиссером. Основное настроение создает звучание саундтрека этого фильма, правильно подобранное музыкальное сопровождение создает необходимое настроение и помогает лучше прочувствовать происходящее. Можно говорить о том, что та музыка, которую мы слушаем, и является саундом к нашей жизни. Думая об этом, я решил превратить свое творческое начинание в хобби и связать его со своим жизненным саундтреком. Так на свет появилась музыкальная группа с очень абстрактным названием Flamodeza. Музыка, которую исполняет наша группа, нацелена именно на свободолюбивых, жизнерадостных людей, поэтому мы с большим удовольствием создаем и исполняем ее.

В 12 лет я поменял игровую приставку «Денди» на гитару, после того как услышал вживую профессиональное исполнение песен под нее. В 14 лет с помощью самоучителя я научился играть на гитаре. Мы выступаем в саратовских рок-клубах, а также на рок-фестивалях и неоднократно становились лауреатами фестивалей, которые проходили в других городах.

Удивительная история о том, как родилось название группы «Фламодеза», что оно обозначает, а также текст полюбившейся нам песни, автор которой Антон Логинов, читайте в полной версии статьи на корпоративном блоге.

Сергей Бахтин, инженер по гарантии, Сыктывкар

Барабанные партии для рок-оркестров

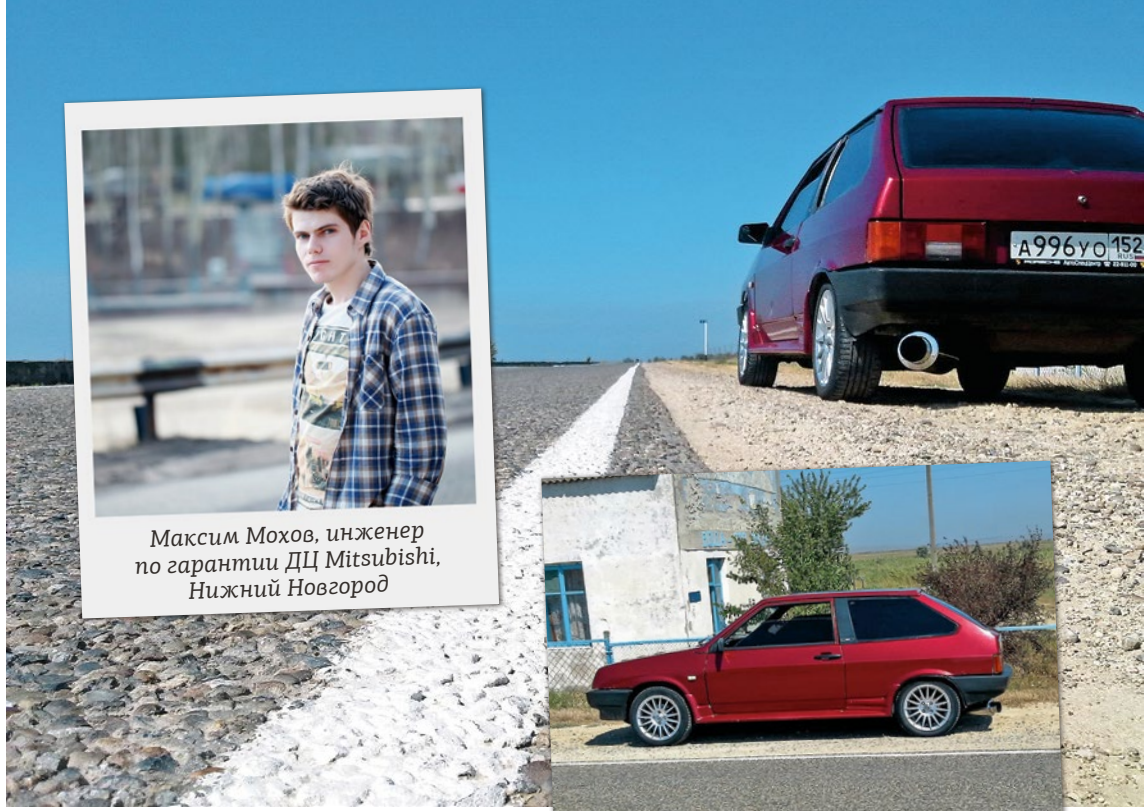
Тяга к музыке появилась еще в детстве, когда я в 10-летнем возрасте, затирая до дыр, слушал кассеты таких групп, как Metallica, Deep Purple, Rainbow и т. п. Впервые попробовал себя в роли барабанщика на школьной ударной установке в 9-м классе. После окончания школы я и еще четверо ребят объединились в группу под названием «ФорсаЖ». Группа просуществовала семь лет, но добиться серьезных результатов, к сожалению, нам не удалось. Параллельно я участвовал в жизни многих групп, работал студийно и сессионно, поднимая свой творческий уровень. Успех пришел, когда я собрал группу H.U.D. (Head-Up Display) в 2009 году. В конце 2011 года мы выпустили дебютный альбом «Внутри себя».

На сегодняшний день мы работаем над вторым альбомом. Параллельно я так же, как и раньше, работаю студийно, прописывая барабанные партии различным командам во всех направлениях рок-музыки. Особый интерес вызывают направления прогрессивной рок-музыки (не металл). ▶

