АГАТ. МЫ ВМЕСТЕ

Корпоративный журнал для сотрудников ГК «АГАТ»

№1/ЛЕТО

АГАТ

Дорогие коллеги, друзья!

За 20 лет работы «АГАТ» у каждого из нас — сотрудников компании — накопилось достаточно историй, событий, впечатлений, эмоций, опыта, которыми хотелось бы поделиться с коллегами и друзьями. Наша огромная семья живет уже в семи регионах, удаленных друг от друга на многие километры. Общение в формате личных встреч, телефонных разговоров, обмена электронными письмами, безусловно, эффективно. И в то же время не всегда можно обсудить все интересующие вопросы, рассказать о важных событиях компании, поделиться достижениями, рассказать о нас, наших профессиях, хобби и увлечениях.

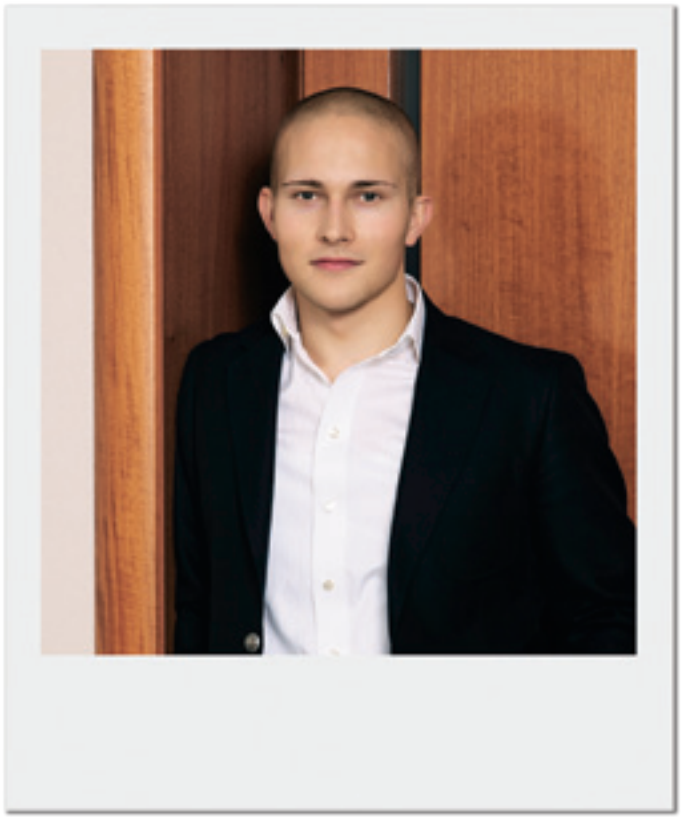
Новости, которые мы создаем; истории, рассказанные специалистами компании; репортажи, сделанные сотрудниками автосалонов, сервисных центров, офисных подразделений компании, — все это войдет в альбом нашей агатовской жизни, которую мы создаем вместе.

Наш корпоративный журнал так и называется: «АГАТ. Мы вместе». Потому что только сообща, вместе можно добиться успеха. Мы приглашаем вас пройти путь по страницам журнала и оценить, насколько многогранна и разнообразна наша компания и мы сами.

Надеюсь, что общение на страницах журнала «АГАТ. Мы вместе» станет доброй традицией, а информация будет подспорьем в решении актуальных вопросов, натолкнет на интересные идеи и, возможно, откроет новые горизонты для развития.

Интересного вам прочтения!

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



СЛОВО ГЕНЕРАЛЬНОМУ ДИРЕКТОРУ

Дорогие мои коллеги, сотрудники компании «АГАТ»!

Лето в самом разгаре. Вокруг нас яркие краски, жаркое солнце и радостные люди. Летнее обновление чувствуется во всем.

Я лично верю, что перемены — всегда к лучшему. Мир вокруг становится другим, и мы вместе с ним. Это неотвратимо, как дембель (неотвратимо, как лето или неотвратимо, как будущее). Вместе с вами сегодня мы порассуждаем об этих переменах на страницах первого номера журнала, специально созданного для нас.

В развитии автомобильного бизнеса нашей большой страны наступает новый этап. Раньше было так: рынок не заполнен, конкуренции нет, построил салон — и поехали. Чтобы соответствовать ожиданиям клиента сейчас, этого уже недостаточно.

Тема этого номера — «клиентоориентированность». Коротко: «настройка» на Клиента. В нашем случае это наше стремление отвечать потребностям Клиента, чтобы он или она сохраняли лояльность «АГАТ» и от души рекомендовали нас всем своим друзьям и знакомым.

Клиентский опыт — это, прежде всего, эмоции. Вовремя доставленный, с душой вымытый, профессионально отремонтированный, быстро и безукоризненно оформленный автомобиль — все это, в первую очередь, проявление уважения к Клиенту.

Каждый из нас честно вложился в то, чтобы сделать нашего Клиента happy. Поверьте, Клиент ценит это и готов щедро отблагодарить нас за хорошие впечатления, отношение и подход. Обратное тоже верно. Взаимосвязь между счастливыми Клиентами и нашим собственным счастьем и материальным благополучием очевидна.

Если шире посмотреть на вопрос, в роли Клиента бывает каждый из нас, когда обращается за поддержкой к коллегам из любого другого департамента компании. В этом смысле, нам тоже мегаважно научиться быть клиентоориентированными.

Как часть команды «АГАТ», каждая отдельная личность влияет на жизнь и результаты всей компании. Есть отдельные подразделения, работающие как единый организм — при этом никто из ребят не откажет в поддержке коллегам из любого другого отдела. Бизнес — это командный спорт, поэтому взаимная помощь должна быть безусловной — не зависеть от статуса, удаленности, профессии.

Давайте начнем с того, что услышим друг друга — и тогда все заработает еще лучше.

Клиентоориентированность — это, в первую очередь, взаимное уважение и наша огромная благодарность друг другу и Клиенту, обратившемуся за услугами в «АГАТ».

Основной посыл, который всем нам предстоит впитать в самое ближайшее время: только через построение долгосрочных партнерских отношений с любыми Клиентами компании возможно развитие «АГАТ». Другой альтернативы нет.

Мы с вами делаем шаги к этому каждый день. Теперь главное — двигаться дальше, наращивая обороты.

На страницах журнала будем заряжаться позитивом: от наших коллег, Стива Джобса — самого клиентоориентированного парня на Земле, а также других героев этого номера (героев в самом правильном смысле этого слова).

Солнце и счастливые лица — это здорово. Нашей большой (или все-таки маленькой? :)) компанией мы сможем сделать так, чтобы улыбок Клиентов стало больше.

С уважением,
генеральный директор ГК «Агат»
Иван Мамочкин

В ЭТОМ НОМЕРЕ

АГАТ. МЫ ВМЕСТЕ

4 СОЗДАЕМ НОВОСТИ

12 ЗРИМ В КОРЕНЬ
Счастьем поделись с другим, или клиентоориентированный подход по-агатовски

10 ЖЕЛАЕМ УСПЕХА

18 ВОСХИЩАЕМСЯ
3 истории Стива Джобса

24 ОДИН ДЕНЬ С...
Клиентской службой

28 ЗНАКОМИМСЯ С ЛУЧШИМИ
В карьере
Два капитана в городе Иваново

Профи
32 Дело мастера — грамотно принять автомобиль
33 Лучшие сервисные консультанты

56 ДЕЛИМСЯ СОВЕТАМИ
Если вы путешествуете с детьми — игры в дорогу
57 Один дома: правила безопасности

66 **О ЛИЧНОМ**
Love Story начинается в «АГАТе»

36 **УЧИМСЯ**
Кадровый резерв: не запас, а источник
40 Станиславский бы им поверил!

62 **ЗНАЙ НАШИХ**
Фотоконкурс «Узнай руководителя»
64 Объявляем конкурс

68 **ПОЗДРАВЛЯЕМ**
С пополнением в семье

34
ЧИТАЕМ
Обзор книг
по теме номера

44
ОБСУЖДАЕМ
На наши вопросы отвечают руководители

60 **МЫ ТАКИЕ РАЗНЫЕ**
Самые популярные спортивные увлечения агатовцев

47 **ОТДЫХАЕМ**
Пора сказочных открытий

50 **ОТКРЫВАЕМ НОВЫЕ ГОРИЗОНТЫ**
Вкус «Большого яблока»

58 **БОЛЕЕМ ЗА**
Серебряная победа
59 «Легион»: бронза за девять голов
«Соколиная» победа над «Калугой»
Победы и поражения вместе:
«АГАТ» болеет за БК «Нижний Новгород»

ПОДВЕДЕНЫ ИТОГИ КОНКУРСА «СЛОГАН КОМПАНИИ»

В конце 2011 года в компании был объявлен конкурс среди сотрудников «СЛОГАН нашей компании».

155 сотрудников из всех регионов (Нижний Новгород, Волгоград, Саратов, Астрахань) приняли активное участие в конкурсе, прислав в общей сложности 350 слоганов. Помимо самого слогана авторы дали пояснения, что отражает изложенная мысль, почему этот слоган подходит компании и как родилась идея.

Определить единственного победителя было очень трудно. Именно поэтому были выбраны три номинации.

В номинации «Активное участие» безоговорочным победителем стала финансовый координатор из Астрахани Наталья Пугачева, она предложила самое большое количество вариантов слогана — 43!!!

Творчески к представлению слогана подошел кладовщик из Волгограда Николай Чурсин. Он подготовил презентацию, в которой сравнил грани камня агат и те услуги, которые предлагает «АГАТ», а выводом такого сравнения стал слоган «Все грани комфорта». Николай стал победителем в номинации «Креативный подход».

Победителем и автором лучшей идеи стала руководитель службы персонала из Саратова Наталья Щербина. Наталья придумала слоган: «Познавая новое, создаем совершенное». Этот слоган наиболее близко соответствует миссии компании, которая находится в процессе разработки и будет окончательно утверждена на итоговой стратегической сессии.

Генеральный директор Иван Мамочкин поздравил победителей конкурса через региональных руководителей служб персонала, которые посетили Нижний Новгород с рабочим визитом, и в торжественной обстановке вручил ценные призы.

Мы благодарим всех участников и надеемся, что вместе, сообща, мы придумаем подходящий слоган для нашей компании!

НОВИЧКИ, WELCOME

С 1 марта в нашей компании начала действовать система адаптации новых сотрудников. Для того чтобы каждому новичку было максимально комфортно на новом месте, нашими специалистами по развитию и адаптации сотрудников была создана система мероприятий, которые помогут легче влиться в компанию, коллектив, работу. Основной составляющей системы является Welcome тренинг. Тренинг помогает найти ответы на волнующие вопросы, понять историю и структуру компании, приблизиться к знаниям уже работающих сотрудников. Просмотр Welcome-фильма является центральной составляющей тренинга, через него новички знакомятся с направлениями компании, руководителями, главными лицами, нормами и правилами. Первый тренинг был проведен 2 марта и вызвал только позитивные эмоции. Сотрудники дали положительную обратную связь, были впечатлены фильмом, довольны знаниями, которые получили.

Тренинги проводятся в Волгограде и Нижнем Новгороде, в полную силу проект будет работать по всей компании уже к концу 2012 года.

Это новый уровень взаимодействия с новичками, ведь проявляя внимание и заботу, мы дарим уверенность в том, что им здесь рады, и надеемся на долгое сотрудничество!

ДЕТИ РИСУЮТ «АГАТ»

1 июня, в День защиты детей, в нашей компании стартовал конкурс детских рисунков «Дети рисуют “АГАТ”».

Если вы еще не успели заявить о своем участии в конкурсе, скорее отправляйте рисунок своего чада на konkurs@agatgroup.com со своими данными (ФИО, должность), именем и возрастом ребенка, названием работы. Конкурс продлится до 30 сентября 2012 года. Все участники конкурса получат памятные призы, а двенадцати победителям будут вручены ценные подарки. Уже есть первые участники в конкурсе. Присоединяйтесь! Пусть ваши дети нарисуют «АГАТ», и мы посмотрим на нашу компанию глазами маленьких агатовцев.

ШКОЛА МОЛОДЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ

Наша компания стремительно развивается, открываются новые дилерские центры, сотрудники перемещаются вверх по карьерной лестнице, поэтому нам постоянно нужны грамотные специалисты. В связи с этим в компании АГАТ стартовали два обучающих проекта.

Проект по обучению молодых специалистов на должность мастеров-консультантов. Будущие выпускники технических вузов получили шанс попасть в «АГАТ» еще будучи студентами.

Все желающие прошли технический тест и собеседование. Затем новичкам предстояло получить теоретические знания и практические навыки приемки автомобилей на стажировке под контролем опытных наставников в дилерских центрах. По результатам экзаменов семь стажеров в Нижнем Новгороде и столько же в Саратове уже стали сотрудниками нашей компании.

Второй проект — Школа продаж. Здесь проходят обучение кандидаты на должность продавцов-консультантов. Поэтому не удивляйтесь, если встретите в нижегородских дилерских центрах учеников школы продаж. Им нужна наша поддержка, чтобы стать частью команды «АГАТ».

Проекты уже действуют в Нижнем Новгороде, а вскоре начнут свою работу и в Волгограде. В дальнейшем программы станут регулярными во всех регионах.

Пожелаем нашим новым коллегам удачи!

agatgroup.com

ПОКОРЯЕМ СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ

Мы стремимся быть ближе к нашим клиентам, поэтому с каждым днем мы становимся все более социальными. Сейчас мы присутствуем на всех популярных русскоязычных социальных площадках. Официальные страницы компании:

vk.com/agat_group
www.facebook.com/agat.group
www.twitter.com/AGAT_Group
www.odnoklassniki.ru/group/54067822198800
www.agat-group.livejournal.com/
www.youtube.com/user/AGATgroup

Присоединяйтесь к группе «АГАТ». И следите за новостями автомобильного мира, новинками наших брендов, участвуйте в конкурсах для сотрудников.

СМЕНА АДРЕСА

С нового года у пользователей электронной почты сети ГК «АГАТ» сменились адреса. Теперь после значка @ идет agatgroup.com. Обратите внимание, что в подписи тоже нужно изменить адрес (а также в визитках и в прочих официальных материалах). Прежние адреса пока работают, почта на них приходит на ваш e-mail, однако новые сообщения будут уходить уже с новым адресом.

НИЖНИЙ НОВГОРОД

В НАШЕМ РЯДУ ПРИБЫЛО

Компания «АГАТ» постоянно растет и развивается. В Нижнем Новгороде открылся новый автосалон по продаже и обслуживанию автомобилей ŠKODA и MITSUBISHI на Комсомольском шоссе.

Открыта новая услуга: прокат автомобилей. Теперь при сдаче автомобиля в ремонт клиенты компании в Нижнем Новгороде могут взять напрокат Ford Focus III с АКПП 2011 года выпуска.

С апреля 2012 года мы стали официальными дилерами производителя строительной техники Doosan в Нижегородской области. Кроме коммерческой техники HINO, ISUZU, HYUNDAI и TOYOTA, мы будем продавать колесные и гусеничные экскаваторы, фронтальные погрузчики, перегружатели и самосвалы известной южнокорейской фирмы и проводить их сервисное обслуживание.

ЦЕЛУЙТЕСЬ ЧАЩЕ!

Именно под таким девизом отважные и прекрасные девушки компании «АГАТ», одетые в корпоративные цвета, собрались ранним утром на территории парковки Московского шоссе и послали всем мужчинам компании «АГАТ» коллективный воздушный поцелуй в преддверии наступающего дня поцелуев — 6 июля! Трехлетняя Василиса — дочь сотрудницы и, мы надеемся, наша будущая коллега, тоже приняла участие в создании открытки! Мы поздравляем всех с этим праздником, настоятельно призываем целоваться чаще, больше, дольше на здоровье и, конечно же, для души! День поцелуев — пожалуй, самый необычный праздник, который придумало отмечать человечество.

А мужчины «АГАТа» мысленно шлют ответный поцелуй. Благодарим всех, кто принял участие в мероприятии и поддержал идею!

«НОВЫЕ ОТКРЫТИЯ» В НИЖНЕМ НОВГОРОДЕ

«АГАТ» расширяет спектр услуг и предлагает отправиться в путешествие! Теперь высокое качество обслуживания, персональный подход и надежность крупного холдинга представлены и в туристическом бизнесе. Бюро путешествий «Новые Открытия» ГК «Агат», открытое в начале этого года, уже сейчас предлагает и самые популярные направления отдыха, и самые экзотические.

Бюро «Новые Открытия» подготовит вас к самому дальнему и необыкновенному курорту, расскажет об особенностях страны, города и отеля, где вы будете отдыхать. База рекомендаций ресторанов, парков развлечений и просто уютных уголков мира — к вашим услугам и услугам наших клиентов.

Сотрудники нашей компании всегда могут воспользоваться услугами Бюро путешествий «Новые Открытия» и отправиться в незабываемый отдых.

Желаем новому направлению успехов в развитии!

НЕ ПАНТЕРА, НО КРАСАВИЦА

В апреле в арзамасском развлекательном центра «Черная и Розовая Пантеры» проходил конкурс красоты «Мисс Пантера». В этом конкурсе приняла участие и сотрудница «АГАТ-Логистик» Оксана Пешехонова: «Сама бы я на участие в конкурсе красоты вряд ли решилась, меня уговорили супруг и друзья».

На первом этапе было организовано голосование на сайте развлекательного центра, и из 40 претенденток в финал вышли 7 девушек, которые получили максимальное количество голосов. Дефиле по подиуму, рассказ о себе и творческий номер — такие конкурсные испытания ждали девушек впереди. Оксана блестяще справилась со всеми заданиями, а песня «Я река» в ее исполнении просто взорвала зал аплодисментами.

Несмотря на то, что жюри присудило победу другим участницам, для Оксаны это был первый и запоминающийся опыт, который позволил увидеть внутреннюю сторону подобных конкурсов: «Я поняла, что участие в подобных мероприятиях — не для меня. Все эти соревнования — это какая-то игра. Не скажу, что участие стало для меня бесполезным. Я оценила свои силы, степень уверенности и самооценку. А еще услышала приятные отзывы и оценки моего выступления и фотографий».

Оксана Пешехонова, специалист по урегулированию убытков ООО «АГАТ-Логистик», участница конкурса красоты «Мисс Пантера»

ВОЛГОГРАД

В ВОЛГОГРАДСКОМ «АГАТЕ» ОТКРЫЛСЯ САЛОН АВТОМОБИЛЕЙ С ПРОБЕГОМ

Начало весны было ознаменовано ярким открытием — в Волгограде появился первый полноценный салон автомобилей с пробегом! Раньше автомобили с пробегом не были представлены в салонах. Как и в любом другом автомобильном салоне, здесь каждый клиент сможет в комфортных условиях выбрать себе автомобиль, оформить кредит и страховой полис, отдохнуть в клиентской зоне. Выбор автомобилей действительно впечатляет: в наличии более 100 авто с пробегом на любой вкус! Выгодная покупка в кредит, удачный обмен и срочный выкуп — все это есть в салоне автомобилей с пробегом!

НОВЫЙ LEXUS GS: ОТ ЛИССАБОНА ДО ВОЛГОГРАДА

В январе сотруднику компании «АГАТ» Владимиру Пастухову представилась отличная возможность посетить семинар в Лиссабоне, посвященный выходу нового Lexus GS.

В первый день участники семинара смогли послушать выступление директора по развитию бренда Lexus в Европе, который говорил об эффективности, экологичности и экономичности современных автомобилей, а также познакомиться с новым GS во время презентации этого автомобиля.

Второй день был посвящен более подробному изучению новинки и ее сравнению с конкурентами. При проведении различных тест-драйвов Lexus GS продемонстрировал лучшие показатели на всех этапах.

Данное мероприятие было организовано «Тойта Мотор», все тренинги и обучение проводились специальной командой из Англии и специалистами из «Тойта Мотор», которые профессионально занимаются проведением подобных сравнительных тренингов.

Интересный подход, хорошая организация. Профессиональные гонщики придавали уверенности во время прохождения экстремальных трасс.

В завершении всех гостей поразило выступление профессионального гонщика на автомобиле Lexus LFA.

РАСШИРЯЕМ ГРАНИЦЫ

Мы продолжаем открывать дилерские центры в России. Следующим городом,который мы отметили своим присутствием, стал Иваново. Здесь этим летом открыл свои двери временный салон, и одновременно идет подготовка к строительству дилерского центра Toyota.

Уже начата работа по открытию дилерских центров в Кирове и Сыктывкаре, где также будут построены автосалоны Toyota.

САРАТОВ

И В РАДОСТИ, И В ГОРЕ

9 апреля в Саратове в результате серьезного ДТП серьезно пострадала офис-менеджер нашей компании Регина Садомцева.

Очень позитивная, открытая, отзывчивая и добродушная — Регина замечательно справляется со своими обязанностями и, самое важное, изо дня в день дарит нам свое тепло и заряжает всех нас позитивной энергией. Мало кто знает о том, что Регина замечательно поет. Лишь только узкий круг действительно близких людей слышал песни в ее исполнении. Она очень скромна для представительницы своего поколения. К сожалению, в ближайшее время мы не будем видеть ее каждый день на работе.

Сейчас Регина находится дома, восстанавливается после операции и благодарит всех агатовцев, кто не остался равнодушным к ее трагедии. И мы надеемся, что уже через два-три месяца она выйдет на работу.

АСТРАХАНЬ

ОТКРЫТИЕ САЛОНА LADA В АСТРАХАНИ

5 июля 2012 в Астрахани прошло торжественное открытие нового официального дилерского центра «ЛАДА» компании «АГАТ».

В течение дня проходил день открытых дверей, официальная часть мероприятия началась в 18:00, на ней выступил руководитель дилерского центра, а также представители партнеров — страховых компаний и банков. Руководитель дилерского центра перерезал символическую красную ленту.

Мероприятие проходило под девизом «Российский стиль, российские машины». В оформлении салона и одежде персонала преобладали сине-белые тона гжели, которые подчеркнули российскую направленность и корпоративный имидж LADA. Еще на этапе разработки мероприятия данная идея была выделена ОАО «АВТОВАЗ» за креативность и свежесть подачи.

Гостей порадовала интересная развлекательная программа. В основной ее части проходила демонстрация автомобилей LADA, выступления артистов, пиротехников («ФАЕР ШОУ»), спортсменов-тяжелоатлетов (под лозунгом «Российские машины для российских мужиков, сильных и крепких»).

Желаем новому салону таких же сильных и крепких продаж!

САМАЯ ГРАМОТНАЯ АВТОМАМА РАБОТАЕТ В АСТРАХАНСКОМ «АГАТЕ»

17 марта в Астрахани прошел конкурс «Автомама — за безопасность на дороге». С его помощью сотрудники ГИБДД хотели привлечь внимание к женщинам-водителям, а также напомнить о том, что в машине обязательно должно быть удерживающее устройство для детей.

В конкурсе приняли участие семи мам. Им предстояло будто заново сдавать экзамен в автошколе, только в обратной последовательности. Сначала они показали навыки вождения, проехав от центра города к межрайонному отделу ГИБДД, где прошли тестирование на знание правил дорожного движения, продемонстрировали фигурное вождение и выдержали экзамены по правилам установки детского автокресла и основам оказания первой медицинской помощи.

В итоге жюри признало лучшей Марию Консманову — руководителя службы персонала нашей компании в Астрахани. Мы поздравляем Марию и гордимся, что в нашей автомобильной компании работают не только профессиональные сотрудники, но и грамотные автомамы.

Мария Консманова, самая грамотная автомама

КОРРЕКТНАЯ ЗАЯВКА — ОПЕРАТИВНОЕ РЕШЕНИЕ

Текст: Анатолий Зубашев
заместитель директора по информационным технологиям

Наверное, вы обратили внимание, что на рабочих столах ваших компьютеров появился ярлык «Новые Заявки». Старая система заявок теперь не работает на добавление новых заявок и новых прав доступа.

IT-специалисты рассказывают об особенностях работы новой системы

Анатолий Зубашев, заместитель директора по информационным технологиям

С настоящего момента все заявки отслеживаются через новую систему. Основным отличием новой системы является то, что через нее можно подать заявки не только в IT-службу, но также и в РБЦ (бухгалтерия), ФЭС (финансово-экономическая служба), ФРЦ (финансово-расчетный центр) к примеру, на предоставление справки 2-НДФЛ или внесения изменений в финансовую структуру), а также в отдел кадров. Кроме этого, можно также создать заявку на уборку и замену лампочки. Этим будет заниматься управляющая компания.

Система заявок едина для всех регионов присутствия и всех ДЦ: если у вас есть компьютер — вы можете зайти в систему заявок по адресу http://help (либо кликнув на значок «Новые Заявки» на рабочем столе). Мы настоятельно рекомендуем использовать браузер Internet Explorer для работы с системой заявок, т.к. сама система работает на платформе Microsoft SharePoint, которая ориентируется на Internet Explorer как на стандартный браузер.

Создать заявку совсем не сложно. Многие пугаются сложной формы — хотя она вовсе не сложна. Заполнение контактной информации происходит автоматически (если этого не произошло — просто кликните по ссылке «У меня отсутствуют (или неактуальны) контактные данные», доступной в окне создания новой заявки). Далее — необходимо четко описать проблему, выбрав правильные категории. Первым делом нужно правильно выбрать подразделение-исполнитель — если у вас проблемы с программным обеспечением, либо вам нужны какие-либо права — это IT. Сюда также относятся проблемы с аппаратной частью и приобретение техники. Соответствующие пункты надо выбирать при обращении по различным «документальным» делам — справки и т.п.

От правильного и полноценного заполнения информации по заявке зависит скорость реагирования ИТ-службы и часто конечный результат выполнения.

Правила и рекомендации
Вот некоторые несложные правила-рекомендации, которые вовсе не являются формальностью и очень помогают в анализе и решении ваших проблем:

1. Одна заявка — одна проблема. Чем больше проблем вы включите в одну заявку, тем больше вероятность увеличения времени решения проблемы. Несколько проблем в одной заявке могут отличаться по сути, и решать их могут разные специалисты. Оформленные «скопом» заявки тяжелее находят своего адресата.
2. Пожалуйста, заполняйте все поля заявочной формы! Не забывайте открывать выпадающие списки и выбирать из них правильную категорию — не выбирайте категорию «по умолчанию».
3. Любая дополнительная информация и вложения очень важны — сделайте скриншот (снимок экрана) с ошибкой и любой другой полезной, на ваш взгляд, информацией — это поможет быстрее понять суть проблемы.

   Как сделать скриншот (снимок экрана) *— нажмите клавишу Print Screen (верхний ряд на клавиатуре ближе к правому краю), откройте программу Paint (Пуск > Все программы > Стандартные > Paint), нажмите правую кнопку мыши и выберите Вставить.*
   Сохраните рисунок в формате JPG или PNG и приложите к заявке.

