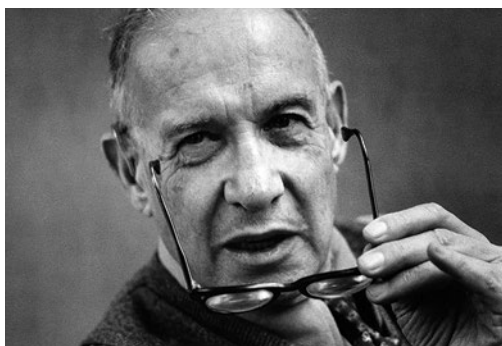




АГАТ. МЫ ВМЕСТЕ

Корпоративный журнал
для сотрудников ГК «АГАТ»

№14/ЛЕТО



Руководители прошлого умели приказывать.
Руководители будущего научатся спрашивать.
Питер Друкер



Мы создаем пространство вокруг себя для своей реализации, и в него мы вовлекаем всех, кому это созвучно. Понимая себя, вы понимаете клиента. Ваш клиент — ваше отражение. Идеальный клиент — тот, с кем вы развиваетесь, тот, кому созвучны ваши смыслы, и ваш язык ему понятен.
Елена Ачкасова

Настоящий предприниматель — исполнитель, не мечтатель.

Нолан Бушнелл



Каждый из нас предприниматель. Единственные навыки, которые вам необходимы, чтобы стать предпринимателем: способность терпеть неудачи, способность генерировать идеи, умение продать эти идеи, способность реализовать эти идеи и способность быть настойчивым, чтобы несмотря на свои ошибки, учиться и двигаться дальше к следующему приключению.
Джеймс Алтачер



Что делают предприниматели? Первое — они видят проблему. Большинство людей не хотят видеть проблемы... Как только вы увидите проблему, вы найдете ответ.
Билл Дрейтон

Предприниматель — это не должность. Это состояние ума людей, которые хотят изменить будущее.
Гай Кавасаки



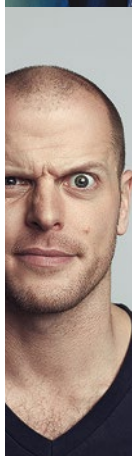
Все люди являются предпринимателями не потому, что они должны создавать компании, а потому, что воля к созиданию закодирована в человеческой ДНК.

Рид Хоффман



Не бойтесь совершать ошибки, не бойтесь экспериментировать, не бойтесь много работать. Возможно, у вас ничего не получится, возможно, обстоятельства будут сильнее вас, но потом, если вы не станете пробовать, вам будет горько и обидно за то, что вы не попробовали.

Евгений Касперский



Звезды никогда не сойдутся, и светофоры жизни никогда не будут зелеными одновременно. Вселенная не сговаривается против вас, но и не старается выровнять кегли. Условия никогда не бывают идеальными. «Когда-нибудь» — это болезнь, которая унесет ваши мечты в могилу. Списки за и против так же плохи. Если это важно для вас, и вы хотите сделать это «в конце концов», просто сделайте это и корректируйте курс по пути.
Тим Феррис



Предприниматель не должен считать неудачу отрицательным опытом: это просто участок на обучающей кривой.
Ричард Брэнсон

Рисковать, вопреки мнению большинства, если знаешь, что это нужно клиентам.

Татьяна Бакальчук



Последние 10%, необходимые для запуска чего-либо, требуют столько же энергии, сколько и первые 90%.

Роб Калин



Дорогие друзья!

Пока мы готовили этот выпуск журнала «АГАТ. Мы вместе», компания стала другой. Мир вокруг стал иным. Кризисная ситуация и санкции вокруг России повлияли на целые отрасли производства и бизнеса, но они же дали понять, что это не повод отказываться от наших целей, а новая возможность совершить очередной рывок, сделать в сегодняшней ситуации все возможное, чтобы мы продолжали развиваться на максимальных оборотах.

Так, если приостанавливается поставка и сборка некоторых автомобилей в России, на смену им на рынок выходят новые бренды. Компания пристально следит за ситуацией и активно работает над тем, чтобы переформатировать портфель брендов в сторону тех, которые будут присутствовать в нашей стране даже в это время.

Наша основная задача сегодня — использовать ситуацию в своих интересах, наращивать представленность «АГАТ» и в других направлениях — таких как информационные технологии. Мы также планируем закрепиться в сельском хозяйстве, причем здесь мы планируем стать надежным поставщиком масличных, бобовых и зерновых культур. Все это может дать нашей компании преимущество для развития и обеспечить стабильный рост.

Но главное — КТО сможет обеспечить этот стабильный рост. Сама ситуация показывает, что мы можем опереться на сотрудников с проактивной позицией, умеющих адаптироваться и преодолевать сложности, желающих достигать и реализовываться во все времена, — то есть на предпринимателей внутри компании. Именно такие люди и предпринимательские команды могут обеспечивать устойчивое развитие в самых непредсказуемых условиях.

Теме внутреннего предпринимательства мы посвятили данный номер нашего корпоративного журнала. Кто такой внутренний предприниматель? Как он мыслит и как действует? Как им стать? Ответы на эти и другие вопросы вы найдете на страницах этого выпуска, а еще познакомитесь с яркой личностью из мира футбола, который показывает пример руководства командой, узнаете поближе своих коллег и научитесь поддерживать свой энергетический баланс.

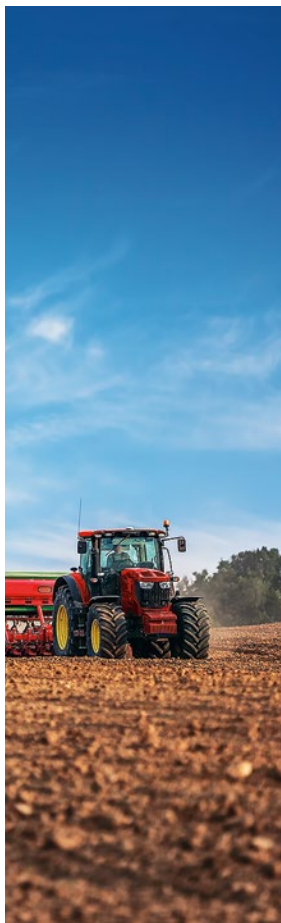
Настраиваемся на дальнейшее развитие и приятного вам чтения!

С уважением,
Иван Мамочкин

В ЭТОМ НОМЕРЕ «АГАТ. МЫ ВМЕСТЕ»

04

СОЗДАЕМ
НОВОСТИ



12

ЗРИМ
В КОРЕНЬ



Наше особое назначение
в бизнесе → 12

20

ВОСХИЩАЕМСЯ



Тренер, который заставляет
понимать, или Как управлять
командами. Правила Хосепа
Гвардиолы → 20

30

РАБОТАЕМ
ПО-НОВОМУ



Процесс продаж «АГАТ»:
от техник к единой
системе → 30
CRM 3.0 и ее команда → 34

38

ЗНАКОМИМСЯ
С ЛУЧШИМИ



Анатолий Голубев: «Услышать
не то, что говорит клиент, а что
подразумевает» → 38

Представитель клиента
в сервисе → 42

Законы Ома ему очень знакомы,
с такими мастерами моря
по колено → 46

Виталий Зырянов:
«Автомобиль — механизм
не простой. В нем интересно
всё!» → 50

Специалист по телепортации
искренности → 54

Сергей Самарин: «Дорога
зовёт» → 58

62

УЧИМСЯ

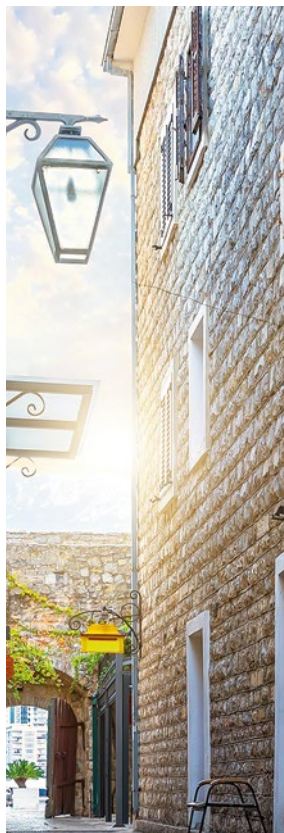


Искусство задавать вопросы → 62

Осознанное управление — путь к результату → 63

64

ОТКРЫВАЕМ НОВЫЕ ГОРИЗОНТЫ



Черногория. Рай на побережье Адриатики → 64

72

БУДЕМ ЗДОРОВЫ



Заряжаемся по полной → 72

76

ЗАЖИГАЕМ



Два смешных и умника: как развиваются наши аккаунты в социальных сетях → 76

78

С МАЛЕНЬКИМИ ЧИТАТЕЛЯМИ



82

ЧИТАЕМ КНИГИ



УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ В НЕУСТОЙЧИВЫЕ ВРЕМЕНА

Период 2020–2022 точно запомнится нам надолго. Пандемия COVID-19, кризис на Украине и санкции против России повлияли практически на всё и на всех. Залогом экономического успеха ГК «АГАТ» в такой ситуации становится максимально быстрая реакция на внешние изменения и предвосхищающие шаги по обеспечению устойчивости компании. Для продолжения стабильного развития мы сфокусировались сразу на нескольких направлениях: активном перестроении портфеля дилерских брендов, добавлении в актив компании новой услуги по подписке на автомобили, усилении нашего логистического и IT-направления, а также на входе в совершенно новую для нас сферу — сельское хозяйство.

Рассказываем обо всем подробно в новостях, которые мы с вами создаем вместе.



НОВЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ

СЕЛЬСКОЕ ХОЗЯЙСТВО

Летом 2021 года в компании «АГАТ» дан старт совершенно новому для нас направлению — сельскому хозяйству с земельным фондом общей площадью 38 111 га в Нижегородской области.

Сегодня в составе холдинга четыре агро-комплекса: в Сеченове, Бутурлино, Перевозе и Починках. Первые посевы озимой пшеницы произведены еще осенью 2021 года, а весной 2022 года началась посевная кампания масличных, бобовых и зерновых культур.

Надо отметить, что в агро-направлении планируется не только выращивание товарного зерна и плодов, но и селекция растений — семеноводство. Оно основано на инновационных технологиях, профессиональном оборудовании и, конечно, на научном подходе.

Такой системный подход позволяет снизить зависимость от поставщиков семян и обеспечивать будущие посевы качественным материалом.

Как мы видим, наша компания и в новом

направлении — сельском хозяйстве — основывается на своих базисах — технологичности, рентабельности и клиентоориентированности.

НЕЖЕЛЕЗНЫЕ КОНИ

Вместе с железными конями в ГК «АГАТ» теперь появились кони настоящие. В рамках развития сельскохозяйственного направления в начале 2022 года компания приобрела агроплеменной конезавод «Перевозский» в Нижегородской области.

Разведение лошадей — это необычный и интересный вид животноводства, но вместе с тем трудоемкий бизнес, требующий специальных знаний и опыта. И мы рады, что команда Перевозского конезавода перешла в ГК «АГАТ» в полном составе опытных профессионалов.

Надо сказать, что Перевозский конезавод — это предприятие с богатой историей, которая началась еще в середине XIX века. Уже тогда он специализировался на разведении тяжеловозов и орловских рысаков. Эти породы лошадей считаются лучшими в нашей стране. Их селекция продолжится, а сам конезавод станет современной площадкой для инноваций.

Разведение лошадей является сегодня одним из наиболее перспективных видов бизнеса в России, так как конкуренция в нём мала. Мы желаем новому направлению успешного развития и быть всегда на коне!



НОВЫЕ БРЕНДЫ И НОВЫЕ ДИЛЕРСКИЕ ЦЕНТРЫ ГК «АГАТ»

Наша компания делает все возможное, чтобы продолжать свое развитие даже в самые непростые периоды, ведь вызовы времени открывают перед нами новые возможности. Важно их увидеть и взять в работу. Именно поэтому в ассортиментном портфеле появляются новые бренды и открываются новые дилерские центры. Предлагаем вам их краткий обзор.

GEELY, CHERY, EXEED, Haval

Интерес ГК «АГАТ» к китайскому автопрому не случаен: продажи автомобилей марок GEELY, CHERY, EXEED и Haval растут на сотни процентов в год, демонстрируя потребительский спрос на умные, технологичные и экономичные автомобили. На автомобили данных брендов «пересаживается» не только молодое поколение, но и люди зрелого возраста, еще недавно ценившие BMW и Infiniti. Помимо интересного дизайнерского решения, автолюбители отмечают у представителей китайского автопрома отличные ходовые качества, надежные двигатели и экономичность содержания и обслуживания. Если свести все достоинства автомобилей китайских брендов к одной фразе, то звучать она будет так: «Практичные, надежные автомобили, преодолевающие любые дороги».

Но нашу компанию привлек не только потребительский спрос на автомобили, но и философия китайских автомобильных брендов. GEELY, CHERY, EXEED и Haval исповедуют принцип «главный — это клиент» и работают по стандартам люксовых европейских брендов. Это значит, что автозаводы не только отвечают за качество своей продукции на начальном этапе, но делают все для надежного и качественного сервисного обслуживания автомобилей дилерами. Если говорить детально, то обеспечивают своевременную поставку запасных частей, помогают в обучении и переобучении персонала и уделяют много внимания деталям в клиентском обслуживании. Еще одна привлекательная сторона китайских брендов — их инвестиции в «зеленые» технологии в отраслевом секторе и стремление изменить автомобильный мир к лучшему.

Бренд	Марки автомобилей	Производство / сборка автомобилей
GEELY	GEELY ATLAS GEELY COOLRAY GEELY TUGELLA GEELY ATLAS PRO	Завод «БелДжи» в Белоруссии
CHERY	CHERY TIGGO 8 PRO CHERY TIGGO 8 CHERY TIGGO 7 PRO CHERY TIGGO 4	Завод в г. Уху в Китае
EXEED	EXEED LX EXEED TXL EXEED VX	Завод в г. Уху в Китае
HAVAL	HAVAL JOLION HAVAL F7 HAVAL F7x HAVAL H9 GWM POER GWM Wingle 7	Завод Haval в Тульской области

Надо заметить, что и сами китайские автопроизводители с высокой клиентоориентированностью щепетильно относятся к выбору автодилеров. Им важно, чтобы их автомобили продавали компании и люди с такой же жизненной и бизнес-позицией. Приятно осознавать, что философия ГК «АГАТ» на сто процентов совпадает с философией китайских автопроизводителей. Взаимный интерес активно перерастает в плодотворное сотрудничество! ▶





HAVAL, GEELY, CHERY В САРАНСКЕ

В конце 2021 года в Саранске открылся дилерский центр Haval, а в начале 2022 года автосалоны GEELY и CHERY. Новые дилерские центры и единая сервисная зона располагаются по адресу: ул. Пролетарская, 142. Можно сказать, что под эгидой нашей компании здесь начал работу мегамолл китайских брендов — настоящий China Town (этот грандиозный проект наши коллеги так и называют между собой). Заметим, что «АГАТ» первым в Саранске открыл дилерские центры китайских брендов. Ближайший конкурент на сегодня находится в ста сорока километрах, в городе Пенза, и это отличное преимущество! Также на Пролетарской, 142 организована большая региональная площадка автомобилей с пробегом.



GEELY, CHERY, EXEED В КИРОВЕ

В 2021 году в Кирове открылись дилерские центры GEELY, CHERY и EXEED по адресу: ул. Производственная, 24Б. Перед открытием была проведена серьезная подготовительная работа, а в команду ГК «АГАТ» вошли молодые амбициозные сотрудники. Команду автосалона возглавил Владислав Гришин, участник Золотого Кадрового резерва, ранее занимавший должность руководителя отдела продаж дилерского центра ГАЗ (Нижний Новгород).



GEELY И EXEED В ЯРОСЛАВЛЕ

Осенью 2021 года в Ярославле открылся автосалон GEELY, а весной следующего года — дилерский центр EXEED. Многофункциональный дилерский центр располагается на ул. Магистральной, д. 4.

«АГАТ» в Ярославле — это единственный представитель китайского бренда, поэтому конкурировать здесь приходится уже с опытными игроками ярославского рынка — представителями различных автомобильных брендов.



GEELY И Haval В НИЖНЕМ НОВГОРОДЕ

В конце 2021 года открылся дилерский центр GEELY. Он занял помещение бывшего ДЦ MITSUBISHI на улице Зеленой, д. 70. Вся команда дилерского центра переквалифицировалась на автомобили нового бренда. Особенно ответственным переход стал для коллег из сервисного центра. Здесь собрались талантливые мастера своего дела, для которых обслуживание автомобилей — не просто точка приложения профессиональных усилий, но и высокий уровень постоянного развития. Поэтому освоение технологических особенностей марки GEELY для них стал еще одним шагом на пути совершенствования своих знаний и навыков.

Первый дилерский центр в ГК «АГАТ» по продаже автомобилей марки Haval был открыт в Нижнем Новгороде на Московском шоссе 294Д осенью 2020 года. Конкурентов по продаже автомобилей Haval в Нижнем Новгороде два. И это обстоятельство только разжигает в нас страсть к победе. Уверены, что соединив яркие возможности китайской марки с опытом и авторитетом нашей компании, мы достигнем отличных результатов.

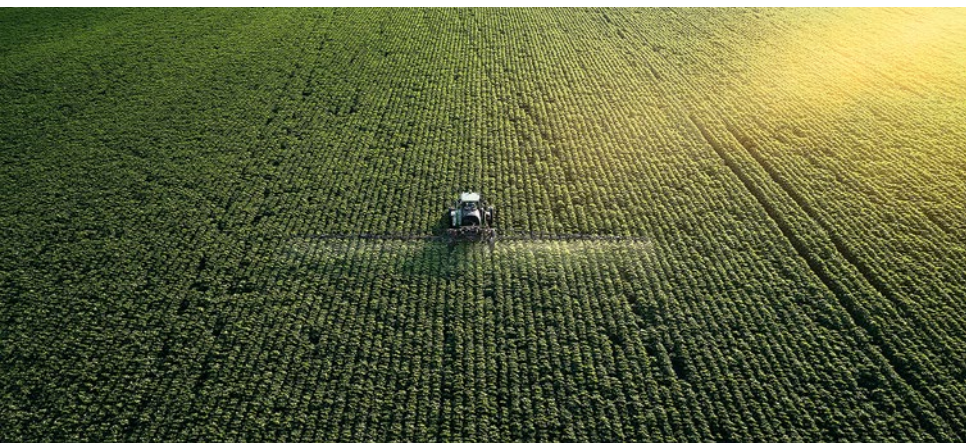
БЕЛОРУССКАЯ ТЕХНИКА В «АГАТ»

Спешим сообщить, что нашей компанией заключены соглашения с крупнейшими производителями сельскохозяйственной и промышленной техники республики Беларусь — компанией «БобруйскАгроМаш» и Минским автомобильным заводом (МАЗ).

Справка: Машинная продукция сельскохозяйственного холдинга «БобруйскАгроМаш» (работает с 1974 года) и завода МАЗ (работает с 1958 года) поставляется в 45 стран мира. Номенклатура завода МАЗ насчитывает до 400 комплектаций и модификаций техники, завод «БобруйскАгроМаш» производит порядка 100 видов сельскохозяйственных машин.

В мае 2022 года подписано дилерское соглашение с ОАО «Управляющая компания холдинга «БобруйскАгроМаш» (республика Беларусь). Такое же соглашение заключено и с ОАО «Управляющая компания холдинга БЕЛАВТОМАЗ» (производит грузовую, строительную, прицепную технику повышенной проходимости и автобусы). Директором нового дилерского центра станет Сергей Панков.

Для реализации дилерских соглашений с белорусами «АГАТ» построит специализированный дилерский центр с зоной сервисного обслуживания и постоянной выставкой машин. Пока такая площадка будет работать на улице Ларина в Нижнем Новгороде, затем она будет базироваться в деревне Опалиха в 15 км от Нижнего Новгорода, где уже начались строительные работы. Добавим, что официальный сервисный центр холдинга «БобруйскАгроМаш» и автозавода МАЗ в Нижегородском регионе организуется впервые! Весь проект позволит создать до 100 новых рабочих мест.



HAVAL В ВОЛГОГРАДЕ

Дилерский центр Haval ГК «АГАТ» в Волгограде открылся весной 2021 года. Он работает в Дзержинском районе на проезде Тайшетском, д. 4. Уже с первых дней в новом автосалоне стали продавать и выдавать автомобили клиентам: китайский бренд и высокий уровень обслуживания привлекли внимание и интерес волгоградцев. И это в условиях наличия в городе конкурирующего автосалона марки. На этот счет наши коллеги говорят: «Делить рынок мы не намерены. Мы намерены его завоевать!»



GENESIS В НИЖНЕМ НОВГОРОДЕ

В сентябре 2021 года открылся дилерский центр Genesis. В Афоново на ул. Магистральной, 137Б, в особом пространстве, выполненном в современной стилистике, площадью 790 м² создан уникальный мир будущего — мир, в котором главные приоритеты отданы экологичности, минимализму, инновационности. Открытие нового дилерского центра уникально еще и потому, что это третий в Российской Федерации и мире центр в эксклюзивном формате совмещения шоу-рума и сервисного центра. Что еще раз подчеркивает приверженность бренда к стремлению менять жизнь своих клиентов к лучшему и предлагать максимально удобные варианты сотрудничества. Новый формат дилерского центра потребовал от команды бросить серьезный вызов современному рынку и выйти на высочайший уровень обслуживания клиентов премиального бренда.



«АГАТ» В КРАСНОЯРСКЕ

В конце 2021 года ГК АГАТ вышла на рынок Красноярска, расширив ассортиментный портфель автомобильных брендов. Дилерские центры PORSCHE, BENTLEY, CHERY и EXEED уже работают по стандартам нашей компании. В скором времени планируется открытие ДЦ GENESIS.

Важно, что частью команды «АГАТ» стали опытные специалисты, которые знают все тонкости работы с премиальным сегментом. Клиенты данных брендов — люди активные, которые ценят в автомобилях комфорт и технологичность, и, конечно, высокий уровень общения. И в характере у наших коллег — особенная целеустремленность, подкрепленная сибирской стойкостью. Они не только выстраивают свою работу по-новому, по стандартам «АГАТ», но и знакомят коллег с новым сибирским миром. ►



РАСТЕМ В ПЕРЕВОЗКАХ И ЛОГИСТИКЕ

ВТОРАЯ ТРАНСПОРТНАЯ КОМПАНИЯ ОТКРЫЛАСЬ В ГК «АГАТ». МЕСТО ДИСЛОКАЦИИ — САНКТ-ПЕТЕРБУРГ.

Новая локация выбрана неслучайно: здесь находятся огромный порт и таможенный терминал, через которые в Россию поступают автомобили зарубежного производства, и завод по сборке автомобилей Toyota. То есть это отправная российская точка для большинства автомобилей. Новое транспортное подразделение оснащено офисными помещениями и большим ремонтным парком. На службе у нового подразделения будут 150 автобусов. Причем среди них будут и закрытые автобусы, которые предназначены для премиум-автомобилей. А самое главное — наша команда стала на 150 коллег больше! Помимо автоперевозок планируется развитие и других видов услуг: ж/д перевозки, складская логистика и портовые услуги.