Дмитрий Бочковский, продавец-консультант ДЦ ГАЗ, Астрахань

Китайская чайная церемония — многогранная наука

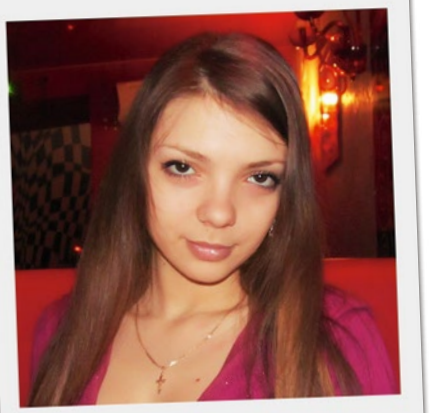
Я увлекаюсь китайскими чайными церемониями, да и вообще китайским чаем. Это объемная многогранная наука, со своими патетическими принципами, канонами и вековой историей. Я очень люблю китайскую культуру, а начал постигать ее около шести лет назад, когда пришел в чайную лавку и попросил хорошего черного чаю, на что мне задали вопрос: «Вам черного привычного или же классического черного китайского чая?» Тогда я понял, настолько древняя, глубокая, необычная, порой мистическая китайская культура. Чайная церемония позволяет достичь внутреннего равновесия, к тому же это отличный способ сближения с людьми. Есть такой интересный термин: «чайное опьянение». Это состояние, когда благородный чай так воздействует на организм, что появляется необычайная легкость, теплота, дружелюбность, располагающие к общению. Для приготовления по-настоящему хорошего чая мало хорошей воды и хорошего мастера, главное — позитивный настрой коллектива, его заваривающего, и немного огня культуры. А рецептов приготовления чая много: к примеру, для снятия стресса, особенно вечером, приятно попить зеленого чая с жасмином, добавив туда лепестки или бутоны роз. Все это можно найти в лавке элитного китайского чая.



Максим Мохов, инженер по гарантии ДЦ Mitsubishi, Нижний Новгород

LADA. Спорт-вариант

Заниматься тюнингом я начал еще до получения водительских прав. Тогда у меня была LADA 21083 с карбюраторным мотором. В то время направление городских гонок только зарождалось. Первый клуб, который объединил любителей заездов на 1/4 мили, назывался MotorSportGrarge. После моего дебютного выступления на такого рода соревнованиях переоборудованием автомобилей я заинтересовался всерьез. Познакомившись с опытными гонщиками, найдя единомышленников, мы начали превращать мою «восьмерку» в гоночный автомобиль. На деньги от стипендии мы заказывали запчасти и необходимые детали напрямую из Тольятти, чтобы качество было на высшем уровне. Модернизация коснулась всех узлов и агрегатов. В итоге, перепробовав множество конфигураций мотора и «пристрелив» дважды КПП, мы остановились на конфигурации, наиболее устраивающей нас: двигатель объемом 1,7 л, был произведен максимально возможный «распил» каналов ГБЦ, заменены клапаны на «большие», установлен распредвал ОКБ «Динамика» 11.8/312, выпуск прямой под порог, на впуске трудились два «Солекса». КПП 7 ряд/ГП 3.7. Тормозная система: заменены диски на вентилируемые. Установлены колеса R15 с резиной Nokian Hakka V 195/50. Стойки «Плаза спорт» по кругу, с занижением 70 мм. Первую «восьмерку» мы прозвали «Мальборо» за ее бело-красный раскрас, который мы создавали собственноручно, удаляя по пути все проблемные места ЛКП. Сегодня у меня уже другой автомобиль, но тоже LADA 21083. Поначалу мы хотели построить его с расчетной мощностью мотора 350–400 л.с., но, поскольку автомобиль используется и как городской, решили остановиться на 180–200 л.с. Двигатель будет атмосферный, собранный в лучших традициях спортивных моторов LADA. Этой зимой планируем переоборудовать еще один автомобиль, какой — пока выбираем, но уже известно лишь одно: это будет турбо.



Мария Рудникова, бухгалтер материальной части, Астрахань

Бисером по стрессу

Еще в детстве мне в руки попала ящерка из бисера. Мне захотелось узнать, как сотворить такое чудо собственными руками. Рассмотрев внимательно эту ящерку, я сама разобралась в порядке ее изготовления. И скоро у меня появилась целая коллекция разноцветных ящериц, а затем и цветов. Постигала все тонкости бисероплетения самостоятельно, используя книги, но чтобы выйти на более профессиональный уровень и получить право участвовать в городских и областных выставках изделий мастеров прикладного искусства, я поступила в кружок по бисероплетению. Мои работы занимали призовые места на различных выставках. Я счастлива, что искусство бисероплетения снова вошло в моду и что мои работы вызывают интерес и восхищение окружающих. Сегодня у меня появилась целая галерея деревьев из бисера. Когда плетешь, а лучше сказать, создаешь, творишь свое маленькое чудо, то привносишь в этот мир еще чуть-чуть света и красоты.

Евгения Сафонова, PR-менеджер, Нижний Новгород

Фотография как взгляд на мир

Представьте себе следующий «коктейль»: 2006 год, русская «весна» — снег+дождь идут в комплекте, R&B вечеринка, которую делают друзья и на которую нельзя не идти, и я, в чьем плейлисте играют треки Limp Bizkit и Linkin Park.

В то время в Нижнем Новгороде только-только начала зарождаться клубная фотография, профессиональные «зеркалки» были чем-то невозможно далеким и было два сайта, которые «копали» в данном направлении, — ZVUK и совсем юная Geometria, о которых мало кто знал.

Девушка, с которой нас познакомили на вечеринке, пришла как фотограф от сайта ZVUK, но, видимо, слащавые песнопения Beyonce и Shakira у нее вызывали больше положительных эмоций, чем у меня, поэтому полчаса спустя мы поменялись местами — она ушла на танцпол, а ко мне перекочевала «мыльница» Sony, 3 мегапикселя и простор для творчества.

Режим авто, отсутствие внешней вспышки, встроенный объектив и отвратительное качество картинки не помешали. 57 кадров. Фоторепортаж до сих пор висит в архиве на сайте — для меня это напоминание, о том, что всегда с чего-то надо начинать (главное, на этом не закончить).