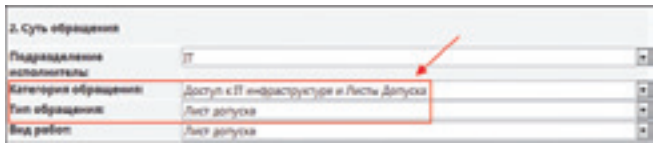
4. Укажите, в какой программе или базе и каком модуле программы возникли проблемы.
5. Опишите полноценно суть проблемы.

Пример неправильного описания (повлечет за собой необходимость уточнения заявки):
«Ошибка базы. Не могу работать.»

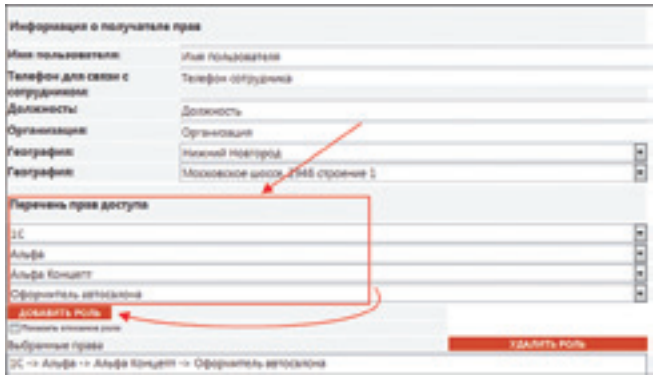
Пример правильного описания:
«В программе 1 С Альфа в окне создания нового контрагента при переключении на вкладку Дополнительная информация выводится ошибка следующего содержания: <Текст ошибки>. Это не позволяет сохранить информацию в данной вкладке. Работаю в программе с правами «Администратор автосалона».

[Дополнительная информация]
Вчера данной ошибки не было.

6. Отдельный момент касательно предоставления прав доступа в базы и различных прав. Для данных типов заявок существует отдельная категория и тип обращения:



После выбора данных опций ниже в форме заявки появится дополнительное поле «Перечень прав доступа» с большим выбором всевозможных прав доступа как на приложения и базы 1 С, так и доступ в Интернет, к сетевым папкам и прочему. Не забудьте заполнить имя получателя прав!



После выбора требуемого права доступа нажмите на кнопку «Добавить роль». Повторите действие с другим видом доступа по необходимости.

Для каждого пользователя должна быть оформлена отдельная заявка (если права абсолютно идентичны — допускается создание одной заявки на группу лиц с перечислением их имен и должностей).

На предоставление определенных прав доступа руководители должны создавать заявки для своих подчиненных. Допускается также самостоятельное создание заявки на предоставление доступа, но при этом необходимо нажать галочку «Согласование» и выбрать руководителя из списка для возможности согласования им вашей заявки перед предоставлением вам прав доступа.

Мы постоянно работаем над улучшением системы заявок и будем рады вашим предложениям, а также готовы выслушать проблемы, связанные с системой заявок (для этого, кстати, в системе заявок существует отдельная категория).

НЕСКОЛЬКО СЛОВ О ЖИЗНЕННОМ ЦИКЛЕ ЗАЯВКИ

Созданная заявка приобретает статус «На рассмотрении». После создания заявки группе, соответствующей проблематике заявки, отправляется уведомление по электронной почте (именно поэтому имеет значение выбрать правильную категорию, а не первую попавшуюся). Когда заявку берет сотрудник IT-службы либо на сотрудника она назначается — у заявки появляется исполнитель. Об этом инициатор заявки также автоматически уведомляется по электронной почте. Если заявка описано четко, обычно следующими стадиями будет «В процессе исполнения» и, далее, «Проверка выполнения», что значит ваша заявка выполнена. Пожалуйста, не забудьте оценить выполнение заявки оценкой — иначе она считается незакрытой, а нам очень важно получить обратную связь.

Особые случаи. Бывает так, что исполнителю непонятно, в чем же на самом деле состоит проблема, — в этом случае он может отправить заявку на уточнение (она перейдет в статус «Уточнение»). Инициатор заявки должен через сайт написать ответ для перевода заявки обратно в статус «На рассмотрении».

Иногда заявки нужно согласовать с руководителями — в этом случае исполнитель отправляет заявку на согласование и ждет разрешения согласующего о том, что можно сделать изменения. Согласующий может отклонить заявку, в этом случае исполнитель не будет делать изменений (об этом вы получите уведомление по почте).

Заметим, что мы постоянно получаем комментарии пользователей с пожеланиями что-то где-то улучшить. Работа над этим идет каждый день, и мы стараемся системно подходить ко всем проблемам и пожеланиям. Уверены — со временем система заявок станет еще удобнее как для пользователей, так и для исполнителей.

Из звонков в техподдержку:

— Я не могу выйти из Интернета!
— А в чём проблема?
— Не хочу!

— Вы можете прислать мне это по почте?
— А у вас почтовый ящик большой?
— Ну компакт-диск в него пролезет.
— Тогда записываю ваш е-мэйл.
— Е-мэйл? Да у меня вообще интернета нет!

— У меня гугл не открывается...
— Лампочка на модеме горит?
— Да. Только это не лампочка, а тиристорный светодиод.
— Гм... Да, пожалуй, проблемы на нашей стороне...

— Соедините меня с молодым инженером.

— Это Центр поддержки ПОМОЩИ?

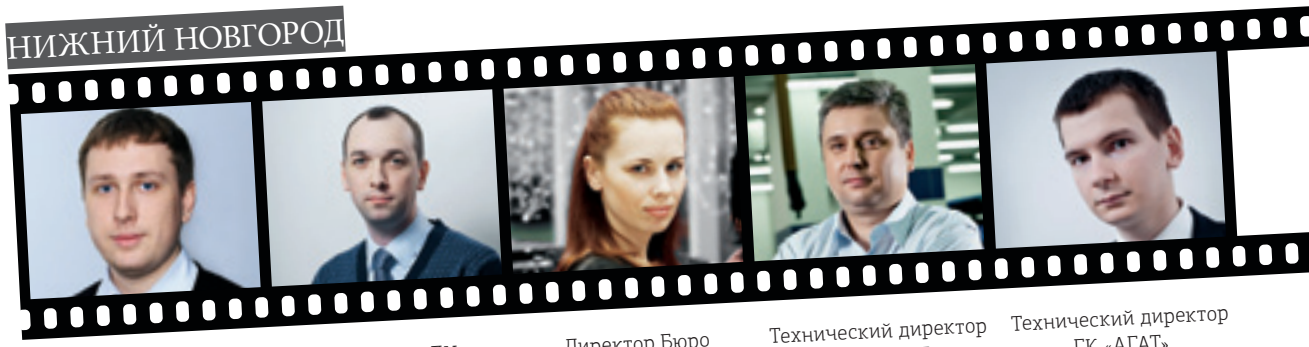
Самые забавные заявки, поступающие в наш IT-отдел:

- *Наш принтер жует бумагу и все остальное...*
- *Наш принтер в состоянии эйфории...*
- *И еще один вопрос: когда я вам принтер привезу, вы у него с корпуса неприличные картинки отклеите?*
- *Хотел бы узнать распорядок работы своего принтера.*
- *Принтер HP8000 выдал сообщение об ошибке: «неожиданный размер бумаги»*
- *У меня принтер пахнет как умершее животное...*
- *У меня в принтер попала бумага!*

КАДРОВЫЕ НОВОСТИ

В прошлом году многие из нас сумели реализовать себя и добиться профессионального и карьерного роста, к нашей команде присоединились и новички. Предлагаем вашему вниманию информацию по кадровым перестановкам и назначениям, которые произошли в начале 2012 года.

НИЖНИЙ НОВГОРОД



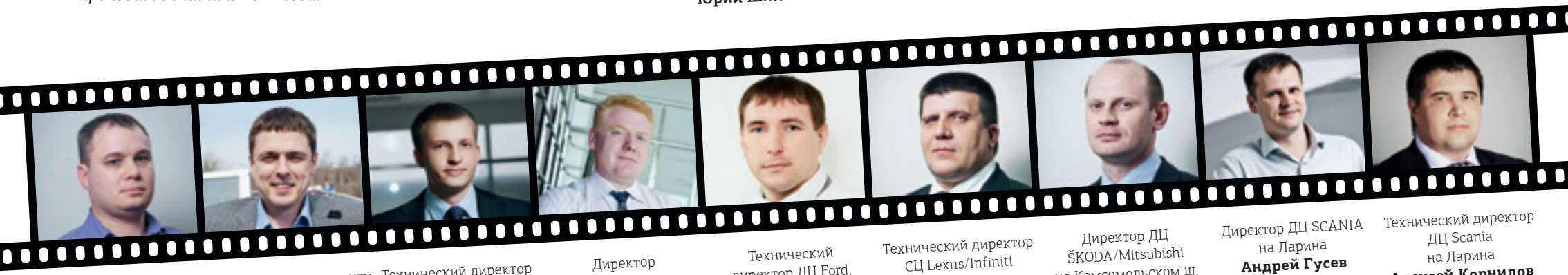
Руководитель направления «Спецтехника ГАЗ»
Юрий Шпилевский

Директор ДЦ Hyundai/Mitsubishi на Московском
Андрей Глазунов

Директор Бюро путешествий «Новые Открытия»
Евгения Кулемина

Технический директор ДЦ Hyundai на Ларина
Дмитрий Чешков

Технический директор ГК «АГАТ»
Михаил Маковей



Заместитель технического директора ГК «АГАТ»
Виталий Рогов

Директор по маркетингу и рекламе
Алексей Федотов

Технический директор ДЦ Hyundai/Mitsubishi на Московском
Илья Навдаев

Директор по послепродажному обслуживанию ДЦ Hyundai/Mitsubishi на Родионова
Станислав Анисимов

Технический директор ДЦ Ford, на Комсомольском ш.
Сергей Уколов

Технический директор СЦ Lexus/Infiniti на Московском ш.
Михаил Фролов

Директор ДЦ ŠKODA/Mitsubishi на Комсомольском ш.
Алексей Фролов

Директор ДЦ SCANIA на Ларина
Андрей Гусев

Технический директор ДЦ Scania на Ларина
Алексей Корнилов

Финансовый директор ГК «АГАТ»
Наталья Агаркова

Руководитель направления LADA
Сергей Лядов

Директор ДЦ Infiniti
Ольга Мельникова

Заместитель технического директора
Михаил Петров

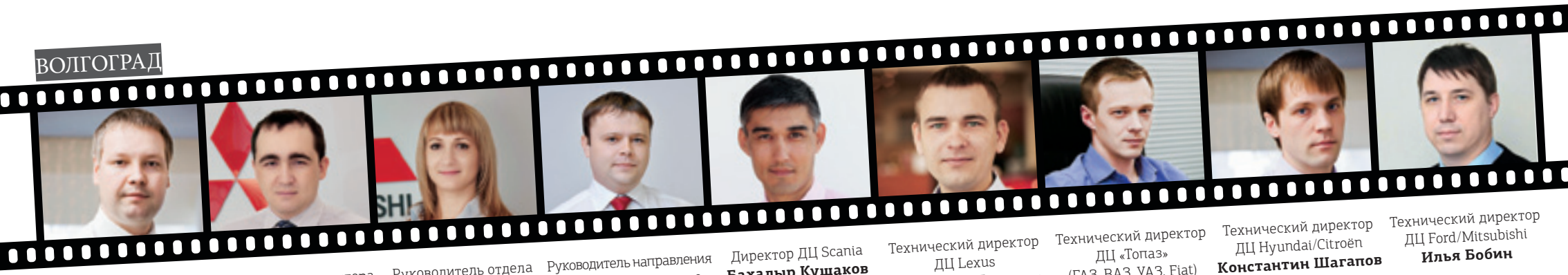
Заместитель директора по направлению логистики
Алексей Шадымов

Заместитель директора по продажам отечественных автомобилей
Алексей Кашин

Директор ДЦ Hyundai на Ларина
Сергей Воронов

Директор по правовым вопроса ГК «АГАТ»
Дмитрий Кречетов

ВОЛГОГРАД



Директор ДЦ Hyundai/Citroën
Максим Матюхин

Заместитель директора по продажам ДЦ Toyota
Вадим Осадчий

Руководитель отдела продаж ДЦ Mitsubishi
Елена Тарарина

Руководитель направления продаж коммерческого транспорта (Isuzu, Hino, Hyundai)
Евгений Медведев

Директор ДЦ Scania
Бахадыр Кушаков

Технический директор ДЦ Lexus
Александр Горшков

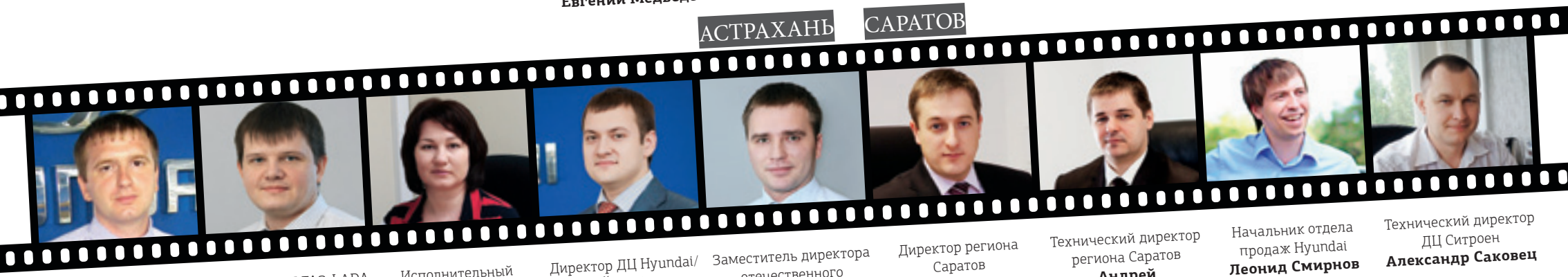
Технический директор ДЦ «Топаз» (ГАЗ, ВАЗ, УАЗ, Fiat)
Игорь Королев

Технический директор ДЦ Hyundai/Citroën
Константин Шагапов

Технический директор ДЦ Ford/Mitsubishi
Илья Бобин

АСТРАХАНЬ

САРАТОВ



Технический директор ДЦ Hyundai/Škoda
Алексей Голяков

Директор ДЦ ГАЗ-LADA
Николай Воробьев

Исполнительный директор региона Волгоград
Ирина Уздимаева

Директор ДЦ Hyundai/ŠKODA
Виктор Бородин

Заместитель директора отечественного направления
Алексей Сосков

Директор региона Саратов
Михаил Шулаков

Технический директор региона Саратов
Андрей Константинов

Начальник отдела продаж Hyundai
Леонид Смирнов

Технический директор ДЦ Ситроен
Александр Саковец

ИВАНОВО

КИРОВ

СЫКТЫВКАР

Директор региона Иваново и ДЦ Toyota
Иван Лукьянов

Технический директор ДЦ Toyota
Дмитрий Сафронов

Директор региона Киров
Юрий Головчанский

Технический директор
Никита Лаптев

Директор региона Сыктывкар
Андрей Карпов

Технический директор региона Сыктывкар
Михаил Рушаков

Поздравляем наших коллег с новыми назначениями, желаем эффективной реализации своих знаний, умений, возможностей, продуктивной работы и творческих побед!

СЧАСТЬЕМ ПОДЕЛИСЬ С ДРУГИМ,

или Клиентоориентированный подход по-агатовски

Наша компания занимает лидирующее место на автомобильном рынке. Многие из нас, особенно те, кто недавно пришел в компанию, задаются вопросом: в чем же секрет успеха «АГАТа»? Попробуем приоткрыть завесу тайны и раскрыть один из главных принципов нашей компании — клиентоориентированный подход.

Сколько людей, столько и мнений

У понятия «клиентоориентированность» нет единого определения. На запрос по этому слову Yandex выдает более 500 000 сайтов. Приведем некоторые выдержки.

Клиентоориентированность — это способность компании (ее руководителей и сотрудников) строить долговременные отношения с клиентами, глубоко понимая и удовлетворяя потребности клиентов, получая при этом дополнительную прибыль (как материальную, так и нематериальную, например, конкурентное преимущество). Если коротко: делать счастливыми своих клиентов, получая при этом дивиденды.

Клиентоориентированность — это характеристика самого бизнеса, которая отражает место интересов клиента в системе приоритетов руководства и собственников. Это философия ведения бизнеса и управления.

Клиентоориентированность — это инструмент, который позволяет зарабатывать больше, получая лояльных клиентов.

Как видите, четкого мнения на этот счет нет: либо это определенный инструмент, либо это особая система взглядов, либо это качество, определяющее отношение бизнеса к клиентам. Как говорится, истина где-то рядом, тем более что далеко ходить не надо, клиентоориентированность здесь, в «АГАТе».

Сергей Киселев,
директор региона Волгоград

Действуем уважительно, порой нарушая правила

Клиентоориентированный подход, по мнению Сергея Киселева, управляющего волгоградским регионом «АГАТа», это, прежде всего, ***уважительное отношение к каждому клиенту компании***, будь то продажи, сервис или любое другое направление. «Основной принцип, которым мы руководствуемся, это «Относись к клиенту так, как хочешь, чтобы относились к тебе». Зачастую, чтобы быть клиентоориентированным, приходится нарушать установленные правила. Например, вспоминаю такой случай. Один из наших иногородних покупателей приехал в салон ночью. Охранник, несмотря на установленные правила, пропустил его на территорию, где тот смог спокойно скоротать время до утра и поспать в своем авто (с которым он готовился расстаться у нас в салоне). Утром продавец-консультант, проинформированный тем же охранником, конечно, в первую очередь занялся оформлением документов на машину для ночного гостя. По сути, клиента могли бы не пускать на территорию, но в данном случае охранник принял участие в ситуации иногороднего покупателя. Думаю, что в некоторых случаях клиентоориентированный подход может идти вразрез с какими-то правилами и требованиями, но всегда он будет важнее установленных норм».

О чем нам говорят наши клиенты?

То, насколько компания ориентирована на клиента, может решить только клиент — и никогда не менеджмент компании. Только мнение клиента имеет значение при оценке клиентоориентированности. А что про нашу работу говорят автовладельцы? Давайте почитаем некоторые отзывы с форумов:

Олег Смирнов, владелец FordFocus II: *«Благодарю работников отдела сервисного обслуживания автосалона „Форд“ на Комсомольском шоссе 12, инженера по гарантии Алексея за отзывчивое отношение к клиентам и помощь по первому же обращению. 27 ноября утром во время поездки на работу у автомашины опустилось стекло. После поднятия его оно возвращалось в нижнее положение. Машина ставилась на сигнализацию с открытым стеклом. Я обратился в сервисный отдел компании „Нижегородец“, объяснил ситуацию, на что мне ответили, что диагност занят, и порекомендовали прочитать инструкцию по эксплуатации. После такого ответа я отправился в сервисный отдел салона „Форд на Комсомольском“, где инженер по гарантии, несмотря на занятость, уделил мне время и в течение 5 минут устранил неисправность. Вот бы так все работали».*

«Ну, в выходные сделал километров 600, тьфу-тьфу, всё работает.

Что меня отдельно порадовало — агатовцы читают автофорум :) Ну и пытаются реагировать, опять же отремонтировали быстрее. Отдельное спасибо мастеру-приёмщику, который не в первый раз с моим гетцем мучается. Мне б такое терпение)) И, кстати, тоже неплохо, что с руководителем сервисной службы тоже удалось запросто пообщаться. Всё хорошо, что хорошо кончается :)»

Alexis: *«Мне полировали „Элантру“ в кузовном центре „АГАТ“. За переднее крыло отдал 550 руб., за переднюю дверь столько же. Капот у них около 700. Отполировали хорошо».*

dimikk: *«Ездил в четверг на бесплатную диагностику в «АГАТ». Присутствовать при диагностике разрешили безо всяких вопросов (только расписался в журнале о технике безопасности). Сначала был осмотр жидкостей — порекомендовали заменить масло гидроусилителя руля. Проверили антифриз на плотность — сказали нормальный. Проверили масло в движке, тормозуху. Все в норме. Далее — подвеска —тоже без нареканий. При этом по моей просьбе посмотрели состояние тормозных дисков. Далее — на комп стенд. Все проверили. Выскочили ошибки датчика EEGR (рекомендация к замене) и ошибка топливного датчика. По топливному — мне сказали, что ошибка может быть случайной и не рекомендовали менять, если все работает. По EEGR сразу сказали стоимость — дороговато. Но 35% скидку на работу пообещали. Далее уже с моих слов решили, что необходима чистка радиаторов, а то летом в жару даже кондей отключался, скидку 35% на работу пообещали (со скидкой около 3500 рублей получается) — буду записываться. Что приятно, ребята без проблем отвечали на все мои вопросы. Кроме того в отделе запчастей помогли подобрать и сразу приобрести планку крепления пластиковой накладки на лобовом стекле. Мне понравилось. Взяли 150 рублей за тех мойку».*

skuchun: *«Был по акции. Позвонил. Сразу же определили день и время. Машинку посмотрели, выдали вердикт... в общем, я остался доволен качеством и быстротой обслуживания».* ▶

Как видите, наши клиенты говорят про свои ожидания — оправданные или неоправданные. Ожидания — это то, за что клиент, как он считает, платит нашей компании как поставщику автомобилей и услуг. Однако оговоримся, ожидания клиента — это не только то, за что он заплатил, но и весь комплекс ожиданий, связанных с нашей компанией, автомобилями и услугами от самого начала взаимодействия до самого завершения. Мы влияем на ожидания наших клиентов больше, чем нам кажется. Инструменты формирования ожиданий клиентов — в наших руках. Про что это? Про то, что на высококонкурентном рынке клиентами являются все: собственно клиенты, партнеры, поставщики, подрядчики. Достигнув определенного уровня обслуживания, мы не можем опускать эту планку. Согласитесь, всегда приятно, когда мы предвосхищаем ожидания, но бывает и наоборот. Вот тогда клиентоориентированность становится наиболее актуальной. Позволю себе привести еще один отзыв.

Лариса: *«Проходила третье ТО в «АГАТе». Записалась на ТО за неделю до приема на 10 часов утра. Приехав к назначенному времени, ждала очереди! Что объяснили пробками на дорогах и опозданием предыдущих клиентов, при этом при расчете за ТО пробки не учитывались и скидки ни на что не делались))) Автомобиль должны были выдать после ТО в 14.30, получила машину в 17.10. Спрашивается... нафиг такой сервис... за такие то деньги... 7460!!!»...*

Неоправданные ожидания — главный фокус внимания

Безусловно, в подобных ситуациях мы не остаемся в стороне и стараемся исправить положение дел и тем самым сгладить впечатление. Важно сохранить отношения с клиентами, признавать свои недочеты в работе и делать соответствующие выводы. Если недовольный клиент не поделится с вами своим мнением, он выскажет свое недовольство окружающим. (Исследования показывают, что в среднем рассказывают 8–10 людям.) В итоге, получаем уже тройную потерю:

1) мы можем потерять реального клиента.
2) мы можем потерять еще минимум десяток потенциальных клиентов, т. к. информации из «уст в уста» доверяют больше.
3) и наконец, мы можем упустить возможность улучшить качество сервиса, улучшить свои бизнес-процессы. Неудовлетворенный клиент — наш бесплатный учитель!

Бизнес с человеческим лицом

«По-моему, об уровне нашей клиентоориентированности можно судить по настроению клиента, уезжающего на новом авто или покидающего ремзону, — считает руководитель клиентской службы Наталья Муравьева. — Если новоиспеченный автовладелец позитивен, в хорошем настроении, с удовольствием делится своими впечатлениями, то это наш успех, мы — клиентоориентированная компания. А значит, его окружают неравнодушные сотрудники, заботливые, расположенные к клиентам, работающие в его интересах. Это лояльные покупатели, которые безвозмездно делятся с нами своими пожеланиями. Благодаря их отзывам-рекомендациям мы, например установили кофе- и снекаппараты, Wi-Fi, расширили зоны ожидания клиентов и даже пересмотрели график работы в наших дилерских центрах, периодически устраняем мелкие (а порой и крупные) неудобства наших гостей.

Оценивая работу компании с позиции клиента, я для себя вывела такую формулу: клиент приходит в компанию, а уходит — от конкретного сотрудника, которому доверяет, а вместе с этим соответственно доверяет всей компании в целом».

Ценность клиентоориентированности — в формировании лояльного отношения клиентов к компании, а ценность лояльности оборачивается получением дополнительной прибыли. К тому же наши уважаемые клиенты делятся с нами бесценной информацией (обучают нас, подсказывают, как стать лучше), эта информация помогает нам улучшить качество нашего сервиса, оптимизировать бизнес-процессы и стать еще более успешными.

Наталья Муравьева, руководитель клиентской службы

«Клиентоориентированность — основа деятельности компании, при которой есть четкое понимание, что получение прибыли и коммерческий успех в целом являются закономерным следствием удовлетворенности клиента. Перефразируя — мы зарабатываем на том, что дарим клиенту положительные эмоции, как бы то ни звучало :)».

Ольга Мельникова,
директор ДЦ Infiniti, Нижний Новгород

«Клиентоориентированный подход — самое главное, на мой взгляд, это уметь видеть и слышать, что хочет клиент, оперативно реагировать на запрос клиента и своевременно напоминать о наших обещаниях клиенту!».

Михаил Рушаков
Технический директор региона Сыктывкар

«Клиентоориентированность — это способность организации извлекать дополнительную прибыль за счет глубокого понимания и эффективного удовлетворения потребностей клиентов.

Принципы клиентоориентированного подхода:

- **клиент — главный человек в организации;**
- **главное — не улыбка сотрудников, а улыбка клиента после общения с ним;**
- **каждый сотрудник принимает 100% ответственности за качество обслуживания каждого клиента».**

Илья Навдаев,
технический директор
ДЦ Hyundai/Mitsubishi, Нижний Новгород

«Я считаю, что это состояние души. Если у тебя не монополия — ты всегда клиенто-ориентирован».

Константин Новиков
начальник отдела обучения,
Нижний Новгород

С КОГО НАЧИНАЕТСЯ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЙ ПОДХОД?

Мы спросили у HR специалистов

«Именно наши голоса, улыбки, взгляды создают впечатление о том или ином месте, заставляют либо возвращаться туда снова и снова, либо обходить стороной».

Юлия Шебалкина, директор по персоналу ГК «АГАТ»

Юлия Шебалкина, директор по персоналу ГК «АГАТ»

На мой взгляд, клиентоориентированность — это не только определенное поведение персонала, это, в первую очередь, желание людей быть полезными клиенту. Люди — основа любого сервиса, их огрехи не компенсирует ничто. Именно наши голоса, улыбки, взгляды создают впечатление о том или ином месте, заставляют либо возвращаться туда снова и снова, либо обходить стороной.