НОВЫЕ РАЗРАБОТКИ

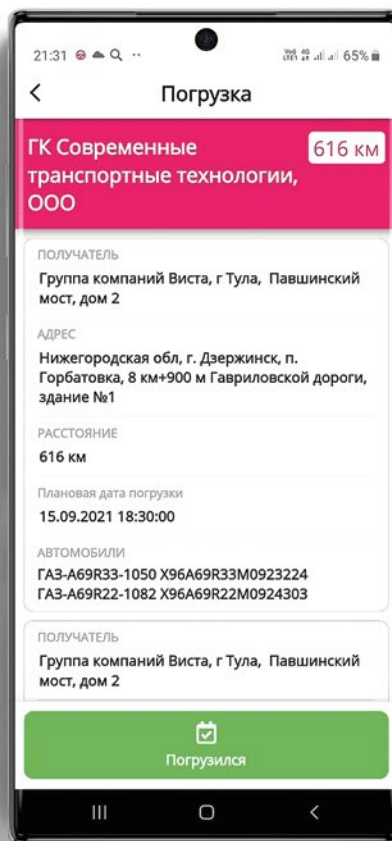
Инновации закладывают твердую основу для развития. Благодаря им ускоряются и упрощаются процессы в нашей компании, а значит высвобождаются ресурсы для освоения новых профессиональных направлений. Добавляем в наш обзор некоторые из разработок наших коллег.

AGAT DRIVER

Для водителей ГК «АГАТ» создано мобильное приложение AGAT DRIVER. Разработали его для водителей «Агат-Логистик» сотрудники IT-отдела компании. Они стремились оптимизировать бизнес-процессы, упростить коммуникацию водителей в рейсе с отделом логистики и обеспечить поддержку на дороге.

Теперь водители через приложение «видят» коллег на трассе в радиусе 200 километров, могут выбрать заправку на расстоянии 300–500 километров от места положения автобуса, создать запрос на сервис, мойку и ремонт, сообщить о дорожном происшествии, отметить погрузку, разгрузку и получить новое задание. И все это, не выходя из автомобиля!

Приложение AGAT DRIVER считает количество перевезенных автомобилей, пройденное за текущий рейс расстояние, отмечает число выполненных заданий. И каждый водитель может посмотреть в отдельной вкладке свою персональную информацию и понять, как выглядит его рабочий хронометраж, сколько рейсов ему еще необходимо совершить в текущем месяце, получить подробную информацию, выбрать и принять новое задание в работу.

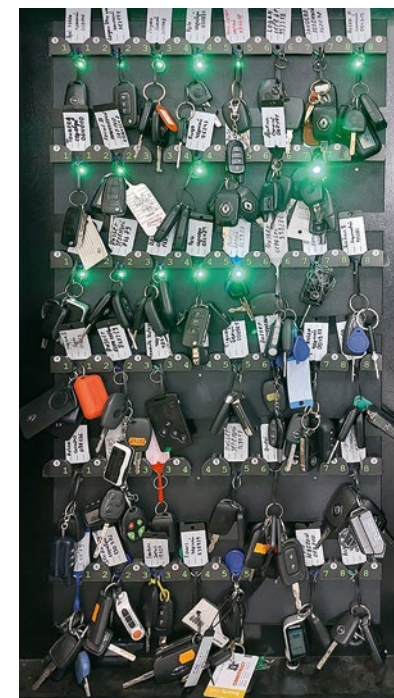
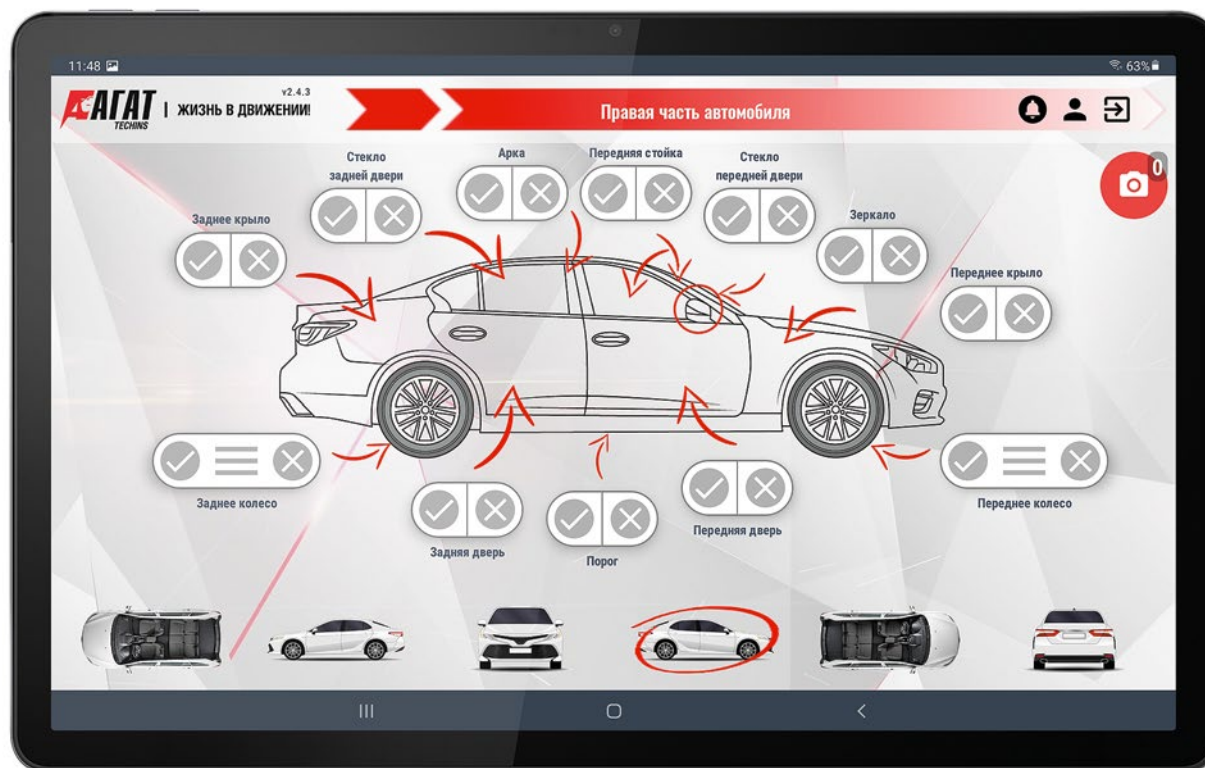


AGAT TECHINS

Новое приложение Agat Techins для экспертного осмотра и фиксации состояния автомобилей с пробегом разработали специалисты IT-подразделения. Новая разработка сменила устаревшую и не совсем удобную стороннюю программу, которой пользовались в ГК «АГАТ» на протяжении ряда лет. Нас не устраивали затраты на оплату лицензии за каждого пользователя, длительный процесс устранения ошибок в работе приложения и отсутствие оперативной информационной поддержки со стороны разработчиков.

Наши коллеги взяли сильные стороны старой программы и дополнили ее современным и востребованным функционалом. Теперь у специалистов по осмотру и оценке автомобилей с пробегом нашей компании появилась возможность оперативно вносить все нужные данные по состоянию кузова, колес, салона, ходовой части автомобиля с пробегом и одновременно

производить фотофиксацию повреждений. В приложении также указываются основные характеристики, комплектация и дополнительное оборудование. Устанавливается фирменное приложение Agat Techins на рабочие планшеты после получения специального доступа, который оформляется через систему управления GANDIVA. Работает новое приложение на операционной системе Android и полностью интегрировано с 1С. Результаты осмотра автомобилей с пробегом сначала формируются в приложении, затем публикуются на сервере и подгружаются в программу. При необходимости уже отправленную на сервер информацию можно отредактировать. Так информация по осмотру каждого автомобиля находится и в приложении, и в программе 1С в актуальном состоянии.



КЛЮЧЕВОЙ ВОПРОС ДЛЯ TRADE-IN

Для площадок Автомобилей с пробегом наши коллеги из IT-отдела разработали автоматизированную систему хранения ключей для автомобилей. Это сейфовые шкафы, где ключи располагаются на своих местах с персональными номерами. Фишка в том, что у каждого ключа имеется специальный брелок, который отслеживает расположение ключа и передает данные в автоматизированную систему, а на рабочем столе компьютера можно узнать, кто взял ключи, когда и где они находятся в данный момент.

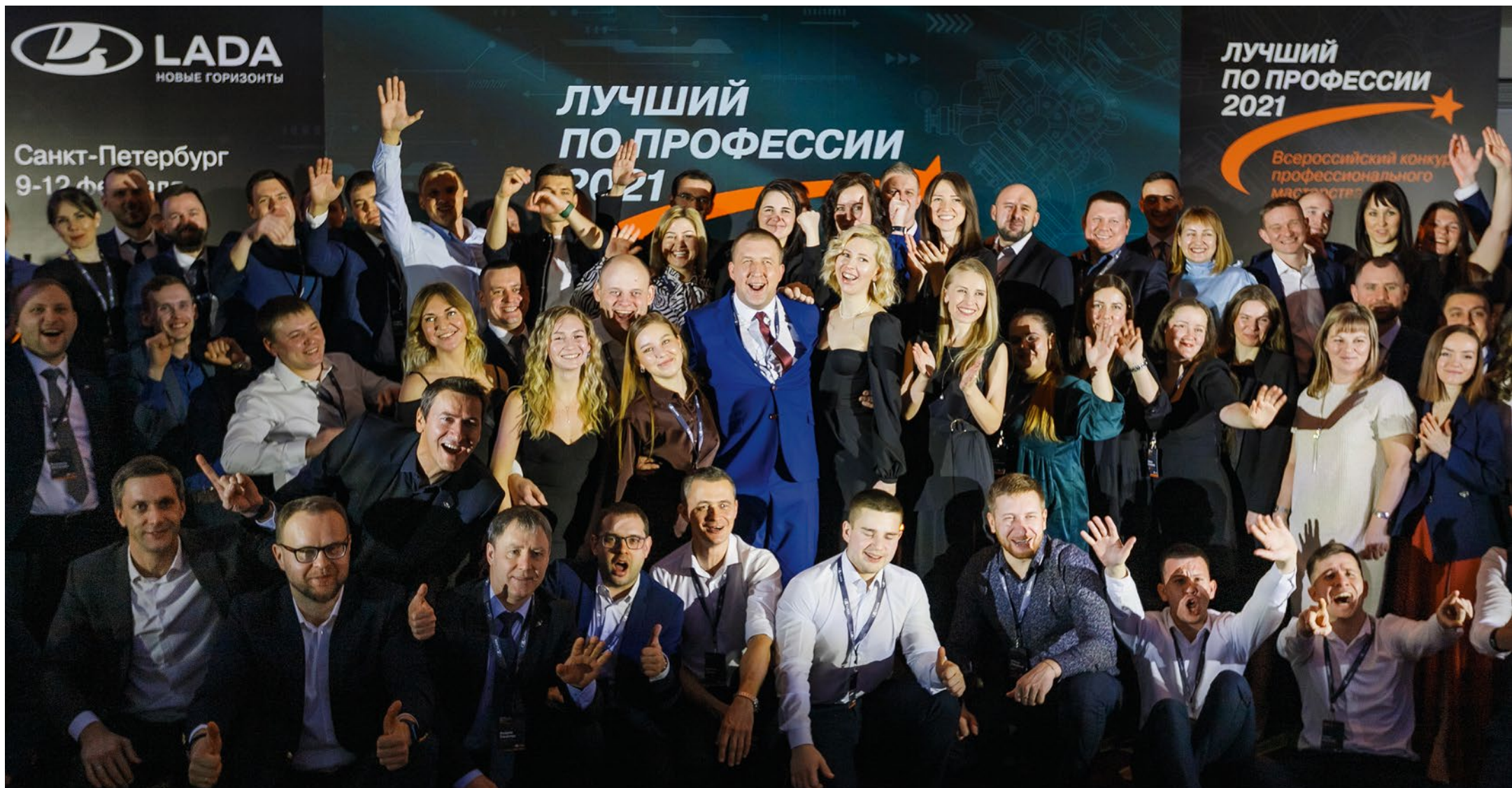
Также с помощью брелока можно перейти на интернет-страницу автомобиля, стоит только поднести брелок к смартфону. ►

СТАНОВИМСЯ ЛУЧШЕ

ЗОЛОТО LADA В ВОЛГОГРАДЕ!

Зимой 2022 года прошел конкурс профессионального мастерства среди сотрудников дилерской сети LADA. Двое наших волгоградских коллег из ДЦ LADA на Ленина вошли в число лидеров — это сервисный консультант Павел Миронов и руководитель направления сервисного обслуживания Андрей Крупенников.

Конкурс на звание лучших специалистов дилерской сети LADA АВТОВАЗ проводил по 8 должностным номинациям: на старт вышли больше 2800 сотрудников со всей России. Традиционные отборочные туры велись в режиме онлайн и по видеосвязи. А вот финал конкурса состоялся 11 и 12 февраля в г. Санкт-Петербурге очно. К этому этапу смогли подойти лишь 80 профессионалов. И вот — наша победа! Золото бренда LADA у Андрея Крупенникова, четвертым в номинации «Сервисный консультант» стал Павел Миронов. Залогом успеха наших коллег стала сильная внутренняя мотивация, опыт и командный дух!



ДЦ HYUNDAI АГАТ НА ПРОСПЕКТЕ ЛЕНИНА В ВОЛГОГРАДЕ ПРИЗНАН ЛУЧШИМ ДИЛЕРОМ БРЕНДА ПО КЛИЕНТСКОМУ СЕРВИСУ

Компания «Хёнде Мотор СНГ» подвела итоги работы дилерской сети за 2020 год и определила лучших её представителей. Лауреатами премии Hyundai стали 32 компании в 14 номинациях. Дилерский центр Hyundai АГАТ на пр. Ленина получил награду «Лучший дилер по клиентскому сервису». Заслужить признание и высокую оценку дистрибьютора

волгоградцам помогли отличный уровень сервиса и клиентоориентированность. Директор дилерского центра Андрей Елисеев так оценивает получение награды: «Мы благодарим наших клиентов за доверие, и, конечно, эта награда показывает нашу сплоченную работу, стремление каждого достичь выдающихся результатов. Спасибо, коллеги!»



НОВОЕ МЕСТО ВСТРЕЧИ С КОЛЛЕГАМИ

В ГК «АГАТ» начал работу внутрикорпоративный Telegram-канал для сотрудников. Здесь мы публикуем новости, интересные материалы, обсуждаем насущные вопросы, а также проводим конкурсы и викторины.

Подписаться на Telegram-канал «АГАТ. Мы вместе» можно как со своего смартфона, так и с рабочего компьютера. Сканируйте QR-код и присоединяйтесь! 

НАШЕ ОСОБОЕ НАЗНАЧЕНИЕ В БИЗНЕСЕ

Раньше считалось, что мыслить как предприниматели, могут только бизнесмены, владельцы собственного дела. Теперь становится понятно, что это искусство — не роскошь избранных, а реальный навык всех, кто относится к своей работе с энтузиазмом. Предпринимательское мышление помогает соответствовать бизнес-реалиям и быть в них успешными.

Давайте разбираться вместе: человек, который мыслит по-предпринимательски — какой он? Что особенного в нем? Чем его способ мышления отличается от обычного? Можно ли его освоить?



МНЕ БЫ В НЕБО

Человека, который мыслит как предприниматель, можно сравнить с парашютистом. Многие думают, что он рискует жизнью, потому что любит опасность. Но парашютист делает это, потому что очень хочет летать. Он готов пойти на риск и управлять им, чтобы оказаться там, где он хочет, — в небе.

То есть у него есть стремление — потребность что-то получить, наладить, найти, попробовать или создать. Эта потребность гложет его изнутри и заставляет действовать. Это можно назвать предпринимательской тревогой, но стремление — это конкретная мечта, умноженная на желание. Именно поэтому человек с предпринимательским мышлением будет действовать.

Так, сотрудник, убеждающий IT-отдел создать новое приложение для своей компании, чтобы сделать обслуживание клиентов более персонифицированным, действует как предприниматель. Сотрудник, обнаружив ошибку работы процесса, предлагает способ ее исправления, действует как предприниматель. Такие сотрудники становятся внутренними предпринимателями для компании и помогают решать проблемы клиентов и коллег, дают им новые возможности, которых у них раньше не было. Они стремятся создать значимый продукт или серьезно усовершенствовать уже работающие в компании процессы. Они подходят по-предпринимательски к ежедневным профессиональным обязанностям, создают стартапы, новые продукты, услуги, проекты и решения внутри компании, причем делают это в условиях неопределенности. ►

» **ОН ГОТОВ ПОЙТИ НА РИСК И УПРАВЛЯТЬ ИМ, ЧТОБЫ ОКАЗАТЬСЯ ТАМ, ГДЕ ОН ХОЧЕТ, — В НЕБЕ.**



ВСЕ МЕЧТАЮТ И ГОВОРЯТ, А ЛЮДИ С ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКИМ МЫШЛЕНИЕМ ДЕЛАЮТ!

Компания Rackspace стала очень успешной, предоставляя услуги управляемого хостинга, сдавая в аренду вычислительное пространство на серверах, которые она устанавливает и обслуживает. Но все начиналось не с этого.

Кстати, термина «управляемый хостинг» не существовало, пока в конце 90-х не возникла Rackspace. Компания предоставляла IT-услуги — точнее, три друга из колледжа Сан-Антонио занимались монтировать компьютерные сети для местных организаций и таким образом зарабатывали немного денег.

Подрабатывая, ребята могли общаться с разными клиентами и случайно обнаружили нереализованную потребность: компании нуждались в дополнительной вычислительной мощности, но не всегда могли нанять IT-персонал или создать собственный центр обработки данных. Клиенты стали интересоваться, не могли бы ребята помочь им решить эту проблему. И друзья поняли, что если смогут установить и обеспечить работу стойки с серверами и будут сдавать клиентам в аренду необходимую им мощность обработки данных, они получат деньги за эту услугу.

» **ПО СТАТИСТИКЕ, В СРЕДНЕМ 5% ЛЮДЕЙ ОБЛАДАЮТ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКИМ МЫШЛЕНИЕМ, ТАКИМ ОБРАЗОМ В ГК «АГАТ» ЕСТЬ ОКОЛО 300 ВНУТРЕННИХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ, НО МЫ ВЕРИМ, ЧТО ИХ НА САМОМ ДЕЛЕ БОЛЬШЕ! ВЕДЬ КАЖДЫЙ ИЗ НАС ЗНАЕТ ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ И БОЛИ И, КАК СЛЕДСТВИЕ, МОЖЕТ ПРЕДЛОЖИТЬ НОВЫЕ ТОЧКИ РОСТА КОМПАНИИ**

Пару лет назад Алексей Моисеенков читал курс в МФТИ «Как сделать свой стартап». Его революционные идеи о том, что строить бизнес нужно чутьем, предлагать рынку не только решения, «снимающие боли клиентов», но и те, которые развивают рынок, воспринимались слушателями с сомнениями. Ровно до момента, пока Алексей не превратил шуточные картинки из презентации выпускной работы своего студента в успешный бизнес-продукт.

Всего за два месяца с вложениями «в рамках зарплат» он вместе с компанией единомышленников создал приложение Prisma для оформления фотографий в стиле картин художников. Этот стартап признали одним из лучших в прошлом году: приложение оказалось самым скачиваемым. Весь проект Моисеенкова инвесторы оценили в сумму более 10 миллионов долларов, вложил деньги в развитие проекта и основной работодатель Алексея на тот момент — Mail.Ru Group. Так появилась компания Prisma Labs, она выпускает инструменты для портирования визуальных эффектов и компьютерного зрения на мобильные устройства. Активная пользовательская база этой российской компании насчитывает до 10 миллионов пользователей.

«Истории успеха, которые сработали в других проектах, скорее всего не сработают у тебя, — говорит Алексей. — В тех случаях было уникальное сочетание условий, людей, денег и состояние рынка, которое завтра уже не работает. Изучать кейсы других компаний обязательно нужно, это позволяет расширить кругозор и изучить их опыт. Но это ни в коем случае не руководство к их применению. Кейс из 2015 года, скорее всего, уже не работает, но оттуда можно почерпнуть интересные методы работы, которые в дальнейшем могут принести пользу».



» **БЕЗ ЕДИНОЙ МАШИНЫ
В ПАРКЕ ЗА СЧИТАНЫЕ
ГОДЫ UBER СТАЛ
КРУПНЕЙШИМ
ОПЕРАТОРОМ ТАКСИ
В МИРЕ, А ИМЯ
КОМПАНИИ ЛЕГЛО
В ОСНОВУ ПОНЯТИЯ
«УБЕРИЗАЦИЯ» —
ПРОЦЕССА ЗАМЕНЫ
ЖИВЫХ ПОСРЕДНИКОВ
ЦИФРОВЫМИ
ПЛАТФОРМАМИ.**

СПЕЦНАЗ ДЛЯ БИЗНЕСА

Сегодня внутренние предприниматели начинают играть все большую роль в управлении компании. Их можно сравнить с отрядами спецназа в армии: они точно и быстро решают задачи, реализуют идеи и способствуют серьезной прибыли. Они работают над проектами, исполняя одновременно множество профессиональных ролей, они кипят, пробуют, что-то меняют и дорабатывают, рискуют и несут ответственность за свой риск.

В 2008 году Трэвис Каланик и Гарретт Кэмп после международной конференции предпринимателей во Франции больше часа не могли найти свободное такси. Они стояли на площади в центре Парижа и испытывали неприятное чувство беспомощности. Но Каланик и Кэмп не были бы предпринимателями, если бы не посмотрели на ситуацию совершенно с иной стороны — со стороны возможностей. Уже через год партнеры разработали мобильное приложение для поиска свободных такси и частных водителей и создали в Сан-Франциско компанию Uber. Без единой машины в парке за считанные годы Uber стал крупнейшим оператором такси в мире, а имя компании легло в основу понятия «уберизация» — процесса замены живых посредников цифровыми платформами. Появление Uber — следствие особого состояния ума двух людей, их особого мышления, их жажды деятельности, цели усовершенствовать настоящее и получить прибыль. ►



Я Б В ПРЕДПРИНИМАТЕЛИ ПОШЕЛ, ПУСТЬ МЕНЯ НАУЧАТ!

Научиться предпринимательству в учебных заведениях и у наставников невозможно, поэтому всего пять процентов выпускников бизнес-школ становятся предпринимателями. В чем причина? В том, что остальные так и не начинают мыслить, как предприниматели, не взращивают в себе мощную внутреннюю мотивацию, толкающую к действиям, а вместо этого остаются в тени страхов, прячутся за мыслительными программами. Какими? Например, многие думают, что нам что-то дано и что-то не дано судьбой, и убеждены, что вот в этих конкретных условиях невозможно ничего предпринять и лучше даже и не пробовать. А в это время другие люди, не загруженные такими программами или способные побеждать такие вирусные психологические установки, берут, пробуют, предпринимая и получают результат. Они готовы работать в условиях непредсказуемости и оперативно перестраиваться, готовы искать возможности там, где их не видят другие, умеют действовать не по шаблонам.

Правда в том, что никто не знает, что он предприниматель, пока не станет им, пока не примерит на себя его «одежду», пока не начнет мыслить пользой и прибылью, которые можно принести и извлечь. Потому что предприниматель — это не профессия. Это роль, которую можно принять на себя, позиция, которую можно выбрать и занять. А постоянный анализ и работа над собой и своими ошибками — вполне достижимые вещи, освоить их под силу каждому из нас, требуется только желание и актуальная мотивация.

Сами того не замечая, мы с вами каждый день делаем выбор, который отражает наше мышление: какую информацию мы выбираем, как относимся к деньгам и покупкам, как относимся ко времени, информации и общению, какие слова чаще используем. Давайте посмотрим на себя со стороны и проанализируем, в чем мы уже предприниматели, а что для нас зона роста. Выберите, какие высказывания вам ближе — в левом или правом столбце:



ДЕНЬГИ И ВЕЩИ

Больше думаю о том, как потратить.

Слежу за своими затратами.

Если я покупаю что-то для себя — это практически боль.