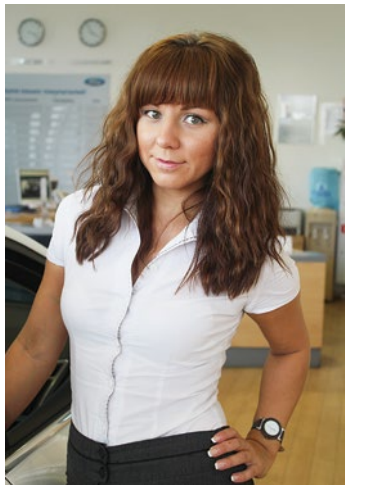
Три месяца спустя, когда мы с «камерой» начали дружить и активно посещать мероприятия, я познакомилась с ребятами, которые занимались сайтом Geometria в Нижнем Новгороде, и меня переманили. Полтора года, 148 репортажей, публикации в газетах и журналах, поездка в США и покупка первого зеркального фотоаппарата Canon 30D.

2008 год. Опять весна. Нижегородский портал WWW. NNOV.RU сделал предложение, от которого было сложно отказаться. Четыре года, два новых фотоаппарата Canon, более 500 репортажей для сайта, новые места, интересные люди, яркие воспоминания. Параллельно в режиме non-stop: съемки для журналов, частные фотосессии, свадьбы, меню, каталоги, интерьеры, выставки, поездки. В январе 2012 года я пришла в ГК «АГАТ».

Сейчас, несмотря на то что времени стало намного меньше, я все равно продолжаю фотографировать, ведь мне нравится видеть людей красивыми, небо ярко-синим, эмоции настоящими. Работа фотографом предоставляет множество возможностей, знакомит с огромным количеством людей, «показывает» места и вещи в новом свете. Главное помнить: возможности надо использовать, друзей заслуживать и всегда стараться увидеть, заметить чуть больше, чем лежит на поверхности.

ГРАММОФОНОМ ПО СОПЕРНИКАМ

«Ford — чемпион! До сих пор сложно в это поверить. Нет ничего прекраснее этого чувства: когда ты достигаешь своей цели, когда ты видишь результат огромного труда, и он тебя радует!» Своими переживаниями и впечатлениями от чемпионата делится продавец-консультант ДЦ Ford на Комсомольском (Нижний Новгород) и по совместительству капитан команды болельщиков футбольной команды «Форд Рейнджерс» Майя Прокофьева.



Майя Прокофьева

Хотя, честно говоря, начинали мы чемпионат с весьма сомнительными чувствами. Мы, команда болельщиков, всегда переживали за наших ребят на поле. Два года подряд наши футболисты продлевали нам удовольствие до финальной игры, где мы всегда чуть-чуть не дотягивали. Получали обидное, по мнению наших ребят, второе место. В этом году состав команды футболистов «Форд Рейнджерс» сильно изменился. Многих любимчиков мы не увидели на поле, а от тех, кто занял вакантные места, мы просто не знали, чего ждать. Но наше дело было не рассуждать, а всеми силами вселить в ребят веру в победу. К сожалению, коллектив у нас не столь многочисленный и команда болельщиков набралась небольшая. Тогда мы решили взять качеством. Мы подготовились на 100%. Флаги с изображением нашего герба «Форд Рейнджерс», разноцветные помпоны, трещалки, дуделки, свистелки, кто-то приносил детские модели музыкальных инструментов, в общем, все, что издавало хоть какой-то звук. Этот ансамбль мы дополнили футбольными кричалками. И ринулись в бой. Наши же герои наоборот — были крайне скромны. И отшучивались на нас, что мы переоцениваем событие. Итак, первые две игры прошли на ура, что вселило в нас уверенность и гордость за ребят. К сожалению, третий наш матч проходил поздно вечером и большинство болельщиков не смогли прийти, но те, кто был старались за всех. Та игра с «Фениксом» оказалась провальной, но в этом мы винили только себя. Была необходима срочная реабилитация. Собрав лучших и голосистых, мы стали контролировать каждого болельщика: забирали из дома, отвозили после матчей, выдавали инвентарь, заряжали положительными эмоциями. Теперь у соперников не было шансов! Мы были во всеоружии! А главным нашим достоянием стал голос Георгия Амирова! Он стоил многих! Ясный, басовитый, бодрящий, да что уж там — граммофонный! Его слышал каждый в зале. Но самое главное, что для наших спортсменов это был словно сигнал к действиям! Георгий стал счастливым талисманом команды. Наши футболисты чувствовали нашу поддержку и, казалось, не расслаблялись ни на секунду.

Невыносимо нервной для нас была игра с «Легионом». Матч был, на мой взгляд, самым важным во всем чемпионате. Мы без умолку выкрикивали: «Форд, вперед!» «Наши парни лучше всех!» и другие кричалки. И это сработало.

Победа была настоящей, заслуженной и до последнего непредсказуемой!

Матч с командой «Восток» сопровождался ударами бит, к счастью, надувных — так «восточные» болельщики поддерживали свою команду. Нам оставалось только кричать, несмотря на численное превосходство (примерно в пять раз!) болельщиков соперников. Мы знали, наши герои нас слышат, ведь это были крики поддержки от самого сердца! Мы не замолкали всю игру, и когда прозвучал финальный свисток, радоваться уже не оставалось сил. Собрав остатки голоса, мы могли лишь восторженно поздравлять наших чемпионов.

Настолько непредсказуемым и динамичным был этот чемпионат. Столько эмоций и радости подарили нам наши футболисты, что сложно подобрать слова. Мы стали ближе, дружнее и активнее. И дело именно в этом восхитительном

дуэте: команда на поле — и команда на трибунах. Проще говоря, мы просто спелись (или даже скричались!)

Мы шли к цели, и каждый вносил частичку своего труда, своей энергии. Особенно приятно было потом вспоминать чемпионат: пережитые чувства хотелось разделить со всеми. Атмосфера в салоне царила праздничная во время всего чемпионата. А когда ты находишь еще один плюс в своей работе — это не может не радовать. По-моему, это явный признак необходимости таких мероприятий. Единственная просьба на будущее к организаторам — устраивать чемпионат летом и пораньше. Так будет легче задействовать как можно больше сотрудников. За все остальное — огромное спасибо! Очень ждем следующего года, чтоб утвердиться на первом месте. Кубок занял почетное место в нашем салоне. Мы так просто его не отдадим. «Ford» — чемпион! И это наше заслуженное звание!