Каждый сотрудник должен понимать, что единственный человек, без которого не может существовать ни одна компания, — это клиент. Важно не забывать и о потенциальных клиентах. И это касается не только тех, кто напрямую работает с клиентом, это касается всех сотрудников, мы все представляем компанию в большей или меньшей степени.

Так, например, каждый кандидат, который обратился в нашу компанию в поисках работы, может в будущем стать нашим сотрудником либо не стать им, но в любом случае он останется потенциальным клиентом нашей компании.

Служба HR и руководители, участвующие в собеседованиях, представляют компанию не в меньшей степени, чем продавцы или другие сотрудники, напрямую работающие с клиентами. Бывает, что в силу отсутствия опыта или других причин мы не готовы сделать кандидату предложение о работе, но, оставляя хорошее впечатление о компании, мы можем рассчитывать на то, что он выберет нашу компанию как клиент.

Это касается и других направлений, сотрудники, которых представляют нашу компанию при взаимодействии с подрядчиками, компаниями, предоставляющими нам услуги. Все они наши потенциальные клиенты.

Это особая культура, формируемая внутри компании, и культивируемая при наших внутренних взаимодействиях. Взаимное уважение и желание помочь друг другу в нашей повседневной работе отразится на общем результате работы. Клиентоориентированность компании начинается с каждого из нас.

Клиенториентированный подход начинается с улыбки встречающего персонала, доброго слова сотрудника отдела кадров, четко поставленных целей руководителя и весомого наставления директора.

Мария Консманова, руководитель службы персонала, Астрахань:

Клиентоориентированность — это характеристика бизнеса, компании, отдельного сотрудника и персонала в целом. Клиенториентированный подход начинается с улыбки встречающего персонала, доброго слова сотрудника отдела кадров, четко поставленных целей руководителя и весомого наставления директора. Наша задача как HR-службы — грамотно объяснить, помочь сориентироваться в новом коллективе, передать свой опыт, свою любовь к компании для того, чтобы наш сотрудник был клиентоориентирован независимо от занимаемой должности и продолжительности работы.

Именно сотрудники компании создают новые продукты и услуги, разрабатывают технологии и стандарты, обслуживают клиентов.

Ольга Гребнева, руководитель службы персонала, Волгоград

Уверена, что персонал — ключевой ресурс, на который опирается клиентоориентированная компания. Существует такое понятие, как «внутренний клиент». Это каждый сотрудник, который должен быть окружен заботой со стороны компании и других коллег для качественного выполнения своих обязанностей. Именно сотрудники компании создают новые продукты и услуги, разрабатывают технологии и стандарты, обслуживают клиентов. От их квалификации, знаний, умений, желания работать и, что немаловажно, от их удовлетворенности своей работой зависит конкурентоспособность компании. В конечном счете довольные сотрудники формируют в компании не только здоровый климат, позволяющий достичь лучших результатов, но и бренд лучшего работодателя.

Быстро и эффективно решать поставленные задачи сотрудникам помогает внутренняя клиентоориентированность.

Наталья Щербина, руководитель службы персонала, Саратов

Клиентоориентированность компании зависит напрямую от того, насколько клиентоориентированны сотрудники, и это возможно заложить еще на стадии подбора персонала, применяя различные инструменты для оценки кандидатов. При приеме на работу необходимо особое внимание уделить процедуре ознакомления сотрудника со стандартами компании, ориентированными на работу с клиентами. Внутренняя клиентоориентированность также формируется на начальном этапе, когда HR-менеджер рассказывает новичкам о том, как важно наладить взаимоотношения с другими сотрудниками и подразделениями, что позволит быстро и более эффективно решать поставленные задачи. Не стоит также забывать о том, что каждый кандидат потенциально может оказаться внешним клиентом компании, и от того, как HR-менеджер проведет презентацию компании, насколько дружеским и располагающим будет общение, формируется позитивное либо негативное мнение кандидата о компании, что напрямую или косвенно влияет на репутацию и узнаваемость компании, а соответственно, и на уровень прибыльности.

Текст: по материалам сайта http://www.adme.ru/articles/3-istorii-stiva-dzhobsa-3554/
В переводе: Дмитрия Честных

3 ИСТОРИИ СТИВА ДЖОБСА

Удивительная, поразительная речь главы Apple — Стива Джобса перед выпускниками Стэнфорда в 2005 году

«Для меня большая честь быть с вами сегодня на вручении дипломов одного из самых лучших университетов мира. Я не оканчивал институтов. Сегодня я хочу рассказать вам три истории из моей жизни. И всё. Ничего грандиозного. Просто три истории».

История первая «О СОЕДИНЕНИИ ТОЧЕК»

Я бросил Reed College после первых 6 месяцев обучения, но оставался там в качестве «гостя» еще около 18 месяцев, пока наконец не ушел. Почему же я бросил учебу?

Всё началось ещё до моего рождения. Моя биологическая мать была молодой, незамужней аспиранткой и решила отдать меня на усыновление. Она настаивала на том, чтобы меня усыновили люди с высшим образованием, поэтому мне было суждено быть усыновленным юристом и его женой. Правда, за минуту до того, как я появился на свет, они решили, что хотят девочку. Поэтому им позвонили ночью и спросили: «Неожиданно родился мальчик. Вы хотите его?». Они сказали: «Нет». Потом моя биологическая мать узнала, что моя приемная мать — не выпускница колледжа, а мой отец никогда не был выпускником школы. Она отказалась подписать бумаги об усыновлении. И только несколько месяцев спустя всё же уступила, когда мои родители пообещали ей, что я обязательно пойду в колледж.

И 17 лет спустя я пошел. Но я наивно выбрал колледж, который был почти таким же дорогим, как и Стэнфорд, и все накопления моих родителей были потрачены на подготовку к нему. Через шесть месяцев я не видел смысла моего обучения. Я не знал, что я хочу делать в своей жизни, и не понимал, как колледж поможет мне это осознать. И вот я просто тратил деньги родителей, которые они копили всю жизнь. Поэтому я решил бросить колледж и поверить, что всё будет хорошо. Я был поначалу напуган, но, оглядываясь сейчас назад, понимаю, что это было моим лучшим решением за всю жизнь. В ту минуту, когда я бросил колледж, я мог перестать говорить о том, что требуемые уроки мне неинтересны, и посещать те, которые казались интересными.

Не всё было так романтично. У меня не было комнаты в общаге, поэтому я спал на полу в комнатах друзей, я сдавал бутылки «Колы» по 5 центов, чтобы купить еду, и ходил за 7 миль через весь город каждый воскресный вечер, чтобы раз в неделю нормально поесть в храме кришнаитов. Мне он нравился. И многое из того, с чем я сталкивался, следуя своему любопытству и интуиции, оказалось позже бесценным.

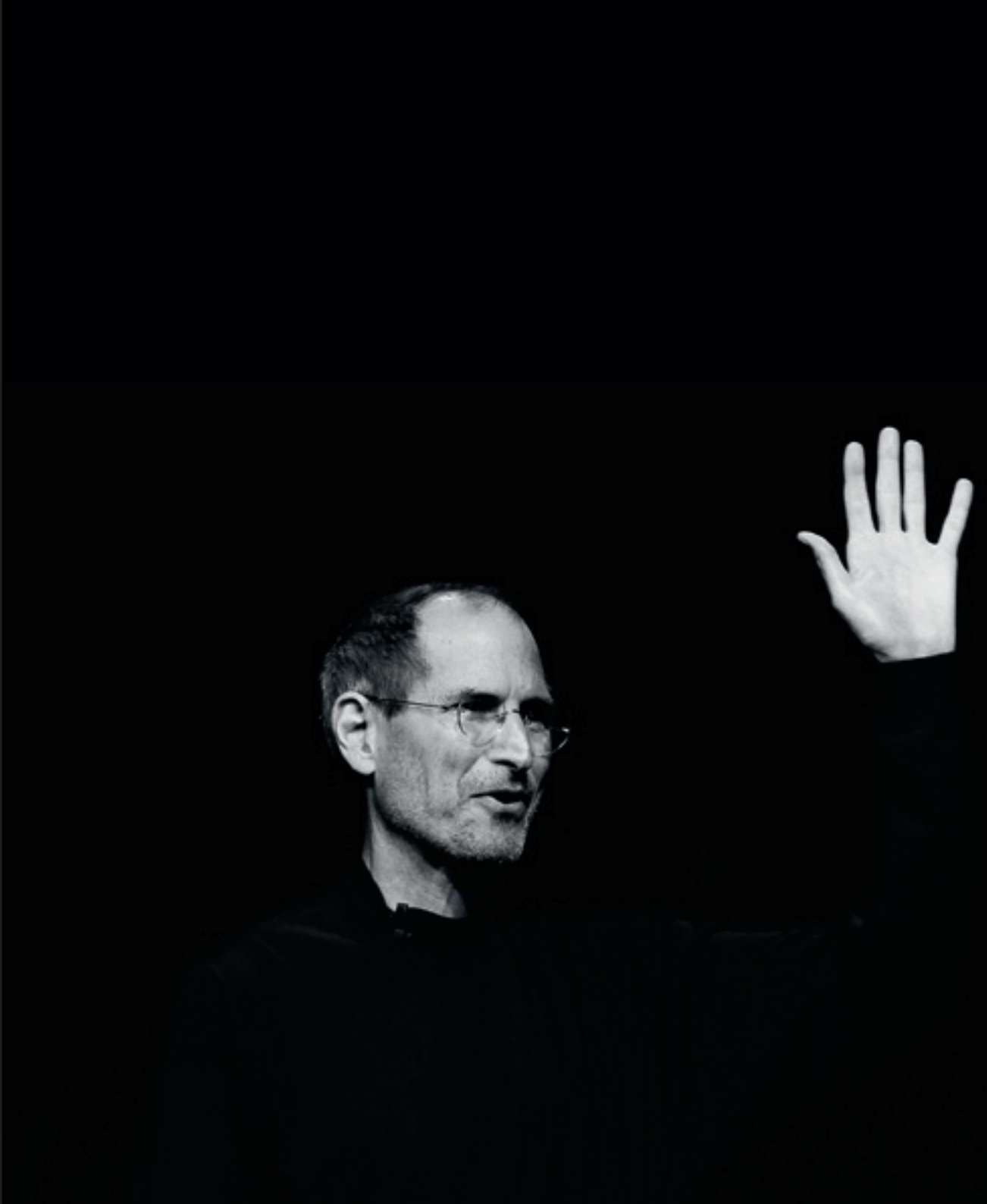
Вот вам пример:

Reed College всегда предлагал лучшие уроки по каллиграфии. По всему кампусу каждый постер, каждая метка были написаны каллиграфическим почерком от руки. Так как я отчислился и не брал обычных уроков, я записался на уроки по каллиграфии. Я узнал о serif и sans serif, о разных отступах между комбинациями букв, о том, что делает прекрасную типографику прекрасной. Она была красивой, историчной, мастерски утонченной до такой степени, что наука этого не смогла бы понять.

СПРАВКА

Стив Джобс — американский предприниматель и изобретатель. Являлся сооснователем, председателем совета директоров и главным управляющим корпорации Apple

Ничто из этого не казалось полезным для моей жизни. Но десять лет спустя, когда мы разрабатывали первый «Макинтош», всё это пригодилось. И «Мак» стал первым компьютером с красивой типографикой. Если бы я не записался на тот курс в колледже, у «Мака» никогда бы не было несколько гарнитур и пропорциональных шрифтов. Ну а так как Windows просто сдули это с Мака, скорее всего, у персональных компьютеров вообще бы их не было. Если бы я не отчислился, я бы никогда не записался на тот курс каллиграфии и у компьютеров не было бы такой изумительной типографики, как сейчас. ▶



«У нас нет шансов сделать много вещей, каждую из которых можно будет назвать великолепной. Потому что это — наша жизнь. Жизнь коротка, и вы умираете. Вы знаете это?»

«Смерть, наверное, самое лучше изобретение Жизни. Она — причина перемен. Она очищает старое, чтобы открыть дорогу новому».

Конечно, нельзя было соединить все точки воедино тогда, когда я был в колледже. Но через десять лет всё стало очень, очень ясно.

Еще раз: вы не можете соединить точки, смотря вперед; вы можете соединить их только оглядываясь в прошлое. Поэтому вам придется довериться тем точкам, которые вы как-нибудь свяжете в будущем. Вам придется на что-то положиться: на свой характер, судьбу, жизнь, карму — что угодно. Такой подход никогда не подводил меня, и он изменил мою жизнь.

История вторая «О ЛЮБВИ И ПОТЕРЕ»

Мне повезло — я нашел то, что я люблю по жизни делать, довольно рано. Мы с Возом основали Apple в гараже моих родителей, когда мне было 20. Мы усиленно трудились, и через десять лет Apple выросла из двух человек в гараже до $2-миллиардной компании с 4000 работников. Мы выпустили наше самое лучшее создание — «Макинтош» — годом раньше, и мне только-только исполнилось 30. И потом меня уволили. Как вас могут уволить из компании, которую вы основали? Ну, по мере роста Apple мы нанимали талантливых людей, чтобы помогать мне управлять компанией, и в первые пять лет всё шло хорошо. Но потом наше видение будущего стало расходиться, и мы в конечном счете поссорились. Совет директоров перешел на его сторону. Поэтому в 30 лет я был уволен. Причем публично. То, что было смыслом всей моей взрослой жизни, пропало.

Я не знал, что делать, несколько месяцев. Я чувствовал, что я подвел прошлое поколение предпринимателей — что я уронил эстафетную палочку, когда мне её передавали. Я встречался с Дэвидом Паккардом и Бобом Нойсом и пытался извиниться за то, что натворил. Это было публичным провалом, и я даже думал о том, чтобы убежать куда подальше. Но что-то медленно стало проясняться во мне — я всё еще любил то, что делал. Ход событий в Apple лишь слегка всё изменил. Я был отвергнут, но я любил. И в конце концов я решил начать всё сначала.

Тогда я этого не понимал, но оказалось, что увольнение с Apple было лучшим, что могло было произойти со мной. Бремя успешного человека сменилось легкомыслием начинающего, менее уверенного в чем-либо. Я освободился и вошел в один из самых креативных периодов своей жизни.

В течение следующих пяти лет я основал компанию NeXT, другую компанию, названную Pixar, и влюбился в удивительную женщину, которая стала моей женой. Pixar создал самый первый компьютерный анимационный фильм, Toy Story, и является теперь самой успешной анимационной студией в мире. В ходе поразительных событий, Apple купила NeXT, я вернулся в Apple, и технология, разработанная в NeXT, стала сердцем нынешнего возрождения Apple. А Лорэн и я стали замечательной семьёй.

Я уверен, что ничего из этого не случилось бы, если бы меня не уволили из Apple. Лекарство было горьким, но пациенту оно помогло. Иногда жизнь бьет вас по голове кирпичом. Не теряйте веры. Я убежден, что единственная вещь, которая помогла мне продолжать дело, была то, что я любил своё дело. Вам надо найти то, что вы любите. И это так же верно для работы, как и для отношений. Ваша работа заполнит большую часть жизни, и единственный способ быть полностью довольным — делать то, что, по-вашему, является великим делом. И единственный способ делать великие дела — любить то, что вы делаете. Если вы еще не нашли своего дела, ищите. Не останавливайтесь.

Стив Возняк и Стив Джобс в гараже родителей Джобса собирают первые компьютеры Apple *(фото с сайта fireinthevalley.com).*

Как это бывает со всеми сердечными делами, вы узнаете, когда найдете. И, как любые хорошие отношения, они становятся лучше и лучше с годами. Поэтому ищите, пока не найдете. Не останавливайтесь.

История третья «ПРО СМЕРТЬ»

Когда мне было 17, я прочитал цитату — что-то вроде этого: «Если вы живете каждый день так, как будто он последний, когда-нибудь вы окажетесь правы.» Цитата произвела на меня впечатление и с тех пор, уже 33 года, я смотрю в зеркало каждый день и спрашиваю себя: «Если бы сегодняшний день был последним в моей жизни, захотел ли бы я делать то, что собираюсь сделать сегодня?». И как только ответом было «Нет» на протяжении нескольких дней подряд, я понимал, что надо что-то менять.

Память о том, что я скоро умру, — самый важный инструмент, который помогает мне принимать сложные решения в моей жизни. Потому что всё остальное — чужое мнение, вся эта гордость, вся эта боязнь смущения или провала — все эти вещи падают пред лицом смерти, оставляя лишь то, что действительно важно. Память о смерти — лучший способ избежать мыслей о том, что вам есть что терять. Вы уже голый. У вас больше нет причин не идти на зов своего сердца.

Около года назад мне поставили диагноз: рак. Мне пришел скан в 7:30 утра, и он ясно показывал опухоль в поджелудочной железе. Я даже не знал, что такое поджелудочная железа. Врачи сказали мне, что этот тип рака неизлечим и что мне осталось жить не больше трех-шести месяцев. Мой доктор посоветовал пойти домой и привести дела в порядок (что у врачей означает приготовиться к смерти). Это значит попытаться сказать своим детям то, что бы ты сказал за следующие 10 лет. Это значит убедиться в том, что всё благополучно устроено, так, чтобы твоей семье было насколько можно легко. Это значит попрощаться.

Я жил с этим диагнозом весь день. Позже вечером мне сделали биопсию — засунули в горло эндоскоп, пролезли через желудок и кишки, воткнули иголку в поджелудочную железу и взяли несколько клеток из опухоли. Я был в отключке, но моя жена, которая там была, сказала, что когда врачи посмотрели клетки под микроскопом, они стали кричать, потому что у меня оказалась очень редкая форма рака поджелудочной железы, которую можно вылечить операцией. Мне сделали операцию, и теперь со мной всё в порядке.

Смерть тогда подошла ко мне ближе всего, и надеюсь, ближе всего за несколько следующих десятков лет. Пережив это, я теперь могу сказать следующее с большей уверенностью, чем тогда, когда смерть была полезной, но чисто выдуманной концепцией: Никто не хочет умирать. ▶

Даже люди, которые хотят попасть на небеса, не хотят умирать. И всё равно, смерть — пункт назначения для всех нас. Никто никогда не смог избежать ее. Так и должно быть, потому что Смерть, наверное, самое лучше изобретение Жизни. Она — причина перемен. Она очищает старое, чтобы открыть дорогу новому. Сейчас новое — это вы, но когда-то (не очень-то и долго осталось) — вы станете старым и вас очистят. Простите за такой драматизм, но это правда.

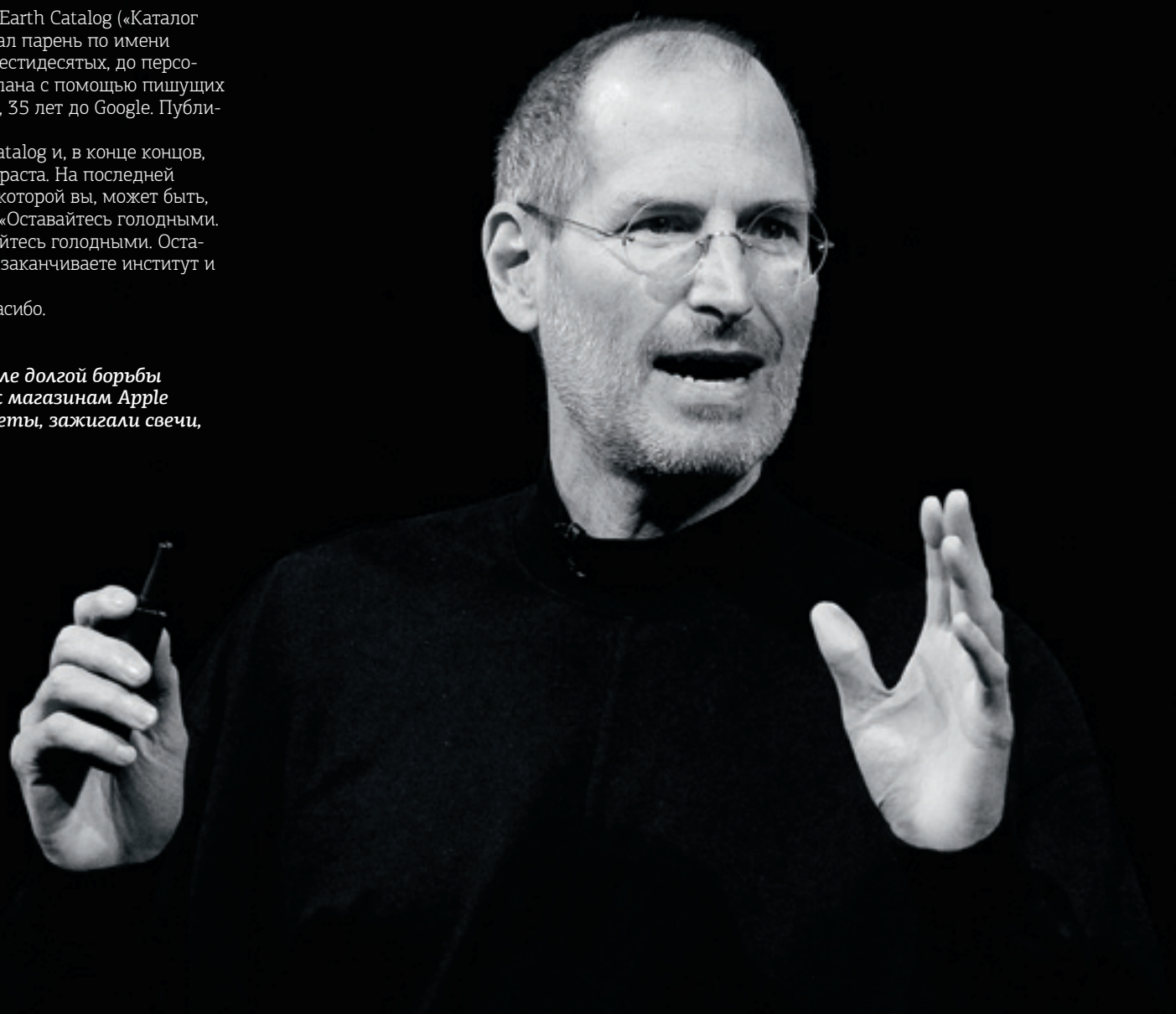
Ваше время ограничено, поэтому не тратьте его на жизнь чей-то чужой жизнью. Не попадайте в ловушку догмы, которая говорит жить мыслями других людей. Не позволяйте шуму чужих мнений перебить ваш внутренний голос. И самое важное, имейте храбрость следовать своему сердцу и интуиции. Они каким-то образом уже знают то, кем вы хотите стать на самом деле. Всё остальное вторично.

Когда я был молод, я прочитал удивительную публикацию The Whole Earth Catalog («Каталог всей Земли»), которая была одной из библий моего поколения. Ее написал парень по имени Стюарт Бранд, живущий тут недалеко в Менло Парк. Это было в конце шестидесятых, до персональных компьютеров и настольных издательств, поэтому она была сделана с помощью пишущих машинок, ножниц и полароидов. Что-то вроде Google в бумажной форме, 35 лет до Google. Публикация была идеалистической и переполненной большими идеями.

Стюарт и его команда сделали несколько выпусков The Whole Earth Catalog и, в конце концов, издали финальный номер. Это было в середине 70–х, и я был вашего возраста. На последней странице обложки была фотография дороги ранним утром, типа той, на которой вы, может быть, ловили машины, если любили приключения. Под ней были такие слова: «Оставайтесь голодными. Оставайтесь безрассудными». Это было их прощальное послание. Оставайтесь голодными. Оставайтесь безрассудными. И я всегда желал себе этого. И теперь, когда вы заканчиваете институт и начинаете заново, я желаю этого вам.

Оставайтесь голодными. Оставайтесь безрассудными. Всем большое спасибо.

5 октября 2011 года Стив Джобс скончался в возрасте 56 лет после долгой борьбы с раком. Узнав о смерти Джобса, толпы американцев приходили к магазинам Apple в Нью-Йорке, Лос-Анджелесе и других городах. Люди приносили цветы, зажигали свечи, оставляли открытки с соболезнованиями.



«Вы не можете просто спросить клиентов о том, что им нужно, ведь к тому моменту, пока вы это сделаете, — они будут хотеть что-то новое».

«Быть самым богатым человеком на кладбище для меня не важно... Ложась спать говорить себе о том, что сделал что то прекрасное, — вот что действительно важно».

«Вы хотите провести остаток жизни, продавая сладкую воду, или хотите шанс изменить мир?»

«Ваше время ограничено, не тратьте его, живя другой жизнью. Не попадайтесь на крючок вероучения, которое существует на мышлении других людей. Не позволяйте взглядам других заглушать свой собственный внутренний голос. И очень важно иметь мужество следовать своему сердцу и интуиции. Они так или иначе уже знают, что вы действительно хотите сделать. Все остальное — второстепенно».

«Моя работа — не облегчать жизнь людям. Моя работа — делать их лучше».

«Инновации отличают лидера от последователя».

«У нас нет шансов сделать много вещей, каждую из которых можно будет назвать великолепной. Потому что это — наша жизнь. Жизнь коротка, и вы умираете. Вы знаете это?»

«Вот сумасшедшие, мятежники, нарушители спокойствия, круглые детали для квадратных отверстий — те, кто видит вещи по-другому, — они ведь не любят правила. Вы можете цитировать их, критиковать, прославлять или не соглашаться с ними, но единственная вещь, которую вы не сможете сделать, — проигнорировать их, потому что они меняют вещи, они продвигают человеческий род вперед и многие считают их сумасшедшими, а мы видим гения, потому что только те, кто достаточно безумен, чтобы считать себя способным изменить мир, делают это на самом деле».

«Я убежден в том, что половина того, что отделяет успешных предпринимателей от неудачников, — это настойчивость».

«Будь эталоном качества. Некоторые люди не были в окружении, где новаторство было главным козырем».

«Есть только один способ проделать большую работу — полюбить ее. Если вы к этому не пришли, подождите. Не бросайтесь за дело. Как и со всем другим, подсказать интересное дело вам поможет собственное сердце».

«Вы знаете, что мы едим пищу, которую выращивают другие люди. Мы носим одежду, которую сшили другие люди. Мы говорим на языках, которые были придуманы другими людьми. Мы используем математику, но ее тоже развивали другие люди... Я думаю, мы все постоянно это говорим. Это прекрасный повод создать что-нибудь такое, что могло бы стать полезным человечеству».

«Я бы обменял все свои технологии на встречу с Сократом».

«Мы находимся здесь, чтобы внести свой вклад в этот мир. Иначе зачем мы здесь?»