Всё, что я имею, (квартиру, машину, гаджеты) — моё богатство.

Для получения большего количества денег я ищу новую высокооплачиваемую работу.

Анализирую затраты с такой точки зрения: инвестиция это или нет? Размышляю: «А инвестирую ли я правильно? Выход денег — это инвестиция во что-то большее завтра.

Если я покупаю что-то для себя, то оцениваю, стану ли я ресурснее от этой покупки, пусть даже психологически.

Деньги для меня — это свобода. Любая финансовая трата — потеря свободы, потому что активы требуют расходов на свое содержание, они не богатство, они — обременение, еще одна статья расходов.

Для увеличения доходов буду искать новые источники заработка.

Мне не нужны вещи ради украшения, я подружился со своим внутренним миром, я такой, какой есть — настоящий.

ПЛАНЫ И РЕЗУЛЬТАТЫ

Обычно я строю план на ближайший год. Но часто мои результаты не подпадают под точному учету.

Я — это мой результат. Я живу сегодня так, будто этот результат уже достигнут, то есть убежден в неизбежности его достижения. Можно сказать, что я творю внешнюю реальность внутри себя. В любой момент могу отказаться от своих планов, если неожиданно откроется новая возможность.

ИНФОРМАЦИЯ

Основной источник информации для меня — социальные сети. Они также место развлечения и отдыха.

Не отвлекаюсь на информационный шум, т.к. он не помогает мне в достижении цели. Точно настраиваю входной информационный трафик, отдаю приоритет проверенным источникам и профессиональной информации.

ОШИБКИ

Конечно, из-за ошибок часто расстраиваюсь.

Отношусь к ошибкам как к еще одной инвестиции в себя, ошибки задают позитивное ускорение.

ВРЕМЯ

Я часто не ценю свое время и, не всегда его провожу с пользой.

Я бережливо отношусь ко времени, смотрю на него как на инвестицию. Время — ценнее денег, которых может быть сколько угодно, а времени столько, сколько есть.

РЕЧЬ

Использую глаголы: «удержать, сохранить, поддержать»

Использую глаголы: «развивать, мечтать, создавать»

ПРИВЫЧКИ

Мои привычки — моя изюминка, и я не собираюсь от них отказываться.

Привычки помогают решать задачи и усиливают, или мешают. Меняю привычки под задачи, отказываюсь от старых, вырабатываю новые.

ОБЩЕНИЕ

С большинством людей общаюсь в рамках общепринятых норм. Не отказываюсь от общения даже если занят. Главный мой критерий для подбора окружения — симпатия.

Очень чутко реагирую и жонглирую между тем, что нужно для результата и что хочется. Двигаюсь в русле надо, но в русле своего «надо». От общения капитализируюсь. Считаю, что главная инвестиция — это люди.

**Я МЫСЛЮ
НЕ КАК
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ!!!**

**Я МЫСЛЮ
КАК
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ!!!**

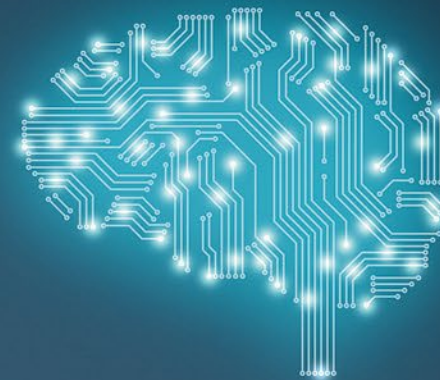
Если результаты заставляют нас задуматься, значит мы уже на верном пути, ведь предпринимательство можно рассматривать не только как навык, которому можно научиться, но и как черты характера, которые можно в себе развить, как особый способ мыслить, который можно освоить. Человек с предпринимательским умом и настроением сам создает свою картину мира — индивидуальную реальность, где все возможно. Он самостоятельно изменяет свои качества, знания, намерения, привычки в сторону нужных ему процессов и сознательно меняет себя. ►

МЫСЛИ КАК ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ, И ТЫ ИМ СТАНЕШЬ!

Одну фирму, выпускающую сельскохозяйственные машины, попросили изготовить механизм для сбора пальмового сока в республике Бангладеш. Высота пальм 20 метров, а сок можно добыть только из надреза у самой кроны. Все способы, которые использовали профессиональные проектировщики, оказались затратными или приводили к гибели растения. Решение подсмотрели у бангладешских крестьян. Те по мере роста маленькой пальмы, пока она не давала сока, делали зарубки на стволе. Дерево от них не погибало, росло спокойно, а на стволе постепенно появлялась готовая лестница. Крестьяне поднимались по ней и добывали до 240 литров сока с одной пальмы.

Причем здесь предпринимательство, спросите вы? А при том, что предпринимательское мышление — это мышление сильное, системное, способное находить простые и изящные решения и конвертировать их в прибыль. Давайте рассмотрим, из чего состоит эта система, и как можно ее развить.

» ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЕ МЫШЛЕНИЕ — ЭТО МЫШЛЕНИЕ СИЛЬНОЕ, СИСТЕМНОЕ, СПОСОБНОЕ НАХОДИТЬ ПРОСТЫЕ И ИЗЯЩНЫЕ РЕШЕНИЯ И КОНВЕРТИРОВАТЬ ИХ В ПРИБЫЛЬ



Знания, умения, навыки предпринимателя	ПРЕДМЕТНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ — знания по предмету своей деятельности и сопутствующим областям	ЛОГИКА — умение анализировать, мысленно выделять части и детали явлений, предметов и процессов, и видеть их относительно предмета в целом	КРЕАТИВ — способность нестандартно воспринимать мир и генерировать принципиально новые идеи, необычные и хорошие решения.	ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ — способность осознавать, понимать, определять как свои особенности и эмоциональные состояния, так и особенности и состояния других людей. Это определяет успешность нашего общения друг с другом.	КРИТИЧЕСКОЕ МЫШЛЕНИЕ — способность анализировать и ставить под сомнение получаемую информацию. И это не критика, это поиск альтернатив.
Как развивать?	Через прикладное образование, профессиональный опыт, изучение иностранных языков, дающих большее понимание мира.	С помощью логических задач, чтения детективов, ведения дискуссий, построения собственных выводов.	Помогут специальные приемы, например, думать сложно о простом и просто о сложном.	Развивается в деловых играх, дискуссиях, часто является результатом жизненного и профессионального опыта.	Через расширение кругозора, получение знаний о разных сторонах жизни, понимание позиций и точек зрения других людей.



Под влиянием мышления формируется наша реальность, и она определяет наш жизненный путь. Получается, выбираешь мышление — выбираешь путь и судьбу! Начав мыслить как предприниматели, мы можем создать вокруг себя новую, еще более успешную действительность.

Какие первые шаги можно сделать уже сейчас, чтобы начать трансформацию:

1 Изучите все бизнес-процессы в компании, не ограничивайтесь только своими задачами и задачами отдела. Настоящие внутренние предприниматели знают все звенья бизнеса — от генерации идей до отработки гарантийных случаев.

2 Анализируйте влияние каждого своего шага на финансовый результат компании.

3 Знакомьтесь с коллегами из других дилерских центров и направлений компании, общайтесь, делитесь информацией, обращайтесь к ним за помощью, обращайтесь к ним за опытом и перенимайте опыт коллег!

» ПОМНИТЕ, ЧТО ДЛЯ ЧЕЛОВЕКА С ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКИМ МЫШЛЕНИЕМ СОЗДАТЬ ЧТО-ТО НОВОЕ — ГОРАЗДО ВАЖНЕЕ, ЧЕМ ПРОСТО ПОЛУЧИТЬ ДЕНЬГИ

Стать внутренним предпринимателем не получится в одночасье, на этом пути возможны возвраты к мышлению стандартному, переживания и разочарования. Помните, что для человека с предпринимательским мышлением создать что-то новое — гораздо важнее, чем просто получить деньги. Но и ответственность при этом выше, хотя ее многие из нас часто стараются избегать. Парадокс в том, что при страхе ответственности «мы все равно за все отвечаем и все равно несем ответственность перед всеми людьми за всех людей и за все происходящее», как говорил Ф. М. Достоевский. Мы боимся совершать ошибки, но если мыслить как предприниматель, то все ошибки сводятся к минимуму, потому что каждое действие предваряет размышление и анализ информации. Как оценить свой уровень ответственности? Лучший показатель — чувство хозяина. Если мы смотрим на дело, которым заняты, как на свое личное, видим, где требуются изменения и доработки, готовы вовлечь в решение новой задачи коллектив дилерского центра, корпоративного офиса или других направлений, значит у нас есть все задатки предпринимательского мышления. Мы не ищем виновных, не указываем, а предлагаем, беремся и делаем. И получаем за это дополнительное вознаграждение. Это и есть наш бизнес, только внутри компании. **Д**

ТРЕНЕР, КОТОРЫЙ
ЗАСТАВЛЯЕТ ПОНИМАТЬ,
или

КАК
УПРАВЛЯТЬ
КОМАНДАМИ.
ПРАВИЛА
ХОСЕПА
ГВАРДИОЛЫ



Футболисты знают, как обидно и горько уходить с поля, так и не забив гол. А каково зрителям? Ведь большинство из них приходит на стадионы в зной, в стужу, в дождь, чтобы своими глазами увидеть самое главное: игрок после многоходовой комбинации ударил по мячу, а вратарь, как ни старался, не смог отразить удар... Гол! Гол, явившийся итогом комбинации, в которой участвовала вся команда. Гол, венчающий футбольную задумку тренеров и исполнителей — игроков.

Попробуйте заменить слово «гол» словом «сделка» или «продажа», а «футболистов» — «менеджерами», и суть от этого не изменится. Футбол и продажи — родственные по своей философии сферы. А образ спортивной победы лучше всего передает суть успешных продаж. Поэтому нашим героем вновь стал тренер. Хосеп Гвардиола. Это он выгнал из команды «Барселона» Рональдиньо и Деку, а ведущими игроками сделал Месси и Иньесту. Главным принципом его игроков стал тотальный контроль мяча и высокий прессинг. Какой командой стали каталонцы, всем известно — лучшей во всем мировом футболе. Вместе со своим наставником команда выиграла 14 трофеев за 4 года! И возникает закономерный вопрос: Как ему это удастся? Как тренер работает с командой? Какими управленческими практиками пользуется? Давайте узнаем вместе.

КТО ТАКОЙ ХОСЕП (ПЕП) ГВАРДИОЛА?

Пресс-портрет

Родился 18 января 1971 года в Каталонии. В 13 лет поступил в футбольную академию ФК «Барселона». В 18 лет стал атакующим полузащитником основного состава испанской команды, затем ее капитаном. Играл за итальянские, египетские, мексиканские команды, за сборные Испании и Каталонии. Шестикратный чемпион Испании, двукратный обладатель Кубка Испании, четыре раза завоевывал Суперкубок Испании, победитель Кубка Европейских Чемпионов, Суперкубка УЕФА. Награжден Трофеем «Браво» и золотой медалью Парламента Каталонии за популяризацию ценностей справедливой игры.

Тренерскую карьеру начал в 2007 году и сразу вывел молодежную команду «Барселоны», а затем и ее основной состав в победители. В 2009 и в 2011 году признан лучшим клубным тренером мира. Самым успешным в тренерской карьере Гвардиолы выдался футбольный сезон 2008 года. «Барселона» взяла шесть титулов, опередила по числу трофеев легендарные команды и получила негласный титул «Команда мечты». Сейчас является наставником английской команды «Манчестер Сити».



СТАВИТЬ ИНТЕРЕСЫ КОМАНДЫ НА ПЕРВОЕ МЕСТО

Хосеп Гвардиола мечтал стать тренером, когда его карьера игрока была в самом разгаре. Завершив игровую путь в 37 лет, он обратился к руководству футбольного клуба «Барселона»: «Дайте мне поработать с любой командой, на любом уровне: с юношами, детьми, с кем угодно. Я согласен даже на карапузов на картофельном поле, но я хочу стать тренером». И ему дали привести к победе находящуюся на дне испанской футбольной системы молодежную команду «Барселона Атлетик». А затем и основной состав испанского футбольного клуба.

Гвардиола еще в спортивной Академии твердо усвоил: интересы команды выше интересов её отдельных игроков. То, что запрещено всем, должно быть запрещено всем. Двери для нарушителей правил в команде должны закрываться. Будучи игроком, он видел, как пренебрежение принципами запускает разрушающее команду цунами, и отстаивал его еще в бытность капитаном «Барсы». Когда нападающий Христо Стоичков стал игнорировать тактические задумки тренера и упустил шанс на исправление, Хосеп Гвардиола сам напомнил тренеру: «Вперед, вы дали ему шанс, а он его не использовал». Игрок важен для команды, но для успеха и для футбола также важны заповеди и интересы команды. Команда всегда на первом месте».

Для сохранения единства и силы команды сильному тренеру приходится принимать решительные и не самые популярные меры. В пору наставничества над молодежкой Гвардиола оставил за бортом 27 игроков, объединив две юношеские команды в одну и отобрав только перспективных спортсменов. Пришлось столкнуться со слезами родителей и нести груз ответственности за разбившиеся мечты. Возглавив основной состав «Барселоны» в 2007 году, удалил из команды прославленных Роналдиньо и Деку. Парни перестали посещать командные тренировки, нарушали режим и спортивную диету, теряли физическую форму, увлеклись ночными клубами, доминировали на поле и душили инициативу молодых игроков. Их присутствие в команде было тягостным еще до Гвардиолы. «Звездный» состав вел себя не спортивно, команда проигрывала.

На первом собрании основной «Барселоны», посвящая игроков в свои планы, Хосеп говорил: «Мы — не маленькие группки сами по себе, потому что во всех командах именно это убивает командный дух. Я не хочу, чтобы кто-либо сражался в одиночку. Давайте будем едины и поверим в меня. Как бывший игрок, я знаю, каково быть на вашем месте, знаю, через что вы проходите и что чувствуете». Футболисты, понимавшие, в каком состоянии оказалась команда, вышли с собрания воодушевленными.

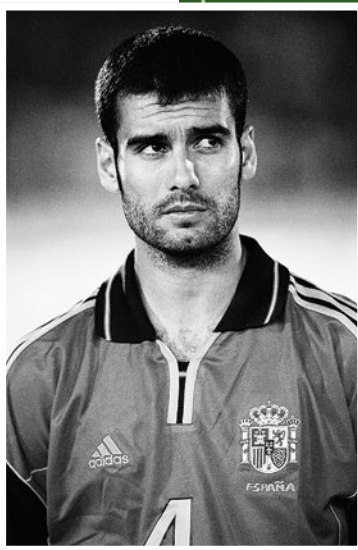
Нам кажется, что стоит собрать в команду лучших игроков мира, и победа обеспечена. И мало кто знает, что у талантливых и опытных игроков часто раздутое эго, они являются неформальными лидерами, управляют командой в раздевалке, подменяют тренера, забывают об упорной работе над хорошим футболом. И надо еще постараться укротить их личности, характеры, создать единство. Гвардиола добивается этого строгим порядком. Какую бы команду он ни тренировал — «Барселону», «Баварию», «Манчестер Сити», все начинается с установления порядка. Требования завышены ко всем — к себе как к тренеру, к техническому персоналу, помощникам, и конечно, к спортсменам. В его понимании команда — это семья, с четко установленной иерархией, где каждый готов на всё ради другого. ►

РАСПРЕДЕЛЯТЬ РОЛИ ИГРОКОВ ПО СПОСОБНОСТЯМ И ДАВАТЬ ИМ РАСТИ

Наставничество, как одна из сторон лидерства, проявилось в Гвардиоле еще в детстве. Играя в дворовой футбол, он умело формировал команды. В игре неистово пасовал, чтобы касаться мяча и забивать голы могли все. Заражал друзей победным энтузиазмом. Быть в команде Пепа хотелось всем. Этот навык отлично помог ему придерживаться второго тренерского правила — распределять роли в команде по способностям и давать игрокам возможность удовлетворять личные амбиции. Для этого тренерский штаб Гвардиолы тщательно изучает не только физические параметры и состояние здоровья спортсменов, но и их характеры и национальный менталитет. Здесь знают, о чем мечтают игроки, какие личные цели ставят перед собой, чего ждут от тренера, о чем говорят в раздевалке. И тренер просчитывает перед каждым футбольным сезоном, как планы игроков согласуются с интересами команды, а где они идут с ними вразрез. Когда Лионель Месси стал выглядеть угрюмым, Гвардиола понял: причина — отказ клуба в просьбе разрешить ему играть за родную Аргентину на Олимпиаде 2008 года в Пекине. И он сел за стол переговоров с учредителями и добился разрешения. В Барселону Лионель вернулся золотым медалистом, счастливым и благодарным. Теперь он рвался сражаться за команду Гвардиолы с удвоенной силой.

У каждого игрока в командах Хосепа Гвардиолы есть личная зона прессинга соперников на поле. Исполняя свою роль, футболисты должны помогать друг другу, никого не терять из вида, управлять временем и пространством в игре. И делать все это на очень высокой скорости, чтобы не только прийти к победе, но и ради продвинутого, зрелищного и атакующего футбола. Футбола, который дарит наслаждение игрокам, тренерам, судьям и болельщикам. Потому что, как говорит сам Хосеп: «В истории сохранится не только результат, но и метод, благодаря которому мы его добились».

Психологическое чутье Гвардиолы всегда работает на пределе возможного. Оно позволяет ему видеть потенциал даже у средних игроков и прокачивать их способности. Так под его руководством в «Манчестер Сити» вдруг заиграл Александр Зиничев на позиции защитника, а английский футболист Рахим Стерлинг «неожиданно» повысил свой технический уровень. Гвардиола точно распределяет ответственность между капитаном команды и ключевыми игроками. Формирует коллективную совесть и взаимовыручку. И дает свободу принятия решений только с определенного момента игры, когда мяч находится в зоне противника. Здесь каждый игрок реализует накопленный опыт и импровизирует ради того, чтобы мяч попал в ворота противников. А значит и может проявить себя наилучшим образом, забить гол и стать знаменитым.



“ **ВТОРОЕ ТРЕНЕРСКОЕ
ПРАВИЛО — РАСПРЕДЕЛЯТЬ
РОЛИ В КОМАНДЕ
ПО СПОСОБНОСТЯМ
И ДАВАТЬ ИГРОКАМ
ВОЗМОЖНОСТЬ
УДОВЛЕТВОРЯТЬ
ЛИЧНЫЕ АМБИЦИИ** ”



ОБЪЕДИНЯТЬ КОМАНДУ И КОНТРОЛИРОВАТЬ

Футбольная академия, в которой постигал азы спортивного мастерства Хосеп Гвардиола, взрастила в нем понимание важности единения каждого игрока с командой, понимание цели игры как общей победы, а не ярких голов ее футболистов. А для этого спортсмены просто обязаны интегрироваться в команду, быть солидарными, тонко чувствовать, когда личное «я» начинает перевешивать над командным «мы» и вовремя возвращать баланс.

Объединяя «Барселону» в 2008 году, Гвардиола разрешил игрокам разговаривать между собой на тренировках только на кастильском или каталонском языке. Обедали они теперь вместе, не делясь на группы по интересам и по национальному признаку. Схемы рассадки за столом постоянно менялись, чтобы парни по-настоящему «смешивались» и ощущали себя единым целым. Общая диета не была строгой в части вкусовых пристрастий, но была точно рассчитана по КБЖУ для каждого спортсмена. Сами тренировки Хосеп скрыл от посторонних и от прессы, теперь они проходили в закрытом помещении. Традиция собирать команду в отеле за день до матча тоже была аннулирована. У игроков появилась зона, где нужен был самоконтроль. «Я сужу футболистов по их работе, а не по их частной жизни. Я не полицейский. Я в кровати в десять часов вечера, и у меня нет никакого желания проверять своих игроков. Вот почему я предпочту, чтобы они побыли дома вместо того, чтобы собираться в отеле, где им нечем заняться», — объяснял нововведение Гвардиола. И игроки приняли это новшество, хотя всегда расценивали совместное времяпровождение перед матчем как возможность лучше подготовиться. Прелесть задумки тренера они раскусили, когда перестали накапливать стресс перед матчем и не ощущали давления. А для психологической мобилизации оказалось достаточно и часа до игры.

Гвардиола всегда преподносит строгие требования и штрафы за нарушения не как контроль, а как способ развить в команде взаимную ответственность. Когда правила «впитываются в кровь игроков» и они начинают демонстрировать высокий уровень самодисциплины, штрафы отменяются за ненадобностью. Работают на требование мыслить и действовать в едином ключе совместные походы в кино, командные занятия по английскому языку, вечеринки с семьями и детьми.

Хосеп Гвардиола точно знает, что объединять команды нужно до точки признания права на индивидуальность каждого игрока. Ценить заслуги перед командой, но не выпячивать их. Ни один руководитель или наставник не сможет общаться с суперзвездами команды так же, как с молодыми игроками. Поэтому Гвардиола слегка размывает границу между личной жизнью и профессиональной. И когда требуется приватный разговор с игроком-легендой, он ужинает с ним в ресторане и обсуждает задачи. Делает, правда, это редко. С новичками и молодыми футболистами беседует в своей тренерской комнате. Он постоянно ищет баланс между выдающейся личностью и командной структурой, и пока ему это удается. ►

“ ИГРОК ВАЖЕН ДЛЯ КОМАНДЫ, НО ДЛЯ УСПЕХА И ДЛЯ ФУТБОЛА ТАКЖЕ ВАЖНЫ ЗАПОВЕДИ И ИНТЕРЕСЫ КОМАНДЫ. КОМАНДА ВСЕГДА НА ПЕРВОМ МЕСТЕ

ПОНИМАТЬ, ЧТО ТЫ ДЕЛАЕШЬ И ПОЧЕМУ

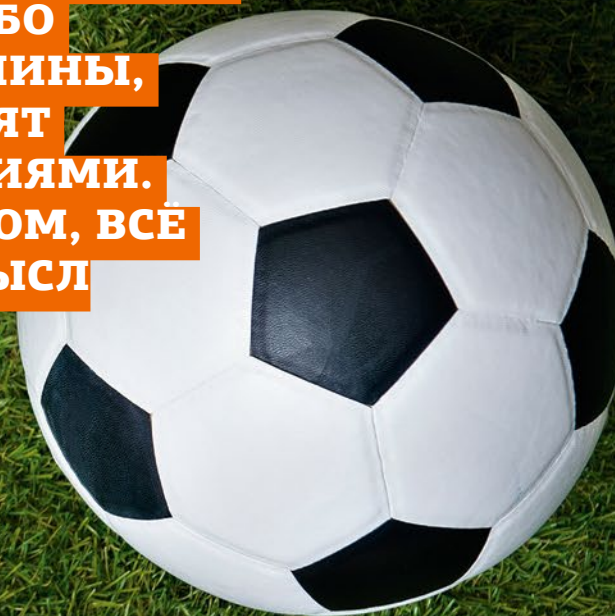
Вопрос «Почему?» остается самым любимым вопросом Хосепа Гвардиолы. И ему недостаточно получить ответ или найти решение. Важно понять, как решение работает, какие механизмы лежат в его основе. Почему случился выигрыш, какая комбинация и когда сработала, почему стоит делать так, а не иначе, в чем смысл каждого действия? Из-за одержимости «почему» в юности его считали странным и называли футбольным математиком. В поисках ответов Гвардиола научился просчитывать вероятность событий в игре и её исход. Он убежден: мелочей не существует, все на всех влияет и всё на всё влияет. В раздумьях и планировании он проводит 80 процентов тренерского времени. Порой ответ ищется мучительно и долго, а порой приходит как вспышка озарения: «Я понял! Вот как мы выиграем!»