Илья Мольков, продавец-консультант ДЦ Ford (Н. Новгород)

Илья Мольков, капитан «Форд Рейнджерс»: «Без болельщиков мы проигрываем!»

Да, последние два года наша команда останавливалась в шаге от победы. Каждый раз в финале мы показывали хорошую игру, но соперник был чуть сильнее. Поэтому в этом году перед началом чемпионата было огромное желание победить! И, конечно, присутствовало определенное волнение, ведь уровень команд сильно вырос, а их количество увеличилось.

К чемпионату готовились практически целый год, каждую неделю играли в ДС «Сормович». В сентябре подготовка стала более интенсивной: провели несколько товарищеских матчей, результатами которых остались не совсем довольны; мягко говоря, было над чем подумать. К сожалению, в этом году наш директор Александр Авдеев участия в играх не принимал, но зато перебрался на тренерский мостик, постоянно помогал и подсказывал, но уже со скамейки запасных. Перед каждым матчем мы собирались и обсуждали план на игру, сильные и слабые стороны соперника, да и просто морально настраивались.

Конечно, наша команда не самая суеверная, но есть одно наблюдение: на игру с «Фениксом» мы остались практически без поддержки болельщиков и в итоге уступили. Больше трибуны не пустовали, а мы не проигрывали. Мы бились в каждой игре до конца, в каждом эпизоде, в каждой игровой ситуации, несмотря на усталость и силу соперника! По ходу матча часто проводилась работа над ошибками, пробовали разные сочетания игроков, меняли расстановку, и это приносило свои плоды. Большим открытием стало выступление игроков, которые первый год играли в составе нашей команды: Ираклий Оганезов, Станислав Поплов, Бесик Пипиа. Они отлично влились в коллектив и внесли неоценимый вклад в победу!

Для нас это долгожданный успех! Три года мы к этому шли, и вот наконец кубок в наших руках! Вернее, пока кубок и грамота хранятся в кабинете директора, но в скором времени в салоне появится витрина, на которой будут выставлены все наши трофеи — спортивные и не только.

За время турнира мы сблизились не только командой, но и всем салоном. За нас переживали не только ярые поклонники футбола, но и те, кто раньше даже на него не ходил. Такие мероприятия необходимы нашей компании. Это прекрасная возможность интересно и с пользой для здоровья провести время. Это новые знакомства и море позитивных эмоций. Огромную благодарность хочется выразить болельщикам и всем, кто поддерживал нас на протяжении всего чемпионата. Наш фанатский сектор был далеко не самый многочисленный, но зато очень дружный! Без них мы бы не справились!

Хочется пожелать всем успеха! Надеемся на встречу в следующем футбольном году!

Дорогие наши маленькие читатели! Наступило самое волшебное время года — время новогодних чудес и исполнения заветных желаний. Вас ждут Дед Мороз и Снегурочка, подарки, сладости, еще можно кататься на коньках и санках, играть в снежки. А что еще вас ждет в эти праздничные дни, узнаете, разгадав новогодние ребусы.

Как разгадывать ребусы?

— Если слева или справа от картинки одна или две запятых, это значит, что в начале или в конце слова надо отбросить одну или две буквы.

— Если над рисунком стоят цифры, тогда и буквы из названия нарисованного предмета надо читать в порядке этих цифр, например, четвёртая, третья, вторая и, наконец, первая

— В ребусах рядом с рисунком могут стоять две буквы со знаком «равно» между ними. Это означает, что буква, находящаяся слева, заменяется второй буквой

— Слова «над», «на», «под», «в», в ребусах изображаются соответствующим положением букв или рисунков друг к другу.

1

2

5

3

4

Ответы: 1. Мороз, 2. Подарок, 3. Фейерверк, 4. Снегурочка, 5. Карнавал

РУКОВОДИТЕЛЕЙ УЗНАЛИ!

Дорогие друзья, подводя итоги конкурса «Узнай руководителя», хочется поделиться с вами некоторой статистикой и объявить тройку самых узнаваемых сотрудников. Итак, почти все сотрудники узнали Алексея Головко, на втором месте среди узнанных руководителей сразу трое: Максим Кесельман, Михаил Шулаков и Иван Мамочкин. Третье место по количеству правильных ответов достается Алексею Федотову.

А теперь знакомьтесь, вот те, кто правильно сопоставил детские и современные фотографии: *Юлия Горелова, Дарья Кударева, Андрей Рябинин, Наталья Скворцова, Наталья Скосырева, Надежда Дикарева, Арина Бармина, Юлия Старостенко, Элеонора Гаджимагомедова, Нина Массольд, Ирина Пивикова, Наталья Писарева.*

По результатам лотереи призерами конкурса стали: **Элеонора Гаджимагомедова** — оформитель документов ДЦ Ford (Н. Новгород), **Юлия Горелова** — начальник отдела внутреннего аудита (Н. Новгород) и **Наталья Скворцова** — финансовый менеджер (Н. Новгород). Поздравляем победителей и благодарим коллег за участие!!!

1. Кесельман М.
2. Гуськов А.
3. Высоцкий В.
4. Головко А.
5. Потапов А.
6. Шулаков М.
7. Мусин А.
8. Мамочкин И.
9. Маковей М.
10. Иванов И.
11. Киселев С.
12. Федотов А.
13. Лукьянов И.
14. Крыжнев И.