«Каждое утро я смотрел на себя в зеркало и спрашивал: «Если бы сегодня был последний день моей жизни, хотел бы я заниматься тем, чем я занимаюсь сегодня? И если ответ в течение многих дней подряд был «нет» — я знал, что мне нужно что-то менять».

«Смерть, наверное, самое лучше изобретение Жизни. Она — причина перемен. Она очищает старое, чтобы открыть дорогу новому».

КЛИЕНТЫ УЧАТ НАС РАБОТАТЬ НА ВСЕ 100

На протяжении двадцати лет наша компания развивается очень высокими темпами. Это возможно, во-первых, за счет увеличения количества клиентов, во-вторых (и в главных!), за счет постоянного повышения уровня обслуживания. А все ли гладко в нашей компании с обслуживанием клиентов? Сотрудники клиентской службы работают с обратной связью от клиентов ежечасно. И поверьте, нам есть к чему стремиться.

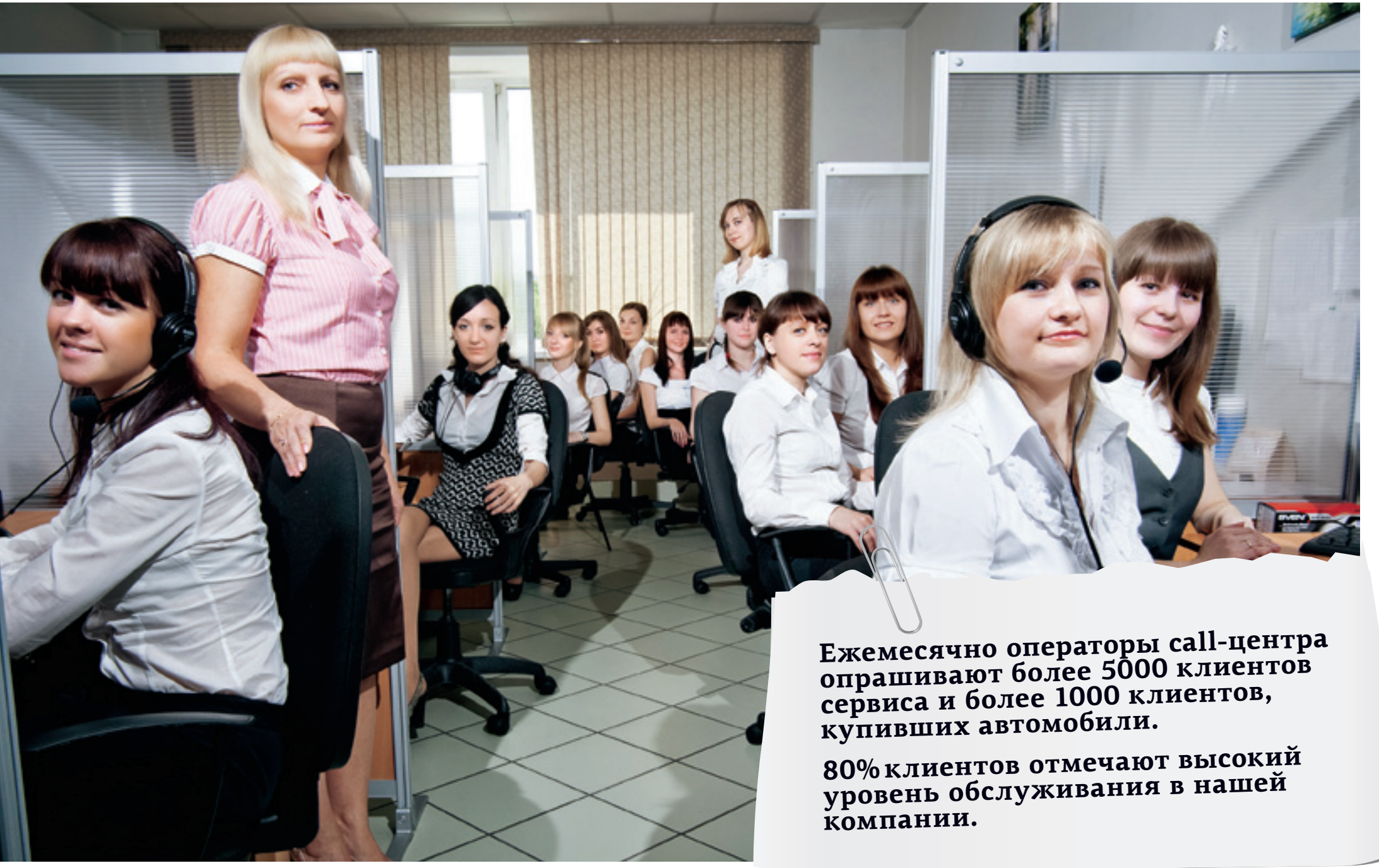
«Если клиент говорит, что у него есть проблема, 99 процентов из 100, что это действительно так. Не позволяйте оставшемуся 1% изменить ваше отношении к 99%».

К. Сьюэлл и П. Браун
«Клиенты на всю жизнь»

Так сложилось, что наша компания довольно быстро осваивает автомобильный рынок. Начав работать в Нижнем Новгороде, сейчас мы осуществляем продажи и обслуживание уже в семи российских регионах. Сегодня у нас 42 дилерских центров и 22 автомобильных брендов. Безусловно, мы сталкиваемся и с издержками быстрого роста. Такой стремительный рост требует от нас существенных изменений. Только мы успеем отработать бизнес-процессы, как «АГАТ» снова вырастает и требует совершенно новых решений. Открытие новых дилерских центров требует от нас не только перестройки технологий, но и постоянного притока новых сотрудников (а коллектив у нас молодой и амбициозный!).

Сложность управления в таких условиях заключается в том, что разные дилерские центры находятся на разных стадиях развития: одни только созданы, другие успешно работают не первый год, — поэтому достижения и трудности у каждого салона свои, соответственно, и уровень клиентской удовлетворенности у всех разный. Как его оценить и чем можно измерить? Конечно, оценку может дать только клиент. Мы понимаем, что автовладелец охотнее поделится проблемами с посетителями интернет-форумов, чем с сотрудниками компании. Замкнутый круг получается?

Вовсе нет. Есть в нашей компании служба, где собираются и хранятся отзывы и предложения от клиентов, оценивается работа отделов и служб, обрабатываются эти данные и формируются в графики и таблицы по клиентской удовлетворенности. За всем этим стоят 15 обаятельных специалистов во главе с руководителем Натальей Муравьевой. ▶



Ежемесячно операторы call-центра опрашивают более 5000 клиентов сервиса и более 1000 клиентов, купивших автомобили.

80% клиентов отмечают высокий уровень обслуживания в нашей компании.

Клиентская служба сегодня

Сегодня клиентская служба объединяет дилерские центры «АГАТ» в Нижнем Новгороде, Волгограде, Саратове и Астрахани и ведет проекты по исследованию и анализу качества обслуживания клиентов. Какие это проекты? Предлагаем вашему вниманию их краткий обзор.

Клиентская служба ГК «АГАТ»

1 руководитель
2 ведущих специалиста
11 операторов call-центра
2 специалиста по обработке информации

Оценка звонка менеджера и администратора салона»/«Оценка работы администраторов сервиса

Как работает проект?
Специалисты клиентской службы ежедневно прослушивают звонки и оценивают работу администраторов салонов и менеджеров в соответствии со стандартами ГК «АГАТ» и разработанным чек-листом.

Кто принимает участие в проекте?
- менеджеры по продажам
- администраторы салона

Что оценивают?
Соответствие стандартам компании на выполнение скриптов при телефонном общении.

Результат для компании
Повышение уровня телефонных коммуникаций с клиентами.

СОЛО «Обзвон клиентов» (после покупки автомобиля и после посещения сервисного центра)

Как работает проект?
Ежедневно операторы call-центра обзванивают клиентов, купивших автомобиль или посетивших сервисную службу. На основании списка вопросов (их всего 7 для клиентов сервиса и 4 — для купивших авто) специалисты формируют отчет, который получают директора дилерских центров. Обзвон клиентов автосалонов совершается на 1–4- день после покупки автомобилей для направлений.

Что оценивает?
Степень удовлетворенности клиентов процессом покупки автомобиля, сервисным обслуживанием и лояльность к дилерскому центру.

Результат для компании
Проект помогает выявлять и решать проблемы клиентов, возникшие после покупки авто или посещения сервисной службы, а также перестраивать (совершенствовать) внутренние бизнес-процессы.

Тайный покупатель

Как работает проект?
Тайные покупатели в рамках утвержденных легенд посещают автосалон, общаются с администратором, продавцом-консультантом, кредитным специалистом, получая от сотрудников консультацию по всем интересующим вопросам касательно приобретения интересующего автомобиля. Все этапы подтверждаются аудиозаписью. После посещения тайными покупателями заполняется анкета: оценка качества работы администраторов, продавцов-консультантов и кредитных специалистов. По итогам всех посещений проводится обработка и анализ результатов. Общий результат ДЦ складывается из результатов администратора, продавца и кредитного специалиста.

Что оценивает?
Качество обслуживания в наших дилерских центрах и дилерских центрах конкурентов.

Результат для компании
Становятся ясны пути повышения эффективности работы наших дилерских центров

Опыта без ошибок не бывает

Кто-то может возразить: зачем все эти опросы, отчеты и графики... За цифрами отчетов стоят реальные люди, реальные ситуации, жалобы, ошибки, претензии, слова благодарности. Специалисты не оставляют без внимания ни одного проблемного отзыва, полученного при телефонном опросе, по телефону горячей линии или с интернет-форумов. Каждый такой отзыв дорабатывается до разрешения ситуации. Трудности в нашей работе выявляются не для того, чтобы поставить «двойку», а для того, чтобы эти «двойки» не ставили нам клиенты. То есть цель — не найти ошибку, а научить работать клиентоориентированно, эффективно. В итоге клиент получает уверенность в том, что любое его замечание и пожелание будет услышано и вовремя проработано, а компания приобретает и сохраняет лояльных клиентов.

Отрадно отметить, что уровень обслуживания, отмечаемый на сегодняшний день, достаточно высокий. Но это не значит, что мы будем почивать на лаврах и остановимся на достигнутом. Компания будет развиваться дальше, созданная система лояльности и удовлетворенности клиентов должна совершенствоваться, стать более гибкой, более чувствительной к потребностям клиентов. В 2012 году специалисты клиентской службы продолжат работу над начатыми проектами. Есть в планах и съемка фильма с рабочим названием «Взгляд клиента», который позволит посмотреть на нас самих глазами покупателей.

Нет предела совершенству

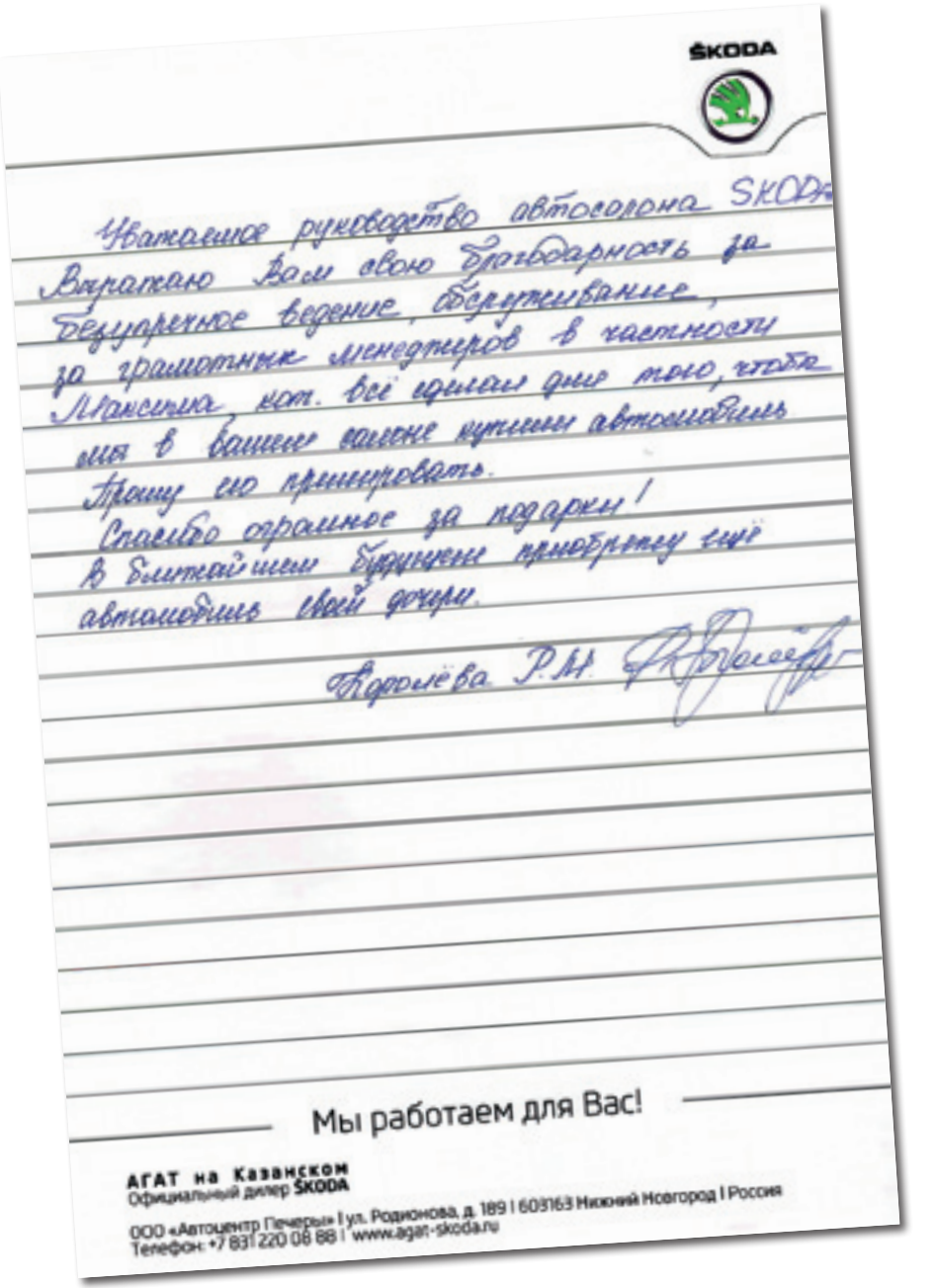
Клиентская служба оказывает менеджменту консультационную помощь, однако ответственность за все решения лежит на руководителях дилерских центров. Хочется отметить, что директора дилерских центров с большой заинтересованностью относятся к этим рекомендациям и активно включаются в работу по привлечению и удержанию клиентов, оформлению клиентских зон, налаживанию бизнес-процессов. К примеру, таких проблем, как задержка при выдаче автомобилей, жалоб на качество выполненного ремонта стало значительно меньше.

20 минут

время реагирования на «горячую» проблему клиента

Нам есть над чем работать, но есть и у кого этому поучиться. Именно благодаря активной работе, направленной на клиента, высокие показатели имеют такие направления, как нижегородские ДЦ Hyundai, ДЦ Hyundai/Mitsubishi, ДЦ Lexus, ДЦ Infiniti, ДЦ Ford, астраханские ДЦ Ford и ДЦ Hyundai. Хочется выразить благодарность этим направлениям за отличные показатели и высокий уровень клиентоориентированности. Особое место занимает дилерский центр Toyota в Волгограде — он занял первое место в номинации «Голос клиента» в конкурсе, организованном ООО «Тойота Мотор».

Безусловно, решающую роль в развитии компании играют люди, которые в ней работают, их отношение к компании и собственной работе, к клиентам и людям вообще. Согласитесь, когда клиент делится с нами своими предложениями, наблюдениями, замечаниями, важно сделать правильные выводы, исправить ситуацию и идти дальше. Хочется верить, что год, начавшийся в нашей компании под знаком клиентоориентированности, принесет свои плоды.



ДВА КАПИТАНА В ГОРОДЕ ИВАНОВО,

или расширяем автомобильную среду обитания

У каждого карьерного пути своя длина, свое расстояние от точки А до точки Б. Для истинных профессионалов конечной точки не бывает, даже если им приходится менять место жительства.

Один взрывной и авантюрист по сути, второй спокойный и выдержанный, но оба очень близкие по духу и ответственные за свою работу. Иван Лукьянов, директор региона Иваново, и Дмитрий Сафронов, директор по сервису дилерского центра Toyota — разные по характеру, но с одинаковой силой отдающиеся работе. Их профессиональные пути интересны не только тем, что это пути от «матросов» до капитанов, но и тем, что два капитана открывают новые рубежи не только для себя, но и для компании в целом. Каждый из них прошел свой путь в Волгоградском подразделении нашей компании, прежде чем стать руководителем своего направления. Сейчас они вместе открывают дилерский центр в новом для «АГАТа» регионе — Иваново.

ИВАН ЛУКЬЯНОВ,
директор региона Иваново

Образование:
Волгоградская архитектурно-строительная академия.

Специальность:
Инженер по специальности «теплогазоснабжение и вентиляция»

ДМИТРИЙ САФРОНОВ,
технический директор ДЦ «Toyota»

Образование:
Волгоградский государственный технический университет, факультет автомобильного транспорта

Специальность:
Автомобильные перевозки и управление на автомобильном транспорте

Карьерная лестница Ивана Лукьянова

2001 — специалист по приему и подготовке автомобилей
2002 — менеджер по продажам автомобилей
2003 — старший менеджер по продажам автомобилей
2005 — руководитель торговой площадки
2006 — заместитель директора по продажам отечественных автомобилей в Волгограде
2008 — руководитель ДЦ ГАЗ
2009 — руководитель направления Ford/Mitsubishi
2010 — директор ДЦ Hyundai/Citroën
2012 — региональный руководитель в г. Иваново

Карьерная лестница Дмитрия Сафронова

2008 — инженер по гарантии
2008 — руководитель отдела гарантии
2009 — заместитель технического директора, руководитель проекта «Белый сервис»
2010 — технический директор ДЦ ГАЗ
2011 — технический директор отечественных направлений в г. Волгоград
2012 — директор по сервису ТЦ «Тойота» г. Иваново

Автомобильное детство

В детстве и юности получалось, что автомобили так или иначе присутствовали в их жизни. К примеру, Дмитрий с самого раннего детства помогал отцу с ремонтом автомобиля: «Сколько себя помню, у нас всегда была машина, и мы с отцом все выходные пропадали в гараже». Эта приверженность и определила его профессиональный выбор в пользу факультета автомобильного транспорта.

Иван Лукьянов решил связать свою профессиональную жизнь с автомобильным бизнесом после прохождения преддипломной практики на одном из промышленных предприятий. Тогда он понял, что представляет свою будущую работу совершенно по-другому и профессия инженера не для него.

«АГАТ» открывает двери и пути роста

В 2001 году «АГАТ» в Волгограде открывал региональный склад автомобилей Горьковского автозавода. Когда на торговой площадке Лукьянов увидел стоянку, на которой были выставлены новые «Волги» и «Газели», он понял, что хочет работать именно здесь. В сентябре Иван Лукьянов пришел работать в «АГАТ» специалистом по приему и подготовке автомобилей. Так он вспоминает свой первый рабочий день: «На торговой площадке стоял вагончик, небольшой гараж, четыре автовоза с автомобилями «Волга» и очень много машин, которые пригнали своим ходом (в то время «самоходных» машин было больше половины). И всего восемь рабочих рук на приемку. В тот день мы принимали автомобили один за другим, пока не наступил вечер, но к этому времени у ворот нашей стоянки стояли еще два только что прибывших автовоза ...» Вскоре Иван стал готовить автомобили к продаже, люксовать, оформлять документы.

Дмитрий Сафронов пришел в компанию, когда «АГАТ» в Волгограде был уже на слуху. Еще работая в небольшом соседнем салоне, Дмитрий мечтал трудиться в стремительно развивающемся дилерском центре «АГАТ» — Hyundai/ГАЗ. После нескольких собеседований Сафронова взяли на должность инженера по гарантии ГАЗ и коммерческой техники Hyundai. Если раньше ему приходилось работать слесарем по ремонту, продавцом автомобилей, независимым оценщиком автотранспорта (для оценки ущерба автомобиля при ДТП), то с гарантийным ремонтом Дмитрий столкнулся впервые. Пришлось учиться всему с нуля. Вся работа отдела гарантии в какой-то момент полностью легла на его плечи (это случилось при уходе его предшественника). «Тогда я буквально не знал, за что хвататься», — вспоминает Дмитрий. Но благодаря своей настойчивости и поддержке Алексея Фролова (тогда технического директора ДЦ ГАЗ) он заново выстроил все процессы по определению, оформлению и выполнению гарантийных работ в дилерском центре. Вместе с Алексеем Фроловым, Иваном Лукьяновым и Владимиром Успенским наладил связи с производителем: «Мы ездили на завод ГАЗ каждый месяц, разбирались во всех случаях, и через полгода работа отдела гарантии стала понятной, прозрачной и четко структурированной». Через год грамотной работы Дмитрий Сафронов закономерно становится руководителем отдела гарантии.

«Мы ездили на завод ГАЗ каждый месяц, разбирались во всех случаях, и через полгода работа отдела гарантии стала понятной, прозрачной и четко структурированной»

С калмыками на «ты»

К 2005 году Иван Лукьянов освоил искусство продаж автомобилей и вырос до руководителя торговой площадки. Тогда автомобили продавали с площадки на пр. Жукова (сейчас здесь находится ДЦ Ford/Mitsubishi), дилерских центров в сегодняшнем понимании не было до 2006 года. ▶

Иван Лукьянов на ралли Citroën в Греции

Дмитрий Сафронов: всегда на связи

Да что и говорить, компания в то время была совершенно другой, как говорит Иван: «Если сравнивать историю «АГАТ» с жизнью человека, на начало 2000-х пришлось юношество, когда мы еще не совсем понимали, как правильно продавать автомобили, какие услуги нужны нашим клиентам...»

О том, что продажи — это действительно искусство и Иван владеет им в совершенстве, говорит такой случай: однажды на торговую площадку приехал колоритный калмык из г. Элиста с четкой целью — купить черный автомобиль с карбюраторным двигателем (тогда в продаже были авто с карбюраторными и инжекторными моторами). Через час интенсивного общения и тест-драйва покупатель уехал на белом автомобиле с инжекторным двигателем, оставшись полностью довольным своим приобретением. Что еще интересно: через некоторое время число постоянных клиентов из Элисты у компании стало стабильно расти.

«Мы брали волгоградский рынок штурмом, а потом учились на собственных синяках и шишках»

Первый дилерский центр в Волгограде открылся в 2006 году. Тот автосалон по продаже автомобилей ГАЗ внешне напоминал сегодняшние салоны. «У нас появились стены и крыша, но организация работы была еще далека до того уровня, на котором находится сейчас. Клиентам приходилось оформлять документы в одном месте, вносить оплату в другом, программная поддержка функционировала с огромными задержками, и мы оформляли сделки иногда, как говорят, «на коленке». Мы брали волгоградский рынок штурмом, а потом учились на собственных синяках и шишках», — вспоминает Иван.

Почти как на «Поле чудес»

Сафронов с удовольствием вспоминает случаи, когда негативные обращения оборачивались потом добрым сотрудничеством. «Однажды к нам обратились жители из области, владельцы автомобиля «Соболь», побывавшего в аварии, но находившегося еще на гарантии. Клиенты про аварию не знали, поэтому с поломкой пришли к нам,

Иван Лукьянов с дочерью Лизой и котом Тимой

Дмитрий Сафронов на корпоративном мероприятии (Волгоград)

СПРАВКА:
Иваново — город в центральной России на берегу реки Уводь, административный центр Ивановской области.

Известен под названиями «Город невест», «Родина первого Совета», «Ситцевый край», текстильная столица России, а также «Русский и Красный Манчестер».

409 277
человек — население Иваново (на 2011 г.)

1 871
год основания Иванова

говоря о производственном дефекте. После обследования автомобиля эксперты дали заключение о ранее имевшей место аварии, в результате которой была повреждена передняя часть автомобиля. В бесплатном ремонте было отказано, но клиентоориентированный подход сделал свое дело, и они до настоящего времени обслуживаются в нашем сервисном центре, и каждый раз, как приезжают, везут нам, как на «Поле чудес», помидоры, яблоки... Сейчас они уже обслуживают несколько своих автомобилей и рекомендуют нас своим односельчанам».

Груз ответственности нас тянет... вперед

То же особое отношение к клиентам, юношеский максимализм, огромное желание изменить что-то в жизни, безмерная отдача работе привели Ивана Лукьянова на руководящие должности: сначала заместителя директора по продажам отечественных автомобилей ГАЗ, ВАЗ, ИЖ и УАЗ, затем директора ДЦ «ГАЗ» и руководителя направления Ford. В 2010 году Иван Лукьянов занимался открытием ДЦ Ford и после получения статуса официального дилера Mitsubishi в Волгограде руководил ДЦ Ford/Mitsubishi. В том же году он становится директором ДЦ Hyundai/Citroën.

Автоцентр Citroën под руководством Лукьянова в 2011 году был признан лучшим в России по дилерской сети Citroën. По словам Ивана, добиться такого значимого результата удалось благодаря профессиональной и слаженной работе всей команды: «На мой взгляд, это отнюдь не удивительная победа, а справедливый итог нашей планомерной работы. Мы долго шли к этому результату. Теперь, когда наш дилерский центр носит столь почетный титул, на нас легла дополнительная ответственность, мы каждый день должны подтверждать свой высокий статус и оправдывать сопутствующие такому статусу ожидания клиентов. Безусловно, мы очень рады такому результату конкурса, но нельзя останавливаться на достигнутом, нужно двигаться вперед, развиваться».

Двигается вперед в своем профессиональном развитии и Дмитрий Сафронов. В 2009 году он становится заместителем технического директора ДЦ ГАЗ, а в 2011-м — уже возглавляет сервис коммерческой техники и всех отечественных направлений ГК «Агат» в г. Волгоград.

Команда «АГАТ» на новых берегах

Сегодня компания «АГАТ» открывает новые горизонты, а вместе с ней и команда — Иван Лукьянов и Дмитрий Сафронов. Два директора — региональный и технический. Им предстоит покорить Иваново с помощью такого бренда, как Toyota, и главного принципа, который выгодно отличает «АГАТ» от местных конкурентов. Клиентоориентированный подход станет главным преимуществом при выходе на рынок Иванова, который, к слову сказать, очень насыщен автомобильными компаниями. Однако Toyota — это особенный бренд, это тот сервис, который задает тон всему мировому автомобильному сообществу. Здесь все отлажено: процессы, технологии, взаимодействия. Поэтому на команду капитанов ложится огромная ответственность — новый дилерский центр должен соответствовать стандартам мирового бренда и принципам «АГАТа» по взаимодействию с клиентами.