Гвардиола настойчиво объясняет игрокам свои задумки и требует точно выполнять комбинации. Как-то он обратился к своему ассистенту, указывая на действия капитана Карлеса Пуйоля на тренировке: «Что ты думаешь о том, что он только что сделал?» Тот предложил спросить у самого Карлеса. Гвардиола остановил игру: «Не так! Ты не должен оставлять опекаемого игрока до тех пор, пока не последует пас!» Пуйоль объяснился. Гвардиола отреагировал: «Ты прав, но...». Таких разговоров в практике тренера сотни, потому что тактические концепции срабатывают, если игроки понимают, что делают. Защитник команды Жерар Пике однажды сказал: «Тренер заставлял нас понимать игру. Он не просто отдавал нам приказы, он объяснял, зачем это нужно. Так ты становишься лучше, как игрок, ибо знаешь причины, которые стоят за инструкциями. Таким образом, всё обретает смысл».

Обучая игроков задавать самим себе вопрос «Почему или зачем мы это делаем?», Гвардиола помогает командам организовывать себя самостоятельно, выбирать позицию, балансировать на поле. Потому что тренер не находится на поле в игре, он стоит на бровке и лишь жестами может дать подсказку. Значит игроки должны быть так подготовлены, чтобы могли самостоятельно принимать решения.

Глядя на игру «Барселоны» времени наставничества Хосепа, экс-тренер «Челси» Андре Виллаш-Боаша говорил: «Для футболистов все стало слишком легко: высокие зарплаты, хорошая жизнь, максимум пять часов работы в день — поэтому они не концентрируются, не думают о тактике. Игроки «Барселоны» — полная противоположность, они постоянно думают об игре, о своем движении». Научившись понимать футбол, подопечные Гвардиолы стали быстро переключаться между схемами и менять позиции по пять-шесть раз за матч, могли отдать пас даже будучи загнанными в угол, знали, как будет развиваться игра, чувствовали её, ясно понимали, как одолеть соперника.

“ ТРЕНЕР ЗАСТАВЛЯЛ НАС ПОНИМАТЬ ИГРУ. ОН НЕ ПРОСТО ОТДАВАЛ НАМ ПРИКАЗЫ, ОН ОБЪЯСНЯЛ, ЗАЧЕМ ЭТО НУЖНО. ТАК ТЫ СТАНОВИШЬСЯ ЛУЧШЕ, КАК ИГРОК, ИБО ЗНАЕШЬ ПРИЧИНЫ, КОТОРЫЕ СТОЯТ ЗА ИНСТРУКЦИЯМИ. ТАКИМ ОБРАЗОМ, ВСЁ ОБРЕТАЕТ СМЫСЛ



В СЛАБОСТЯХ ВИДЕТЬ ВОЗМОЖНОСТИ

Гвардиола-игрок не обладал физическими данными, нужными в профессиональном футболе. В пору его юности в этот вид спорта брали парней с плотным, мощным телосложением, чтобы они выглядели на поле внушительно и выдерживали длительные нагрузки. Хосету «мешали» высокий рост и худоба. Но его преимуществами были невероятная скорость движения по полю, гибкость и умение управлять корпусом. Пепа даже прозвали в школьном футбольном клубе «проволочным парнем». Одной передачей он отрезал от мяча трех игроков, выдавал нужные пасы, сужал и расширял фронт атаки по своему желанию, динамично владел мячом и постоянно искал путь к воротам противника. Такая тактика как раз и была под силу игрокам с меньшей мышечной массой. Подходила она и низкорослым спортсменам и позволяла командам выигрывать. А еще давала возможность не ограничиваться весовыми параметрами при поиске спортивных талантов в будущем. И это перевернуло и облегчило подбор выдающихся спортсменов в футболе.

Со стороны кажется, что все действия тренера Гвардиолы по созданию сильной команды выглядят революционными. Но новые идеи он воплощал очень аккуратно, корректировал команду осторожно, понимая, что для отладки процесса нужно время. И всегда оставлял лучшее, что было сделано до него. Поэтому легко прижилась тактика обороны втроем против двух соперников, когда все выводили на поле четырех защитников. Невысокие игроки в полузащите выглядят и играют лучше, чем «тяжеловесы» в «моторном отсеке» команды соперников. Голкиперы Гвардиолы владеют мячом не хуже основных игроков, а команда иногда вообще играет без форварда.

Организацию команды Гвардиола тоже перекроил по своему усмотрению. Он стал использовать систему с одним полузащитником в центре и двумя полузащитниками по бокам поля. И эта тактика помогла проявиться Серхио Бускетсу, Педро Родригесу и Лионелю Месси. Тренеры соперников никогда не могут уследить за логикой построения команды Гвардиолы, у них не получается разобраться в схеме, по которой она играет. Потому что игроки в «Барселоне», а теперь и в «Манчестер Сити» не заключены в жесткие рамки и настолько подвижны, что могут занять любую позицию и полностью ей соответствовать.

Когда игроки команды не могут забить гол, Гвардиола начинает анализировать оборону, а не атаку. Смотрит, видят ли игроки перспективу игры на поле, продумывают ли ситуацию на шаг вперед, знают ли, что будут делать, если примут пас в игре. Там, где все видит слабость, Гвардиола находит решения.

РАВНО ОТНОСИТЬСЯ К УСПЕХУ И К НЕУДАЧЕ

Хосеп Гвардиола сравнивает проигрыши с освежающим холодным душем, лекарством от самодовольства и самоуверенности. Впервые в верности этого постулата он убедился, когда уже прославленная «Барселона» его юности проиграла «Милану» со счетом 0:4. «Мы вышли на поле, будучи уверенными в том, что мы лучше, а они накидали нам четыре мяча», — будет позже вспоминать об уроке Гвардиола. Но такие происшествия порождают стремление к реваншу, формируют голод победы. А это — одно из главных условий спортивного успеха.

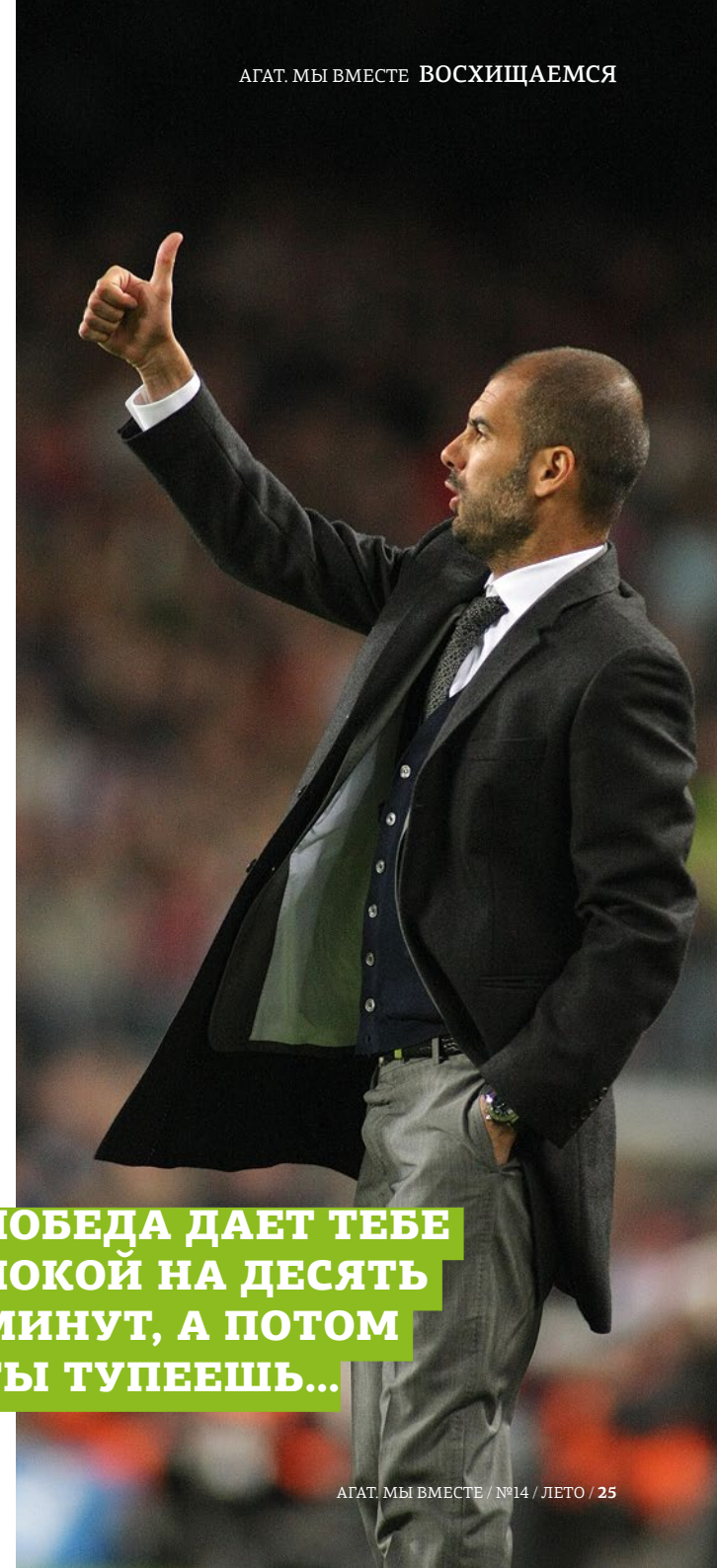
«На ошибках учишься в десять раз больше. Победа дает тебе покой на десять минут, а потом ты тупеешь... Успех деформирует нашу личность, кормит наше эго, расслабляет и играет с нами в жестокую игру. Успех делает нас хуже как человека. Неудачи формируют нас, делают солиднее, приближают к уверенности. Делают нас последовательнее», — говорит прославленный тренер. И он точно знает, о чем говорит. Хосеп понимает успех как проверку на прочность, а неудачу как точку роста. Достоинство принять успех так же важно, как и мужественно перенести неудачу. Но неудача — это всегда точка роста, если к ней правильно относиться.

Такое отношение тренера к провалам и ошибкам помогает игрокам оставаться инициативными и бороться со страхом потерять мяч на поле. Потому что вся суть футбола — это пасы, отборы, проходы, потери мяча, удары в створ ворот, голы. Убрать страх совершить ошибку на поле помогает особая тактика и готовность партнеров прийти на помощь. В командах Гвардиолы все игроки чувствуют себя важными, и бесстрашная команда становится непобедимой.

Когда команда проигрывает, Хосеп появляется в раздевалке, чтобы поднять парням боевой дух, дать им нужный настрой, восстановить контроль над собой и помочь принять результат. Незадолго до того решающего гола, который Иньеста забил в матче с «Челси», он спросил у тренера: «Скажите, босс, я недостаточно много забиваю. Что мне делать?» Хосеп обнял игрока и рассмеялся: «Ты спрашиваешь у меня? У меня? Я забил не больше четырех голов за всю карьеру! Почем мне знать, что нужно делать?» И Андрес тогда забил потрясающий гол!

Несмотря на такое отношение к неудачам, Гвардиола переживает их внутренне тяжело. Внешне он всегда выглядит бодро и твердит себе и другим, что к победам, и к поражениям нужно относиться с равной долей уважения. Держать здоровую дистанцию и с теми и с другими. Порой это звучит как мантра, которая помогает восстановить эмоциональное равновесие. Потому что все в этом мире относительно, и иногда тренер с командой делает все то же, что привело к успеху в прошлый раз. Но в этот раз не сработало. ►

**ПОБЕДА ДАЕТ ТЕБЕ
ПОКОЙ НА ДЕСЯТЬ
МИНУТ, А ПОТОМ
ТЫ ТУПЕЕШЬ...**



**БЫТЬ ЧЕСТНЫМ И ОТКРЫТЫМ
С КАЖДЫМ ИГРОКОМ**

Гвардиола дает указания, инструкции, выдвигает требования в открытом разговоре. Потому что тактика важна, но она бессмысленна, если в команде нет доверия. Тон честного и открытого диалога, настрой на искренность задает наставник. В команде умных, интеллектуальных и сильных людей ложь и лицемерие под запретом. А кроме того, когда ты каждый день принимаешь по-настоящему значимые решения касательно игроков, кривить душой невозможно.

Если отношения строятся на доверии и уважении, мотивировать коллектив проще. Комфортные условия коммуникации срабатывают как магнит для победы и роста, приносят удовольствие от профессиональной деятельности. Хосеп открыто говорит с игроками, когда подходит срок их работы в команде, поддерживает в трудные времена и создает ситуации для выхода «внутреннего пара», дает возможность игрокам сомневаться, задавать вопросы, обозначать проблемы. Сохраняет при этом самообладание и хладнокровие. Резкому Златану Ибрагимовичу было сложно сдерживать эмоции. Во время одного разговора с тренером в раздевалке он в гневе ударил по шкафчику кулаком. Хосеп невозмутимо поднял выпавшее оборудование, положил на место и спокойно вышел из раздевалки.

**“ ЕСЛИ ОТНОШЕНИЯ
СТРОЯТСЯ НА ДОВЕРИИ
И УВАЖЕНИИ,
МОТИВИРОВАТЬ
КОЛЛЕКТИВ ПРОЩЕ**

Каждый игрок знает, что на дверях тренера «нет замков». Можно спокойно получить аудиенцию, высказаться на тренировке. Конечно, с соблюдением профессиональной дистанции и этики. Гвардиола защищает своих игроков на послематчевых пресс-конференциях, но внутри команды всегда говорит прямо. Порой грубо призывает вернуться на землю. Разрешает ненавидеть и критиковать себя, но показывать зрелищную игру и выигрывать.

Во время матчей Гвардиола не скрывает эмоций, активно жестикулирует, трясет кулаком, широко разводит руки. Излучает чистую страсть и энергию, и словно посылает ее каждому игроку на поле. А в перерывах матча обнимает, подталкивает своих футболистов, чтобы мотивировать их даже прикосновениями. Чтобы они чувствовали заботу тренера. Потому что мы все сделаны из кожи и костей. Гвардиолу даже называют тактильным тренером! Он не поймет, если игроки будут сдерживать эмоции на поле, не будут кричать, праздновать, отдавать себя игре и победе. Эта атмосфера искреннего товарищества помогает всем наслаждаться футболом и гордиться своей принадлежностью к команде.

БЫТЬ ПРИМЕРОМ ВО ВСЕМ

Но как утвердить в команде товарищество, научить игроков уважать соперников, партнеров, быть скромными? Только личным примером, считает Гвардиола. Игроки видят отношения между тренерами, наблюдают обстановку в семье своего наставника, становятся свидетелями его разговоров с руководством. И если говоришь ты одно, а делаешь совершенно другое, грош тебе цена как учителю и наставнику.

С помощниками и ассистентами Хосеп сумел выстроить отношения так, что никто из них не чувствует себя в тени его славы. Как выразился однажды его друг и помощник Тито Виланова: «Я очень расслаблен с Пепом, потому что он отчасти делится со мной ролью лидера, слушает меня и наделяет голосом внутри команды». Коллегам, приезжающим в гости, по английской традиции Гвардиола дарит бутылку хорошего вина. Не стесняется встречаться с разжалованными тренерами и всегда находит слова ободрения и поддержки. Советуется с ними, перенимает и адаптирует под свои задачи их опыт. Гонорар за рекламу крупного банка и лекции он разделил между помощниками, признавая вклад каждого в общее дело. Когда компания Audi (спонсор «Барселоны») выделила каждому игроку и главному тренеру по автомобилю, Гвардиола отказался принять ключи: если машина не полагается членам тренерского штаба, то и ему ее иметь не следует.

Он сумел заразить любовью к футболу свою супругу, с которой живет в счастливом браке 30 лет, и троих детей. И теперь они его поддержка, опора и лучшие советчики. Такие же отношения он хотел бы видеть в семьях своих игроков. Когда Жерар Пике стал тайно встречаться с певицей Шакирой, Хосеп вызвал футболиста на откровенный разговор и объяснил, что не стоит стесняться своих чувств. И тот не стал скрывать отношения. Эта красивая пара вместе больше 10 лет и у них растут двое сыновей.

Хосеп стремится быть примером во всем: тренер должен всегда внушать уважение, доверие и излучать силу. Создавать ощущение правильности каждого принимаемого решения даже через свой внешний вид. Хосеп носит кристально белые приталенные рубашки, идеально сшитые костюмы из тонкой шерсти, не боится цветов и любит модничать. Он начал это делать, когда другие наставники носили спортивные костюмы или надевали под свитер с V-образным вырезом рубашку с галстуком. Гвардиола изменил тренерский стиль одежды, поднял его на новый уровень, сделал элегантным и знаковым. Как говорят, привел Prada и Dior на футбольное поле. Словом, даже здесь ему хватило храбрости ввести инновации. Своим подопечным он внушает: будьте мастерами своего дела, становитесь легендами, и вам не понадобятся татуировки и крашенные волосы, чтобы выделяться. ►



7

КАЧЕСТВ ИДЕАЛЬНОГО ТРЕНЕРА

ПО ВЕРСИИ ГВАРДИОЛЫ:

1

Отсутствие лени.
Тренер должен обладать достаточной силой, чтобы питать всех энергией, иметь пылкий ум, быть бодрым и свежим.

2

Тренер должен тренироваться сам и быть в отличной физической форме.

3

Харизма!
Тренировки и общение с тренером должны приносить удовольствие. Психозмоциональное и физическое здоровье тесно связаны.

4

Работа на результат. Ничего нельзя оставлять на волю случая.

5

Человечность, увлеченность процессами.

6

Личный рост. Всегда осваивать новые знания и спортивные дисциплины.

7

Способность трансформировать спортивный опыт в новые идеи. Умение воровать идеи и обогащать их своей фантазией.

**ВДОХНОВЛЯТЬ, ВОСХИЩАТЬ
И УДИВЛЯТЬ КОМАНДУ**

Быть на одной волне со своими игроками Гвардиоле помогают чуткость и эмоциональность, он общается с ними по-разному, старается достучаться до каждого. Использует не только слова. Редко планирует речи, но в каждую вкладывает душу. Когда нечего сказать, молчит. Не всегда есть возможность сказать: «Сегодня важный день, потому что...» Отыскивать поводы, годами работая с одной командой, становится сложно.

Команда ассистентов помогает ему находить новые решения для мотивации игроков. Это может быть показ перед матчем ролика в стиле фильма «Гладиатор» с кадрами лучших голевых моментов или пародия на всю команду. Игра может быть посвящена вставшему в строй после сложной операции Эрику Абидалью, а может начинаться с молчания тренера и так же заканчиваться. Ответственная тренировка перед соревнованием может быть отменена, потому что вся команда поедет на похороны отца тренера вратарей в соседний город, чтобы поддержать травмированного игрока. Гвардиола в ущерб времени с семьей отправится к нему домой и проведет с ним время. Так было с защитником Габи Милито. После, на предматчевой конференции, он скажет журналистам, что предпочел бы видеть, как Габи снова играет в футбол, чем завоевать очередной титул. И его фраза сработает лучше любого лекарства.

Это и мотивацией сложно назвать, ведь все идет от сердца и делается по его зову. Каждый шаг Гвардиолы убеждает игроков в их важности и ценности, помогает почувствовать себя нужными. Коллеги и игроки отмечают высокую человечность Хосепа Гвардиолы. Многие коллеги Хосепа, тренеры соперников признают, что никогда раньше не видели, чтобы игроки шли за своим тренером с такой верой и обожанием. Когда Гвардиола покидал тренерский пост в «Барселоне» Андрес Иньеста произнес: «Было привилегией работать под вашим началом. И это абсолютная правда».

Любой тренер, а тем более такой, как Гвардиола, несет колоссальную нагрузку — физическую и эмоциональную. Он изнуряется еще и потому что фанаты и подопечные часто забывают, что тренер всего лишь тренер. Такой же человек, из плоти и крови, со своими слабостями, ошибками, надеждами. Гвардиола знает, что нет ничего кровавее спорта. И признается: «Мне нужна эта кровь!» Без нее нет жизни!



Хосеп убежден, что наставник команды — это одновременно всё и ничто. Всё, потому что тактический талант тренера определяет смысл существования команды, стиль её игры, раскрывает потенциал игроков, формирует в них веру и убеждения, ищет того, кто в каждом конкретном матче сможет принести команде победу. Ничто, потому что без подходящих инструментов, таланта самих игроков не добиться успеха и величия. Как видите, правила управления командами Хосепа Гвардиолы универсальные и простые в понимании. Они применимы и в отношениях между людьми, и в семье, и в воспитании детей. Можно даже сказать, что эти правила формируют особый стиль жизни. Жизни, насыщенной искренностью, страстью, открытостью, верой и поступательным движением к цели. Движением к счастью и успеху! Мы уверены, каждый из нас может найти то, что можно позаимствовать у титулованного тренера. Осмыслить и адаптировать под свои цели и задачи. И мы точно знаем, что эти идеи сработают! Д

Важно иметь крепкую команду, знать, что все вместе мы сильнее, чем каждый по отдельности.

Быть тренером — захватывающее ощущение. Вот почему так трудно бросить эту работу. Она очень приятна, ты постоянно чувствуешь возбуждение, твой мозг все время работает на скорости сто миль в час.

Я побеждаю, потому что работаю с командой очень хороших игроков, и я стараюсь заставить их выкладываться по максимуму, тогда из десяти матчей я выиграю восемь или девять. Но разница между победами и поражениями столь мала... «Челси» не выиграл Лигу чемпионов, потому что Терри поскользнулся, исполняя пенальти. Он поскользнулся!

Игроки делают меня престижным тренером, а не наоборот.

В истории сохранится не только результат, но и метод, благодаря которому мы его добились.

Я пытаюсь руководить группой, где каждый являет собой личность. Я требую, чтобы они думали, как единое целое, если этого не происходит, выиграть невозможно. И это чувство единения присуще всем человеческим существам: чувство, что тебя любят. Иметь работу, которую мы ценим, и быть любимыми за то, что она у нас есть. К примеру, как мне убедить игрока, которой мне нравится и которого я не ставлю в состав, в обратном, в том, что я люблю его? В этом и заключен драматизм: взлеты и падения, взлеты и падения. Или вы полагаете, что все игроки меня любят?

Секрет успеха футбольной команды — в правилах, благодаря которым все игроки знают, что они должны делать.

Есть такие беседы с командой, когда слова приходят сами, и такие беседы, которые начинаются с нескольких идей, почерпнутых из увиденного. Чего нельзя делать, так это готовить речи, заучивать их наизусть. Два-три тезиса — это все, что нужно... а потом важно вложить в них душу. Нельзя обмануть игроков, они слишком хорошо подготовлены, умны, обладают развитой интуицией. Я был футболистом и знаю, о чем говорю.

Когда побеждаешь со счетом 6:0, сложно чему-то научиться.

Победа всегда жизненно необходима — такую установку нужно давать себе при любых обстоятельствах. Если выйдешь на поле с мыслью о том, что соперник ничего особенного из себя не представляет, то точно проиграешь.

Своему инстинкту доверяю больше, чем логическому мышлению. А от поражения иногда получаю больше удовлетворения, чем от победы.

Колонка в прессе вместо громкого заголовка порой оказывает на моих подопечных больше влияния, чем мое собственное мнение. Я должен знать, какие материалы и о каком игроке вышли в газетах. Если у меня в команде две звезды, а три заголовка посвящены только одной из них, я должен поговорить со вторым футболистом, которому не досталось славы.

Я не имею дело с футболистами, я имею дело с людьми. Они боятся и переживают о неудачах и не хотят выставить себя дураками перед 80 000 человек. Я должен заставить их увидеть, что друг без друга они ничто.