Элеонора Гаджимагомедова

Юлия Горелова

Наталья Скворцова

ДЕТИ ЛЕТА

Мы знаем, что для каждой мамы и папы его малыш — самый замечательный! Мы в этом убедились, получив фотографии ваших деток — таких веселых, ярких, жизнерадостных, солнечных... Мы рады, что вы приняли активное участие в фотоконкурсе «Дети лета», и благодарим всех участников конкурса.

Творческому коллективу было нелегко выбрать победителя. По общему числу полученных «лайков» победителем стала юная Настя — дочка экономиста Татьяны Кубековой (Волгоград). Мы искренне поздравляем маму и дочку с победой и публикуем фотографии финалистки в сегодняшнем номере. Юные участники не остались без нашего внимания, все они получили призы!

Все наши детки неповторимые, поэтому мы разместили все фотографии в нашем корпоративном блоге. Заряжайтесь позитивом и детской непосредственностью!

Лето, ах лето!

Юная художница

Ура, отпуск!

Внимание, новый фотоконкурс — «Как я провел лето»! Присылайте ваши фото по номинациям: «Портрет», «Пейзаж», «Ситуация», «Макросъемка» на redaktor@agatgroup.com файлами 2–5 Мб в формате JPG до 28.02.2013 г.

УЧАСТНИКИ КОНКУРСА С ПРИЗАМИ ОТ ГК «АГАТ»

Алиса Володина,
6 лет, Н. Новгород

Света Иванова,
2,5 года, Н. Новгород

Даша Ситникова,
2 года, Волгоград

Вика Ломакина,
6 лет, Волгоград

Ярослав Лукашев,
4 года, Иваново

Настя Кубекова,
2,4 года, Волгоград

Вика Балабайкина,
1,5 года, Н. Новгород

Александр Щербин,
11 лет, Саратов

ФОТОКОНКУРС: Чей ребенок?

Дорогие друзья!
В прошлом номере мы угадывали, какими наши руководители были в детстве, а сегодня мы предлагаем вам узнать, чьи дети представлены на фотографиях. Говорят, что дети — отражение родителей. Так ли похожи дети наших сотрудников на своих мам и пап? Сможете ли вы угадать, чей ребенок на фото?

Все фотографии подписаны и пронумерованы. Для ответа вам нужно написать цифру фотографии и указать за ней фамилию сотрудника, который, по вашему мнению, является мамой или папой малыша.

1 Катя 2,5 года

2 Роман 10 месяцев

3 Софья 8 месяцев

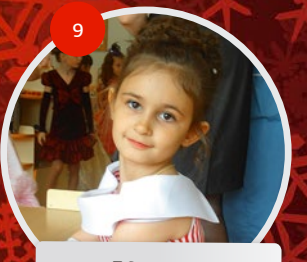
4 Богдан 4 года

5 Кирилл 1,5 года

6 Арина 6 лет

7 Александр 4 года

8 Арина 5 лет


9 Катя 7 лет

10 Артем 3 года

11 Арсений 2,5 года

12 Иван 1,3 месяца

13 Макар 2,5 года

14 Максим 5 лет

15 Георгий 3,5 года

16 Виктория 6 лет

17 Максим 8 месяцев

18 Олег 3 года

19 Матвей 7 месяцев

20 Никита 2 месяца

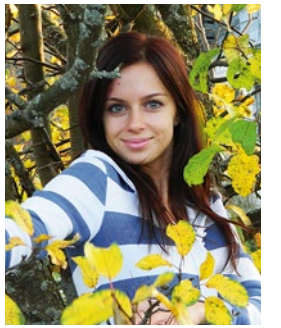
21 Дарья 2 года

Каверина Алена
Региональный специалист клиентской службы
Волгоград
Сын

Петрушов Андрей
Руководитель отдела продаж ДЦ LADA
Волгоград
Сын

Комочков Сергей
Сервисный консультант ДЦ Toyota
Волгоград
Сын

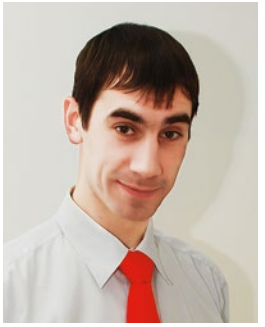
Ситникова Анастасия
Администратор, Автоцентр на Тайшетском
Волгоград
Дочь



Васина Ирина
Оператор сервис-бюро
Иваново
Сын

Мавричева Елена
Бухгалтер-экономист
Нижний Новгород
Сын

Массольд Нина
Ведущий специалист по кадрам
Нижний Новгород
Дочь

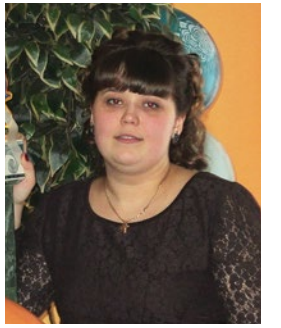


Афонин Антон
Старший продавец-консультант ДЦ Citroën
Саратов
Дочь

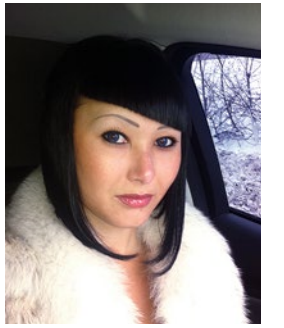
Щербина Наталья
Руководитель службы персонала
Саратов
Сын

Ванина Юлия
Специалист по кредитованию ДЦ Hyundai
Саратов
Сын

Лапшин Алексей
Руководитель клиентской службы, кузовной центр
Нижний Новгород
Дочь



Сухова Мария
Бухгалтер-экономист
Нижний Новгород
Сын

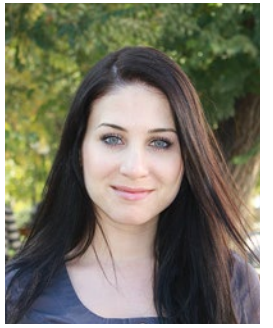


Ломакина Вера
Менеджер по развитию сервиса
Волгоград
Дочь

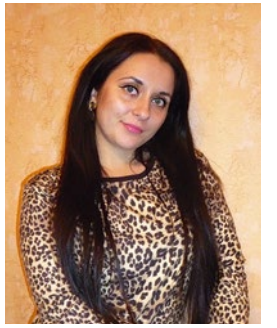
Вербицкий Михаил
Региональный руководитель клиентской службы
Волгоград
Сын