В работе и в жизни Иван руководствуется таким принципом: «Не бывает нерешаемых вопросов», к каждой задаче он старается подходить взвешенно, спокойно: «Сегодня я смотрю на бизнес-процессы более размеренно, серьезно. Понимаю, что если все время бежать без оглядки, можно упустить нечто важное. Клиентоориентированный подход всегда был и остается одним из главных в моей работе. Много лет назад я прочитал слоган, которым руководствуюсь в своей работе и по сей день «О качестве судит клиент, а не мы. Уверен, что клиенты оценят наши усилия, и „АГАТ“ займет достойное место на автомобильном рынке Иваново».

Гладим таксу на счастье!

P.S. Временный дилерский центр Toyota открыл двери своим клиентам в Иванове летом этого года. Обладателями автомобилей Toyota уже стали 12 человек (на момент сдачи номера в печать), и около 100 автомобилей прошли сервисное обслуживание в новом центре.

ДЕЛО МАСТЕРА — ГРАМОТНО ПРИНЯТЬ АВТОМОБИЛЬ

Что дело мастера боится — это мы знаем, а вот как мастер относится к своему делу? И не просто мастер, а мастер-консультант?

Мастера-приемщики группы компаний «АГАТ» относятся к своему делу со всей серьезностью и большим вниманием. Наверное, поэтому руководству нелегко выделить лучших. Для этого у нас в компании ежеквартально проводится конкурс «Лучший по профессии» среди мастеров-приемщиков Нижнего Новгорода, Астрахани и Саратова.

По условиям конкурса участникам необходимо набрать максимальное количество проданных нормо-часов по коммерческим видам ремонта, показать высокие результаты по степени удовлетворенности клиентов и иметь высокий уровень продаж дополнительного оборудования. Победитель определяется по максимальному количеству набранных баллов по всем трем блокам.

Победители конкурса получают денежные призы, а нижегородцы — еще и неформальную встречу с техническим директором в ресторане.

На основании подсчета видно, что разница между конкурсантами минимальна, и шансы на победу есть у каждого вне зависимости от бренда и географического расположения. Поздравляем победителей! А конкурс продолжается, и мы желаем успеха всем его участникам конкурса!

ПО ИТОГАМ ПЕРВОГО КВАРТАЛА 2012 ГОДА ПОБЕДИТЕЛЯМИ СТАЛИ:

II место
(25,34 балла)
Андрей Хвостенко
(ДЦ Citroën, Саратов)

I место
(26,83 балла)
Сергей Климушкин
(ДЦ Hyundai,
Нижний Новгород)

III место
(22,98 балла)
Сергей Сеченов
(ДЦ Ford,
Нижний Новгород)

«Думаю, в такой работе как наша, очень помогают коммуникабельность, ответственность и, конечно же, клиентоориентированность. Ситуации, когда нужно идти навстречу клиенту, бывают всегда. К примеру, недавно я ждал клиентский автомобиль, который должны были привезти на эвакуаторе... привезли в 23:00 — дождался... принял!!!!» Как человек искренний, заинтересованный во всем, что делает, Андрей признается, что не стремился к победе, а просто выполнял свою работу. Качественно».

Для Сергея Климушкина победа придала еще больше уверенности в своих силах, явилась дальнейшим стимулом к совершенствованию, продвижению к новым высотам.

«Победа далась нелегко. За победой стоит многодневный кропотливый труд, работа над собой, стремление быть лучшим!»

«Стараюсь выполнять свою работу только на отлично, делаю все так, как будто делаю это для себя».

Руководитель клиентской службы компания «Агат Моторс» Александр Углов рассказал нам про Сергея:

«У Сергея одни из самых высоких показателей по финансовой выработке и удовлетворенности клиентов. Человек не просто работает, он думает. Такое качество мастера-консультанта я встречаю редко. Также Сергей не боится принимать сложные и нестандартные решения и нести за них ответственность. Мыслит он нешаблонно. Для достижения какой-нибудь цели он готов свернуть с проторенной тропы, пройти сквозь чащу и добиться успеха».

ЛУЧШИЕ ПО ПРОФЕССИИ СРЕДИ СЕРВИСНЫХ КОНСУЛЬТАНТОВ

Конкурс «Лучший по профессии» проводится в Волгограде с ноября 2011 года. В нем принимают участие сервисные консультанты СТО (станций технического обслуживания). Результаты подводятся 1 раз в месяц и один раз в квартал. Параметры, по которым оцениваются результаты:

- выполнение плана по выручке;
- уровень клиентской удовлетворенности;
- спецзадача (к примеру, была продажа зимней резины).

Ежемесячный победитель получает приз — поездка на турбазу на 2 дня для двоих, призер (2-е место) — сертификат на ужин в ресторане. Раз в три месяца выявляется квартальный победитель (лучший средний показатель за три месяца), который получает в подарок iPad.

ПОБЕДИТЕЛИ 2012 ГОДА:

ЯНВАРЬ

Сергей Комочков
(ДЦ Toyota)

«Недостаточно быть просто технически подготовленным специалистом. Также нужны такие качества, как находчивость, упорство, трудолюбие, выносливость и стрессоустойчивость. Сервисный консультант должен быть хорошим продавцом и хорошим психологом. И не забывать про чувство юмора».

«Моим первым клиентом стала жена мэра города! Очень волновался, как бы не ударить в грязь лицом! Даже чуть не продал бесплатное ТО! Но доверие оправдал, все прошло хорошо!»

ФЕВРАЛЬ

Александр Максимов,
(ДЦ Mercedes)

Для Александра Максимова победа в конкурсе стала очередной ступенью к совершенствованию своих навыков и качеств. А главным качеством, которое помогает ему в работе, он считает уверенность в себе и «правдивость» в работе с клиентом.

МАРТ

Андрей Собчук
(ДЦ Ford)

Считает, что в работе необходимы такие качества, как опыт, лидерство и доверие клиентов. А принцип «настрой на работу» применяет не только на работе, но и в жизни.

«Самый запоминающийся случай, когда клиент попросил найти в своей машине сухопутных улиток».

КНИГИ В ТЕМУ...

Все ли мы знаем, что такое клиентоориентированный подход? Если где-то что-то слышали, на интуитивном уровне чувствуем... то пора перенести данный вопрос от органов чувств в систему знаний и представлений. В этом нам помогут книги, рекомендованные нашими коллегами.

Константин Новиков
Начальник отдела обучения
Нижний Новгород

ИГОРЬ АЛЬТШУЛЕР «5 АКСИОМ КЛИЕНТООРИЕНТАЦИИ»

Плюсы

Перед нами классический пример краткого и емкого пособия по малоизученной в России теме клиентоориентации. До сих пор теоретики и практики бизнеса в этой стране спорят вокруг как самого этого понятия, так и относительно того, что оно в себя включает. Как практик бизнеса и консультант с колоссальным опытом, автор предлагает свою трактовку понятия и свой взгляд на этот предмет. Вводит новые интересные термины, такие как «кольцо уважения/неуважения», показывает, зачем и как отличить клиента от потребителя, заказчика и в каких ситуациях это необходимо. Лаконичность, присущая аналитику, высоко ценящему свое время и время окружающих, и доступный язык делают данный аудиосеминар легким для восприятия даже для людей, несведущих в бизнесе.

Минусы

Однако не все идеально. Все-таки перед нами аудиосеминар, а его автор, прежде всего консультант, а уже после — писатель. Отсюда и все минусы. Произведение получилось коротким. Автор галопом по Европам проходится по ряду тематик, лишь вскользь затрагивая достаточно глубокие понятия. Таким образом, из всего объема заявленного материала детально раскрыто чуть больше трети. Это и неудивительно, ведь любой подобный труд — это своего рода реклама (бесплатная презентация) полного курса, который можно заказать, и, уже за приличную сумму, автор поможет детально погрузиться в тематику и найти ответы на вопросы, связанные с клиентоориентацией. Дополнительную сложность может представлять то, что это труд распространяется исключительно в аудиоформате, и не все с первого раза хорошо воспринимают такие объемы информации на слух.

Вывод

Неважно, собрались ли вы в дорогу, лежите на пляже или ожидаете в очередной приемной. Включите свой плеер, и вы не заметите, как легко и непринужденно приобщитесь к тематике клиентоориентации и освоите ее азы, оставшись напоследок с чувством жгучего желания получать весь материал в таком же стиле и обязательно попасть на семинар к Игорю Григорьевичу Альтшулеру.

ДЖЕФФРИ ЛАЙКЕР «ДАО TOYOTA»

Плюсы

Беря эту книгу в руки, сразу понимаешь: Джеффри основательно подошел к вопросу изучения TPS (Toyota Production System). Перед нами увесистая книга, в которой на добрых полсотни страниц, убористым шрифтом с вкраплением различных схем, уместилось все, что автор мог донести нам о сути восточного менеджмента, его особенностях в европейской и американской культуре и, главное, духе «Тойота» от его основателей Сакиши и Киширо «Тойода» (Sakichi & Kiichiro Toyoda) до последнего разнорабочего на заводе NUMMI в Калифорнии. Лайкер называет это «Дао Тойота».

Восхищенный невероятными практическими результатами системы менеджмента «Тойота», автор постарался детально разобраться в сложном хитросплетении миссии, ценностей и установок, действующих в «Тойота» на всех уровнях и во всех подразделениях, раскрыл происхождение и суть таких терминов, Kaizen (改善), Genchi Genbutsu (現地現物), Muda (無駄), Kanban (カンバン) и др. Джеффри приводит массу интересных примеров из практики, историй из жизни менеджеров «Тойота» и просто исторических анекдотов, помогающих нам лучше понять и проникнуться в суть их «Дао».

Минусы

И единственное, что омрачает общее положительное впечатление от книги, это зашкаливающий восторг автора, пронизывающий книгу «от корки до корки», и попытка объяснить и «разжевать» читателю самые элементарные вещи. Первое объяснять не нужно, ибо похоже, именно восторг от действий «Тойота» вдохновил автора на создание этой книги. А второе, на мой взгляд, имеет простую подоплеку — деньги. Чем проще написана книга, тем больше людей могут ее прочесть, предварительно купив, а значит, тем больше заработает Джеффри, хотя, мне кажется, он слегка перестарался.

Вывод

Если вы работаете в ГК «АГАТ» и еще находите время для чтения классических бумажных книг — это произведение может стать крайне полезным по двум причинам. Во-первых, многие процедуры в направлении «Сервис» в ГК «АГАТ» выстраивались на принципах «Тойота» как ведущего поставщика услуг в этом сегменте. А во-вторых, эта книга может помочь каждому стать организованнее не только на своем рабочем месте, но и в целом, сэкономив самый единственный невосполнимый ресурс — время.

К. СЬЮЭЛЛ И П. БРАУН «КЛИЕНТЫ НА ВСЮ ЖИЗНЬ»

Плюсы:
Эта книга задает очень верный курс клиентоориентированности: на первый план выходят сервис и забота о людях. Клиентоориентированность — вот волшебный ключик к превращению обычных клиентов в «Клиентов на всю жизнь». Делайте ставку на постоянных покупателей, относитесь к ним как к друзьям, спросите, чего они хотят, и дайте им это. Авторы не используют сложных формул, непонятных таблиц и графиков. То, о чем они пишут, будет понятно каждому — это очень простая, но крайне полезная книга. Она буквально проглатывается сразу; написана очень простым языком и насыщена примерами из бизнеса Карла Сьюэлла, что для нас особенно важно, автомобильного. Здесь очень много выводов и идей, которые могут пригодиться в нашей с вами работе.

Выводы:
Советы, которые даются в книге, кажутся простыми, но для достижения успеха вам придется полностью поменять свой взгляд не только на обслуживание, но и на всю организацию работы. Всем коллегам, особенно работающим в дилерских центрах, советую прочитать эту книгу.

КЛАУС КОБЬЕЛЛ «ИСКРЕННИЙ СЕРВИС»

Плюсы:
На мой взгляд, очень полезная книга, на страницах которой автор делится накопленным опытом за двадцать лет работы в гостиничном бизнесе. Автор дает подробное описание инструментов для эффективного менеджмента организаций. В целом, книга написана простым понятным языком, в отличие от некоторых научных изданий, посвященных теме сервиса. Схемы и графики делают материал еще более наглядным.

Минусы:
Зачастую автор перескакивает с одной темы на другую, приводит примеры, которые не соотносятся с российскими реалиями. Но автор же и не преследовал цель дать советы всему мировому сообществу.

Вывод:
Интересная книга о грамотном и верном отношении к делу, к людям и деньгам. Главная идея книги: недостаточно просто повышать качество сервиса, нужно проявлять подлинную заботу о клиенте. Только в этом случае компании смогут выстоять в непростых условиях современного рынка.

КЛАУС МЮЛЛЕР И ДЖАНЕЛЛ БАРЛОУ «ЖАЛОБА КАК ПОДАРОК»

Плюсы:
В книге очень доходчиво доносится мысль о том, что в жалобах клиентов следует видеть не поверхностное обращение, а глубинное послание. Ведь что такое жалоба? Сообщение о неоправдавшихся ожиданиях? Не только и не столько. Жалоба — это гораздо важнее, это возможность для компании вернуть расположение недовольного клиента, устранив недостатки. К сожалению, мало кто любит вникать в суть претензий, мы выстраиваем глухие психологические барьеры. И, что еще серьезнее, большая часть клиентов даже не удостаивает нас жалобами. Они просто обращаются в другие организации.

Вывод:
Это та книга, которая меняет отношение к жалобам как к чему-то негативному. Авторы дают читателям практические советы: как правильно общаться с недовольными клиентами, как научиться воспринимать критику в своей адрес, как отвечать на устные и письменные жалобы и многое другое. Если вы стремитесь повысить свой уровень работы с клиентами, то эта книга — для вас.

Михаил Вербицкий
Региональный руководитель клиентской службы Волгоград

Текст: Екатерина Вострышева, Ольга Медведева

КАДРОВЫЙ РЕЗЕРВ: НЕ ЗАПАС, А ИСТОЧНИК

— Скажите, пожалуйста, куда мне идти?
— Это зависит от того, куда ты хочешь попасть. — ответил Кот.
— Мне все равно... — сказала Алиса.
— Тогда все равно куда идти, — заметил Кот.
— ...только бы попасть куда-нибудь, — пояснила Алиса.
— Куда-нибудь ты обязательно попадешь, — сказал Кот. — Нужно только достаточно долго идти.

(Льюис Кэролл «Алиса в стране чудес»)

Каждый ли из нас знает, куда идет и чего ждет от жизни, в том числе и профессиональной? Есть ли у вас цель и мечта, которую вы хотите осуществить? У участников программы «Кадровый резерв» эта цель точно есть.

Проект зародился в компании 2009 году. Тогда его участниками стали около 50 человек из Нижегородского региона, заинтересованных в профессиональном развитии в «АГАТе». С сотрудниками были проведены индивидуальные коуч-сессии, по результатам которых была сформирована сводная таблица с информацией о желаемых ими должностях. В дальнейшем эта информация использовалась при возникновении новых вакансий, и участникам предлагалось занять новые должности.

В 2011 году у проекта появилась целая концепция. Работа проекта «Кадровый резерв» проходит годовой цикл, с четырьмя этапами и возобновляется в начале каждого года. За год работы проекта в нем участвуют сотрудники компании, заявившие о своем участии. Участие в проекте абсолютно добровольное. В Нижнем Новгороде первый годовой цикл проекта завершился и позволил многим сотрудникам занять новые должности. Новый этап проекта стартовал в начале этого года.

В Волгограде проект начал свою работу в ином формате. В начале 2009 года участниками проекта стали около 80 человек, которые заполнили анкеты, и некоторых из них перевели на желаемые должности. Осенью 2009 года проект стартовал вновь, уже более масштабно и проработанно. Летом 2010 года инициативной группой были разработаны компетенции для всех ключевых должностей, по которым оценивались сотрудники, претендующие на повышение. Осенью 2010 года проект стартовал вновь, а уже летом 2011 года финалисты проекта стали занимать желаемые должности.

Ведущий специалист по адаптации и обучению Екатерина Вострышева (Нижний Новгород)

Менеджер по оценке и развитию персонала Ольга Медведева (Волгоград)

Основные этапы проекта:

I. Формирование Базового кадрового резерва

На начальном этапе участники присылают заполненные анкеты, на основании которых формируются заявки в Базовый кадровый резерв.

На протяжении трех месяцев проводится индивидуальная работа со всеми сотрудниками, заполнившими анкету и получившими рекомендацию руководителя. Все участники имеют возможность получить профессиональную поддержку в постановке целей, задач и действий на ближайшее профессиональное развитие в формате коуч-сессий с руководителем проекта Екатериной Вострышевой (в Нижнем Новгороде) и интервью по компетенциям с менеджером по оценке и развитию персонала Ольгой Медведевой и руководителем резервиста (в Волгограде).

Базовый кадровый резерв предполагает два направления развития:

- **горизонтальное:**
  стажировка в других отделах (условно, администратор салона хочет попробовать себя в бухгалтерии);
- **вертикальное:**
  карьерное развитие (от продавцов к РОПу и т. д.);

Замещение вакансий может происходить до завершения окончательного этапа проекта, что не исключает возможность дальнейшего участия в проекте.

Оценка кандидатов в Основной кадровый резерв

В Нижнем Новгороде из Базового в Основной кадровый резерв переходят сотрудники, которые получили признание по следующим параметрам:

- лучшие показатели работы;
- участие в наставничестве;
- участие в корпоративной жизни;
- внесение рацпредложений по улучшению качества работы.

Все остальные участники, не прошедшие отбор, составляют Базовый кадровый резерв компании, и рассматриваются в перспективе на заявленные ими позиции. Через год, когда стартует следующий цикл проекта, у них будет новая возможность заявить о себе и стать новыми кандидатами в Золотой Кадровый резерв.

В Волгограде таким показателем перехода стал «ассесмент-центр» — метод комплексной оценки персонала, основанный на моделировании ключевых моментов деятельности сотрудников для выявления уровня развития их

ИТОГИ «КАДРОВОГО РЕЗЕРВА» В ЦИФРАХ

НИЖНИЙ НОВГОРОД
2011:

121 сотрудник вошел в Базовый кадровый резерв

25 сотрудников составили Основной кадровый резерв

7 финалистов заслуженно стали Золотым кадровым резервом

47 сотрудников перешли на новые должности

2012:

115 сотрудников подали анкеты на участие в проекте

ВОЛГОГРАД
2011–2012:

68 сотрудников подали анкеты на участие в проекте

49 сотрудников вошли в Базовый кадровый резерв

36 сотрудников составили Основной кадровый резерв

12 сотрудников перешли на новые должности

профессионально-важных качеств (компетенций) и определения потенциальных возможностей. Отметим, что к оценке привлекаются независимые руководители из компании.

II. Обучение Основного кадрового резерва
Сотрудники, составившие Основной кадровый резерв, проходят стажировку на желаемом месте работы и полугодовое обучение по таким направлениям, как:
- управленческие навыки;
- юридическая грамотность;
- IT-грамотность;
- финансовая грамотность.

По результатам оценки полученных знаний и стажировки к следующему этапу допускаются участники, показавшие самые высокие результаты за время обучения.

III. Золотой кадровый резерв
Для кандидатов в Золотой кадровый резерв организуется конкурс по защите проекта «Улучшение деятельности компании в определенном подразделении», в ходе которого экспертная комиссия оценивает потенциал сотрудника по компетенциям, необходимым для его будущей должности. Конкурс состоит из нескольких заданий разного уровня сложности, носящих индивидуальный и групповой характер. Задания озвучиваются накануне конкурса.

Обычно финалисты данного этапа претендуют на основные руководящие должности в компании, такие как руководитель отдела продаж (РОП), руководитель отдела запчастей (РОЗЧ), руководитель клиентской службы (РКС), директор ДЦ, технический директор. И если победители не занимают их сразу, то становятся золотыми резервистами ГК «АГАТ». Для них как бонус предполагается дополнительное внешнее обучение, наставничество, коучинг и участие в проектах.

Результаты
Благодаря «Кадровому резерву» многие агатовцы занимают сегодня те позиции, к которым стремились.

В горизонтальных перемещениях основное карьерное движение происходит у администраторов и операторов сервис-бюро. Причем это движение имеет различное направление. Наши девушки, проявляя свои высокие профессиональные качества и стремление развиваться, занимают такие позиции как:

Нижний Новгород
- менеджер по обучению (Дарья Кударева);
- руководитель клиентской службы отечественного сервиса (Любовь Пряничникова);
- менеджер отдела продаж (Дарья Ермохина);
- специалист по маркетингу и рекламе (Дарья Котельникова);
- менеджер по туризму (Анна Ктиторова, Ксения Панфилова).

Все эти сотрудницы ранее работали операторами сервис-бюро, сегодня они занимают заявленные должности.

Региональный менеджер по обучению Александр Камакшин проводит тренинг кадрового резерва (Волгоград)

Волгоград

- менеджер по дополнительному оборудованию (Надежда Валькова, ранее работала кассиром)
- менеджер по продажам автомобилей (Анна Куцая, до проекта была администратором отдела продаж)
- менеджер по рекламе (Игорь Мещеряков, ранее был руководителем журнала «АГАТ. Город автомобилей»)
- кредитный специалист (Дарья Симонова, была администратором)

В вертикальном перемещении проявились участники основного кадрового резерва, которые проходили дополнительное управленческое обучение. Некоторые были переведены на вышестоящие должности уже во время обучения. Среди них нижегородцы: сегодняшний технический директор Илья Навдаев, который до проекта работал руководителем клиентской службы, директор дилерского центра Алексей Сосков, ранее занимавший должность руководителя отдела продаж; и волгоградцы: старший менеджер отдела продаж Роман Крохин, ранее работавший менеджером, старший кладовщик Артем Лебедев, до проекта занимавший должность кладовщика, начальник отдела ТО и ТР Илья Литвинов, до проекта занимавший должность руководителя отдела гарантии. По правилам проекта, даже при условии перевода на новую должность, участники продолжают обучение.

В Золотой кадровый резерв компании в Нижнем Новгороде заслуженно вошли:

- Константин Новиков — начальник отдела обучения
- Александр Карякин — менеджер по продажам автозапчастей
- Денис Полуэктов — старший продавец-консультант ДЦ Hyundai*
- Андрей Ильин — старший продавец-консультант ДЦ Ford*
- Никита Шейн — старший продавец-консультант ДЦ Ford*
- Сергей Уколов — руководитель технической службы направления логистика*
- Виталий Рогов — начальник отдела урегулирования убытков направления логистика*

Екатерина Вострышева (на фото слева) проводит коуч-сессию

СПРАВКА:
Коуч-сессия — это профессиональная беседа с кандидатом в кадровый резерв, на которой сотрудник за счет специальных вопросов коуча самостоятельно ставит цели, задачи и разрабатывает план действий на ближайшее профессиональное развитие.

Уже сегодня пять финалистов заняли управленческие позиции:
1. Сергей Уколов (технический директор ДЦ Ford)
2. Никита Шейн (руководитель отдела продаж Škoda)
3. Виталий Рогов (заместитель технического директора ГК «Агат»)
4. Денис Полуэктов (руководитель отдела продаж ДЦ Hyundai)
5. Андрей Ильин (заместитель технического директора ГК «Агат»)

*Информация о занимаемых должностях сотрудников действительна на 01 февраля 2012 года. В настоящее время сотрудники занимают новые должности.

Поздравляем всех участников и финалистов с успешным завершением очередного круга проекта и надеемся, что успешное прохождение этапов «Кадрового резерва» станет началом яркого успеха и достижения поставленных целей!!!

Андрей Ильин:
«Лично для меня данный проект дал огромный банк новых знаний! Именно эти знания помогают мне в работе. Все тренинги, которые проводились в рамках проекта, очень интересны и важны. После них ты начинаешь смотреть на свою ежедневную работу совершенно по-другому. Ты всегда сможешь выбрать и принять верное решение, основываясь на полученных знаниях!

Я благодарен компании «Агат» за то, что мы не стоим на месте. Мы всегда двигаемся вперед, проводим такие проекты, обучаем персонал! Именно это и дает нам запал бодрости для ежедневной работы!

В проекте «Кадровый резерв» стоит поучаствовать! Всегда интересно развиваться, получать новые знания и умения! И самое главное — посмотреть на жизнь немного с другой стороны. Это всегда полезно».

Сергей Уколов:
«Для меня участие в проекте — в первую очередь, это признание меня и моих достижений руководством, как следствие, рекомендации для участия. Конечно же, это очень приятно. Во-вторых, это развитие, это возможность или даже шанс благодаря проекту вырасти, как профессионально, так и в направлении карьерного роста. Благодаря проекту у меня появилась возможность заявить о себе, пусть даже и не совсем громко для первого раза, но всё же это уже движение вперед, общение с топ-менеджерами компании очень полезно для расширения границ мышления.

«Агату» я благодарен за то, что отношение к сотруднику прежде всего как к человеку, а не инструменту достижений собственных амбиций. Руководство не является чем-то недосягаемым, двери всегда открыты, приходи и давай говорить. Радует то, что компания дает возможность расти своим сотрудникам, бережет свои кадры, ясно понимая, что выражение «кадры решают всё» актуально чуть более чем полностью.

Конечно, всем рекомендую участвовать и знаю, что многие уже хотят...»

Денис Полуэктов:
«Что мне дал «Кадровый резерв», я надеюсь, покажет время. Пока только одни положительные эмоции и новые знания. Благодаря пройденным тренингам. Финал проекта реально заставил работать мозг, появилось несколько идей. Кстати, некоторые из них уже внедряются. Кто-то их придумал раньше меня!)) Мой мозг не только принял информацию, но и что-то родил. И всё это благодаря «Кадровому резерву»!

Спасибо организаторам «Кадрового резерва»! Спасибо за удаление монотонности из моей работы. Спасибо за новые знания, тренинги и коуч-сессии. Спасибо, что каждому сотруднику компании дали возможность проявить себя на деле. Спасибо за возможность высказать свои идеи. Спасибо за хорошее и позитивное настроение!

Не нужно идти в проект не уверенным заранее в своих силах, и с нежеланием дойти до самого конца. Если ты считаешь себя достойным, то будь достойным этого проекта и не останавливайся на своем пути!»

Это я писал три месяца назад, после завершения проекта. А сейчас многие мои коллеги, так же как и я, участники «Кадрового резерва», продвинулись по службе и занимают более высокие должности. Да, и я сам стал руководителем отдела, где раньше работал. Можно сказать — сбылась моя мечта, то, к чему я так долго стремился. И всё это благодаря проекту «Кадровый резерв». Советую всем, кто хочет расти, развиваться, карьерного роста, добиться успеха в жизни, обязательно участвовать в проекте. «Кадровый резерв» — это лучший проект!!! Спасибо ему за всё!