Можно говорить о тысяче концепций, но то, что объединяет игроков, что помогает им обороняться, — это нужный настрой. Если хочешь, можешь бегать за своего партнера, сделай это, и он станет лучше. Но вопрос не в том, чтобы сделать сильнее другого, а в том, чтобы стать круче самому.

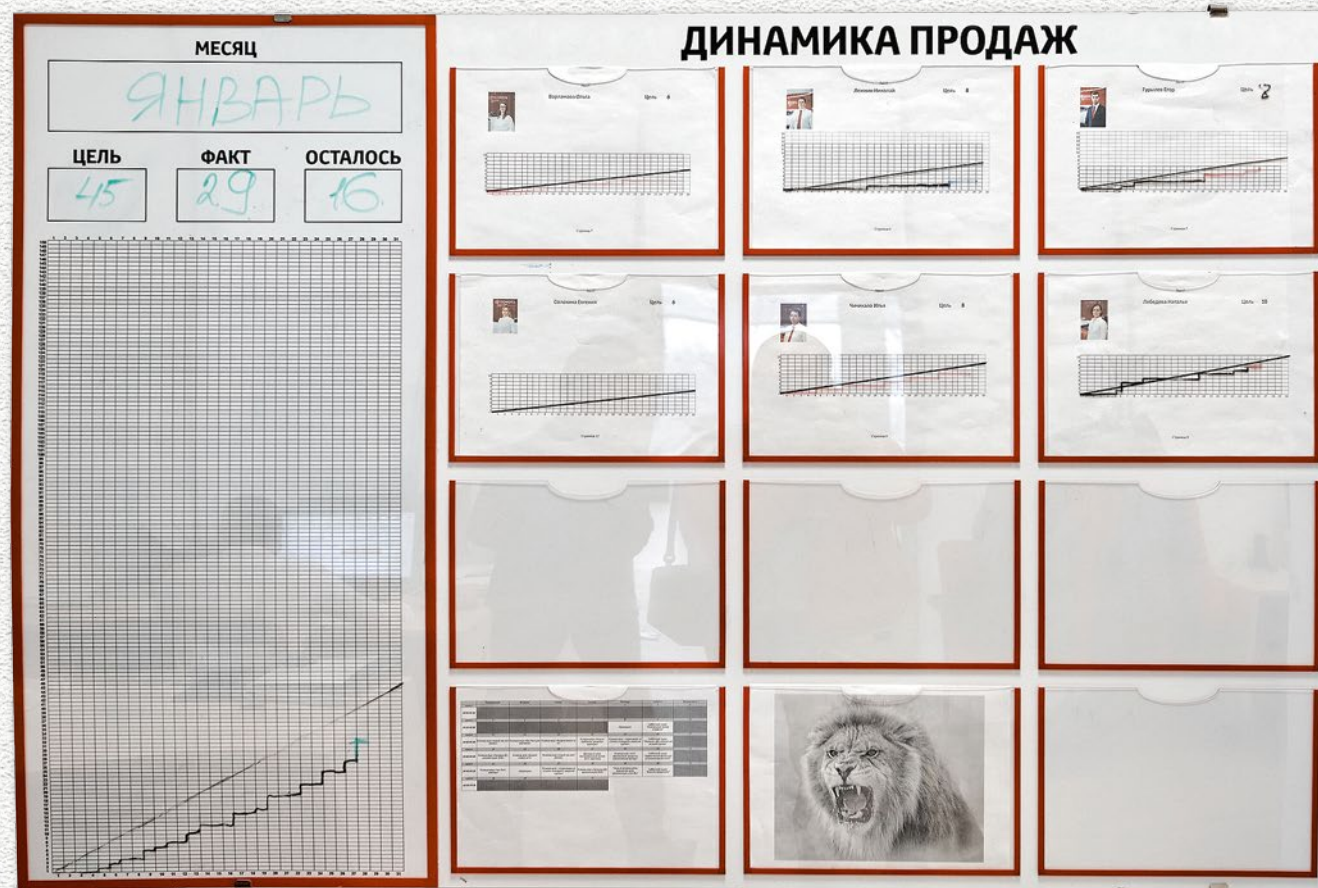
Для меня самая классная вещь — планирование того, что произойдет в каждом следующем матче. На каких игроков я могу рассчитывать, какие инструменты могу применять, каков наш соперник. Я всегда пытаюсь передать игрокам ощущение спокойствия и уверенности в том, что знаю, кто выйдет против них. Это увеличивает шансы на положительный исход.



ПРОЦЕСС ПРОДАЖ «АГАТ»: ОТ ТЕХНИК К ЕДИНОЙ СИСТЕМЕ

Несколько лет назад в компании был утвержден процесс продаж, который определял последовательность шагов по работе с клиентами, инструменты взаимодействия и носил циклический характер, возвращающий клиента в «АГАТ» за покупкой нового автомобиля или авто с пробегом. В 2020 году процесс продаж был доработан и усовершенствован. В нем появились новые составляющие успеха: распределение ролей, полная вовлеченность руководителей в продажи и постоянное развитие команды. Давайте разберемся, что изменилось и как теперь работают дилерские центры, которые первыми стали внедрять новую систему.

Как мы помним из корпоративного кодекса, продажи — в сердце нашего бизнеса. За этой фразой стоит не только и не столько прибыль для компании, сколько качественное взаимодействие с клиентами. Только искренний дружеский интерес к автовладельцам помогает нам построить теплые отношения с ними. Однако в гонке за сердцами клиентов мы поняли, что мир покупателей изменился коренным образом и безвозвратно, да и мир продаж никогда не станет прежним. Покупателям больше не нужны менеджеры, чтобы узнать подробнее об автомобилях и сервисе. Да и купить автомобиль онлайн становится все привычнее. Вся необходимая информация доступна в интернете, а менеджер не достигнет успеха, если будет говорить только о цене или о ценности автомобиля.





ПОМОГАЕМ КЛИЕНТАМ

Анализируя собственный опыт, стало понятно, что современные клиенты стали более требовательными и готовы платить более высокую цену только за новый опыт, эмоции и знания, которые нельзя получить иначе, кроме как в процессе личного общения и живой покупки. Поэтому менеджеры отдела продаж должны создавать ценность, помогая клиенту разобраться с его собственными потребностями. Это не новый подход в работе отдела продаж, это более глубокое погружение в тему и полное вовлечение всех сотрудников, кто связан с этим процессом. И это уже целая система. Теперь система продаж — это больше, чем процесс взаимодействия с клиентом. На системном уровне решаются вопросы эффективного управления отделом продаж, в работу с клиентами включаются все сотрудники дилерского центра, а задачи и ответственность четко распределены. Если вы спросите, какой сотрудник дилерского центра самый

важный для продажи клиентам автомобилей, ответ будет однозначный: ВСЕ! Чтобы воплотить этот подход в жизнь, необходимо начать перестраивать работу каждого отдела продаж. Многие дилерские центры уже встают на новые рельсы.

ИТАК, ЧТО ИЗМЕНИЛОСЬ В ПРОДАЖАХ?

В каждом дилерском центре, где уже перешли к новой системе, **изменилась структура отдела продаж**. В отделе появились старшие менеджеры, которые не имеют личных планов продаж, а замотивированы на работу всего отдела. Надо отметить, что вся команда нацелена на качественную работу с клиентом, учитывая, что каждому из них менеджер уделит от двух до четырех часов. ►

» СУПЕРМЕНЕДЖЕР ПО ПРОДАЖАМ – ЭТО ТОТ, КТО ЧЕРЕЗ ДВА ГОДА РАБОТЫ В ДИЛЕРСКОМ ЦЕНТРЕ ВЫПОЛНЯЕТ СВОИ ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ, НЕ ВЫХОДЯ В САЛОН К НОВЫМ КЛИЕНТАМ. ОН РАБОТАЕТ С КЛИЕНТАМИ ПО РЕКОМЕНДАЦИИ И ПОСТОЯННЫМИ.

АНТОН МАТВЕЕВ, БИЗНЕС-КОНСУЛЬТАНТ



Во-вторых, изменился функционал сотрудников дилерского центра. К примеру, старший менеджер контролирует, чтобы ни один клиент не остался без внимания менеджеров. Дежурный менеджер приглашает к клиентам коллег согласно графику очередности. Надо заметить, что очередность приглашений зависит от эффективности работы менеджера. Чем выше показатели, тем раньше подойдет его очередь.

Старшие менеджеры отвечают не только за продажи, но и за развитие команды. Можно сказать, что у сотрудников появились новые роли, а сам отдел чем-то теперь напоминает театральную труппу, потому что здесь так же, как и на сцене, нет второго дубля, в отличие от кино. Если зритель (читай: в нашем случае) уходит, значит мы плохо отыграли свои роли.

В-третьих, пространство дилерского центра тоже изменилось. В некоторых салонах не останавливались на перестановке рабочих мест, но и провели ремонт помещений. Так, появились дополнительные кабинеты, в том числе «деск», «продавцовая». «Деск» — это рабочие места старших менеджеров и руководителей отделов продаж, которые теперь находятся в шоу-руме. Это сделано для того, чтобы они могли непосредственно участвовать в процессе продаж и оперативно согласовывать предложения клиентам. Для телефонных переговоров и работы с документами организованы «продавцовые». Здесь же размещаются магнитные доски, на которых прописаны цели каждого менеджера и общая цель отдела, размещены инструкции и важные напоминания. Записи ведут сами менеджеры.

В-четвертых, изменился сам процесс работы отдела продаж. Каждый рабочий день начинается с обучения в утренней школе, на котором сотрудники отрабатывают навыки продаж. Проводят такие занятия руководители и старшие менеджеры. Каждая утренняя школа посвящена определенной теме, например, отработке приветствия, презентации новой модели автомобиля или искусству задавать вопросы. Далее менеджеры составляют план дня, где записывают график встреч, выдач или консультирования клиентов по телефону. А в конце каждого рабочего дня подводят итоги, дают оценку своей работе и выявляют точки своего профессионального роста.



КАЖДЫЙ ДЕНЬ ОТДЕЛА ПРОДАЖ СТРОИТСЯ ПО ТАКОМУ ПЛАНУ:

- 1. УТРЕННЯЯ ШКОЛА**
- 2. ПЛАНИРОВАНИЕ РАБОЧЕГО ДНЯ**
- 3. РЕАЛИЗАЦИЯ ЗАПЛАНИРОВАННОГО**
- 4. АНАЛИЗ И СОСТАВЛЕНИЕ ПЛАНА ПО УЛУЧШЕНИЮ**

Мы сейчас обозначили внешние изменения в отделе продаж: план работы, состав и структуру отдела, но главное — это внутренние изменения. В продажи вернулось идейное наполнение, внутреннее содержание, смысл продаж. Система, которая была раньше описана как последовательность этапов, восстановила прочную опору в виде ценностей и целей. Итак, в центре продаж главная ценность для нас — это клиент, а цель — счастливый клиент. Теперь это целая система, если хотите, наша философия, которую отличает осмысленность каждого шага, нацеленность на постоянный прогресс и игра на общий результат.



НА ТОП-5 ВОПРОСОВ О СИСТЕМЕ ПРОДАЖ ГК «АГАТ» ОТВЕЧАЕТ БИЗНЕС-КОНСУЛЬТАНТ АНТОН МАТВЕЕВ

1. Что нужно, чтобы стать профессионалом в новой системе продаж?

— Нужно просто захотеть!

2. Чем эта система полезна для клиента и для менеджера?

— Клиент получает качественное оказание услуг, индивидуальный подход, желание рекомендовать нас своим друзьям и знакомым. Менеджер повышает свои продажи, нарабатывает клиентскую базу и увеличивает свой доход и признание среди коллег.

3. Что важнее всего в отношениях с клиентом?

— Созданная симпатия.

4. Какие самые эффективные инструменты используют менеджеры отдела продаж?

— Отработка возражений!

5. Что вы посоветуете новичку в системе продаж?

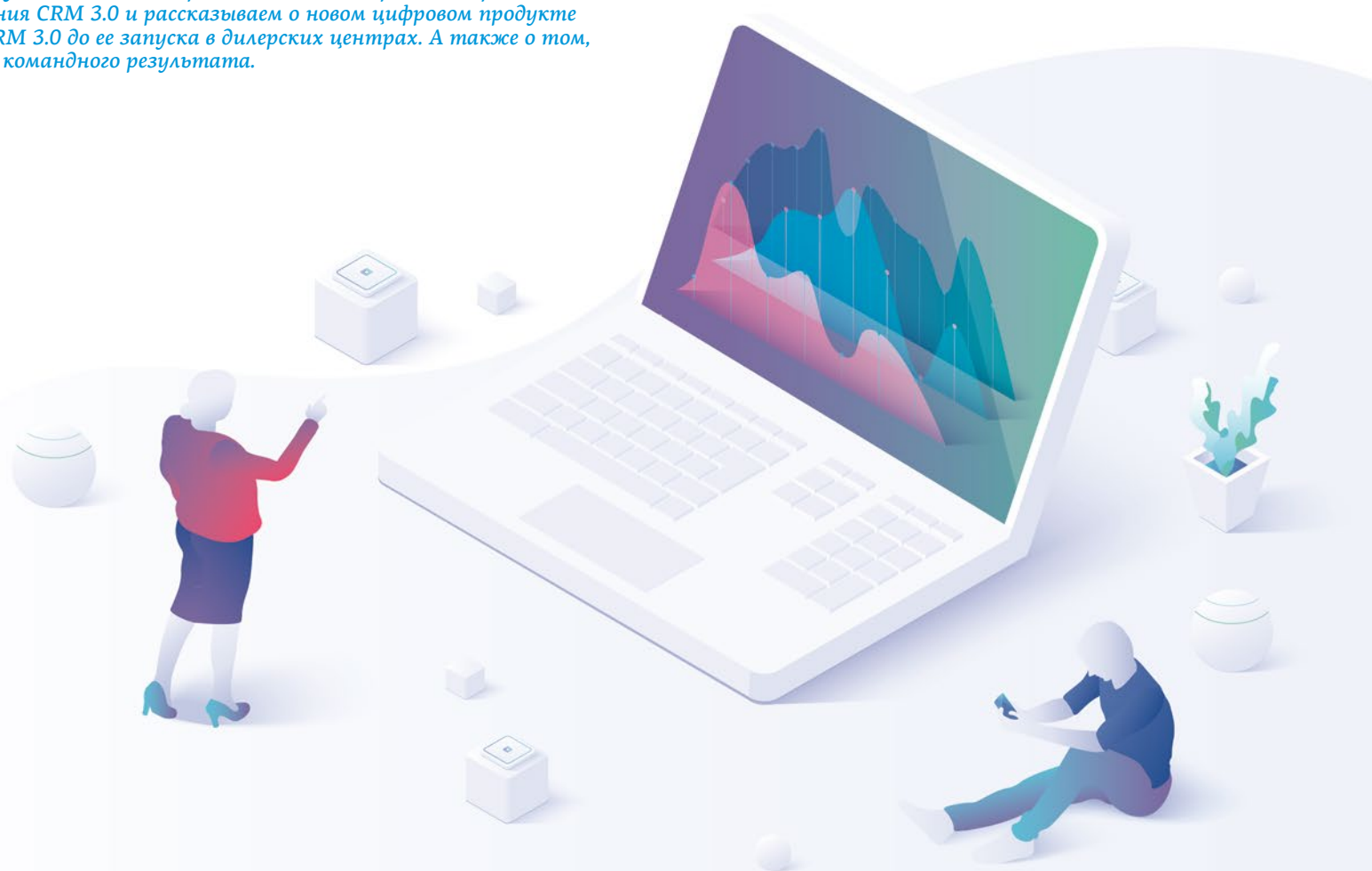
— Мой главный совет всем начинающим — начинайте! 

CRM 3.0 И ЕЕ КОМАНДА

Новая система управления взаимоотношениями с клиентами CRM 3.0 окончательно утвердилась по всей группе компаний «АГАТ». Для сотрудников она стала простым и удобным инструментом, который позволяет делать предложения клиентам в правильное время и гораздо чаще заключать сделки. А для клиентов — это опосредованная возможность получать только актуальные для них предложения и своевременно проходить сервисное обслуживание. Мы узнали историю создания CRM 3.0 и рассказываем о новом цифровом продукте и пути, что прошла проектная команда от идеи CRM 3.0 до ее запуска в дилерских центрах. А также о том, что необходимо для получения такого выдающегося командного результата.

Старожилы нашей компании помнят первую версию системы управления продажами и сервисом, она была элементарной и состояла из событий и напоминаний, т.е. работала по принципу планировщика — «запланировал-выполнил». Вторая версия CRM была чуть сложнее, в ее основу тогда разработчики поставили сделку, вокруг которой менеджеры и вели работу — продажу автомобилей, оформление кредита или страхового полиса.

Но потребность лидировать на рынке натолкнула нас на смену идеологии. Так в ГК «АГАТ» стали выстраиваться близкие, доверительные и долгосрочные взаимоотношения с клиентами. Для этого потребовался новый цифровой инструмент, который позволил бы этим отношениям стать именно такими. Еще одна причина заключалась в следующем. К моменту старта проекта CRM 3.0 в «АГАТ» успешно завершилось пилотирование проекта «Персональный консультант» на нескольких дилерских центрах. Этот проект решили масштабировать на всю компанию. Параллельно в компании перестраивалось направление «Автомобили с пробегом», создавался Единый центр оценки автомобилей и Телемаркетинговый центр. Вот чтобы все эти подразделения оказались в единой сетке, тоже требовалось создать новую систему CRM. Так появилась команда проекта CRM 3.0.



Одно колесо не покатит повозку

В состав проектной команды вошли пять сотрудников. Главным разработчиком стал инженер-программист Сергей Плоткин. Также в группе работают программисты Сергей Баруздин и Ярослав Ипполитов, а еще бизнес-аналитик Сергей Сотрудинов. Методическое сопровождение, помимо общего руководства, выполняла руководитель проектов службы технологий ГК «АГАТ» Галина Тихонова.

В настоящее время проект возглавляет Елена Тоцкая, так же руководитель проектов. Разработку на программном уровне продолжают Сергей Баруздин и Ярослав Ипполитов, со стороны бизнес-процессов — Сергей Сотрудинов и руководитель проектов Алексей Тапилин по профильным решениям.

К CRM 3.0 приложили руку многие наши коллеги, когда активно давали обратную связь и высказывали свои пожелания. Предложения и оценки

команда разработчиков на старте проекта получала через специально созданный канал в Telegram. Он помогал им в процессе разработки, затем в процессе внедрения и обучения — через него велись коммуникации с пользователями новой системы.

Общение с будущими пользователями новой системы сотрудники проектной команды вели не только онлайн. Они выезжали на рабочие места, смотрели, как менеджеры, сервисные и персональные консультанты строят свой рабочий день, выясняли, что им нравилось в прежней версии, как они осваивают новую. Так на старте проекта в команде появился еще один активный участник — персональный консультант дилерского центра Toyota в Нижнем Новгороде Иван Гвоздарев. Неравнодушный и очень неординарный человек. Он по-особому строит рабочий день, работу с клиентами, процесс продаж и применяет уникальные, собственные фишки в использовании системы.

Так что выдающийся результат команде обеспечили не только опыт и высокий профессионализм специалистов. Это заслуга еще и здоровых коммуникаций, отсутствия формализма и вымышленной дистанции, когда одни пишут техническое задание, а другие его дословно выполняют. Участники проектной команды признаются, что у них были ситуации, когда кто-то из программистов говорил: «Ребята, нет, так это работать не будет. А вот так — будет!» Или: «Скажите, что нужно бизнесу, а мы предложим решение!» Все их командные коммуникации — это беседы, в которых никто не тянул одеяло на себя, все были заинтересованы создать выдающийся продукт. И он получился! Вот где истинное подтверждение старому выражению о том, что одно колесо никогда не покатит повозку.

Не ищи лучшее, делай — своё

Первым делом команда проанализировала рынок, посмотрела, какие предложения уже есть. Оказалось, цифровых решений для дилеров не так много, а те что были, никак не соответствовали потребностям и задачам ГК «АГАТ». Все-таки нужно было создавать своё!

CRM-система «АГАТ» должна быть визуально максимально простой и быстродействующей. Такой, чтобы в ней могли работать все дилерские центры компании. А в основе работы с клиентской базой должен находиться жизненный цикл клиента. И было еще одно требование: новая CRM должна быть очень интегральной, чтобы ее, например, можно было вывести на мобильные устройства.

Забегим вперед и скажем, что все это и даже больше разработчики сделали! В CRM 3.0 можно увидеть всю историю взаимоотношений клиента с любым дилерским центром в нашей группе компаний, с любым сервисным центром. Все контакты клиента с компанией отображаются в единой базе, и мы видим и понимаем весь жизненный цикл клиента, можно даже громко сказать, что «видим и слышим, как и чем дышит наш клиент!» А кроме того стала постоянной и безошибочной цифровая связь с дистрибьюторами в соответствии с их стандартами и требованиями. Возьмем, к примеру, требования Škoda. До третьей версии CRM наши коллеги из дилерских центров этого бренда были вынуждены работать в двух системах, в своей и в системе дистрибьютора, и дублировать в программе Škoda многие операции. В CRM 3.0 данные автоматически выгружаются в систему дистрибьютора и лишь недостающие, но важные для Škoda добавляются вручную. ►





На фото (слева направо) Сергей Баруздин, Елена Тоцкая, Алексей Тапилин, Сергей Сотруддинов, Галина Тихонова, Ярослав Ипполитов

Раскроем еще одну особенность CRM 3.0, еще одну ее фишку. Ранее, выгружая информацию из CRM на порталы дистрибьюторов, менеджеры сталкивались с ошибками выгрузки и не могли это контролировать. Сейчас над этим работает бот, он сразу сигнализирует о проблемах, указывает тип ошибки и автоматически создает заявку в Gandiva на устранение.

Разработку новой системы команда вела по плану и по шагам. Сначала наши коллеги составили список того, что оставить хорошего из версии 2.0. Затем описали концепцию: какие блоки система затрагивает, и кто ее целевая аудитория. Следом сформулировали функциональные требования: жизненный цикл клиента, как он должен рассчитываться, какие характеристики клиента и его автомобиля на него влияют. А далее уже шла разработка продукта и его внедрение.

Повторимся, что ось новой системы CRM 3.0 — жизненный цикл клиента. И это то принципиально новое, что создала проектная команда. Ни у одного автодилера нет CRM-системы с оцифровкой полного ЖЦК, а у нас — есть! Аналогов, добавим, нет, такое решение мы создали первыми. Как часто бывает в процессе разработки нового продукта, что-то приходится совершенствовать и изменять. В нашем случае разработчики изменили подход к формированию ЖЦК: теперь он рассчитывается в начале года на весь текущий год. И это позволяет планировать доходность, рассчитывать потенциал всех клиентов компании. Сделать это ранее, при прошлом подходе к ЖЦК, мы не могли.

Запуск и развитие сегодня

В работу проект CRM 3.0 был запущен в 2017 году. Сначала создали блок для работы ТМЦ. Затем на новую систему перевели часть дилерских центров компании. Команда завершила эти работы в декабре 2020 года. Параллельно переходили на работу в CRM 3.0 персональные консультанты. Первыми в ноябре 2020 в новой системе стали работать персональные консультанты Антон Вашин и Иван Гвоздарев. А потом команда разработчиков взяла паузу на месяц и качественно отработала обратную связь от первопроходцев, чтобы учесть замечания и результаты работы новой системы. Когда все дилерские центры встали на новую цифровую платформу CRM 3.0, был запущен процесс удаления объектов прежней CRM 2.0 из баз СУАП. Но это уже совершенно другой проект.