Шилкина Анна
Бухгалтер–экономист финансового отдела
Астрахань
Дочь и сын

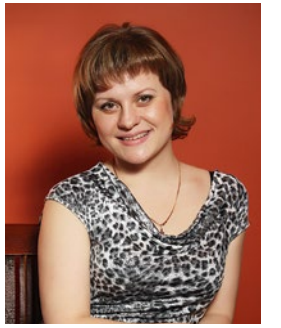
Нечугуенко Светлана
Инженер по охране труда
Волгоград
Сын



Золина Надежда
Юрисконсульт
Астрахань
Сын



Семенова Светлана
Старший бухгалтер
Саратов
Дочь



Дементьева Марина
Бухгалтер-экономист
Нижний Новгород
Сын

Сафронов Денис
Менеджер отдела запчастей, ДЦ Hyundai на Ларина
Нижний Новгород
Сын

Ждем ваших ответов до 31 января 2013 года по электронной почте: redaktor@agatgroup.com

Среди победителей конкурса будут разыграны призы. Желаем вам удачи!

«АГАТ» ОБЪЕДИНЯЕТ

Представляем вашему вниманию новые истории тех, кто нашел свое личное счастье в компании «АГАТ».

Стелла и Сергей Барановы: иногда нам приходится делить клиентов

Когда-то мы учились в одном университете и не были знакомы. И у нас не хватало мужества подойти и познакомиться. Мы просто проходили мимо, бросая взгляды друг на друга. Потом мы окончили вуз и долгое время не виделись, пока в один прекрасный момент мы не познакомились в ночном клубе. Вот так и закрутилась наша любовь. Позже мы вместе начали работать в славной компании «АГАТ». А спустя полгода работы в компании и года нашей совместной жизни мы решили пожениться. В компании мы работаем менеджерами по продажам, и однажды у нас произошла интересная ситуация — нам пришлось делить одного клиента. Сначала покупатель, выбирая Citroën, общался со Стеллой, потом, видимо, не определившись, поехал в ДЦ Ford. Пообщавшись с нами и придя домой, он взглянул на наши визитки, и понял, что он попал в сети одной семьи. Было очень весело слышать от клиентов о том, что им предлагает твоя вторая половинка. А потом вечером дома, сидя за чашкой чая, спорить о том, какой бренд выберет клиент и чей автомобиль лучше.

Стелла Баранова (менеджер отдела продаж ДЦ Citroën), Сергей Баранов (старший менеджер отдела продаж ДЦ Ford), Волгоград

Семья Зиминых: от знакомства до свадьбы — 4 года

Наше знакомство произошло 13 августа 2008 года, и познакомили нас совершенно случайно мои подруги. По нашей первой встрече я бы никогда не подумала, что Михаил в дальнейшем будет моим супругом. С начала знакомства мы общались как друзья, со временем стали проводить очень много времени вместе. Через три года Миша сделал мне предложение, а в августе 2012 года мы сыграли свадьбу. Жизнь после свадьбы кардинально изменилась. Появилась огромная ответственность друг за друга, мы ценим каждую минуту, проведенную вместе. Такое ощущение, что выросли крылья за спиной. У нас очень большие планы на будущее, прежде всего это маленький карапуз, хочется большую семью! Все остальные материальные блага осуществятся со временем, так как мы вдвоем работаем в компании «АГАТ».

Михаил Зимин (арматурщик) и Ксения Зимина (кассир), Н. Новгород

Семья Джакубалиевых: радости и горести делим вместе

Мы познакомились в далеком 2008 году за пределами «АГАТа», но так сложились звезды, что мы работаем вместе в одной компании. Наше знакомство произошло через наших общих друзей. На протяжении долгих месяцев мы общались, делились радостями и проблемами, встречались в дружеских компаниях. И так вышло, что мы стали проводить время вместе все чаще и чаще.

В «АГАТ» мы устроились в разное время, первые месяцы мы пытались скрывать наши отношения, но у нас это плохо получалось. Наши коллеги стали догадываться, что улыбки и подмигивания — это неспроста. 26 ноября 2011 года у нас состоялась свадьба, мы узаконили свои отношения после двух лет совместной жизни.

Руслан Джакубалиев (старший специалист по внутренней логистике) и Нина Джакубалиева (бухгалтер-экономист финансового отдела), Астрахань

Поздравляем!

Пополнение кадрового состава нашей компании — дело привычное, а вот пополнение в каждой семье — это особое событие. Мы от чистого сердца поздравляем молодых мам и пап «АГАТа», которые стали родителями во втором полугодии 2012 года.

Желаем вашим деткам здоровья, а вам приятных радостных хлопот!