Работа проекта «Кадровый резерв» продолжается в Нижнем Новгороде и Волгограде, стартует проект в Астрахани и Саратове.

В Нижнем Новгороде стартовал второй цикл проекта. Сейчас проводится работа по формированию базового кадрового резерва. Отметим, что на сегодняшний день 115 сотрудников из Нижнего Новгорода стали участниками проекта. В Волгограде проект уже на этапе стажировки и обучения Основного кадрового резерва, в нем участвуют 29 сотрудников.

Желаем им успехов и уверены, что участники проекта «Кадровый резерв» смогут реально оценить свои возможности, найти в себе скрытые ресурсы, наметить пути развития, получить дополнительную подготовку и сделать карьеру собственными руками.

СТАНИСЛАВСКИЙ БЫ ИМ ПОВЕРИЛ!

Думаю, каждый из нас мечтает об успехах и достижениях. И вот, казалось бы, работа оценена, ты стоишь перед коллегами, тебя награждают, вручают диплом, говорят слова благодарности и поздравления, а ты в этот момент чувствуешь, как краснеет лицо, дрожат коленки, и ты покрываешься холодным потом при мысли, что сейчас тебе нужно сказать ответное слово... Интересно, а как актерам удается не только сохранять спокойствие перед толпой, но еще и играть свою роль? Театральная студия в нижегородском «АГАТе» открывает свои двери «юным» артистам уже второй год. В нашем театре понятие «игра» — это не столько развлечение, культура и искусство, сколько инструмент для изменения жизни человека и для его творческой реализации.

На тебя же люди смотрят!

Каждую среду ровно в 18:30 начинается сеанс театрального мастерства. Здесь нет привычных занятий в аудитории с лекциями и ответами у доски. Агатовцы оказываются сразу на сцене (правда, пока импровизированной). Каждое занятие начинается с обязательной получасовой разминки (система Михаила Чехова, известного актера и педагога, предполагает идеальное владение актера своим телом). Ученики под руководством преподавателя разминают все суставы и мышцы, делают упражнения на равновесие, расслабление и напряжение — только со стороны может показаться, что это легко.

Вообще, на неподготовленного человека занятие в студии производит сильное впечатление: менеджеры, специалисты, руководители корчат невообразимые рожи, выстраивают фигуры и прыгают до потолка, передвигаясь шагом или бегом, с приседаниями и прыжками, выкрикивают разные звуки, произносят скороговорки и мантры, — но, поверьте, все это всерьез! Люди учатся и получают от этого огромное удовольствие.

Самое важное тут заключается в отсутствии так называемого взгляда со стороны: если в процессе игры это произойдет — у тебя тут же включается внутренний цензор, который кричит: «Послушай, ну зачем? Ну какой ерундой ты занимаешься? На тебя же смотрят люди, перестань немедленно!» Своего внутреннего цензора участники узнают каждый день и пытаются с ним договориться самыми разными способами.

Алексей Макаров, преподаватель, руководитель Нижегородского филиала театра-школы «Образ», показывает разминку «Чугунный шар — резиновая шея». Участники представляют, что голова это достаточно тяжелый шар, а шея — стала резиновой.Затем все начинают «разминать резонаторы», то есть «мычать» на разные лады и «выкручивая» челюсть в разные стороны, работают над артикуляцией. Сколько труда стоит знакомство с «Семейкой криворотых», когда, скривив губы разными способами, ученики пытаются говорить разные фразы. А если говорить с карандашом во рту? — выходит довольно смешно и забавно, но достаточно трудно.

Управляем своим состоянием и реакциями

Обучение в театральной студии «Образ» строится на трех китах: актерские техники (система М. Чехова), психотехники и игротехники. Это позволяет каждому за короткое время раскрыть себя, развить навыки ораторского искусства, мастерства общения, коммуникабельности, интуиции, чувства позволения в принятии нестандартных решений и уверенности в их воплощении.

Прежде всего, здесь достигается некое эталонное состояние комфортности, которое помогает человеку в решении проблем личного характера, легко уживаться в коллективе, преодолевать всевозможные страхи и на этой основе быть успешным во всех областях. Когда психика адаптируется под современный ритм, жизнь в различных проявлениях приходит в норму — у человека высвобождается свободная энергия. Ее необходимо использовать — например, в творчестве. В нашей студии два основных направления: это три цикла актерских практик «Актерское мастерство для жизни и сцены» и психологический экспресс-тренинг «Искусство жить. Техники достижения желаемого».

Как это работает

За достижение наших целей отвечает механизм сознания — это головной мозг и все части нервной системы, которые пронизывают все наше тело, собирают с него информацию и доставляют ее в головной мозг. Головной мозг обрабатывает информацию, выдает какие-то сигналы и команды, команды разносятся нервной системой по телу, тело что-то ощущает, чувствует и что-то делает в результате этих ощущений. Это, в общем-то, азбука. Однако важно, чтобы этот механизм четко функционировал. В театральной студии развивают и закрепляют этот механизм, используя специально разработанную методику.

У большинства людей существует, например, боязнь публичного одиночества. Что такое публичное одиночество? Я выхожу на сцену, на меня смотрят 20, 30, 50 человек, я уже не говорю про 6 тысяч. Что возникает? Возникает внутренний монолог: «Как я выгляжу? «Ответ вы прекрасно знаете:

Наши артисты в гримерке перед выступлением: входят в образы

«Не очень убедительно». Либо: «Как болван». Так отвечает мозг. Дыхание становится спертым, тело зажимается, кожа краснеет и хочется уйти. На первом же ознакомительном занятии преподаватель задает аудитории тестовый вопрос: «Способны ли вы в любой момент жизни сохранить состояние покоя или вернуться в него, если вы его потеряли?». Как можно достичь цели, если мы не умеем управлять собственным состоянием и почти все наши действия есть не целенаправленные действия, а просто реакция? Если каждую минуту нас можно спровоцировать на любую реакцию и втолкнуть в невыгодную для нас ситуацию, то о каком управлении состоянием идет речь?

В театральной студии агатовцы учатся управлять своим состоянием, тренируются в умении сохранять внутреннюю энергию, которая бывает необходима при преодолении других стрессовых ситуаций, неизбежно стоящих на жизненном пути каждого из нас.

Однажды мы поверили, что жизнь — серьезная штука

Вы наверняка видели детей, бьющихся в судорогах на полу магазинов игрушек. Мама пугается, что у ее чада глазки лопнут и сердце выскочит, тащит ему игрушку, а ребенок мамулю классически «раз-во-дит». На самом деле бьющийся в истерике ребенок не тратит ни одной нервной клеточки и где-то в глубине подсознания занимает позицию безэмоционального наблюдателя. Взрослый же человек из раздражения выходит порой сутками, а то и неделями. А из депрессии и агрессии люди выходят иной раз месяцами, а из ненависти — годами. Не поддавайтесь эмоциям. Играйте! Все мы были детьми. Знаете, на чем мы однажды попались? Это очень важно, потому что это касается той позиции, которую мы вырабатываем у нас в театральной школе и в психологической школе. Мы с вами однажды поверили, что все вокруг очень серьезно. Поднялись с кресла и пошли доказывать, что вы правы или кто-то не прав. Пока мы разбираемся в этой ситуации, уходят недели, месяцы, годы... ▶

Игра — это некая способность человека, сохраняя внутреннее равновесие (позицию), менять свое поведение, свои реакции, управляя ими, а театральная студия является лишь творческой лабораторией для наработки навыков в жизни:

- *восстановления внутреннего равновесия, что автоматически повышает стрессоустойчивость;*
- *приобретения выразительного голоса, речи и пластики тела;*
- *опыта «состояния игривости», что компенсирует дефицит ощущений в реальной жизни, возникающий при вынужденной автоматизации многих процессов и в жизни, и на работе, при постоянном существовании по сценарию «дом-работа-дом», что касается и сотрудников успешных компаний с налаженным бизнес-процессом;*
- *отработка приемов по изменению манеры поведения (динамических стереотипов, социальных ролей) и по созданию нового образа себя, своего имиджа (возможность перевоплощения).*

Браво!

На третьей стадии обучения можно поучаствовать в подготовке настоящего спектакля. Первый выпуск театральной студии порадовал нас современной постановкой сказки «Курочка Ряба» на новогоднем корпоративе. В ярких образах, непривычных интонациях героев с трудом угадывались менеджер по персоналу, маркетолог, аналитик, системный администратор и бренд-менеджер...

Но игра на сцене вовсе не основная задача студии. Гораздо важнее с помощью театральной практики наработать состояние игры в жизни. Это и состояние позволения, и состояние свободы — каждый называет, как ему удобно. Как раз это состояние дает человеку легкость, уверенность, избавляет от зажимов и помогает достигать любых целей. Ведь человек на самом деле может все, вот только знают об этом не все.

Выступление театральной студии «АГАТа» на новогоднем корпоративе-2012

ПРИНЦИПЫ ТЕАТРА-ШКОЛЫ «ОБРАЗ»

Прежде чем в жизни что-то менять (добиваться любви или миллионов), нужно изменить себя.

Не делайте серьезного лица! Все самые большие глупости на земле делаются именно с этим выражением!

Наша школа рассматривает театр как модель, на которой отрабатываются реальные жизненные ситуации. Актерское мастерство — в умении играть не только на сцене, но и в жизни. Театр — это просто еще одна из форм игры.

Елена Маркина,
аналитик
Театральная студия для меня — это прежде всего возможность попробовать себя в разных образах, примерить на себя разные роли. Причем, применять это можно не только на занятиях, но и в жизни. Ведь жизнь становится еще красочнее, когда мы менее серьезно относимся к некоторым ситуациям и иногда позволяем себе поиграть как на сцене!

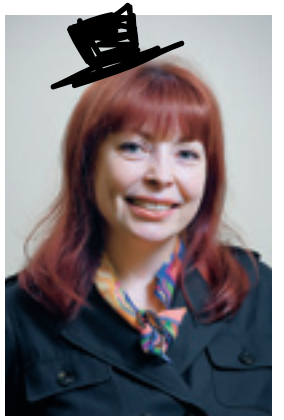
Очень интересные психотехники помогают лучше понять себя, свою сущность. Например, кем тебе легче быть по жизни: ведущим или ведомым, умеешь ли ты доверять окружающим людям и т.п. На занятиях мы работаем над развитием воображения; изучаем различные методики, помогающие быстро успокоиться и привести мысли в порядок, убрать лишние эмоции при принятии важных решений и даже каким образом, если ты не выспался и сильно устал, восстановить свои силы за 15 минут, как за два часа полноценного сна.

И все это проходит в непринужденной обстановке, легко и весело, под чутким руководством просто потрясающего человека — Алексея Макарова, который своей обаятельностью и огромным опытом дарит нам только самые приятные и положительные эмоции на каждом занятии!

Ирина Пивикова,
ведущий инженер по ОТ и ТБ
Этот проект мне показался очень удачным, потому что вносит большой спектр эмоций в жизненный ритм. Много необычного в совсем обычных вещах. Большая удача, что с нами работает такой интересный преподаватель — Алексей Макаров!!! Сочетание разных практик упражнений для расслабления и концентрации, тренировки артикуляционного аппарата, контроля над эмоциональным состоянием, исполнения «Списка целей», да и вообще жить стало интереснее, потому, что восприятие стало более несерьезным!!!

И обратная связь после первой серии занятий в студии:

- Я съездила в путешествие в Тюмень!
- Я освоила технику по стиранию отрицательных эмоций (решения проблемы не дает, но так в жизни помогает!)
- Я делаю (когда вспомню) упражнения на «чугунный шар и резиновую шею»!



Наталья Поваренкова,
начальник отдела кадров
Каждая встреча в театральной студии — маленький праздник, маленький тренинг по искусству жить, умению общаться и преподносить себя.

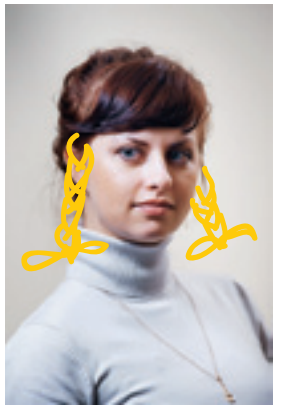
Искрометный юмор руководителя студии Алексея Макарова, создает незабываемую атмосферу театральных встреч.

Психологические техники, физические разминки, тренировки речи, постановка и проработка личных целей — формирует позитивное отношение к себе и окружающей действительности, учит позволению себе!

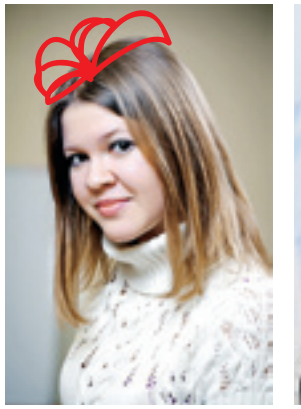
Благодарю нашу компанию за организацию подобного мероприятия и за предоставленную возможность участвовать в чудесном празднике!

Наталья Ибрагимова,
администратор отдела продаж ДЦ LADA
Занятия в театральной студии способствуют развитию личности. Методики которые практикует Алексей Макаров, помогают по-новому смотреть на окружающий тебя мир! С помощью теоретических знаний и практических упражнений, практикуемых на занятиях, появляется дополнительная уверенность в себе, энергия, умение контролировать свои эмоции, навыки налаживания контакта с незнакомыми людьми, также появляется осознание того, что важно, а что второстепенно!

Занятия необходимы как для работы, так и для жизни вне работы. Очень жаль, что они проходят только раз в неделю ((



Мария Милишникова,
ведущий менеджер отдела маркетинга и рекламы
Для меня театральная студия — это возможность внести яркие краски в мою жизнь и жить свободно без зажимов внутри души и тела. После урока вся усталость, накопленная за день, куда-то исчезает — появляется невероятная энергичность и еще часа два-три меня просто «колбасит»! А психотехники позволяют отпустить негативные эмоции и поверить, что невозможное — возможно!



Анна Тарасова,
менеджер по персоналу
Я очень люблю театр, поэтому для меня было огромным удовольствием погрузиться в сценическую атмосферу, заниматься актерскими техниками, работать с образами и их воплощением. Интересно и весело было участвовать в новогоднем спектакле. А еще я получила новые знания и навыки не только для сцены, но и для жизни: работа с эмоциями, голосом, вниманием. Их я с успехом претворяю в жизнь!

Людмила Тимофеева,
ведущий специалист по интернет-маркетингу
Несколько лет назад очень хотела попасть в театральную школу, но на тот момент у меня бы не получилось совмещать рабочий график и занятия в ней.

Но, видимо, желание и любопытство было так велико, что театральная школа сама нашла меня! :)

Цель жизни, как говорят наши преподаватели, заключается в получении новых знаний, положительных эмоций, новых ощущений.

Наверное, соглашусь — все это вкупе развивает и обогащает личность человека, наполняет жизнь красками и внутренней свободой.

Рискнуть и превратить жизнь в игру? Попробовать новую роль? Быть сильным и научиться сдерживать эмоции?.. Сложно. Но театр это может.

Спасибо за возможность быть собой!

ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ

Уважаемые коллеги! Если у вас накопились вопросы о деятельности компании, об организационных моментах, пишите в редакцию: redaktor@agatgroup.com

Пожалуйста, задавайте интересующие вас вопросы в редакцию корпоративного журнала, мы будем рады адресовать ваши вопросы специалистам компании, а ответы опубликуем на страницах «АГАТ. Мы вместе».

В первом номере мы отвечаем на самые часто задаваемые вопросы. Надеемся, ответы будут полезны и тем, кто только пришел в компанию, и сотрудникам со стажем.

Расскажите, пожалуйста, про систему отпусков? Сгорит ли неиспользованный отпуск?

Во-первых, отпуск делится на части: один раз в год сотрудник ОБЯЗАН использовать 14 календарных дней, и уменьшить эту часть нельзя ни при каких обстоятельствах. Остальные 14 он может взять частями, части могут быть кратные 7, либо одна из частей более 7, а оставшаяся часть сколько останется.

Во-вторых, право на отпуск возникает у сотрудника по истечении 6 месяцев работы, по согласованию между работником и работодателем отпуск может быть предоставлен и до истечения этого периода, последующий отпуск предоставляется по согласованию между сотрудником и работодателем с учетом пропорционально отработанного времени.

Конечно, неиспользованные отпуска не пропадут. Как и раньше, работники смогут отгулять оставшиеся дни отпуска по согласованию с работодателем в удобное время, даже если прошло более 18 месяцев после окончания года, за который предоставлялся отпуск.

Если же сотрудник увольняется, а отпуск остался неиспользованным, в таком случае сотруднику выплачивается денежная компенсация за все неиспользованные дни отпуска.

Наталья Поваренкова,
Начальник отдела кадров

Есть ли скидки сотрудникам на проведение сервисных работ по обслуживанию автомобиля?

Каждый сотрудник компании «АГАТ» может воспользоваться корпоративной скидкой при обслуживании своего личного автомобиля.

Сервисные центры нашей компании рады видеть вас для проведения любых сервисных работ, от шиномонтажа и регулярного технического обслуживания до сложных ремонтов. Вы можете воспользоваться услугами сервисного центра компании «АГАТ» вне зависимости от того, какой год выпуска у вашего автомобиля и где он был приобретен.

Для вашего удобства и минимизации временных потерь, для проведения ремонта необходимо заблаговременно записаться на сервис непосредственно у операторов сервис-бюро или по телефону.

Скидка на работы и запчасти зависит от модели автомобиля и от проводимых работ и может составлять от 20 до 50% от стоимости ремонта, при этом скидка никак не зависит от занимаемой должности сотрудника и срока его работы в компании. Более точную информацию о скидках для сотрудников можно получить непосредственно у сотрудников сервисного центра, куда вы собираетесь записаться.

Отмечу еще, что все проводимые нашей компанией сервисные акции, информация о которых всегда есть на сайте www.agatgroup.com (раздел «Акции сервисных центров»), распространяются не только на клиентов, но и всех сотрудников ГК «АГАТ».

Будем рады видеть вас!

Михаил Маковей,
Технический директор ГК АГАТ

Почему компания «АГАТ» не открывает дилерские центры в Москве и Санкт-Петербурге?

Для выхода на рынки двух столиц требуются большие инвестиции. Аренда земли, строительство здания и проведение коммуникаций — все это в разы дороже, чем в регионах, а удельные средние продажи новых автомобилей на один дилерский центр примерно одинаковы в регионах и двух столицах, или будут таковыми через некоторое время. Поэтому, чтобы не воевать с ветряными мельницами, мы обращаем свои силы, время и средства в развитие региональной сети «АГАТ».

В какие регионы планирует выходить компания «АГАТ»?

Сейчас уже активно начата работа по открытию дилерского центра в городе Иваново. Здесь мы выиграли тендер на дилерство бренда Toyota. В планах также выход на рынок Кирова и Сыктывкара.

Иван Мамочкин,
Генеральный директор

Как рассчитываются и когда выплачиваются отпускные?

Согласно Трудовому Кодексу оплата ежегодного отпуска производится заранее, не позднее, чем за три дня до наступления отпуска.

Расчет отпускных производится по среднему заработку, исходя из заработной платы за 12 предшествующих месяцев, т. е. если отпуск начинается в июле, то в расчет берется заработная плата за июль 2011 – июнь 2012 года. При этом берется вся заработная плата и окладная и премиальная (бонусная) ее часть. Но из расчета исключается оплата и дни нахождения в командировке, на больничном листе, отпуске (как оплачиваемом, так и административном) и т. п.

Если сотрудник трудоустроен менее года назад, то расчет производится только за те месяцы, которые он отработал на данном предприятии (у данного юрлица в нашей ГК).

Для наглядности приведу пример: если сотрудник через 6 месяцев работы был уволен из ООО «КомТракСервис» в порядке перевода в ООО «Торговый дом «Агат», а еще через 6 месяцев работы в ТД «Агат» собрался в отпуск, то в расчет берется только заработок по ТД «Агат», т. к. при переводе из «КомТракСервиса» сотруднику уже были выплачены отпускные в виде компенсации за неиспользованный отпуск.

Часто задают вопросы:
«Почему я пошел в отпуск, а зарплата уменьшилась?»
Самая распространенная причина: повышение заработной платы в последний год, о котором работник уже забыл. Вследствие чего средний заработок за период отпуска будет меньше, чем сумма, которую сотрудник получает в последнее время.

Но реально причины могут быть самые разные, поэтому всегда лучше позвонить и проконсультироваться у своего расчетчика, в отдел начисления заработной платы.

Ольга Зудилина,
Старший бухгалтер
Отдела по расчету заработной платы

ВАШИ ВОПРОСЫ В РЕДАКЦИЮ ЖУРНАЛА

Заполненную форму отправьте, пожалуйста, по факсу: +7 (831) 220-13-70

Вы также можете задать свой вопрос в произвольной форме по e-mail: redaktor@agatgroup.com

Ф.И.О. _____

Должность _____

Подразделение _____

Город _____

Телефон для связи _____

e-mail _____

Ваш вопрос редакции журнала «АГАТ. МЫ ВМЕСТЕ»

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Какие рубрики вам интересны?
Отметьте, пожалуйста:

☐ СОЗДАЕМ НОВОСТИ
☐ ЖЕЛАЕМ УСПЕХА
☐ ЗРИМ В КОРЕНЬ
☐ ВОСХИЩАЕМСЯ
☐ ОДИН ДЕНЬ С...
☐ ЗНАКОМИМСЯ С ЛУЧШИМИ
☐ ЧИТАЕМ
☐ УЧИМСЯ
☐ ОБСУЖДАЕМ
☐ ОТДЫХАЕМ
☐ ОТКРЫВАЕМ НОВЫЕ ГОРИЗОНТЫ
☐ ДЕЛИМСЯ СОВЕТАМИ
☐ БОЛЕЕМ ЗА
☐ МЫ ТАКИЕ РАЗНЫЕ
☐ О ЛИЧНОМ
☐ ПОЗДРАВЛЯЕМ

Какую информацию вы хотели бы видеть в журнале?

Хотели бы вы рассказать о своем хобби, спортивных увлечениях, достижениях?

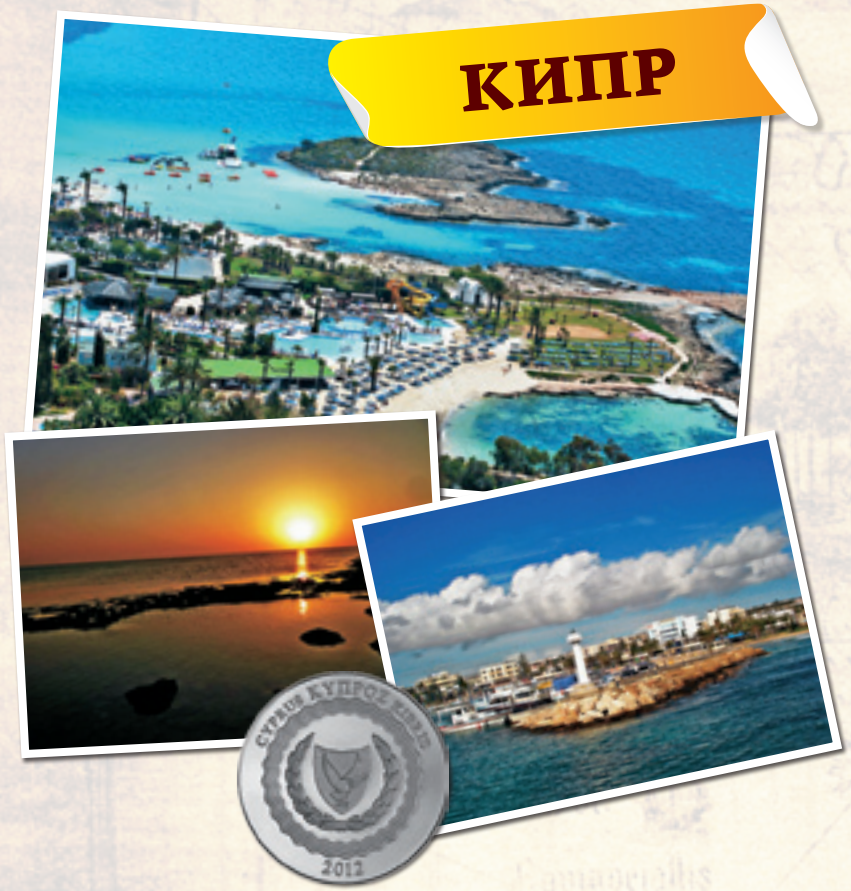
Если вы хотите поздравить своих коллег, мы опубликуем ваш текст:

ПОРА СКАЗОЧНЫХ ОТКРЫТИЙ

Новые открытия
бюро путешествий ГК «АГАТ»
г. Н. Новгород, ул. Родионова, 203
тел. (831) 220-08-77

Нежиться на пляже, плескаться в морских водах, танцевать до зари или путешествовать по культурным столицам — какой отдых выбираете вы? Если вы еще не определились, предлагаем вам воспользоваться советами от нашего Бюро Путешествий «Новые Открытия».

Пройдите своеобразный тест и определите, какой тип отдыха больше всего подходит вам.



Кому?
КОМПАНИИ ДРУЗЕЙ

Что интересно?
- клубы, модные диджеи
- незабываемые шоу
- море, пляж

Куда?
Айя-Напа, Кипр — милейший рыбацкий поселок у самого Средиземного моря, «Айя Напа» означает «священный лес».

Чем примечательно?
Это чудесный курорт с лучшими на всем острове пляжами. Ни в одном городе на острове нет такого количества увеселительных заведений, клубов и дискотек. К примеру: Ice Cu Abyss, Pzazz, Gas,

Посудите сами, в Black and White для вас лучшие композиции в стиле соул, свинг, гараж и R'n'B. Да и DJs здесь — просто боги. Grease и Starsky&Hutch полюбился поклонникам ретро, Castle Club вмещает до 2000 человек и рассчитан на массовые тусовки. Amnesia открыт только с 4 до 7 утра, своего рода «спецзаказ» для любителей предрассветного хауса и транса.

Кому?
МОЛОДОЖЕНАМ

Что интересно?
- романтика
- море, пляж
- уединение

Куда?
Сейшелы
Чем примечательно?
Сейшелы — это рай для любителей буйной тропической природы, для неисправимых романтиков. Огненные закаты; песок мелкий, словно пыль, эксклюзивные отели и бунгало, скрытые пальмами от посторонних глаз; креольская кухня, сочетающая в себе французскую утонченность, китайские деликатесы, индийские традиции и жгучие африканские специи.

Куда?
Маврикий
Чем примечательно?
На острове Маврикий можно осуществить свою мечту, обручившись прямо на берегу океана или в роскошном отеле с райским садом.