Развитие CRM не останавливается, так как появляются новые задачи. Например, перенос CRM 3.0 на мобильные устройства. Вы же помните, новую систему изначально строили и с таким прицелом, она вообще представляет собой надстройку над коммуникациями. Так что CRM 3.0 обязательно будет обрастать дополнительным функционалом. К слову, мобильное приложение для клиентов пока тестируется. С его помощью клиенты ГК «АГАТ» в будущем смогут самостоятельно записываться на сервис, общаться с сотрудниками ТМЦ, со своими персональными консультантами в любое удобное время.

А еще сегодня IT-специалисты ГК «АГАТ» работают над обучением робота, который будет в CRM-системе анализировать диалоги с клиентами. В скором времени он начнет

полноценно функционировать и сверять диалоги с чек-листами в автоматическом режиме. Так, робот станет помощником в оценке работы, позволит увидеть, где теряется контакт с клиентом, по какой причине. Но самое главное — он покажет нам точки роста.

Вместе с CRM развивается и совершенствуется ее неотъемлемая часть — проект ПК. Так помимо персонализированной линии по работе с физическими лицами разрабатывается механизм работы с клиентами юридическими лицами, учитывающий специфику по договорной работе и работе с представителями. Также запущен и успешно функционирует проект Персональный консультант по автомобилям с пробегом, основной целью которого является долгосрочная работа по циклу выкуп-продажа с клиентами трейд-ин. Рабочий инструмент подразумевает подбор автомобиля по уникальным критериям и пожеланиям клиента через Заявку на подбор. Даже если у нас в моменте нет автомобиля, который хотел бы клиент, система уведомит ПК, как только он поступит на склад. Останется позвонить клиенту и пригласить его на визит!

Изменения затрагивают также внутренние процессы. Так для общения между менеджерами отдела продаж и сотрудниками центральных служб в рамках проекта была реализована возможность коммуникации в чатах как в текстовом формате, так и с видео!

Легко в обучении, легко в работе!

Вы уже заметили, что никаких специальных навыков работа в новой CRM не требует. Потому что разработчики отрисовали для нее совершенно понятный и простой интерфейс — ответили на вызов, который им бросили пользователи! Рабочий стол системы сделали похожим на календарь в Outlook. Вы открываете его и видите все свои плановые задачи. В отдельном прямоугольнике появляется напоминание, с кем необходимо поговорить по телефону, а с кем из клиентов встретиться. Эти сообщения автоматически создают системой. Все вкладки оформлены единообразно. От многообразия, которое было в прежней версии, по понятным причинам отказались.

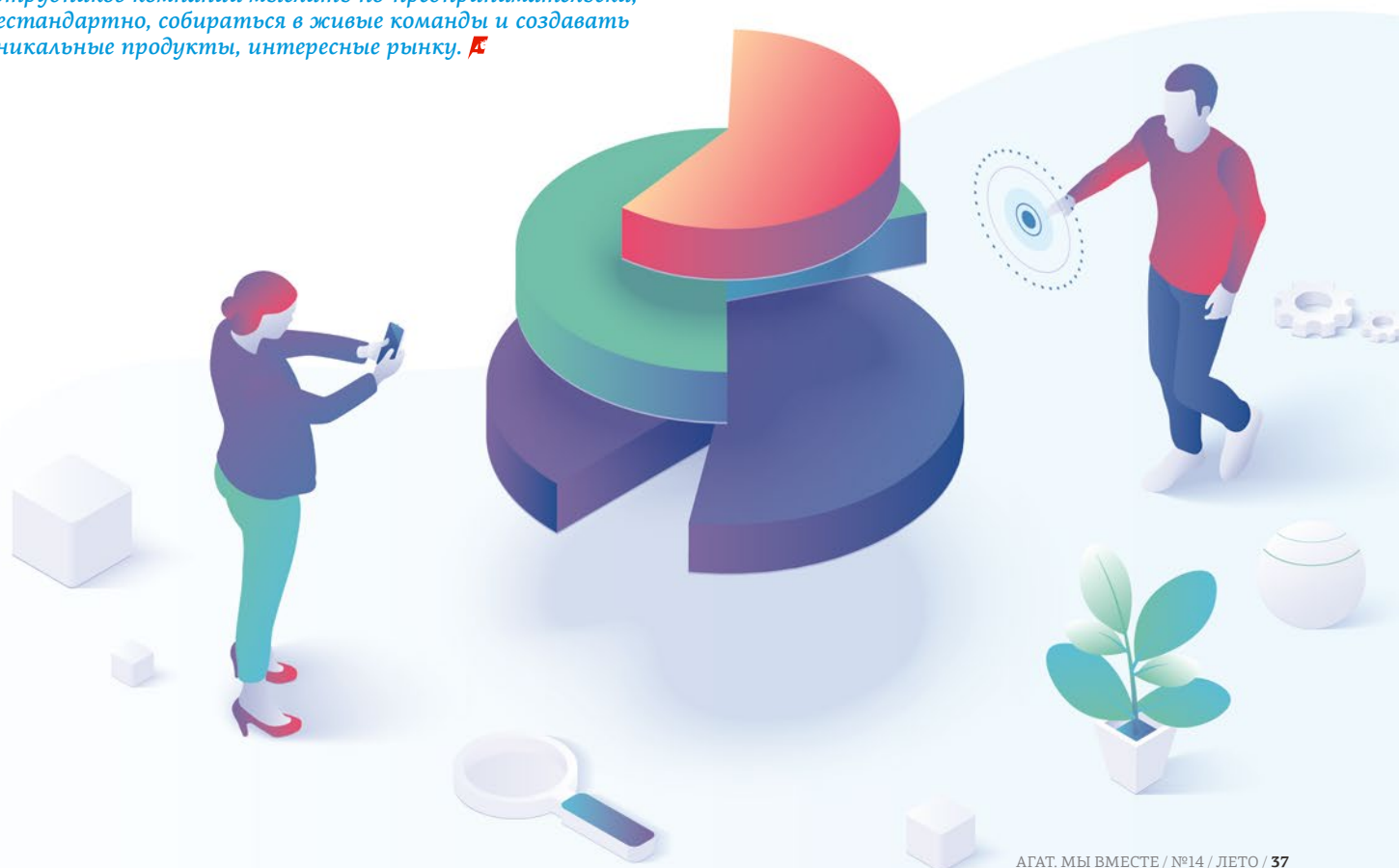
Наполнение бизнес-интервалов в CRM 3.0 учитывает все этапы работы с клиентом. У каждого направления они свои. Например, в продажах — это заказ автомобиля, планирование выдачи, реализация автомобиля. Если взять сервисное направление, то это запись на сервис, заказ запчастей и заказ-наряд. Главное — знать бизнес-процессы.

CRM как продукт для внешнего рынка

CRM 3.0 оказалась решением, которое появилось в нужное время! Когда в условиях пандемийного карантина автодилеры судорожно искали способы автоматизировать коммуникации с клиентами, в нашей компании уже все работало! Возьмем, к примеру, направление персонализированной линии: мы не ждали плановых точек продаж от дистрибьютора, как другие дилеры. Эти цифры формировались у нас автоматически в CRM-системе. Так что CRM 3.0 от компании «АГАТ» уже только этим способна сама себя продавать. И мы вышли с этим продуктом на внешний рынок. Спрос есть!

Наша CRM-система привлекательна тем, что может подключаться к базе любого дилера без особых изменений его текущей системы. Благодаря заложенному в основу системы ЖЦК сторонние дилеры могут закрыть все вопросы с реализацией требований дистрибьютора в части стратегии «Клиент на всю жизнь». Также это наше решение оказалось интересным для внешних клиентов с точки зрения используемых технологий. Подтверждение — отклики на выступление главного разработчика Сергея Плоткина на конференции INFOSTART MEETUP Kazan, где он презентовал нашу CRM 3.0.

CRM 3.0, разработанная командой уникальных специалистов нашей компании, по своей сути инновационный продукт, готовый к любым изменениям и новшествам. Когда в компании будут меняться процессы, то и CRM-система будет меняться вместе с ними и для них. А еще она отлично демонстрирует способность сотрудников компании мыслить по-предпринимательски, нестандартно, собираться в живые команды и создавать уникальные продукты, интересные рынку. 



АНАТОЛИЙ
ГОЛУБЕВ:

«УСЛЫШАТЬ
НЕ ТО,
ЧТО
ГОВОРИТ
КЛИЕНТ,
А ЧТО
ПОДРАЗУМЕВАЕТ»

Продажи автомобилей для истинных мастеров своего дела становятся тонким искусством. Но к этому уровню продаж приходят не все и не сразу. Как стать мэтром продаж? Что закладывается в основу успеха? Об этом мы поговорили с неоднократным победителем конкурса «Нацелены на прогресс», старшим менеджером отдела продаж ДЦ Škoda в Нижнем Новгороде Анатолием Голубевым (ООО «Агат на Комсомольском»).



ПРЕСС-ПОРТРЕТ

Анатолий Голубев — коренной нижегородец. С отличием окончил экономико-правовую академию и строительный университет. По профессии экономист. Некоторое время работал в строительстве и в системе закупок. В ДЦ Škoda ГК «АГАТ» пришел в 2016 году после нескольких лет работы в продажах в автомобильной отрасли. В 2017 году стал старшим менеджером по продажам. В профессиональном конкурсе «Нацелены на прогресс» побеждал трижды. Обучается в Академии Успешного Руководителя (АУРА). Счастливо женат, воспитывает двух дочерей.

Анатолий, ваши коллеги говорят о вас, как об очень уравновешенном человеке и настоящем психологе. Вы, оказывается, находите ответы на любые вопросы. Как вам удается «держаться в руках» и так много знать?!

— Профессия менеджера по продажам предполагает, что ты должен быть собранным, а не фонтанировать эмоциями, тем более отрицательными, так как представляешь компанию и автомобильный бренд. Поэтому отношения с людьми выстраиваются максимально по-деловому. Если и проявляю эмоции, показываю экспрессию, например, в презентации автомобиля могу руками размахивать, то всегда точно знаю, для чего и зачем я это делаю. Цель — заинтересовать, заинтриговать клиента, зажечь его, получить эмоциональный отклик.

Но отрицательные эмоции, конечно же, возникают. Бывает, что ты с кем-то не нашел общего языка, не смог повлиять на какую-то ситуацию, вот они и появились. В такие моменты максимально погашаю негатив внутри себя, разотождествляю себя с ним. Здесь у меня работает принцип: ситуацию принять и отпустить, эмоцию забыть, урок — извлечь!

Анализ всегда помогает понять, что, возможно, вот этого не стоило говорить, а вот здесь стоило сказать вот так. Извлекаю опыт в виде определенной выжимки, и выводами обязательно делюсь с коллегами. А если постоянно реагировать и разбрызгивать эмоции, не контролировать их, то все время будешь находиться в их плену. Что касается знания психологии, то это тоже нарабатанное, эти способности вызревают по мере профессионального и личного роста.

Ну хорошо, тогда что помогает вам быть таким разносторонним?

— Личные наблюдения за людьми. Продажи — это масштабные коммуникации, ежедневное общение с разными людьми, в разных ситуациях! Кроме того, постоянно читаю и техническую литературу, и ту, что связана с продажами, и обязательно художественную. Последняя помогает отключить мозг и подловить в монологах и диалогах героев, описаниях чувств людей какие-то моменты. Ведь автор не может написать о том, чего не знает, чего не видел, не проживал, хотя бы косвенно. Знания откладываются, соединяются с личным опытом и после, в неординарных ситуациях,

Профессия менеджера по продажам предполагает, что ты должен быть собранным, а не фонтанировать эмоциями, тем более отрицательными, так как представляешь компанию и автомобильный бренд.

появляется решение какой-то рабочей ситуации. Чтение книг, к тому же, развивает словарный запас, ты становишься красноречивее и лучше понимаешь людей, учишься читать «между строк», понимать реакции, мотивы и настроения.

Успешными менеджерами по продажам рождаются или становятся?

— Я не считал себя продавцом ровно до тех пор, пока не начал продавать. Со временем понял, что есть моменты, которые повторяются в процессе продаж — значит есть определенный алгоритм. Когда пришел работать в дилерский центр Škoda «АГАТ» и прошел обучение, все встало на свои места.

Скрипты и алгоритмы в продажах не просто так придуманы, они выработаны

в процессе работы, математически высчитаны. Точно следуя им, принимая их внутри себя, ты обязательно придешь к продаже. Когда мы принимаем правила игры, внутренне соглашаемся с алгоритмом, то он словно встраивается в наш интеллектуальный скелет и работает автоматически. И импровизируя в рамках алгоритма, уже можно вырабатывать свой стиль, свою манеру выявления потребностей клиента, общения, заключения сделки. Поработав со старта продаж от трех до шести месяцев, любой человек, который желает состояться в продажах, может стать профессионалом. Понятно, что все индивидуально и кому-то потребуется в силу его характера и стиля общения больше или меньше времени, и может не из всех получатся выдающиеся продавцы. Но научиться можно!

Неужели и характер в продажах не важен?

— Думаю, что от характера вряд ли что-то зависит. Человек может быть взбалмошным, спокойным, с яркими эмоциями и без них. Тут дело скорее в желании продавать и в стремлении к общению. Причем следует уметь не просто общаться, как мы это делаем дома на кухне. Я говорю об общении с определенной рабочей целью. В продажах — это понимание смысла общения на каждом промежуточном шаге движения к главной цели. Мы общаемся, чтобы выявить потребность, потом, чтобы презентовать автомобиль, сделать предложение, обговорить условия, осуществить выдачу автомобиля. То есть в продаже общение с клиентом — это путь, по которому ты ведешь клиента к сделке, причем осмысленно ведешь.

Случаются, конечно, такие продажи, когда человек пришел, сказал, какой автомобиль он хочет, точно отделился с комплектацией, цветом. Мы, образно говоря, нашли такой автомобиль на складе или в зале и все — по рукам! Но такие продажи единичны. ►

Анатолий, так продажа — это чистая игра со своими правилами?

— В каком-то смысле, да! У тебя каждый раз разный клиент со своими мотивами, со своей эмоциональностью, принципами. Ты начинаешь общаться с клиентом, настраиваешь себя на одну волну с ним, подстраиваешься под его манеру ведения диалога, чтобы получить нужную информацию. Но делаешь это аккуратно, тактично. Это как в личных отношениях — сначала идет притирка людей, так и здесь. Только сроки короткие и дистанция тоже. Вот, играя роли, меняя интонации, мы и рожаем продуктивное взаимодействие с клиентом.

Какой была ваша первая продажа? Вы сразу «рванули с места в карьер»?

— Первая продажа была сложная. Когда берешься за что-то новое для себя, обязательно сталкиваешься с огромным количеством вопросов, всегда есть то, чего ты

с клиентами, которые уже что-то покупали у менеджера и остались довольны, гораздо проще работать, они уже лояльны. То же самое происходит и когда клиент покупает себе очередной автомобиль в одном и том же автосалоне. Бывает так, что человек пришел к нам в автосалон, мы с ним пообщались, но он ничего у нас не выбрал, не купил: не оказалось в наличии подходящей комплектации, цвета или в процессе общения он понял, что ему нужен автомобиль совершенно другого бренда, или он отказался по финансовым соображениям. Но в моей практике был случай, когда такой посетитель спустя пару месяцев привел ко мне своих родственников, воодушевившись нашим общением. И они приобрели автомобиль и были всем довольны. Клиенты, которым ты понравился как специалист, понравилась компания, обязательно к тебе вернутся.

То есть не каждое общение в клиентом, не каждый визит посетителя в дилерский центр должен заканчиваться покупкой?

— Да. Не нужно считать, что вот я как менеджер по продажам просто обязан всем и каждому продавать. Заявка на это должна быть, но ты должен понимать, что сделка

Клиенты, которым ты понравился как специалист, понравилась компания, обязательно к тебе вернутся.

не учел. Моя первая продажа была сложна еще и с психологической стороны. Клиентом оказался мужчина в возрасте, который 20 лет отработал на сборке автомобилей на Горьковском автозаводе. Покупал он автомобиль Renault. Нам пришлось поднять выбранный им автомобиль на подъемник, вместе исследовать все узлы и агрегаты, произвести замеры всех зазоров.

Самое интересное, что через пару лет мы встретились снова. Тогда я работал уже в другом автосалоне и продавал автомобили Škoda. Узнали друг друга, и он поблагодарил меня за Renault, на котором ездил с большим удовольствием, и за отличную работу! В итоге к покупаемому автомобилю Škoda у него уже не было такого предвзятого отношения. Мы разговаривали во время сделки на отвлеченные темы.

может не состояться по очень многим причинам. А вот если у продавца раз от разу никто не покупает, вот тут надо смотреть, что же он делает не так, как ему следует строить общение, как лучше делать индивидуальное предложение, как презентовать автомобиль, что корректировать в своей личности и т.д. Не паниковать, не делать трагедию из неудач и ошибок, а тщательно над ними работать.

И потом, несостоявшаяся сделка — это не конец. Я уже приводил пример, что никакое общение менеджера по продажам не проходит для клиента бесследно. Совсем недавно к нам в ДЦ Škoda пришла молодая пара. Ребята были одни, без сопровождения родственников, друзей. Когда мы разговорились, оказалось, что они совершенно не разбираются в машинах, ни у кого из родственников машин никогда не было, и они не знали даже как устроена система управления автомобилем. Тогда мы прошли с ними автомобильный экспресс-курс, а когда ребята получили права, то приехали ко мне покупать свой первый автомобиль!

Я просто уверен, что положительные эмоции, которые мы



доставляем людям, не улетают в никуда, они всегда возвращаются. Может частично, может в нерабочей ситуации, но возвращаются.

А как проходят продажи премиальной линейки автомобилей бренда Škoda?

— Если удастся установить с человеком хороший контакт, ты точно понял его потребности, знаешь, что ему предложить, то все проходит как по маслу. Один из моих клиентов пришел покупать автомобиль Škoda в кузове универсал. Уже в во время общения с ним я понял, что на самом деле ему нужно, и показал представительский седан Škoda Superb. После тест-драйва клиент не хотел даже выходить из салона и вопросов о цене этого фактически штучного, флагманского автомобиля не возникло. Главное уловить, что клиенту необходимо, услышать не то, что он говорит, а что подразумевает. Так ты и приводишь клиента к сделке!

Анатолий, вы продаете автомобили Škoda, за что вы цените эти автомобили?

— Škoda — интересный и разноплановый бренд. Эти автомобили покупают люди среднего возраста и старше, семейные, с высшим образованием, с ними очень интересно даже просто общаться. Покупая автомобиль, они думают не только о своем комфорте, но и комфорте своей семьи. Как правило, заранее все сами узнают из интернета об автомобилях, и ты разговариваешь с ними сразу на одном языке.

Практика показывает, что если выбирают наш бренд, а его, повторюсь, выбирают осознанно, то на нем останавливаются довольно надолго. Тем более, что Škoda всегда предлагает много разных вариантов своих автомобилей, в разной комплектации, в сложных сочетаниях. И мне импонирует философия этого бренда, она в семейных ценностях, в безопасности, в сбережении себя, своего времени, в качестве за разумные деньги. Приятно, что этот европейский автомобиль оснащен современной электроникой и в нем есть то, что обычно предлагается в автомобилях классом выше: у салона отличное качество и огромная функциональность. При этом производитель оставляет цену на машины разумной, лояльной. Могу отметить, что «Шкоду» не всегда покупают сразу, до нее дорастают!

Впечатлили... Понятно, почему у вас люди покупают автомобили с удовольствием! Сейчас вы старший менеджер по продажам и наставник. В чем заключается наставничество, в чем его смысл, на ваш взгляд?

— Технически наставничество — это акцентирование внимания менеджеров на тех моментах в работе, с которыми могут быть сложности. Это и работа с программами,



ГОВОРЯТ КОЛЛЕГИ!

«С Анатолием Голубевым знаком с первых дней работы в компании и могу сказать, что он настоящий профессионал. На любой вопрос о бренде Škoda у него всегда можно получить грамотный и развернутый ответ. Он, к тому же, уравновешенный человек, способный справляться с неординарными и нестандартными рабочими задачами. Желаю ему удачных продаж и хорошего заработка!»

Руководитель отдела продаж ДЦ Škoda Леонид Смирнов

«К Анатолию можно обратиться в любой момент и по любому вопросу, он всегда знает правильный ответ. И не важно по какой теме этот вопрос задается. Умеет и разговор поддержать, и качественно свою работу выполнить!»

Менеджер отдела продаж ДЦ Škoda Михаил Игнатьев

и живая работа с людьми. Но глобально наставничество — это история о том, как посадить дерево, растить детей. Ты приложил усилия, показал человеку, как здесь стоит поступить, почему, чем воспользоваться в этой ситуации. И когда у молодого сотрудника получается, ты понимаешь, что твоя работа не напрасна, она не прошла даром. Появился еще один классный менеджер по продажам, специалист, который будет работать наравне с тобой.

Конечно, что-то ты в нем будешь уточнять, что-то уточнит в себе он сам. Но на первом этапе каждому из нас нужен хороший профессиональный толчок от авторитетного человека, способного указать верное направление движения. Вот в этом и есть смысл наставничества.

И у наставничества есть другая сторона. Когда ты кого-то учишь, ты и сам лучше понимаешь свою работу, и это отличная мотивация быть примером, самому показывать еще больший результат! Ты просто не имеешь права показывать плохие результаты, потому что в тебе видят профессионала, на тебя ориентируются, идут по твоим шагам.

Есть мнение, что мы, россияне, очень любим говорить «нет», что это в нашей ментальности. Замечали такое в клиентах? Как думаете, почему это так?

— Это правда, я даже в себе эту особенность отмечаю. Когда спрашиваешь нашего клиента «А почему нет?», у него почти всегда негативная реакция. Этот вопрос воспринимается как вторжение в личное пространство, всегда ставит человека в тупик, пугает его, потому что он и сам себе объяснить не может «почему все-таки нет». В общении с клиентами мы просим объяснить отказ, но стараемся делать это тактично, осторожно и не со всеми, чтобы не закрыть коммуникацию.

Анатолий, расскажите о своей семье. И о том, как вы воспитываете своих дочерей?

— Я женат 15 лет, супруга работает в коммерческой фирме. Старшая дочь серьезно занимается художественной гимнастикой, участвует в международных соревнованиях, занимает призовые места. Младшая увлекается фехтованием и тоже серьезно. Думаю, что это влечение к спорту у них от меня, сам раньше занимался настольным теннисом, есть спортивные достижения. Учю я их не просто ходить в секции и осваивать очередной элемент танца или фехтования, а работать так, чтобы условно собрать себя, приложить усилия для победы, для результата. И, конечно, мы с супругой стараемся воспитывать в них искренность, честность, уверенность в себе.

В свободное время мы много путешествуем, ездим по России на своей машине, открываем новые маршруты, новые места. В докороновирусные времена путешествовали по Европе, были в США на соревнованиях старшей дочери. Здесь наша цель — получить новые эмоции, обогатить себя знанием культуры других народов, расширить кругозор, почувствовать, насколько красив и необычен мир вокруг нас. Это развивает наши личности.

И в завершение нашего разговора дайте совет всем новичкам, приходящим работать в нашу компанию.

— Не бояться нового, ошибок, не бояться просить совета, прислушиваться к мнению старших коллег, не воспринимать критику на личный счет, видеть в ней точку роста и работать на собой. Потому что в этом и есть смысл профессионального роста. Если следовать ему, то все получится! **А**

ПРЕДСТАВИТЕЛЬ КЛИЕНТА В СЕРВИСЕ

|| РАЗДЕЛЕНИЕ СЕРВИСНЫХ КОНСУЛЬТАНТОВ НА «ТЕХНАРЕЙ» И «КОММЕРСАНТОВ» СПРАВЕДЛИВО ДЛЯ НАЧИНАЮЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ, СО ВРЕМЕНЕМ ВСЕ СЕРВИСНЫЕ КОНСУЛЬТАНТЫ НАЧИНАЮТ СОВМЕЩАТЬ В СЕБЕ ОБЕ ЭТИ СТОРОНЫ, ВЕДЬ НЕВОЗМОЖНО ПРИМЕНЯТЬ ОДИН И ТОТ ЖЕ ПОДХОД К РАЗНЫМ КЛИЕНТАМ, КАК И НЕВОЗМОЖНО ИСПОЛЬЗОВАТЬ ОДНИ И ТЕ ЖЕ ФРАЗЫ В РАЗГОВОРЕ...