САРАТОВ

Марину Воронину *(бухгалтера)*
с рождением сына 09 августа
Дениса Фадеева *(менеджера по запасным частям)*
с рождением дочки 30 июня
Инну Корягину *(кладовщика)*
с рождением двух дочек 16 ноября

АСТРАХАНЬ

Надию Печенкину *(финансового менеджера)*
с рождением сына 3 августа
Максима Евстигнеева *(директора по сервису)*
с рождением сына 21 июля
Дарью Шишкину *(специалиста по страхованию)*
с рождением дочки 1 ноября
Светлану Гудиль *(уборщицу помещений)*
с рождением дочки 14 августа
Екатерину Пудовикову *(оператора сервис-бюро)*
с рождением дочки 11 сентября

ВОЛГОГРАД

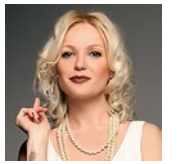
Гюнель Джус *(менеджера по маркетингу и рекламе)*
с рождением сына 9 июля
Светлану Королеву *(специалиста по страхованию)*
с рождением сына 23 июля
Татьяну Луценко *(бухгалтера)*
с рождением сына 10 октября
Станислава Жабина *(старшего продавца-консультанта)*
с рождением сына 28 августа
Сергея Пироженко *(менеджера по корпоративным продажам)* с рождением сына 26 мая
Захара Каныгина *(слесаря по ремонту а/м)*
с рождением сына 08 августа
Виталия Скоробогатова *(слесаря по ремонту а/м)*
с рождением сына 24 июня
Валентину Малышеву *(оператора сервис-бюро)*
с рождением сына 18 августа
Ирину Нечаеву *(администратора)*
с рождением сына 5 сентября
Наталью Белоусову *(кредитного консультанта)*
с рождением сына ноября
Андрея и Яну Кожуриных *(продавца-консультанта и администратора)* с рождением сына 24 сентября
Сергея Комочкова *(сервисного консультанта)*
с рождением сына 25 июля
Павла Крюкова *(слесаря по ремонту)*
с рождением сына 1 ноября
Григория Протасова *(начальника отдела продаж)*
с рождением сына 20 сентября
Ивана Баранника *(продавца-консультанта)*
с рождением сына 10 сентября
Александра Зотова *(старшего продавца-консультанта)*
с рождением сына 6 сентября
Наталью Тюрину *(финансового менеджера)*
с рождением сына 5 сентября
Николая и Анну Весовых *(начальника отдела внедрения службы информационных технологий и начальника отдела продаж)* с рождением сына 31 июля
Елену Ширяеву *(начальника отдела логистики)*
с рождением сына 12 октября
Елену Рыжкову *(кредитного консультанта)*
с рождением сына 22 августа
Ольгу Булычеву *(заместителя исполнительного директора)* с рождением сына 28 июля
Марию Климову *(офис-менеджера)*
с рождением сына 18 сентября
Виктора Брызгунова *(слесаря по ремонту автомобилей)*
с рождением дочки 27 июля
Сергея Дмитриева *(слесаря по ремонту а/м)*
с рождением дочки 27 июня
Екатерину Непершеву *(оператора сервис-бюро)*
с рождением дочки 21 августа
Михаила Машанова *(менеджера по продажам дополнительного оборудования)* с рождением дочки 3 сентября
Анну Фролову *(колориста)*
с рождением дочки 5 августа
Анну Шевченко *(администратора)*
с рождением дочки 2 сентября
Лилию Гаммершмидт *(финансового менеджера)*
с рождением дочки 3 августа
Ивана Степанова *(специалиста по установке дополнительного оборудования)* с рождением дочки 17 октября
Анну Петросян *(регионального специалиста клиентской службы)* с рождением дочки 2 ноября

НИЖНИЙ НОВГОРОД

Александра Булаева *(контролера)*
с рождением сына 17 сентября
Андрея Вагнера *(логиста)* с рождением сына 6 августа
Романа Ванюкова *(слесаря по ремонту автомобилей)*
с рождением сына 12 августа
Татьяну Веснину *(финансового координатора)*
с рождением сына 15 июля
Максима Десницкого *(начальника отдела)*
с рождением сына 27 августа
Евгения Емельянова *(начальника отдела по работе с клиентами)* с рождением сына 24 июля
Сергея Зайцева *(менеджера по работе со страховыми компаниями)* с рождением сына 6 октября
Владимира Захарова *(контролера)*
с рождением сына 25 августа
Наталью Кузовенкову *(бухгалтера-экономиста)*
с рождением сына 12 сентября
Артема Машкова *(продавца-консультанта)*
с рождением сына 16 сентября
Илью Новикова *(начальника производственного отдела)*
с рождением сына 7 сентября
Сергея Сурмина *(продавца-консультанта)*
с рождением сына 8 октября
Юрия Узлова *(программиста)* с рождением сына 16 июля
Дмитрия Филянова *(старшего продавца-консультанта)*
с рождением сына 29 августа
Ольгу Вавилову *(оператора)*
с рождением дочки 20 сентября
Елену Власову *(кассира-оформителя)*
с рождением дочки 13 июля
Дениса Гусева *(слесаря по ремонту автомобилей)*
с рождением дочки 15 сентября
Елену Зеленову *(бухгалтера-экономиста)*
с рождением дочки 1 сентября
Дениса Иванова *(директора по сервису)*
с рождением дочки 25 июля
Елену Купрюшину *(старшего логиста)*
с рождением дочки 15 сентября
Никиту Малинина *(мастера-приемщика)*
с рождением дочки 19 июля
Любовь Пряничникову *(начальника отдела по работе с клиентами)* с рождением дочки 26 июля
Алексея Фролова *(директора)*
с рождением дочки 5 августа

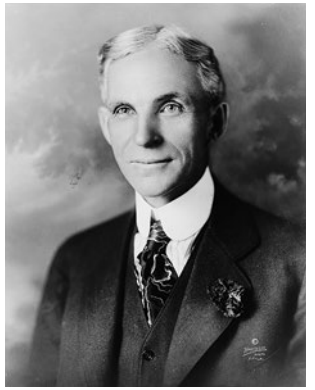
ЦИТАТЫ ПО ТЕМЕ НОМЕРА

«Пусть выполнение трудовых обязанностей будет подобно основному блюду, а общение с клиентами станет самым приятным и драгоценным десертом!»