Остров находится в Индийском океане неподалеку от африканского Мадагаскара. Пальмы, манго, баобабы, диковинные кустарники и цветы растут повсюду, а что касается животного мира, то здесь не встретить ядовитых змей или насекомых.

Куда?
Мальдивы
Чем примечательно?
Мальдивы — это пустынные пляжи, сверкающая гладь океанских вод, кокосовые пальмы, тропическая растительность. Бунгало и виллы под тростниковыми крышами, укрывшиеся в тени пальм на пляже или стоящие на сваях в водах лагуны, фантастической красоты закат, круиз на яхте. ▶

ТУРЦИЯ

Кому?
СЕМЬЯМ С МАЛЕНЬКИМИ ДЕТЬМИ (ДО 6 ЛЕТ)

Что интересно?
- безопасные развлечения для детей (аквапарки, мини-клубы, анимация)
- море, пляж
- комфортный отдых для родителей
- детское меню в отелях

Куда?
Турция
(Кемер, Белек, Аланья, Анталия)

Чем примечательно?
По данным «ЮНЕСКО», Средиземное море считается одним из самых экологически чистых морей мира.

Море в Турции теплое и чистое, без медуз и акул, поэтому лучший отдых на море с детьми — отдых в Турции.

Во всех отелях курортов Анталийского побережья есть специальные мини-клубы, куда можно отдать ребенка под присмотр воспитателя на несколько часов или даже на целый день. Взрослые же это время могут посвятить себе — поехать на экскурсию, посетить СПА-салон или заняться спортом.

Кому?
СЕМЬЯМ С ДЕТЬМИ ШКОЛЬНОГО ВОЗРАСТА (6–15 ЛЕТ)

Что интересно?
- парки развлечений
- аттракционы
- море, пляж
- активный отдых
- незабываемые экскурсии

Куда?
Испания
Коста Дорада
Барселона

Чем примечательно?
«Порт-Авентура» (Port Aventura) — это небольшой город развлечений, объединяющий множество каруселей, американских горок, интерактивных экспозиций, аттракционов, ресторанов, магазинов, клубов, детских площадок и аквапарк.

Зоопарк
Здесь содержится около 8000 животных и более 400 видов со всех континентов земного шара. Некоторые из них свободно передвигаются по всей территории зоопарка. В парке вы можете передвигаться как пешком, так и на специальных электромобилях (не забудьте взять с собой права)

Аквариум
Здесь в 35 отдельных аквариумах содержится и ежедневно демонстрируется около 11 000 экземпляров 450 видов рыб из разных стран и разных океанских вод. Кроме того, вы сможете совершить путешествие по 80-метровому туннелю, который проходит через гигантский океанарий. Внутри туннеля вы почувствуете себя подводным путешественником, покорителем морских глубин: разноцветные рыбки, подводные растения, камни и все то, что живет и украшает морское дно.

«Поющие» фонтаны
Каждое представление состоит из двух актов по 20 мин. Это огромный фонтан, который состоит из множества маленьких. Под музыку Чайковского, Баха, Бетховена он начинает переливаться несколькими тысячами цветами, меняя постоянно свои очертания. Фонтан как будто танцует. За весь акт форма фонтана ни разу не повторяется.

ИСПАНИЯ

Кому?
ВСЕМ

Что интересно?
- сочетание размеренного и познавательного отдыха
- знакомство с культурой и традициями разных стран
- высокий уровень сервиса
- комфорт

Куда?
Круизы

Чем примечательно?
Речные круизы по рекам Европы и Азии — это увлекательное путешествие на роскошном корабле.

На борту речных круизных кораблей предусмотрено все для отдыха: рестораны, салоны красоты; тренажерные залы; джакузи и бассейны; конференц-залы и многое другое. А экскурсии в портах захода помогут вам собрать коллекцию уникальных фотографий о своем путешествии.

Многие отправляются в круиз всей семьей, ведь на борту есть специальные программы для детей, детское меню и игровая зона, что сделает вашего ребенка счастливым. Есть что-то волшебное в том, чтобы познавать мир, сидя на собственной веранде комфортабельного лайнера, чувствуя дыхание ласкового бриза и слушая шум волн. Вечером прощальный взмах Колумбу в Барселоне, а утром тихая роскошь Монте-Карло, ужин во Франции, а завтрак — в Италии.

КРУИЗЫ

ВКУС «БОЛЬШОГО ЯБЛОКА»

Текст: Евгения Сафонова

Все мы любим путешествовать. Открывать новые страны, новые возможности, новые горизонты. Мы узнаем традиции, знакомимся с жителями, познаем культуру и архитектуру. В рубрике «Мы вместе ОТКРЫВАЕМ НОВЫЕ ГОРИЗОНТЫ» у каждого из нас есть возможность рассказывать о самых незабываемых путешествиях и поделиться своими впечатлениями. В этом номере PR-менеджер ГК «АГАТ» (Нижний Новгород) Евгения Сафонова рассказала удивительную историю одного из своих путешествий и поделилась послевкусием от «Большого яблока».

«Большое яблоко» (англ. The Big Apple) — самое известное прозвище Нью-Йорка, возникшее в 1920-х годах.

В себя надо верить. Всегда. Все эти условия и условности, создаются и культивируются теми, кто просто не хочет перебороть свои страхи и лень. Лень в первую очередь.

На календаре декабрь 2006 года. Непонятная зима с полуснегом-полудождем, нагромождения учебников и конспектов, ведь сессия в НГЛУ им. Добролюбова случается аккурат под Новый год, наброски статей и архивы фотографий.

Посольство и индус

Толпы студентов, разбитые на группы по 10, везде таблички с перечеркнутыми телефонами, никаких металлических предметов, отпечатки пальцев на входе и хмурые лица сотрудников. После предварительного анкетирования и оформления документов мне достается консул, который сидит за «пятым окошком». «Не повезло, тебе достался индус», — шепчет девушка слева. «Почему?», — спрашиваю я. «От него все уходят с отказом». Мое волнение усиливается, начинает слегка кружиться голова, руки дрожат.

«Отказ? Мне не нужен отказ. Ни в коем случае. У меня самолет через две недели. Билеты куплены, сессия сдана досрочно, мой мозг активно переходит на формат мышления In English only». Девять человек передо мной уходят с паспортами, в которых стоит «отказано». Я — десятая.

Я рассказываю о том, как люблю свою семью, страну, собаку. Как я дорожу друзьями, учебой, карьерой, какое у меня замечательное хобби — фотография и как сильно я хочу устроить выставку по возвращении из USA. Я говорю очень много и быстро, почти захлебываясь в своих Love, Russia, Family и come back, чтобы у него ни на секунду не создалось впечатление, что я могу там остаться. Он спрашивает меня о культуре, любимых художниках и писателях, о фотографиях, которые мне нравится делать. Я парирую Айвазовским, Бродским и Брессоном...

«It was a real pleasure to talk to you, — говорит мне «индус» и время останавливается. — Good luck». Я стою как вкопанная, смотрю на него и не понимаю, что делать дальше. «Good luck» — это хорошо или плохо? Он улыбается и желает мне приятной поездки, говорит, что документы будут готовы in a week. На сто пятом «Thank you very much» я все-таки отхожу от окошка.

Чемодан собран. Паспорта, билеты на поезд и самолет, контакты работодателя перепроверены несколько раз. Я улетаю. Не надо переживать, все будет хорошо. Москва. Утро. Подруга встречает на Курском. Пять часов в пробках. Шереметьево-2. Мы пьем кофе. Регистрация через 3 часа. «Пристегните, пожалуйста, ремни безопасности». 8 часов 35 минут в небе. Под тобой проплывают облака и континенты, сменяются часовые пояса. Кто-то спит, кто-то спешит на работу, кто-то уже готовит субботний ужин, а ты на высоте 4000 метров и стремительно движешься вперед на минус 8 часов.

Моя языковая адаптация началась уже в самолете — рядом со мной летел финансист, который, как выяснилось позже, возвращался домой в Вашингтон с очередной московской конференции. После взлета я достала книжку «Невидимки» Чака Паланика на языке оригинала. Джошуа, именно так звали финансиста, очень нравился Паланик, поэтому все восемь часов полета мы активно обсуждали литературу, музыку и журналистику. Было необычно рассказывать американцу о газете The New York Times, о ее создателе Джозефе Пулитцере и его «диггерах». Снова загорелась табличка «Пристегнуть ремни безопасности». Самолет пошел на посадку.

Солнце, безоблачное небо и ощущение безграничного пространства. Огромная парковка, черно-оранжевые автобусы, ряды такси и ни одного слова по-русски. После получения багажа я направилась в сторону остановки, но меня «перехватил» мой сосед и предложил подвезти — за ним как раз приехала супруга Милиса.

Мы ехали в Вашингтон по идеально ровной дороге. Для меня до сих пор остался нерешенным вопрос — как американцам удается содержать трассы в таком состоянии, ведь у них по всей стране тянется эта идеальная дорожная «паутина», на которой нет ни неровностей, ни трещин. ▶

Статуя свободы в цифрах:

92,99 м — высота от земли до верхушки факела

33,86 м — высота статуи

5 м — длина кисти руки

2,44 м — длина указательного пальца

Вашингтон. Капитолий.

Статуя свободы — символ Нью-Йорка и США

Любителям комиксов

В Вашингтоне мы попрощались — меня ждал поезд в Балтимор, самый крупный город штата Мэриленд, на родину известного пловца Майкла Фэлпса, который собрал все мыслимые и немыслимые награды. Для всех американцев Балтимор еще известен тем, что в нем каждый год проводится фестиваль Comic Con, на который собираются любители комиксов, аниме и всего, что с ними связано, поэтому несколько дней подряд неподготовленные туристы шарахаются от Человека-Паука, Росомахи, Зеленого Фонаря и толпы других супергероев. Моей первой реакцией был вопрос «У меня галлюцинации?», когда мимо меня пробежали Женщина-кошка вместе с Бэтмэном.

Дом, в котором живет обычный американец

На Penn Station меня встретил представитель компании, в которой мне предстояло работать три ближайших месяца. С вопросами из серии «А что, у вас правда медведи гуляют по улицам и всегда минус 30?» мы наконец-то добрались до дома. Дома в прямом смысле этого слова: двухэтажный коттедж, с огромной гостиной, большой кухней и бассейном на заднем дворике. В США многоэтажные дома можно обнаружить преимущественно в больших городах. В большинстве случаев люди предпочитают жить в частных домах, расположенных в так называемых комьюнитис — это объединения из 30–40 домов, огороженные аккуратным забором по периметру и с охранником на входе. Американцы очень переживают по двум вопросам: безопасность и экология, поэтому охраняемый дом и собственноручно посаженная лужайка — для многих утопия, к которой они стремятся.

Будни русского спасателя

Еще в России я нашла вакансию спасателя в бассейне. Она подошла сразу по нескольким пунктам: я плаваю с двух лет, целый день на солнце и хорошая возможность загореть, работа находится недалеко от крупных городов, где я хотела оказаться, пять медиков в семье, поэтому не будет проблем с обучением, и неплохая зарплата.

Во время обучения мне и моим новым соседям (словак, две девушки из Новороссийска, парень из Харькова и два египтянина) пришлось вспомнить химические формулы и законы физики, ведь помимо «слежки» за отдыхающими, нам предстояло ежечасно проверять количество хлора и озона, а также уровень воды в бассейне. Был курс, во время которого мы сдавали экзамены по искусственному дыханию, реанимации, обработке ран, учились тому, как правильно доставлять на сушу человека с разными видами травм, ныряли на глубину 10 метров за кирпичами и зазубривали три главных правила. Первое: всегда вызывать 911, второе: собственная безопасность важна — без перчаток ничего не делать, третье: не играть в «доброго самаритянина», простым языком — не знаешь как — не делай.

Подъем в 7:00. Завтрак и велосипедная прогулка до места работы. Открыть бассейн, сделать отметку в журнале, проверить «химию», расставить шезлонги и зонтики и улыбнуться первому посетителю. В Америке люди купаются «по свистку». В конце каждого часа спасатель подает сигнал — и люди покидают бассейн, чтобы он мог проделать все процедуры. Помните?

В бассейне я познакомилась с замечательной семьей афроамериканцев — Туаной и Джимом, которые решили показать мне достопримечательности. В выходные мы катались в центр Балтимора и Аннаполис, где расположена Военно-морская академия США. В Аннаполисе мне довелось оказаться 4 июля, когда вся страна празднует День независимости. Столько фейерверков, парадов, костюмированных шествий и радостных людей я не видела никогда в жизни. Еще один интересный факт об Аннаполисе — этот город после Нью-Йорка был временной столицей США, пока создавался округ Колумбия, где сейчас «базируется» современная столица Вашингтон. Ездили на экскурсии в Вашингтон и фотографировали «карандаш», именно так называют монумент «отца нации», первого президента США Джорджа Вашингтона, мемориал Линкольна, Белый дом, мемориал Томаса Джефферсона и здание Капитолия, выше которого фактически запрещено возводить здания. Но, несмотря на все эти красоты, меня по-прежнему манил другой город — Нью-Йорк. Через два месяца после приезда и длительной «беседы по душам» с начальством я получила карт-бланш — мне разрешили досрочно закончить работу по контракту и уехать.

Грэй Хаунд. Билеты в обе стороны, ведь улетать обратно в Россию из аэропорта в Вашингтоне, пожелания Туаны удачно добраться и обещание, взятое с меня, «to keep in touch». ▶

Манхэттен — самый известный район Нью-Йорка

Вот он — Нью-Йорк

272 километра. Вечер. Ливень. Огромный светящийся шар, свет от которого пробивается сквозь потоки воды. Подсвеченные шпили небоскребов, неоновые вывески и лавина звуков. Grand Central — место, где скрещиваются пути автобусов и поездов, колесящих по просторам США. Первое, что я увидела, выйдя из здания вокзала, — вывеску The New York Times высотой в несколько этажей. С этого момента я мгновенно и бесповоротно влюбилась... в Нью-Йорк.

Об этом городе я могу рассказывать часами. О том, как получилось найти квартиру в день приезда, работу за два дня, попасть в качестве фотографа на Fashion Week от Mercedes Benz и познакомиться с людьми, которые снимают для Vogue и Vanity Fair.

Памятник иголке и пуговице в Нью-Йорке

Бруклинский мост

Нью-Йорк: дом-утюг

Times Square оживлен и днем и ночью

Но лучше расскажу о местах, где надо побывать, и о вещах, которые сделать, чтобы влюбленность переросла в любовь.

Самое главное правило — перемещаться по городу пешком или на метро. На каждой станции стоят автоматы по продаже MetroCard. Разовая поездка стоит 2 доллара, безлимитное число поездок на весь день на любом общественном транспорте — 7 долларов, на неделю — 24$, на месяц — 76$.

1. ***Пройтись пешком по Бруклинскому мосту.*** Посмотреть на небоскребы Нижнего Манхэттена, на панораму мостов, на искусственные водопады.
2. ***Посмотреть на Статую Свободы, музей Эмиграции (остров Эллис).*** Может и банально, но это символы Нью-Йорка! И вернуться домой и сказать, что не был там и не видел Статую Свободы, — это все равно, что, побывав в Москве, не увидеть Кремль!
3. ***Провести утро, день и вечер в центральном парке.*** В нем находится каток, зоопарк, Озеро (можно покататься на лодочках или венецианской гондоле), посмотреть на гонки разных моделей яхт, зайти в театр Делакорте (в июле и августе по вечерам проходят бесплатные представления), пообедать на Овечьем лугу (пристанище хиппи в прошлом) и еще много-много чего!
4. ***Посетить музеи Нью-Йорка.*** Это и знаменитый Метрополитен-Музей, Музей современного искусства, небольшое, но совершенное Собрание Фрика, Транспортный музей на закрытой станции метро, галерея Форбсов, Музей мадам Тюссо или Музей секса.
5. ***Посмотреть бродвейский мюзикл.*** Эти мюзиклы знамениты на весь мир.
6. ***Посмотреть на панораму Манхеттена с высоты птичьего полета*** — это можно сделать с Empire State Building. Находится на углу 34-й улицы и 5-й авеню — это не меньше часа в очереди и около 14 долларов, действует скидка ISIC (1$). Можно купить билеты через Интернет за 17 долларов, и тогда в очереди можно не стоять. Режим работы: понедельник — воскресенье, с 8 утра до 12 ночи. Советую читателям сделать это в ранние сумерки, чтобы посмотреть на закат, а спустя примерно час посмотреть на ночной Манхэттен! Зрелище действительно потрясающее!
7. ***Совершить кругосветное путешествие!*** Я не шучу, в Нью-Йорке возможно даже такое! Начните с греческой Астории, затем окунитесь в азиатский Флашинг, потом индусский Джексон-Хайтс, еврейский Уильямсбург и, конечно, русский Брайтон-Бич.
8. ***Выпить кофе в Star Buks.*** Карамельный фраппучино. Тот, что я пила уже по возвращении в Москве, совсем не тот.
9. ***Взять китайской еды на вынос и пообедать/поужинать на набережной Brooklyn Heights с видом на Манхэттен.***
10. ***Посмотреть на ночные приготовления к шоу «Good Morning, America», студия которого находится на Times Square.***

P. S. И, умоляю вас, не проходите мимо вагончиков с обезжиренным замороженным йогуртом! Я их ела минимум три средние порции в день.

ДЕТСКИЕ СОВЕТЫ ВЗРОСЛЫМ

Лето в самом разгаре – самая долгожданная пора всех девчонок и мальчишек — КАНИКУЛЫ! Каникулы — это когда можно гонять на велике, есть мороженое, загорать и купаться, утром ходить на рыбалку, играть в интересные игры, придумывать новые приключения! А если вы отправились в дорогу и ограничены пространством автомобиля (самолета или поезда...), здесь тоже скучать не придется — на помощь придут забавные игры.

Однако не зря каникулы начинаются с Дня защиты детей. Чтобы наши дети не забывали об осторожности, давайте вспомним правила безопасности и составим для них памятку о том, как вести себя одному дома.

В общем, желаем маленьким агатовцам отдохнуть весело, задорно и интересно!

ИГРЫ В ДОРОГЕ

НОМЕРНОЙ ЗНАК

Передвигаясь на автомобиле, невольно останавливаешь взгляд на номерном знаке впередиидущей машины. Можно из сочетаний букв на знаках составлять забавные слова и придумывать, что они обозначают.

ЗВУК ПЕРВЫЙ, ЗВУК ПОСЛЕДНИЙ

Это вариант игры в города, только слова могут не ограничиваться по тематике. Называем слова на букву, которой заканчивается предыдущее слово.

СЛОВО С ОДНОЙ БУКВЫ

Вспоминаем слова, которые начинаются с одной буквы: например, слон, сено, светофор и т. п.

СЛОВА ПО АЛФАВИТУ

Если ваш ребенок начинает читать, то есть уже хорошо знает алфавит, он готов для этой игры. В нее с удовольствием играют и взрослые, и охотно включаются старшие дети, помогая маленьким. Выберите какой-либо вид предметов, одушевленных или неодушевленных, — это могут быть животные, знакомые люди, предметы одежды или места, куда можно пойти. Затем назовите слова из выбранной категории в алфавитном порядке, например: антилопа, баран, волк, гиена...

НАЗОВИ ПРЕДМЕТ

Задания для игры могут быть такие: назови предмет, который

- начинается на «п», «с»...
- заканчивается на «а», «к» «р»,
- в середине имеет звук «л», «у», «я»

Вариант игры — перечислять деревья, птиц, животных... кто последний назовет, тот и выиграл.

КТО УВИДИТ ПЕРВЫМ

Пусть дети придумают свои дорожные правила. Например, если вы видите кафе, надо сказать «Ура! Еда!». Если вы пересекаете железную дорогу — поднять обе ноги, а если увидите собаку — залаять. Смысл в том, что каждый раз надо первым верно выполнить правило. Тот, кто раньше всех наберет десять очков, выигрывает игру. В случае, если все реагируют одновременно, каждый получает очко.

ОДИН ДОМА

(памятка маленькому агатовцу)

Если ты остался дома один, запри дверь не только на ключ, но и на задвижку. Заранее напиши с родителями такую табличку и повесь ее рядом с телефоном. Эта информация тебе пригодится, если нужно будет вызвать «скорую помощь», милицию или пожарных.

Меня зовут (имя, фамилия)

_____

Мне _____ лет

Моих родителей зовут:

Мама (имя, отчество)

_____

Папа (имя, отчество)

_____

Мой домашний адрес: _____

_____

Мой телефон: _____

Телефоны, по которым

ты можешь позвонить в любое время:

Телефон мамы: _____

Телефон папы: _____

Телефон бабушки _____

Телефон соседки _____

Если кто-то звонит в дверь — НЕ ОТКРЫВАЙ! Спроси: «Кто там?» и попроси человека назвать полностью его имя:

НЕЗНАКОМЫЙ ЧЕЛОВЕК:

1. Ни в коем случае не говори, что ты дома один.
2. Лучше скажи, что папа спит и откроет потом, когда проснется.
3. Позвони родителям и расскажи о неожиданном визите.

ЗНАКОМЫЙ ЧЕЛОВЕК:

Позвони родителям и скажи, кто звонит в дверь, возможно, они забыли предупредить тебя о его приходе.

Знакомые, которым я открою дверь, если останусь дома один:

Если в твоей квартире что-то загорелось, а ты не знаешь, как это быстро потушить:
не рискуй жизнью, срочно покинь квартиру и вызови пожарных по телефону 01. Лучше всего сделать это от соседей или по мобильному телефону по номеру 112.
Сообщи дежурному диспетчеру:

- свой точный адрес;
- где происходит пожар (квартира, двор, гараж, балкон);
- что горит (мебель, электроприбор).

Быстро и точно ответь на все вопросы диспетчера, возможно, потребуется уточнить, на каком этаже ты живешь, запирается ли дверь в подъезде на кодовый замок, сколько всего этажей в доме, как быстрее к нему подъехать и т. д.

АЗБУКА БЕЗОПАСНОСТИ

Покидая квартиру в случае пожара:

- не собирай вещи и не задерживайся в квартире;
- закрой за собой входную дверь;
- предупреди соседей;
- спускайся по лестнице, не пользуйся лифтом;
- жди приезда пожарных возле дома.

Если маме, папе или бабушке (дедушке) стало плохо, а кроме тебя больше никого нет дома, вызывай «скорую помощь» по телефону 03.

Если в квартиру будут лезть грабители или станут ломать дверь, позвони в милицию по телефону 02, потом позвони родителям и расскажи им о происходящем.

Если ты уходишь гулять:

- выключи свет, телевизор, компьютер и другие электроприборы;
- проверь, не льется ли вода из кранов;
- проверь, выключена ли плита на кухне;
- запирай квартиру на ключ и не забудь вынуть ключ из дверей.

Никогда не оставляй ключи в почтовом ящике. Можно спрятать их в карман брюк. При этом ключ можно прикрепить на шнурок, который мама пришьет к карману изнутри. Потерять его сложно, длина шнурка позволяет открыть дверь, а со стороны его не видно. Если родители разрешают, оставляй ключи у знакомой соседки, чтобы их не потерять.

ГОООООООЛ!!!

По России прокатилась футбольная волна турнира «Кубок Европлан — 2012», в котором приняли участие любительские команды автодилеров, в том числе и наши команды из Волгограда и Астрахани. Соревнования проходили в два этапа: групповой и финальный. На первом этапе команды играли в своей группе один круг по принципу «каждый с каждым». Финальный этап, начиная с четвертьфинала, прошел по системе плей-офф.

ВОЛГОГРАД

СЕРЕБРЯНАЯ ПОБЕДА

В Волгограде в турнире по мини-футболу приняли участие 18 любительских команд автодилеров. Наша команда «Тойота» вышла в финал и завоевала серебро.

Но все началось еще 25 апреля, когда состоялись четвертьфинальные игры между командами «Тойота» — «Спартанцы» (KIA — «Арконт») и RedCar («Тойота») — Subaru (Евразия). Игра в обоих матчах была накалена до предела, с борьбой на каждом участке поля, так как силы соперников были практически равными. Каждая команда стремилась овладеть инициативой, используя все средства. В итоге команда «Тойота» вырвала победу у команды «Спартанцы» со счетом 4:3, а команда «Subaru» (Евразия) одержала победу над командой RedCar («Тойота») в дополнительном времени по пенальти (8:7).

Команда «Тойота» вышла в полуфинал, где она встретилась с командой «НВ-Авто». Пришли поболеть за наших ребят даже те, кто не считает себя преданным фанатом футбола, и, наблюдая за этой игрой, никто не смог остаться равнодушным. Наши ребята показали единый командный дух, волю к победе и незабываемые голы. Активность болельщиков воодушевляла игроков и добавляла чемпионату накал страстей, присущий большому футболу.

Полуфинальная игра с командой «НВ-Авто» была интересной и насыщенной острыми моментами, нервы игроков и болельщиков были натянуты до предела, когда команда соперников шла в атаку. Но наши ребята всегда старались перехватить мяч и перевести инициативу в нападении в сторону ворот «НВ-Авто»! Защитник Евгений Медведев достойно отстоял наши ворота в отсутствие вратаря команды. Нападающие Станислав Степурин и Сергей Муха обеспечили лидерство по голам, а защитники и полузащитники Роман Галицкий, Олег Захаров и Роман Дармодехин старались не подпустить соперника к нашим воротам. Исходный счет матча 7:4 — мы впереди!!!

28 апреля финальная игра между командами «Тойота» и «Субару» (Евразия) завершилась со счетом 4:5. Наши ребята стали серебряными призерами чемпионата. Это была игра, от которой невозможно было оторваться, до последней секунды матча наши футболисты боролись за победу.

P. S. Хотим выразить благодарность всем командам, принимавшим участие в этом чемпионате, достойно защищавшим честь компании «АГАТ» на футбольном поле сражения: «Мерседес», «Лексус», «ГАЗ», «АГАТ-ВИКТОРИЯ», «RedCar» и «Тойота»! Вы прекрасно играли, и мы уверены, что в следующем году мы займем весь призовой пьедестал!

АСТРАХАНЬ

«ЛЕГИОН»: БРОНЗА ЗА 9 ГОЛОВ

Весной в Астрахани прошла серия футбольных матчей кубка «Европлан», где наша футбольная команда «Легион» соревновалась с конкурентами в прямом смысле этого слова — в чемпионате участвовали все автомобильные компании города.

«Четвертьфинальную победу мы праздновали шумно, что называется, на всю Астрахань! Автоколонна с флагами, дудками, сигналами проехала по центральным улицам города! Болельщики кричали: „АГАТ“ — чемпион!»