Сложно назвать наше состояние спокойным, когда мы обращаемся в сервисный центр за техническим обслуживанием или ремонтом автомобиля. Мысленно мы готовимся расстаться на время с любимым средством передвижения, переживаем по поводу предстоящих объемов работ и финансовых расходов. И в чьей власти привести нас в чувства, вселить веру в благополучный исход дела? Правильно — во власти грамотного сервисного консультанта. Например, такого как Никита Богданов. Никита — сервисный консультант ДЦ Hyundai/Skoda в Волгограде (ООО «Зенит») и победитель конкурса «Нацелены на прогресс». А еще он один из лучших сервисных консультантов по мнению коллег и клиентов.

Машинами и механизмами Никита заинтересовался в детстве: слушал рассказы отца Михаила Сергеевича, инженера-конструктора Волгоградского тракторного завода, видел чертежи усовершенствованных деталей гидравлики тракторов и бронемашин, тщательно рассматривал узлы, пытаясь проникнуть в логику их работы. Чем бы ни занимался, — учился в лингвистической гимназии или позже в физкультурной академии, — техника оставалась на вершине пирамиды его многочисленных интересов. После службы в армии Никита поступил в Волгоградский государственный технический университет на автомобиле- и тракторостроительный факультет и получил профессию инженера-конструктора. Выбор объяснил просто: «Механизмы и техника вокруг нас, разве можно ими не заинтересоваться?! В автомобилестроении, к тому же, совмещаются творчество и технические навыки: детали можно постоянно улучшать, совершенствовать, поле для полета фантазии огромное!»

БОЕВОЕ КРЕЩЕНИЕ

Еще в студенческие годы Никита подрабатывал охранником в дилерском центре Ford/Mitsubishi (был у нашей компании такой автосалон в Волгограде) и все время присматривался к сервису. Когда отдел персонала предложил занять должность сервисного консультанта, он согласился. Так со студенческой подработки в 2014 году и началась его профессиональная карьера. «Еще в охране все свободное время читал обучающую литературу для сервисных консультантов, смотрел, как работают будущие коллеги. Готовился!» — вспоминает Никита.

Его первый самостоятельный рабочий день в должности сервисного консультанта наступил неожиданно. В течение полутора недель стажировки Никита не принимал автомобили самостоятельно, да и заказ-наряд на обычное техническое обслуживание еще не умел создавать в программе 1С. Больше наблюдал за работой специалистов, старался уловить нюансы, которые на самом деле и являются определяющими в любой профессии. «Случилось так, что один из моих коллег заболел, и в 6:30 утра, в мой выходной, позвонил наставник и попросил выручить. В тот день я принял и выдал полную запись опытного сервисного консультанта. Рабочий день закончился за полночь, но это был замечательный опыт и отличный день!» — поделился Никита.

|| МЕХАНИЗМЫ И ТЕХНИКА ВОКРУГ НАС, РАЗВЕ МОЖНО ИМИ НЕ ЗАИНТЕРЕСОВАТЬСЯ?! В АВТОМОБИЛЕСТРОЕНИИ, К ТОМУ ЖЕ, СОВМЕЩАЮТСЯ ТВОРЧЕСТВО И ТЕХНИЧЕСКИЕ НАВЫКИ: ДЕТАЛИ МОЖНО ПОСТОЯННО УЛУЧШАТЬ, СОВЕРШЕНСТВОВАТЬ, ПОЛЕ ДЛЯ ПОЛЕТА ФАНТАЗИИ ОГРОМНОЕ!

УКРЕПЛЯТЬ ДОВЕРИЕ

В понимании Никиты сервисный консультант — это доверенный представитель клиента в сервисе. «Принимая машину, сервисный консультант обязан применить все имеющиеся ресурсы для решения вопросов клиента, не нарушая бизнес-процессы и внутренние процедуры ГК «АГАТ», оставляя клиента лояльным. Вот эта лояльность клиента и есть глобальная задача сервисного консультанта», — считает наш коллега.

Неформально сервисных консультантов делят на «технарей» и «коммерсантов». Первые отлично разбираются в технике, говорят с клиентами строго по делу. У «коммерсантов» же развиты коммуникативные навыки, они лучше продают услуги. Никита

Богданов способен совмещать в себе две грани. Он точно знает, с кем из клиентов нужно быть «технарем», и детально рассказывает о проделанном ремонте или обслуживании, поднимает капот и показывает неисправности, и даже провожает в ремзону, дает возможность лично поприсутствовать и понаблюдать за сервисными работами. А с кем-то приветливо разговаривает на совершенно далекие от автомобильной сферы темы. «Разделение сервисных консультантов на «технарей» и «коммерсантов» справедливо для начинающих специалистов, со временем все сервисные консультанты начинают совмещать в себе обе эти стороны, ведь невозможно применять один и тот же подход к разным клиентам, как и невозможно использовать одни и те же фразы в разговоре», — считает Никита. Сам он подходит к клиенту «с головой, свободной от посторонних мыслей» и ведет себя так, чтобы легко и комфортно было любому клиенту, приехавшему в сервис. ►

ДОВОЛЬНЫЕ КЛИЕНТЫ — ЛУЧШАЯ РЕКЛАМА

За смену сервисный консультант принимает и выдает 12 автомобилей. Общаясь с клиентом, нужно точно понять его потребность, его ожидания от ремонта, от общения с сервисным консультантом. Возможно, стоит предложить клиенту подменный автомобиль, даже на полтора часа и именно это поднимет его настроение и уважение к сервисному центру: «Для клиента не всегда бывает важно то, что мы думаем. Мы заранее уверены, что для него главное деньги, а оказывается, что в данный момент ему надо обязательно успеть на работу. И подменный автомобиль его как раз выручит. И это наше решение станет определяющим фактором при выборе клиентом сервиса в будущем. Так и рождается лояльность».

В практике Никиты был случай, когда он вместо ремонта продал клиенту новый автомобиль. Пару лет назад в сервис обратился мужчина, ехавший на Черное море. Путь лежал через Волгоград, и его автомобиль сломался в дороге. Для ремонта требовались запчасти, которые следовало заказать и ждать поступления. Решение Никита тогда нашел мгновенно: предложил клиенту сдать неисправный автомобиль в trade-in и приобрести новый. Что тот и сделал, и продолжил свое путешествие!

Никита легко находит общий язык с клиентами, и они эту его способность отмечают. В 2015 году астраханский блогер Narimanov на Skoda Yeti обратился за сервисом в ДЦ Hyundai/Skoda. Никита принял машину, отснял весь процесс замены цепи ГРМ на телефон, а затем переправил фотографии автомобилисту. Блогер рассказал об обслуживании в сервисном центре «АГАТ» в своем бортовом журнале на сайте Drive2.ru и не забыл поблагодарить за компетентность.

Прием автомобиля в сервис, коммуникация в процессе обслуживания, промежуточное информирование, выдача автомобиля — все должно быть на высшем уровне, считает Никита и объясняет: «Выдача — это кульминация процесса обслуживания, на которой важно превзойти ожидания клиента и донести информацию так, чтобы у него не возникло и доли сомнений в нашем профессионализме!»



**ВЫДАЧА — ЭТО
КУЛЬМИНАЦИЯ ПРОЦЕССА
ОБСЛУЖИВАНИЯ,
НА КОТОРОЙ ВАЖНО
ПРЕВЗОЙТИ ОЖИДАНИЯ
КЛИЕНТА И ДОНЕСТИ
ИНФОРМАЦИЮ ТАК, ЧТОБЫ
У НЕГО НЕ ВОЗНИКЛО И ДОЛИ
СОМНЕНИЙ В НАШЕМ
ПРОФЕССИОНАЛИЗМЕ!**

УСПЕХ — В ПОСТОЯННОЙ САМОНАСТРОЙКЕ

Никита Богданов говорит, что его победа в профессиональном конкурсе «Нацелены на прогресс!» — это результат работы всей команды, следствие здоровой конкуренции в коллективе, саморазвитие, самообразование и курсы учебного портала компании. А вдохновляет его опыт коллег, ставших руководителями: «Их карьерный рост и есть лучшая мотивация, ведь именно своим трудом и стараниями можно добиться всех поставленных целей». Всем, кто стремится к успешному обслуживанию клиентов и высоким ставкам в продажах услуг, Никита дает такой совет: «Нужно иметь хороший багаж знаний. Это знание устройства автомобиля и характеристики продаваемых услуг, знание техник продаж и умение их применять, понимание психологии клиентов и хорошие коммуникативные навыки. Скажу, что каждая продажа индивидуальна, и нельзя применять один и тот же метод для всех клиентов: кому-то достаточно просто улыбнуться, кому-то подать перчатки и дать возможность детально рассмотреть неисправные запчасти, ну а кому-то, чтобы начать продавать, необходимо несколько заездов ничего не продавать, тем самым создавать доверительные отношения и готовить почву для будущего общения. Но самое главное — общаться искренне и руководствоваться принципом «сделай для клиента все, чтобы ты сделал для друга, и тогда он станет твоим другом!»

Все, чему обучается, Никита умело применяет в жизни. Пример — знание английского языка. Оно помогает разобраться в англоязычных терминах в каталогах запчастей и не полагаться на перевод, который порой бывает неверным. А командность и умение оказывать поддержку товарищам, приобретенные в армии, дают возможность успешно обучать новичков. В наставническом деле Никита тоже руководствуется правилом «увидеть» человека, понять его сильные и слабые стороны, узнать, к какому финалу желает прийти новичок и подсказать, помочь реализоваться.

Наш герой любит классическую музыку, читает художественную литературу и книги по саморазвитию, поддерживает уровень владения английским языком, любит охоту и рыбалку, совершает конные прогулки. Летом обязательно отправляется на неделю в Астрахань, где наслаждается вместе с друзьями детства запахами лета, костра, радуется уловам и мужским разговорам «обо всем и ни о чем». Такая перезагрузка помогает взглянуть на жизнь со стороны и сформировать определенные выводы: «Самое главное, чтобы то, что делает человек, нравилось ему самому. Если он будет сам получать удовольствие от происходящего, то неизбежно это и будет для него настоящим счастьем!»



|| САМОЕ ГЛАВНОЕ, ЧТОБЫ ТО, ЧТО ДЕЛАЕТ ЧЕЛОВЕК, НРАВИЛОСЬ ЕМУ САМОМУ. ЕСЛИ ОН БУДЕТ САМ ПОЛУЧАТЬ УДОВОЛЬСТВИЕ ОТ ПРОИСХОДЯЩЕГО, ТО НЕИЗБЕЖНО ЭТО И БУДЕТ ДЛЯ НЕГО НАСТОЯЩИМ СЧАСТЬЕМ!

С чего начинается успех? С многодневного труда, с накопления прогрессивных знаний? Никита Богданов указал на другое — на умение комбинировать уже имеющиеся навыки и ставить опыт на службу целям. А это, как нам кажется, и есть одно из важнейших условий профессионального успеха! 

ЗАКОНЫ ОМА ЕМУ ОЧЕНЬ ЗНАКОМЫ, С ТАКИМИ МАСТЕРАМИ МОРЯ ПО КОЛЕНУ!

Как сделать карьеру в ГК «АГАТ», как подняться на уровень руководителя? Ответ для нас очевиден — любить дело, которым занимаешься, увлеченно работать, развиваться в своей профессии, ставить высокие цели и каждый день делать очередной шаг к ним. Пример — профессиональная история нашего коллеги из Саранска Алексея Деньчева. Мы начинали разговор с Алексеем, когда он был специалистом по установке дополнительного оборудования в ДЦ Hyundai (ООО «Импульс»), а завершили — когда он стал мастером сервисного цеха ДЦ Toyota (ООО «Агат-Инсара»).

Чем занимается специалист по установке дополнительного оборудования, знает каждый, но не каждый знает — этой профессии не учит ни одно образовательное учреждение. Знания и опыт каждый установщик получает самостоятельно, сталкиваясь с массой трудностей, набивая собственные «профессиональные шишки». И только после превращается в настоящего кудесника, который ловко оперирует законами Ома бортовые компьютеры.

Современные автомобили — это сложные компьютерные комплексы, даже в базовой комплектации они оснащены мультимедийными системами, системами безопасности, оптическими помощниками. Но каждый из нас индивидуален, мы стремимся к отличиям, и нам важен антураж — окружающая обстановка. Автомобили в этом плане — не исключение. Дополнительное оборудование помогает создать нам особенный, индивидуальный автомобильный стиль, отражающий наши интересы, особенности, черты характера. Оно расширяет возможности и делает наши передвижения комфортными и яркими. Так что специалистов «по допам» можно смело называть автомобильными искусствоведами — дизайнерами! И инженерами — электриками, конечно!

ВСЕМУ НАЧАЛО — ДЕТСКИЕ УВЛЕЧЕНИЯ

Алексей Деньчев родился и вырос в Саранске. Успешно закончил школу, затем местный электромеханический колледж, где получил специальность мастера по ремонту электронной техники. Любознательному и активному парню этого было мало, и следующей ступенью стал институт механики и энергетики, где он обучился техническому обслуживанию и ремонту машин.

«Техника меня интересовала с детства, нравилось конструировать различные машины, самолеты. Я с большим интересом изучал принцип работы механизмов, часто проводил время с друзьями в гараже, помогал отцу с ремонтом семейного автомобиля, узнавал для себя устройство и работу сложных систем. И уже в 16 лет твердо решил, что свяжу свою жизнь с автомобилями», — рассказывает Алексей.

После окончания института наш коллега устроился в один из автосалонов города, где проработал 7 лет диагностом-электриком. В компанию «АГАТ» пришел в 2017 году сразу на должность установщика дополнительного оборудования. Запомнилась Алексею первая самостоятельная установка сигнализации StarLine A91 на автомобиль Hyundai Santa Fe 2011 года выпуска. Случилось это после месяца работы в компании. Алексей вспоминает: «Наставник, который обучал меня, ушел в отпуск и оставил блокнот со схемами. Пришлось разбираться в его записях. Ставил сигнализацию долго и упорно! Но справился!» Этот первый опыт прибавил смелости, и дело пошло. «На тот момент в интернете было мало специальной информации по виду наших работ. Мы учились, экспериментировали на практике и добивались нужных результатов», — добавляет Алексей.

В среднем через руки установщика Алексея Деньчева проходило до пяти машин. Чаше всего ему приходилось устанавливать сигнализации, парковочные радары и мультимедийные системы. Иногда клиенты заказывали установку навигаторов, подголовников с мониторами, акустику. Каждый рабочий день начинался с получения заказ-наряда, оборудования, аксессуаров, запасных частей. День пролетал на одном дыхании: одни автомобильные гаджеты сменялись другими. Машины, дополненные новыми возможностями, преобразились, меняли облик и даже статус. Эта работа была похожа на волшебство. Только вместо волшебной палочки магические действия по преобразению машин выполняли руки мастера. Золотые руки!

ЭЛЕКТРИК, СЛЕСАРЬ И ПРОГРАММИСТ

Кто такой установщик дополнительного оборудования? Это, прежде всего, знаток закона Ома и правил Кирхгофа, позволяющих точно рассчитывать параметры токов и напряжений в разветвленных сетях. Потому что установщик дополнительного оборудования работает с электрической системой автомобиля. Он также должен досконально знать устройство машины, ее конструктивные особенности. Чтобы добраться до магистральных проводов требуется снять пластиковые накладные панели и бамперы. А для этого нужно знать, где находятся точки крепления пластиковых консолей. Чтобы не повредить их, понадобятся специальные отвертки и съемники для клипс. ►

„ Я С БОЛЬШИМ
ИНТЕРЕСОМ ИЗУЧАЛ
ПРИНЦИП РАБОТЫ
МЕХАНИЗМОВ,
ЧАСТО ПРОВОДИЛ
ВРЕМЯ С ДРУЗЬЯМИ
В ГАРАЖЕ, ПОМОГАЛ
ОТЦУ С РЕМОНТОМ
СЕМЕЙНОГО
АВТОМОБИЛЯ,
УЗНАВАЛ ДЛЯ
СЕБЯ УСТРОЙСТВО
И РАБОТУ СЛОЖНЫХ
СИСТЕМ. И УЖЕ
В 16 ЛЕТ ТВЁРДО
РЕШИЛ, ЧТО СВЯЖУ
СВОЮ ЖИЗНЬ
С АВТОМОБИЛЯМИ



Дальше — больше! Неподготовленного человека смутит количество цветных проводов, которые задействуются при установке дополнительного оборудования. Какой провод к чему ведет, какое устройство питает, где находятся клеммы и разъемы? Установщики дополнительного оборудования видят эти цепи каким-то третьим глазом, обзорным зрением! Порой магистральных штатных проводов нет или они просто не предусмотрены на определенной модели, и тогда приходится сначала тянуть проводку, и только потом «подцеплять» к ней дополнительное оборудование.

Случается, что и конструкции блоков предохранителей и переключателей имеют свои особенности. А чтобы установить те же парктроники, установщик просто обязан уметь сверлить пластиковые бамперы — в них крепятся датчики. И каждый этап работы — это предельная аккуратность и внимательность. Потому что любое дополнительное оборудование — это всегда вмешательство в электрическую систему автомобиля. Неверное подсоединение или плохая изоляция — и штатная электрика автомобиля может дать сбой, или, что еще страшнее, короткое замыкание. Поэтому верно говорят, что хороший установщик — специалист с широкими познаниями в автомобильной и электрической сфере. Помимо этого, у него должны быть особо чувствительные пальцы и развитая мелкая моторика.

Задача специалиста не только установить и «подружить» новое оборудование с бортовым компьютером автомобиля, правильно его настроив, но и сделать так, чтобы замыслы разработчиков автомобильных аксессуаров и гаджетов позволяли автомобилистам наслаждаться новыми возможностями. Ведь та же сигнализация — это не просто автоматическое открывание и закрывание дверей и автозапуск двигателя. Современные сигнализации — это комплексы, которыми можно управлять со смартфона, они показывают местоположение автомобиля, позволяют включать предпусковые подогреватели, варьируют функции комфорта. Как видите, без знаний программирования здесь тоже не обойтись. Собственно, поэтому и нет ни одного образовательного учреждения, где готовят установщиков. Пришлось бы вместить в курс слишком много профессиональных направлений.

«Люблю заниматься машинами, это очень интересно. Сложностей в моей работе нет, самое главное — это желание работать и узнавать что-то новое. Нужно концентрироваться на том, что ты делаешь, любить свою работу, даже испытывать страсть к ней, и тогда она будет давать силы, вдохновение и хорошее настроение», — говорит Алексей и добавляет: Моя работа — это мое хобби, я один из тех счастливых людей, что ходят на работу с удовольствием!»

Алексей нравился рабочий график ДЦ Hyundai, коллектив (точно также сейчас нравится работа с коллегами ДЦ Toyota) и общение с клиентами. «Лучшая похвала — довольный клиент. Когда делаешь работу качественно и быстро, ты оправдываешь доверие, ощущаешь себя профессионалом и создаешь настоящую воронку из новых клиентов. На опыте доказано, что довольный клиент обязательно порекомендует тебя и сервисный центр, в котором ты работаешь, своим знакомым и друзьям», — уверен наш герой.

Чем бы ни занимался Алексей, будь то установка оборудования или как сейчас управление коллективом, работа не позволяет «сидеть на месте»: технологии меняются, программное обеспечение и оборудование постоянно обновляются, в тонкостях приходится разбираться самому или вместе с коллегами. «Нерешаемых ситуаций и вопросов нет, необходимо только сосредоточиться на проблеме, и ответ придет сам. Некоторые нюансы решаем коллективно — это всегда отличный вариант!» — делится Алексей.

” МОЯ РАБОТА — ЭТО МОЕ ХОББИ, Я ОДИН ИЗ ТЕХ СЧАСТЛИВЫХ ЛЮДЕЙ, ЧТО ХОДЯТ НА РАБОТУ С УДОВОЛЬСТВИЕМ!





” МАСТЕР — ЭТО ЗВАНИЕ, ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАТУС, КОТОРЫЙ ПРИХОДИТСЯ ПОДДЕРЖИВАТЬ ЕЖЕДНЕВНЫМ КРОПОТЛИВЫМ ТРУДОМ

ИНТЕЛЛЕКТ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ — ГЛАВНЫЕ ДРУЗЬЯ МАСТЕРА

Он считает интеллект и ответственность — главные факторы профессионального успеха. Умение четко следовать инструкциям и правилам, грамотно и своевременно проявлять инициативу, оставаясь частью команды, способность концентрировать усилия на главном направлении и дают высокий результат в работе и в карьере. Алексей не любит недисциплинированных, безответственных и ленивых людей, не приемлет поверхностного отношения к делу и искренне восхищается теми, кто делает все возможное для успешного выполнения задач и верит, что все зависит от каждого из нас.

Его личным уроком на всю жизнь осталась одна забавная история из детства, которую Алексей до сих пор вспоминает со смехом: «Я рос активным, любознательным и подвижным, но постоянно опаздывал. Тогда мне было сложно уследить за временем, очень уж быстро оно шло, когда я куда-то спешил! Зато друг Ваня никогда не опаздывал и все успевал. И вот однажды я решил стать лучше Вани, хотя бы на один день. Сделал все уроки вечером, утром встал пораньше, умылся, самостоятельно приготовил завтрак и вышел из дома. Подошёл к школе, и наш охранник сказал мне: «Ты зачем пришёл, сегодня же воскресенье!» Этот случай изменил отношения Алексея к времени и серьезно повысил градус ответственности за свое будущее. Алексей считает, что мастером своего дела можно назвать только человека, влюбленного в свою профессию, вкладывающего в нее свою душу. И это помимо знаний, навыков и умений, отточенных до предела. Хорошие результаты не даются с наскока, сразу и навсегда. «Мастер — это звание, профессиональный статус, который приходится поддерживать ежедневным кропотливым трудом», — объясняет Алексей и добавляет, что поддерживать

мастерский уровень без любви к своему делу не удавалось еще никому и никогда!

Когда поступило предложение возглавить цех в дилерском центре Toyota, Алексей тут же согласился: ведь это не только карьерный скачок, это возможность стать игроком нового профессионального поля, это право использовать накопленные знания и опыт. Алексей признается, что в ДЦ Toyota почувствовал себя как рыба в воде. Помогли большой опыт наставничества, понимание принципов управления командой, которые он перенял у мастера цеха в дилерском центре Hyundai.

Сегодня мастер Алексей Деньчев распределяет машины, проверяет качество выполненных работ специалистами — отвечает теперь не только лично за себя, но и за весь коллектив. И ему все это нравится! Нравится смотреть на то, как деловито берутся за дело коллеги и как чистенькие, отремонтированные автомобили передаются клиентам, как светятся глаза всех участников этого действа. И что на дорогах города, области и страны сейчас едут машины, побывавшие в руках настоящих профессионалов и мастеров своего дела. И в этом есть часть его заслуг и труда.