Выдержки из книги Ланны Камилиной «Сервис класса люкс»:

- Мы либо думаем о будущем, либо вспоминаем вчерашний день.
- Слушайте собеседника так внимательно, как будто он предсказывает вашу жизнь.
- Наше отношение к внутреннему миру клиента возвращается к нам «ключами доверия».
- Настоящий профессионал отличается от любителя пообщаться тем, что располагает к легкому общению и доверию при первой встрече, умеет вести беседу и задавать правильные вопросы, ведущие к сбору информации, благодаря которой он помогает клиенту решить его проблемы наилучшим способом.
- Самые дорогие вещи на свете не являются предметами первой необходимости. Прежде, чем иметь, надо сначала быть тем, кто способен иметь. Между «быть» и «иметь» выбирайте всегда первое — «быть». Время «иметь» непременно придет для каждого состоявшегося.
- Во время контакта с клиентом забудьте о своих процентах, зарплате, «чаевых». Пусть вас связывает только искренняя заинтересованность помочь клиенту осуществить его желания. И вы получите больше, чем просто деньги.
- Нас не должно интересовать то, что думают о нас другие... Как мы себя позиционируем, так нас и воспринимают.
- Двигайтесь с хорошей скоростью, и ветер сдует все лишнее. Выбирайте интересные дороги... Будьте равнодушны к неудачам. Их позитивная роль — нас «зажечь» и настроить на лучший результат, на который мы способны... Измените представление о себе и своих возможностях.
- Мы сами выбираем себе уровень клиентов — какие мы, такие и наши клиенты.
- Не путайте мечту и цель. Цель — это поэтапное осуществление своих желаний и потребностей, с целью каждый день наполняется смыслом. С мечтой вся жизнь приобретает смысл.

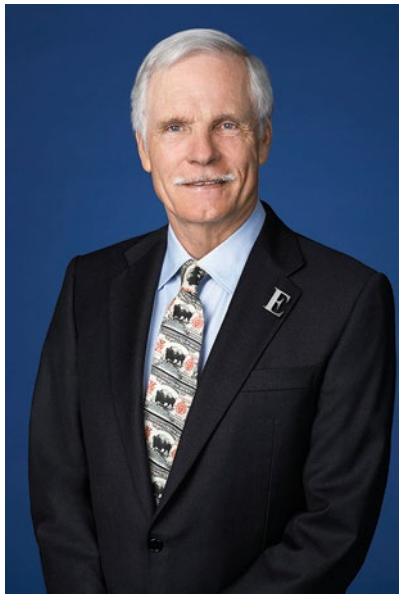


«Все можно сделать лучше, чем делалось до сих пор».

Генри Форд

«Лучше поздно, чем плохо».

Вольтер



«Если ты не можешь сделать что-то первоклассно, то не делай этого вообще».

Тед Тернер

«АГАТ. МЫ ВМЕСТЕ» № 2/2012 зима
Корпоративный журнал для сотрудников ГК «АГАТ»

Учредители:
ООО «ТД «Агат», 603053, Нижний Новгород, проспект Бусыгина, д. 19 а
ООО «Агат — Логистик», 603053, Нижний Новгород, проспект Бусыгина, д. 19 а
ООО «АртКар», 603105, Нижний Новгород, ул. Республиканская, д. 25, корп. 1, 18
ООО «Флагман», 603126, Нижний Новгород, ул. Родионова, д. 203
ООО «АГАТ-Плюс», 416474, Астраханская обл., Приволжский р-н, с. Кулаковка, 1-й проезд Рождественского, 6
ООО «Торговый дом «АГАТ-АВТО», 400048, Волгоград, шоссе Авиаторов, 2 а
ООО «АгатВолгаСервис», 400048, Волгоград, шоссе Авиаторов, дом 2 г
ООО «Акцент», 400048, Волгоград, ул. Землячки, д. 11
ООО «Агат-Центр», 603124, Нижний Новгород, Московское шоссе, д. 294 г

Редакция и издатель: ООО «Крона», 603124, г. Нижний Новгород, Московское шоссе, 294 г, тел. (831) 220-13-70
Журнал «АГАТ. Мы вместе» зарегистрирован Управлением Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Нижегородской области.
Номер регистрации ПИ № ФС 77–50030 от 29 мая 2012 г.
Любая перепечатка и копирование материалов журнала запрещены и возможны только в случае предварительного письменного согласования с редакцией.
Распространяется бесплатно. Тираж 1700 экземпляров. Выходит 1 раз в 3 месяца. Подписано в печать 10.12.2012
Отпечатано в типографии ООО «Юнион Принт», 603022, Н. Новгород, Окский съезд, д. 2, тел. (831) 439-44-99, 430-71-22
Дизайн, верстка, препресс: Студия «Протон», www.proton-studio.ru
Фотографы: Валерий Шибанов, Николай Шабаров, Наталья Громова, Евгения Сафонова
Выпускающий редактор Анастасия Сергеева, Наталья Громова

Адрес редакции:
Нижний Новгород, Московское шоссе, 294 Б, тел./факс: +7 (831) 220-13-70, e-mail: redaktor@agatgroup.com

Благодарим наших коллег за помощь в подготовке номера:

НИЖНИЙ НОВГОРОД
Анатолий Зубашев
Алексей Федотов
Алексей Шадымов
Вера Злобина
Евгения Сафонова
Екатерина Вострышева
Екатерина Степанищева
Екатерина Ульянова
Иван Крыжнев
Инна Камзолова
Ирина Пивикова
Константин Новиков
Людмила Тимофеева
Мария Милишникова
Максим Самарин
Михаил Маковей
Михаил Петров
Наталья Муравьева
Наталья Поваренкова
Юлия Шебалкина

ВОЛГОГРАД
Анна Радченко
Александр Яценко
Ольга Гребнева
Ольга Медведева
Кристина Исакова
Маргарита Козлова
Юлия Куликова

АСТРАХАНЬ
Мария Консманова
Елена Кукушкина

САРАТОВ
Анна Сафронова
Наталья Щербина

ИВАНОВО
Анна Бондина

СЫКТЫВКАР
Анастасия Смышляева

КИРОВ
Илья Кураев

АГАТ. МЫ ВМЕСТЕ