В первых двух играх мы одержали безоговорочную победу (в одной из них — с рекордным счетом 15:1). И в полуфинале нас ждал матч с «Автоградом». Встреча получилась напряженной. По ходу матча наши «легионеры» не давали расслабляться «Автограду» ни на минуту. Но нам не хватало самой малости, чтобы сравнять счет в матче. Как ни старались парни, но обойти «Автоград» так и не смогли. Видимо, команда «Автограда» подробно изучила свой первый матч с «АГАТом» и сделала соответствующие выводы. Итак, «Автоград» и «Ситроен» в финале, а мы встречаемся с «Европланом».

Волшебное слово «Го-о-о-л!» заряжало стадион невообразимой энергией и азартом. Говоря про тот матч, вспоминаешь выдержку вратаря, вдохновение игроков во главе с капитаном. После каждого броска стадион замирал, гудел, кричал, звенел. В этом матче за третье место мы вырвали победу у соперников со счетом 9:6. В напряженной борьбе мы взяли реванш за свое поражение в групповом раунде.

Финал. Борьба за первые места. Здесь было и большое количество забитых мячей, и напряженная концовка, но не было «АГАТа» со своими заводными болельщиками. «Автоград» и «Ситроен» боролись за первое место. Основное время матча закончилось при счете 6:6! В итоге, отразив один пенальти и забив все три, победителем турнира становится команда «Автоград».

Мы поздравляем победителей, и конечно, нашу команду «Легион» с почетным третьим местом. Безусловно, те эмоции, которые пережили болельщики на турнире, стали для нас незабываемыми. Командная игра сплотила дух и футболистов, и тех, кто был на трибунах. У нас впереди еще не один матч и еще не одна победа над конкурентами.

Такого еще не было. Агатовцы с семьями, друзьями и коллегами дружно болеют за баскетбольный клуб «Нижний Новгород».

САРАТОВ

«СОКОЛИНАЯ» ПОБЕДА НАД «КАЛУГОЙ»

Саратовская команда болельщиков из «АГАТа» открыла сезон активного посещения футбольных матчей.

В рамках 32-го футбольного тура первенства в зоне «Центр» второго дивизиона саратовская команда «Сокол» принимала гостей из ФК «Калуга». «Бело-синие» порадовали болельщиков, заполнивших трибуны, долгожданной победой. Итоговый результат поединка — 2:1 в пользу хозяев.

Первыми гол забили гости — это произошло в самом начале встречи, на 2-й минуте. Но буквально через семь минут «Сокол» восстановил равновесие — ворота калужан поразил Александр Перченок. Ничейный результат продержался на табло довольно долго: команды обменивались опасными моментами, а на 73-й минуте Сергей Троян реализовал выход один на один.

Заработав три очка, саратовцы остались на пятом месте в турнирной таблице. Следующий матч «Сокол» проведет на выезде. В воскресенье, 29 апреля, «бело-синие» сыграют в Орле с местными «Русичами». Сотрудники компании «АГАТ» активно болели за ФК «Сокол» и со спортивным интересом наблюдали за ходом игры.

НИЖНИЙ НОВГОРОД

ПОБЕДЫ И ПОРАЖЕНИЯ ВМЕСТЕ: «АГАТ» БОЛЕЕТ ЗА БК «НИЖНИЙ НОВГОРОД»

С одного конца ряда слышен голос «Нижний...», все болельщики дружно подхватывают: «... Новгород». Зал скандирует при каждом забитом мяче в кольцо соперников. Наших болельщиков видно и слышно: фирменные флажки, шарфы, футболки, перетяжка «АГАТ болеет за БК НН», громкие речевки и невероятно эмоциональное состояние. Еще бы — все вместе болеем за любимую баскетбольную команду!

Признаюсь, я впервые пришла на баскетбольный матч. Приглашение для всех сотрудников пришло по электронной почте. А почему бы и нет, решили мы в кругу семьи, и отправились на матч. Где еще так можно покричать? Наверное, только на футболе и на хоккее.

Игра захватывающе интересна даже для неподготовленного болельщика. Поначалу резали слух «фолы», «двухочковый», «трехочковый», «подбор», «блокшот», забавными казались жесты судей и тренеров команд, но на втором матче все встало на свои места.

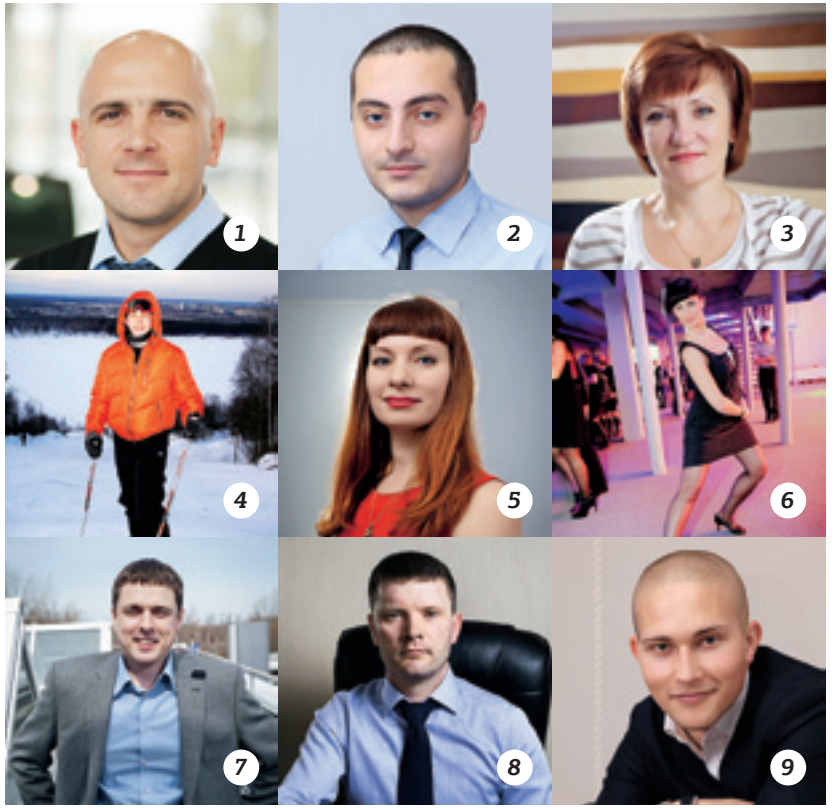
Первый матч, на котором мы болели за нижегородцев, соревнующихся с литовским «Жальгирисом», закончился для нас победой. Это придало азарта и приверженности к родному баскетбольному клубу. Именно после той игры многие из агатовцев, кто ранее не был болельщиком баскетбола, заразились этой игрой и познакомились с игроками. Тогда, 21 января, самым результативным игроком стал Михал Игнерски, на его счету было 27 очков. Жаль, что вскоре он покинул команду вместе с Эрнестом Бремером и Артемом Яковенко. Кстати, двое последних являлись центровыми и вполне могли бы помочь «Нижнему» сдержать напор таких соперников, как «Химки» и «Летувос Ритас».

В чемпионате Единой Лиги ВТБ баскетбольный клуб «Нижний Новгород» принял участие впервые и вышел в плей-офф. Однако не сумел попасть в восьмерку сильнейших, и завершил сезон раньше остальных. Однако ни одно из поражений нижегородской команды не ослабило поддержку болельщиков. Наш командный дух превращался в общее корпоративное единение. Мы знакомились, узнавали друг друга, и границы должностных субординаций стирались.

Приятным дополнением к эмоциональным переживаниям стали розыгрыши призов среди агатовцев после матчей. Победители лотереи смогли провести выходные на одной из нижегородских баз отдыха, другие счастливчики обзавелись наборами болельщиков.

Мы желаем БК «Нижний Новгород» ярких побед и благодарим компанию за возможность поболеть за любимую команду вместе с коллегами!

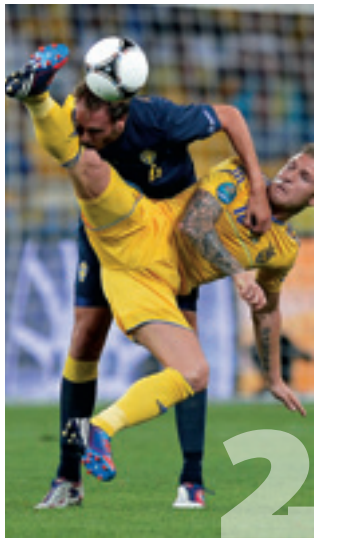
САМЫЕ ПОПУЛЯРНЫЕ СПОРТИВНЫЕ УВЛЕЧЕНИЯ АГАТОВЦЕВ



СНОУБОРДИНГ/ ВЕЙКБОРДИНГ

Андрей Грачев, мастер цеха, Волгоград:

Еще в 1994 году увидел по телевизору сноубордистов, выполняющих в воздухе необыкновенные трюки на фоне заснеженных склонов. Тогда я и заинтересовался всерьез этим спортом. Первую доску мы с друзьями сделали сами. К 2005 году мое увлечение стало уже более профессиональным и окончательно захватило меня. Летом, когда снега нет, потерять технику исполнения ... мне не дает вейкбординг (воднолыжный вид спорта). Экстремальные трюки, динамика чувство полета — без этого мне уже сложно представить свою жизнь. Из достижений — в этом году я занял 6-е место на всероссийских соревнованиях по сноуборду.



ФУТБОЛ

Григорий Никогосян, менеджер дилерского центра ГАЗ, LADA, Нижний Новгород:

Профессионально я занимался футболом в ФК «АМКАР» в г. Пермь более шести лет, но с переездом в Нижний Новгород играю только на городских чемпионатах.

Кто еще: наши футбольные команды ТД «АГАТ», «ГАЗ», «Агат-Логистик», «Легион» и волгоградская команда «АГАТ»

БОЛЬШОЙ ТЕННИС

Галина Афанасьевна Бородина, исполнительный директор ГК «АГАТ»:

В последнее время я играю в большой теннис. Не скажу, что делаю это профессионально, но мне очень нравится такая интенсивная игра, к тому же она помогает держаться в форме.

ГОРНЫЕ ЛЫЖИ

Илья Навдаев, технический директор ДЦ Hyundai/Mitsubishi, Нижний Новгород:

Горные лыжи нравятся, так как это достаточно экстремальный вид спорта.

При должных навыках можно позволить себе как размеренное, так и очень динамичное катание. Спуск на лыжах с крутой горки дает хороший адреналин. Классно ощущать ветер по щекам при быстром спуске, испытывать удовольствие в конце этого спуска с мыслями «Да! Удалось! Теперь можно попробовать как-нибудь еще экстремальнее!» — вот самые яркие впечатления. Лыжами увлекаюсь лет пять примерно, но по-прежнему считаю себя любителем в сравнении с людьми, которые занимаются этим профессионально...

ТАНЦЫ

Юлия Кузнецова, юрисконсульт, Нижний Новгород:

Танцевать мне хотелось еще с детства, но не было возможности, так как бальные танцы — дорогой вид спорта, а ДК с их бесплатными секциями в то время практически все были закрыты. Зато девять лет назад, увидев объявление на улице о наборе в студию, я пришла в танцевальный зал, и моя детская мечта сбылась.

В последние 3 года я полюбила парные латиноамериканские танцы (так называемые «социальные», т.е. танцы для непрофессионалов: сальсу, бачату, кубинский сон. Сальсу люблю за ее музыку, которая создает атмосферу праздника, сон — за его ленивую неторопливость, которая придает движениям особенную красоту.

ТАНЦЫ

Мария Милишникова, ведущий менеджер отдела маркетинга и рекламы:

Я танцую, сколько себя помню, а началось это увлечение еще в школе, когда мама начала водить меня на занятия хореографией. Больше всего мне нравятся активные виды танца и танцы, где важно показать какой-то свой характер, такие как танго, фламенко, латиноамериканские. Я по жизни очень энергичный человек, и, танцуя, я могу по-настоящему раскрыться и реально переключиться с умственной работы, погрузиться в совершенно другой мир.

СКВОШ

Алексей Федотов, руководитель отдела маркетинга и рекламы:

Сквош — это очень эмоциональная и энергичная игра. Сквош предназначен для людей азартных: он захватывает, увлекает, от него невозможно оторваться! В сквош можно играть и одному, и вдвоем. Вдвоем, конечно, интереснее, ведь можно помериться силами!

Кто еще: Антон Морозов, специалист по маркетингу и рекламе

ПЛАВАНИЕ

Иван Лукьянов, региональный директор Иваново:

Люблю плавать, в бассейне погружаешься в другую среду, отключаешься на какое-то время.

ЙОГА

Иван Мамочкин, генеральный директор:

На занятиях йогой тело работает в непривычном режиме, упражнения позволяют расслабить напряженные мышцы

А каким видом спорта занимаетесь вы? Какое у вас хобби? Хотите поделиться? Пишите: redaktor@agatgroup.com, ведь интересны каждый из нас и мы все вместе!

ФОТОКОНКУРС

Дорогие друзья!

Приглашаем вас совершить путешествие на машине времени и увидеть, какими были наши руководители в детстве, а заодно и принять участие в конкурсе «Узнай, кто это?»

Перед вами фотографии руководителей ГК «АГАТ» и их детские снимки. Вам предстоит угадать, кому из них принадлежит детский портрет.

Все фотографии пронумерованы. Для ответа вам нужно написать цифру фотографии и указать за ней имя и фамилию руководителя, который, по вашему мнению, изображен на детском фото.

Владимир Высоцкий, директор по продажам ГК «АГАТ»

Алексей Головко, директор региона Астрахань

Михаил Маковей, технический директор ГК «АГАТ»

Сергей Киселев, директор региона Волгоград

Иван Крыжнев, директор по логистике и продажам отечественных автомобилей ГК «АГАТ»

Михаил Шулаков, директор региона Саратов

Алексей Федотов, директор по маркетингу и рекламе ГК «АГАТ»

Иван Мамочкин, генеральный директор ГК «АГАТ»

Игорь Иванов, директор по информационным технологиям ГК «АГАТ»

Алексей Гуськов, финансовый управляющий ГК «АГАТ»

Максим Кесельман, директор по развитию ГК «АГАТ»

Алексей Потапов, директор ДЦ ŠKODA, Mitsubishi, Hyundai, Ford (Нижний Новгород)

Иван Лукьянов, директор региона Иваново

Алексей Мусин, директор направления страхование ГК «АГАТ»

Ваши ответы мы ждем по электронной почте до 30 сентября 2012 г.: redaktor@agatgroup.com

Среди правильно ответивших будут разыграны призы

КОНКУРС!

Еще до выхода журнала нам поступило предложение завести в нем бэби-страничку. Благодарим руководителя ФЭС Недвижимость Евгению Дементьеву (Астрахань) за эту идею. И с удовольствием объявляем фотоконкурс для следующего номера «АГАТ. Мы вместе».

Тема конкурса — «Дети лета». Самые смешные, забавные, серьезные, веселые, необычные, но все уникальные и неповторимые — наши детки.

Присылайте фотографии ваших детей, сделанные этим летом, и мы опубликуем фото победителей на страницах журнала.

Победители будут оцениваться творческим коллективом компании по следующим номинациям:

1. ПОРТРЕТ
2. ФОТО С ЮМОРОМ
3. ВСЕ ПО-ВЗРОСЛОМУ

Ждем ваши фото по e-mail: redaktor@agatgroup.com

1. От одного автора в каждой номинации принимается не более двух фотографий.
2. Фото принимаются до 30 сентября 2012 года
3. Фотографии принимаются только в электронном виде, максимальный объем одного снимка не должен превышать 5 Мб.
4. По каждому фото должны быть подписаны: имя и возраст ребенка, имя мамы/папы, должность мамы/папы, город, подразделение, название снимка.

Например:

Вика Иванова, 5 лет
(мама — офис-менеджер Наталья Иванова, Нижний Новгород)
«Полетели!»

5. обработка фотографий в графических редакторах не возбраняется!

Темы наших следующих конкурсов, на подготовку к которым вам потребуется время:

Фотоконкурс «Как я провел это лето»: забавные ситуации, интересные наблюдения на отдыхе с комментариями авторов. Номинации в этом конкурсе будут следующие: «Портрет», «Пейзаж», «Ситуация», «Макросъемка»

«Большие мысли маленьких людей» — так будет называться собрание смешных фраз, высказываний наших детей, выдержки из их диалогов со взрослыми. Копите цитаты маленьких агатовцев, чтобы прислать их в наше издание.

НАЙДИ 12 ОТЛИЧИЙ!

Правильные ответы: *1.Свитер папы. 2.Пятнала в руках ребенка. 3.Волосы мамы. 4.Кость в зубах собаки. 5.Мячик у ноги ребенка. 6.Носок мамы. 7.Кошка у колеса. 8.Голубь над машиной. 9.Глаз бензобака машины. 10.Дыски машины. 11.Сумка в багажнике. 12.Отражение собаки в задней фаре.*

LOVE STORY НАЧИНАЕТСЯ В «АГАТЕ»

В компании «АГАТ» работает более 3000 человек, людей с разными характерами и темпераментами, разными жизненными идеалами и взглядами. Но причастность к общему делу, настоящий корпоративный дух сближает и превращает трудовой коллектив в одну большую семью — семью АГАТ.

Служебный роман Берлибо

Иногда такая искренняя дружба и симпатия перерастает границы рабочей обстановки и превращается в настоящую любовь, рождая самые настоящие семьи. Так случилось и у Олега Берлибо, сервисного консультанта ДЦ Toyota, который встретил свою любовь буквально с первых минут работы в компании «АГАТ». Проходя собеседование 1,5 года назад, сразу обратил внимание на сотрудника клиентской службы компании «АГАТ» Татьяну. Как оказалось потом, это была любовь с первого взгляда. Совместная работа помогла найти точки пересечения, общие интересы и окончательно объединила влюбленные сердца. В прошлом году у них состоялась свадьба, а зимой на свет появилась дочь Юлия. История Олега и Татьяны Берлибо доказывает, что для настоящей любви нет преград, и все возможно, когда люди искренне любят друг друга.

Волгоград

Астрахань

Love Story Башлаевых

Наше знакомство произошло в компании «АГАТ». Сначала мы общались как коллеги, потом начали переписываться и созваниваться, проводить вместе вечера и просто гулять по набережной. Мой будущий муж помогал мне в ремонте машины. Затем произошло знакомство с родителями в теплой и доброй обстановке. Все шло к свадьбе, и в середине лета мы ее сыграли, а под Новый год у нас родилась дочка. Новый год мы уже встречали полноценной семьей. Мы очень счастливы, что встретились в компании «АГАТ».

Иван Башлаев, слесарь по ремонту автомобилей, и Вера Башлаева (Селюкова), оформитель документов (Астрахань)

Нижний Новгород

Михаил Петров рассказывает о силе притяжения

Говорят, что две одинаковые половинки одного целого притягиваются. Кто то верит, кто нет, а кто-то надеется что так и будет...

Семья Петровых — Анастасия, Михаил и Сонечка — однозначно может сказать, что притягиваются, и еще как!!!!

«Так получилось, что ,учась в одном институте, мы небыли даже знакомы и никогда не видели друг друга (по крайней мере, мы этого не помним).

На работу в «АГАТ» мы устроились с одной целью — быть финансово независимыми и успешными молодыми людьми, относясь к личной жизни достаточно ветренно».

И как–то так сложилось что Михаил — менеджер по продажам автомобилей Mitsubishi и Анастасия — специалист по кредитованию Mitsubishi — с первых дней работы автосалона в 2007 г. смогли не только наладить профессиональную взаимосвязь и доверительные отношения, но и работали в прямом смысле за одной колонной. Решая рабочие проблемы, они поняли, что за год совместной работы их отношения и тяга друг к другу переросла во что-то большее, и им уже недостаточно быть вместе только на работе. После длительных ухаживаний и разных жизненных ситуаций в январе 2010 года Михаил сделал предложение. Так 5 июня 2010 года появилась семья Петровых, а еще через полтора года, 20.03.2012, родилась дочка Сонечка!

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 в 2012 году.

Желаем вашим деткам здоровья, а вам приятных радостных хлопот!

НИЖНИЙ НОВГОРОД

Артема Морозова
(заместителя директора по маркетингу и рекламе)
с рождением сына 9 января

Константина Викторова
(главного энергетика)
с рождением сына 3 января

Ирину Гриневич
(кредитного консультанта)
с рождением сына 24 января

Андрея Дубровского
(продавца-консультанта)
с рождением сына 24 апреля

Андрея Киселева
(слесаря по ремонту автомобилей)
с рождением сына 3 апреля

Алексея Мамочкина
(консультанта по бизнесу)
с рождением сына 23 марта

Виктора и Елену Обыденновых
(заместителя начальника отдела продаж коммерческой техники и бухгалтера)
с рождением сына 19 апреля

Кирилла Шалина
(водителя-экспедитора)
с рождением сына 9 мая

Максима Кильдяева
(менеджера по снабжению)
с рождением сына 21 июня

Дмитрия Маева
(специалиста по внутренней логистике)
с рождением сына 20 апреля

Михаила и Анастасию Петровых
(заместителя технического директора и специалиста по кредитованию)
с рождением дочки 20 марта

Татьяну Барышеву
(начальника отдела сопровождения продаж)
с рождением дочки 19 января

Юрия Вершинина
(слесаря по ремонту автомобилей)
с рождением дочки 13 марта

Ирину Войткову
(оформителя документов)
с рождением дочки 25 января

Дмитрия Жбанкова
(продавца-консультанта)
с рождением дочки 6 мая

Наталью Кияткину
(специалиста по кредитованию и страхованию)
с рождением дочки 1 марта

Ольгу Лаврентьеву
(кассира)
с рождением дочки 30 марта

Сергея Лазарева
(специалиста по установке доп. оборудования)
с рождением дочки 11 апреля

Алексея Лапшина
(начальника отдела по работе с клиентами)
с рождением дочки 28 февраля

Андрея Лезова
(продавца-консультанта)
с рождением дочки 17 февраля

Алексея Мелузова
(слесаря по ремонту и обслуживанию вентиляции и кондиционирования)
с рождением дочки 5 апреля

Сергея Микрюкова
(менеджера по продажам запчастей)
с рождением дочки 15 апреля

Якова Мочалова
(арматурщика)
с рождением дочки 10 марта

Сергея Панкова
(главного специалиста по кредитованию)
с рождением дочки 17 февраля

Александра и Людмилу Потылициных
(инженера по гарантии и бухгалтера по гарантии)
с рождением дочки 1 марта

Оксану Федорову
(бухгалтера)
с рождением дочки 10 апреля

Дениса Хохлова
(арматурщика)
с рождением дочки 29 мая

Александра Овчинникова
(водителя)
с рождением дочки 24 февраля

Вячеслава Чадаева
(водителя-экспедитора)
с рождением дочки 26 марта

Александра Шувалова
(водителя-экспедитора)
с рождением дочки 26 февраля

Елену Гусеву
(оформителя документов)
рождением дочки 24 июня

Марию Миханову
(кредитного консультанта)
с рождением дочки 22 апреля

Александра Новикова
(слесаря по ремонту автомобилей)
с рождением дочки 13 июня

Ирину Сорокину
(администратора)
с рождением дочки 14 февраля

Поздравляем!

ВОЛГОГРАД

Павла Сарафанова
(управляющего)
с рождением сына 10 января

Марину Дьяченко
(программиста)
с рождением сына 22 марта

Дмитрия Антонова
(тренера-технолога)
с рождением сына 02 марта

Кирилла Богаченкова
(системного администратора)
с рождением сына 03 января

Леонида Гамаюнова
(слесаря по ремонту автомобилей)
с рождением сына 20 июня

Яну Коломийцеву
(администратора-оформителя)
с рождением дочери 01 марта

Елену Парфентьеву
(кассира)
с рождением дочки 25 марта

Романа Абросимова
(тренера-технолога)
с рождением дочек-близняшек 13 апреля

Евгению Чалченко
(оператора сервис-бюро)
с рождением дочки 29 марта

Анну Соловей
(начальника финансового отдела)
с рождением дочки 23 марта

Юлию Нечепуренко
(кредитного консультанта)
с рождением дочки 05 июня

САРАТОВ

Игоря Суркова
(слесаря по ремонту автомобилей)
с рождением сына 05 января

Романа Вохрова
(менеджера отдела запчастей)
с рождением сына 10 января

АСТРАХАНЬ

Максима Волика
(начальника отдела кредитования и страхования)
с рождением сына 3 апреля

Евгению Приезжеву
(финансового менеджера)
с рождением сына 30 марта

Владимира Федорченко
(мастера мойки)
с рождением сына 15 апреля

Наиля Усагалиева
(менеджера по продажам дополнительного оборудования)
с рождением сына 12 апреля

Расула Даутова
(слесаря по ремонту автомобилей)
с рождением дочки 17 февраля

Дениса Колодкина
(слесаря по ремонту автомобилей)
с рождением дочки 10 марта

Натаван Дуванову
(уборщицу)
с рождением дочки 2 апреля

Марию Исаеву
(специалиста по страхованию)
с рождением дочки 28 апреля

21 сыночек / 35 дочек
Девочки лидируют!

«АГАТ. МЫ ВМЕСТЕ» № 1/2012 Лето
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 3500 экземпляров. Выходит 1 раз в 3 месяца. Подписано в печать 10.07.2012

Отпечатано в типографии ООО «Юнион Принт», 603022, Н. Новгород, Окский съезд, д.2, тел. (831) 439-44-99, 430-71-22

Дизайн, верстка и препресс: Студия «Протон», www.proton-stubio.ru

Главный редактор Владимир Высоцкий

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, которые участвовали в подготовке номера:

НИЖНИЙ НОВГОРОД
Анатолий Зубашев
Александр Углов
Алексей Федотов
Анна Кузнецова
Галина Бородина
Евгений Елизаров
Евгения Сафонова
Екатерина Вострышева
Екатерина Степанищева
Екатерина Ульянова
Елена Маркина
Илья Навдаев
Инна Камзолова
Ирина Пивикова
Константин Новиков
Людмила Тимофеева
Мария Милишникова
Михаил Маковей
Михаил Петров
Наталья Муравьева
Наталья Поваренкова
Оксана Пешехонова
Олеся Аристова
Ольга Зудилина
Ольга Мельникова
Юлия Кузнецова
Юлия Шебалкина

ВОЛГОГРАД
Александр Камакшин
Анастасия Швыдкая
Анна Радченко
Оксана Чернышева
Ольга Гребнева
Ольга Медведева
Сергей Киселев
Юлия Куликова

АСТРАХАНЬ
Мария Консманова
Елена Кукушкина

САРАТОВ
Анна Сафронова
Наталья Щербина

ИВАНОВО
Анна Бондина
Дмитрий Сафронов
Иван Лукьянов

АГАТ. МЫ ВМЕСТЕ