Свободное время Алексей старается проводить с пользой для себя и своего здоровья. Летом это походы в лес, катание на роликах, зимой — спортивный зал и плавание. Но иногда он остается дома и приводит мысли и чувства в порядок, заряжается энергией. «Самое главное — распределить время так, чтобы его хватало на семью, на друзей и для развития в профессиональной сфере», — рассказывает Алексей. Самостоятельное повышение профессиональной компетентности для Алексея — важный момент в жизни, без которого он себя и не представляет.



Закон Ома, в котором отлично разбирается наш герой, уже давно применяется в бизнесе. Здесь он трактуется так: энергия человека и его способность к движению вперед напрямую зависят от личных стремлений и способности сопротивляться внешним и внутренним обстоятельствам. Алексей Деньчев знает, как нагрузить свою собственную электрическую сеть новыми возможностями без потери мощности и как двигаться вперед и только вперед! Он планирует показать высокий результат и на своем новом рабочем месте и желает всем добиваться успеха! 



Виталий Зырянов:
«АВТОМОБИЛЬ —
МЕХАНИЗМ
НЕПРОСТОЙ.
В НЕМ
ИНТЕРЕСНО
ВСЁ!»

Наши планы и цели всегда хрупкие. Их хрупкость — это зависимость от очень многих обстоятельств. Например, от исправности автомобиля, на котором мы должны прибыть на переговоры, или отправиться в долгожданный отпуск. Некачественно сделанный ремонт двигателя, подвески, тормозов, неожиданная поломка в пути могут повлиять на нашу безопасность, и уж точно отнимут драгоценное время и доставят массу хлопот и неприятностей. Именно поэтому мы стараемся доверять автомобилям только «своим», проверенным мастерам, знающим дело от и до. Тем, кто влюблен в этот мудрёный механизм, кто умеет его понимать с первого взгляда и звука, кто способен ремонтировать машины с высоким качеством и надолго. Автослесарь ДЦ Toyota в Кирове Виталий Зырянов (ООО «Агат-Вятка») как раз и есть такой мастер, знаток машин и их конструкций. В автомобилях он понимает все — от маленького болтика или винтика, до сложных трансмиссий и ДВС.

Виталий Зырянов — коренной кировчанин. Десятый и одиннадцатый класс он заканчивал в лицее с углубленным изучением физики и электроники. После успешно поступил в Политехнический университет на машиностроительный факультет и мог стать отличным инженером-конструктором. Но через год учебы понял: «Не моё!» Без сомнений перешел на факультет «Автомобили и автомобильное хозяйство» в сельскохозяйственную Академию. На заочное отделение.

— Душа к технике лежала, автомобили были всегда интересны! — просто объяснил профессиональный выбор Виталий.

Заочное обучение к тому же позволило зарабатывать и набираться опыта. Вот тогда в его душе воцарились мир, покой и понимание правильности жизни!

Впечатлить на собеседовании, подтвердить в работе

Автомобили привлекали Виталия с раннего детства. Да и как они могли не привлекать, когда и дед Виталий Аркадьевич, и отец Александр Витальевич с техникой разговаривали на одном языке. Виталий Аркадьевич возглавлял гаражное хозяйство на торфопредприятии, отец работал электрослесарем на ТЭЦ, чинил не только автомобили, но и генераторы турбинных машин. Виталия называли в честь деда, именно он первым посадил любимого внука за руль мотоцикла. Нашему герою было тогда всего 7 лет. Управлять техникой он учился, разъезжая по деревенским улочкам и проселочным дорогам. А там, где поездки, там и ремонт. Сначала мелкий, потом посложнее. Первое время он подавал деду ключи, отмывал детали в солярке, пристально наблюдал за процессом, вслушивался в названия. После стал не просто понимать, а чувствовать причинно-следственные связи в работе отдельных узлов и всего механизма в целом.

Два года Виталий проработал водителем на «Газели» и все это время пытался устроиться в дилерские центры автослесарем. Кто-то не брал по причине

отсутствия опыта, от каких-то вакансий Виталий отказывался сам — предприятия не давали учебных отпусков на период сессии. Знакомый посоветовал обратиться в ДЦ Toyota ГК «АГАТ», куда талантливых и перспективных парней берут и без опыта, и время для сдачи сессии предоставляют. Виталий заполнил бланк резюме и отправил, не сильно надеясь на ответ. Но через неделю его пригласили на собеседование. Оно запомнилось надолго:

— Техническим директором тогда работал Никита Юрьевич Лаптев. Собеседование с ним было похоже на экзамен сразу по нескольким предметам. В итоге он сообщил, что готов принять меня стажером. С конца сентября 2014 года начал работать в ГК «АГАТ». И доучивался в Академии.

Два месяца стажировки пролетели, как мгновение. Все это время наставником Виталия был мастер авторемонтного дела — механик Николай Шутихин. Он открыл молодому сотруднику не только

секреты обслуживания и ремонта, но и научил совершать операции с первого раза качественно. Так, как того требует философия бренда Toyota.

Первый день работы в компании Виталию тоже запомнился. Тогда молодого стажера познакомили с коллективом, провели экскурсию и выдали спецодежду:

— Даже помню первую машину, на которой мы делали техническое обслуживание с Николаем. Это была Toyota Land Cruiser 105, она до сих пор у нас обслуживается. В тот день в сервисной зоне на ремонте и на обслуживании стояли только большие внедорожники, а в соседнем кузовном цехе находились седаны Camry. И я тогда ненароком подумал, что такое разделение сделано специально.

В понимании механизма работы сервиса дилерского центра всё встало на место после первых выходных. Информация перерабатывалась и осела, эмоции поутихли и уже следующая смена показалась привычной.

Виталий рассказывает:

— Я не умел профессионально ремонтировать автомобили, мой уровень на тот момент был любительским. Николай учил с первого раза все делать качественно, обязательно за собой перепроверять — в сервисе это важно. Сделал, проверил протяжку болтов, креплений и только после этого можно возвращать автомобиль клиенту. Его безопасность — наша ответственность.

В декабре 2014 года после отличной рекомендации наставника Виталий отправился в «самостоятельное плавание». Но все это время рядом с ним были коллеги — механики и мастера ДЦ:

— У нас настоящая, сплоченная сервисная команда. Мастера умеют правильно настроить на работу, поддержать, а коллеги всегда помогают словом и делом. Когда есть взаимопомощь, обучаешься быстрее, и все получается слаженно и результативно! ►





Прогрессируешь только, когда работаешь руками!

Если размышлять, чем профессионал отличается от любителя, то на первый план выйдут не только абсолютные знания автомобиля. Профессионала отличает отношение к делу, как к грамотному выстроенному процессу, понимание границ своей компетентности и стремление расширять ее пределы, умение брать на себя ответственность. Это любитель срывает куш, а профессионал «играет в долгую», на перспективу. Любитель обижается на критику, а профессионал ищет ее, чтобы использовать для собственного развития. Сравнение можно продолжать бесконечно.

Виталий Зырянов эти отличия знает с первого дня работы в компании. И постоянно стремится к росту. За шесть лет работы его профессиональная компетентность выросла в разы. Он постоянно проходит корпоративное обучение

и уже подтвердил знания по двум базовым грейдам/разрядам. В этом году должен был показать знания по третьему (предпоследнему в градации профессиональных навыков) — *diagnost-technician*. Диагностикой он пробует заниматься на практике, требуется документально подтвердить навыки и получить разрешение на этот вид работ. Для этого он самостоятельно изучает профессиональную литературу:

— *Что позволяет развиваться в профессии? Желание повышать свой уровень и наличие возможностей. Возможности в компании есть. Остается желание. Нет желания — можно остаться на первом профессиональном уровне, базовом. Есть желание — можно расти. Но когда ты делаешь руками, тогда и прогрессируешь в профессии!*

Виталий прав, ведь только так, на практике, и формируется профессионализм, соединяющий в себе насмотренность и умелые руки.

Не «Тойотой» единой...

Спектр приложения усилий у автослесаря широк. Это и диагностика, и устранение неполадок в электрике, и ремонт двигателя, подвески, коробки передач, ходовых узлов. Как правило, автослесари выбирают свое направление и в нем специализируются. Виталий Зырянов берется за все виды ремонтов и любит порядок даже в мелочах. Он регулирует сход-развал, ремонтирует трансмиссии, двигатели. Говорит:

— *Все механизмы собираются по четким схемам, каждая деталь имеет свое место, точно встает в установленные для нее пазы и отверстия. Приходится иногда находить и нестандартные решения. Но такие решения принимаются, когда это единственный способ сохранить работоспособность узлов и механизмов автомобиля. А в остальном — есть схемы, стандарты, правила. И собирать автомобильные детали следует четко и чисто!*

Мастер Сергей Гурьянов давно приметил особенности Виталия — человеческую скромность, ответственность, умение помогать товарищам и браться за любую сложную работу, «докапываться» до сути и делать все со стопроцентно качественным результатом. Виталий делится с нами:

— *Шесть лет проработал, а все равно что-то новое встречается в работе — то, что раньше не ремонтировал. Когда только начинал работать, было страшно, а сейчас уже азарт доминирует. Хочется разобраться и сделать. Всегда интересно, когда на техобслуживание или ремонт приезжают непрофильные машины!*

Из непрофильных ремонтировать Виталию приходилось такие редкие у нас автомобили, как американский Dodge Ram Pickar и Hummer. Говорит, несмотря на внешнюю мощь, Hummer оказалось легко перекачать руками при регулировке схода-развала. Самым сложным в своей практике Виталий считает пока Porsche Panamera Gts: с этим автомобилем пришлось повозиться из-за сложной конструкции подвески. Но его основные машины — это автомобили Toyota и Lexus.

По словам Виталия, автомобили Land Cruiser нравятся клиентам из-за надежности, проходимости, комфорта, который они дают за пределами трассы, и за то, что помогают решать самые невероятные задачи. Поэтому эти машины часто выбирают лесники и фермеры. Их машины всегда «уставшие». Когда Виталий берется за них, то порой начинает с молотка и монтажки, чтобы сбить с днища скоксовавшуюся глину: ее набирается до пятидесяти килограммов, а времени на это уходит много. Потом приступает к диагностике узлов и агрегатов, проводит ТО и текущий ремонт, а завершает все регулировкой схода-развала. Клиенты настолько доверяют своему автослесарю, что забирают свои машины не глядя. Знают, Виталий Зырянов не подведет.

— Был в практике случай, когда клиенту требовался срочный и большой по объему ремонт. В сервис он автомобиль сдал вечером, а забрать планировал ранним утром. Пришлось задержаться. Ремонт закончил в три часа ночи. В пять часов утра клиент, заранее оплативший все работы, забрал свою «Тойоту» и довольный поехал по делам! Toyota — надежные автомобили, двигатели и трансмиссии на них ремонтируются редко. В основном ТО, текущие ремонты подвески. На Land Cruiser 200 сложный двигатель, чтобы его снять, разобрать и сделать дефектовку деталей, требуется дня три — процесс трудоемкий. А вот угрожают им, вы не поверите, — мыши! Порой открываешь капот и видишь следы грызунов на агрегатах, — рассказывает Виталий.

Эта напасть, как оказалось, одна из самых неприятных. Мыши питаются проводкой в автомобилях или используют ее для формирования своих гнезд. Любят они и салонные фильтры. После их хозяйствования ремонт на одном Lexus обошелся клиенту в 70 тысяч рублей.

У автомобилей бренда Toyota всегда интересные владельцы. Некоторые любят наблюдать за ремонтом: тянутся к технике и хотят быть рядом всегда!

— Кто-то смотрит, смотрит, а потом не удержится и начинает помогать — ключи подает! Не положено, конечно. Но как откажешь клиенту. Ведь его лояльность складывается из таких моментов! — объясняет Виталий.

Почти всегда такое обслуживание сопровождают неспешные разговоры о машинах. Клиенты рассказывают Виталию свои истории, он им — свои. И превращается сервисное обслуживание автомобиля в действо, от которого обе стороны получают настоящее удовольствие!

Улыбки моих любимых!

На вопрос, что больше всего нравится в жизни, Виталий отвечает:

— Улыбки моих любимых — супруги Майи и дочери Аленушки!

С Майей Виталий познакомился в нашей компании. Их трудоустройство почти совпало по времени. Майя работала кассиром оформителем, и их редкие рабочие встречи постепенно стали приобретать более романтический смысл.

— Майя — очень солнечная, веселая, всегда улыбается, у нее зажигательный, яркий характер. В начале 2017 года мы поженились, а в конце года родилась наша дочь! Семья для меня — святое. Это любовь, поддержка, без которых невозможно быть счастливым! Как бы ни было сложно и тяжело, стоит переступить порог дома, где меня всегда ждут, дочь бежит навстречу, и становится легко, и трудности куда-то исчезают! — признается Виталий.

В свободное время Зыряновы вместе гуляют, совершают поездки на дачу, в лес. В планах у Виталия научить дочь ездить на велосипеде, чтобы вместе, как подрастет, кататься по полям и лесам, открывать новые маршруты. Велосипед — это еще

одна страсть Виталия. В сезон он ездит на нем на работу. 8 километров туда преодолевает за 20 минут, приезжает домой за 15, потому что дилерский центр, где он работает, стоит на пригорке. Утверждает, что на велосипеде быстрее!

— В выходные просыпаюсь рано, и пока спят девочки, отправляюсь по новым велосипедным маршрутам в соседние деревни, на озера. Возвращаюсь часа через два-три — счастливый и довольный от физических нагрузок и наполненный природной энергией. И мы все вместе садимся завтракать! — делится Виталий.

Книгам в его жизни тоже есть место. Он любит читать не только профессиональную литературу, но и художественную. Иногда после просмотра сериалов, берется за книги, по которым они поставлены. Так было с «Игрой престолов», и книга, как это часто бывает, оказалась привлекательнее и интереснее, чем экранизация. А еще ему нравится творчество Дмитрия Глуховского и его «Метро 2033».



Наш разговор с Виталием был ровным, основательным и спокойным. В слова, которые он произносил, хотелось вслушиваться и вдумываться. Пришла мысль, что именно так он общается с коллегами и клиентами, берет их за душу своим мастеровым характером, влюбленностью в автомобили, уверенным тоном, грамотно построенными фразами и, конечно, отлично выполненным делом. **А**

СПЕЦИАЛИСТ ПО ТЕЛЕПОРТАЦИИ ИСКРЕННОСТИ

Какими способностями нужно обладать и чем привлекать клиентов, чтобы они принимали решения о покупке автомобиля с пробегом в разговоре по телефону? Волшебными фразами, доверительной интонацией, мягким тембром голоса, внутренней силой и харизмой, передающимися на расстоянии и растапливающими душу человека на том конце провода? Все это так. Но Алексей Ступин, специалист телемаркетингового центра компании «АГАТ» (ООО «ПремьерАвто», Нижний Новгород) рассказал нам еще много интересного, без чего не вернуть клиентов, переставших сотрудничать с компаний, и не совершить десятки продаж автомобилей с пробегом в течение месяца.



ВПЕРЕД, К ЦЕЛИ!

Алексей Ступин в Телемаркетинговый Центр ГК «АГАТ» пришел в феврале 2019 года после двух лет работы в Контактном центре нашей компании. Говорит, что это было спланировано, и к цели он двигался уверенно. Продавать автомобили мечтал с юности, проявиться такому профессиональному интересу помог случай. 11 лет назад родители Алексея решили приобрести новый «Форд Фокус» в дилерском центре «АГАТ» на Комсомольском шоссе в Нижнем Новгороде. Да, был этот бренд и автосалон в портфеле нашей компании. Юного Алексея тогда впечатлили обстановка, сверкающие автомобили, запах в автосалоне, сотрудники в белоснежных рубашках и их особо трепетное отношение к клиентам. Атмосфера, окружавшая и сопровождавшая покупку автомобиля семьей, осталась в памяти надолго. Добавьте сюда увлеченность Алексея автомобилями (мальчишкой он часами собирал металлические модельки — конструкторы), и вы почувствуете весь спектр эмоций, которые он испытал в тот знаменательный день. Алексей вспоминает:

— Я сильно тогда загорелся идеей работать в дилерском центре, мне понравился сам процесс продажи, процесс коммуникации менеджеров с клиентами. Я решил, что это точно то, чем я хочу и могу с удовольствием заниматься в жизни, потому что люблю общение!

Интересно, что тогда он не знал, что машину его родители покупают в автосалоне компании «АГАТ». Понял, когда некоторое время уже поработал в Контактном центре. Вот такие неслучайные совпадения!

Первым шагом к цели стало окончание автомобильного техникума по специальности «Техническое обслуживание автомобилей». Вторым направленным действием стало — успешное обучение в Политехническом университете по автомобильному направлению. Будучи студентом, Алексей пришел работать в Контактный центр «АГАТ». Гибкий график позволял не пропускать важные лекции, практические занятия, писать диплом и сдавать экзамены. Это было крайне важно для нашего героя. Потому что жизненный девиз Алексея Ступина заключается в следующем: любое дело должно быть завершено до конца и сделано с оценкой «отлично».

Во время защиты диплома Алексей подал резюме на вакансию специалиста в Телемаркетинговый Центр. Прошел собеседование, получил предложение и, наконец, стал заниматься тем, о чем мечтал, — продавать автомобили с пробегом и пока по телефону. Алексей с улыбкой вспоминает:

— Во время встречи с руководителем ТМЦ пообещал, что буду делать всё возможное, чтобы приблизиться к списку лучших сотрудников. И в первые дни и месяцы работы мне эти слова часто напоминали, когда что-то не получалось! Но мои же слова меня и мотивировали, и я двинулся, не опуская рук.

ОПЕРАТОР, РАЗГОВАРИВАЯ С КЛИЕНТОМ, ДЕМОНИСТРИРУЕТ ЕГО ЦЕННОСТЬ, ПОВЫШАЕТ ЛОЯЛЬНОСТЬ, И КОМПАНИЯ С ВНИМАТЕЛЬНЫМ И ИСКРЕННИМ ГОЛОСОМ СТАНОВИТСЯ ГОРАЗДО БОЛЬШИМ, ЧЕМ, МЕСТО, ГДЕ ПРОДАЮТ И РЕМОНТИРУЮТ АВТОМОБИЛИ

ТОЧКА ПРИТЯЖЕНИЯ

Вспоминая работу в Контактном центре, Алексей рассказывает:

— Я не видел, чтобы наши конкуренты брали на работу в Контактный Центр студентов и давали возможность выбрать рабочий график. Работа здесь меня многому научила.

Так получилось, что за время предварительного обучения в Контактном Центре у Алексея сменились три наставника. У каждого был свой стиль работы, своя манера общения с клиентами. Было сложно подстраиваться под каждого из них. Но эта сложность в итоге позволила взять на вооружение самые ценные рабочие практики и сформировать свой уникальный стиль работы.

В Контактном Центре Алексей работал на входящей телефонной линии. Звонков никогда не боялся, радовался: «есть звонок — есть контакт — есть работа!».

Каждый оператор входящей линии за смену получает не меньше 200 звонков.

— Я бы сказал, что Контактный центр — это точка притяжения покупателей в компанию. Потому что, например, если менеджер по продажам или сервисный консультант занят другим клиентом, то оператор может «попридержать» абонента на линии, дать возможность коллеге завершить дела и затем спокойно переключить его на звонок. И потом, оператор, разговаривая с клиентом, демонстрирует его ценность, повышает лояльность, и компания с внимательным и искренним голосом становится гораздо большим, чем, место, где продают и ремонтируют автомобили, — делится своим мнением Алексей.

Стрессоустойчивость, умение быстро переключаться, не впадать в эмоции, говорить с улыбкой в голосе — главные навыки, которые приобрел за время работы

в Контактном центре Алексей. А еще именно здесь он узнал, чем живет ГК «АГАТ», как она функционирует, как умеет работать и дружить. Запомнился Алексею спортивный выезд сотрудников Нижнего Новгорода на базу отдыха «Изумрудное» в его родной Городецкий район. Наш герой тогда собрал футбольную команду от Контактного центра для участия в турнире.

— Это так приятно, что кроме работы у нас с коллегами есть еще что-то общее, то, что нас объединяет за рамками служебных помещений, и мы умеем дружить и вместе проводить время, вместе отдыхать! — делится эмоциями Алексей.

Что касается друзей, то их в ГК «АГАТ» Алексей тоже приобрел не мало. За два года работы в Контактном центре помог тридцати новичкам подразделения и почти с каждым у него завязались добрые товарищеские отношения. ►



ПРОДАВАТЬ С УЛЫБКОЙ В ГОЛОСЕ

— Улыбка в голосе — еще раз подчеркивает Алексей, — очень помогает в телемаркетинговых продажах. Мне не надо было этому учиться, как моим коллегам, которые не работали раньше в Контактном центре! Я сразу начал осваивать технические моменты работы, стратегию и тактику телефонных продаж. Техническое устройство автомобиля я знал, это моя основная профессия, тренинг перед допуском к самостоятельной работе помог обновить информацию, ну и понял, что некоторые детали и механизмы могут называться иначе!

Уже с первых дней работы в Телемаркетинговом центре Алексей остро почувствовал, как расширились рамки профессиональной свободы, воочию увидел, как сильно зависит результат от его личных стараний, памяти, умения концентрироваться на деле:

— Первое, что отметил сразу — высокая ответственность за все договоренности с клиентом. Например, вы приняли решение созвониться по вопросу покупки автомобиля с пробегом на следующий день. Но перед звонком надо выполнить «целый комплекс движений»: тщательно просмотреть базу автомобилей, уточнить у менеджеров на площадках техническую информацию об автомобилях, узнать детали по trade-in, об изменениях в кредитных программах, по страхованию и так далее. И весь этот объем информации надо хранить в памяти по каждому клиенту.

Многие интересуются, как выглядит работа специалиста Телемаркетингового центра. Алексей нам рассказал об этом. Если кратко, то сотрудник принимает звонок от клиента или заявку, поступившую по другим каналам связи, и ведет его к сделке.

— Мы подбираем клиенту автомобиль из тех, что есть в наличии, или предлагаем подождать новых поступлений, если требуемой модели нет ни на одной из наших площадок. Часто, выявляя потребности клиента в разговоре, подсказываем, на какой автомобиль лучше ориентироваться в зависимости от целей и бюджета. Если нужный автомобиль подобран сразу, то договариваемся с менеджером по продажам автомобилей с пробегом на площадке и согласовываем время встречи с клиентом. Так мы перенаправляем клиента и передаем подготовленную сделку на реализацию и, если требуется, то сопровождаем и в процессе покупки. Но, как правило, этого не требуется, потому что менеджеры на местах ловко подхватывают клиентов и доводят сделку до результата!

“ МЫ РАБОТАЕМ НАД ВОЗВРАЩЕНИЕМ ТЕХ ЛЮДЕЙ, КТО КОГДА-ТО ПРИОБРЕТАЛ У НАС АВТОМОБИЛИ ИЛИ ПОЛЬЗОВАЛСЯ СЕРВИСНЫМИ УСЛУГАМИ



Процесс просто выглядит на словах, а на деле... Телефонные коммуникации и продажи сложны из-за расстояния между продавцом и покупателем. На принятие решения купить автомобиль влияют и внешний вид менеджера, и его мимика, жесты, энергия, и обстановка вокруг, и возможность увидеть автомобиль, пройти тест-драйв, сравнить с другими моделями. В телефонной продаже этого нет, а есть только голос, которым нужно передать настроение, телепортировать искренность. При живом контакте менеджер может оговориться и тут же исправиться, и это редко влияет на исход дела. В телефонной продаже такие оговорки сразу выглядят непрофессионально, как ни исправляйся. Кроме того, образ человека на другом конце провода мы непроизвольно достраиваем в своем воображении, а значит разговаривать нужно так, чтобы при каждом телефонном общении создавался нужный образ, который будет ассоциироваться с компанией «АГАТ».

— Разговаривать с клиентом по телефону, — говорит Алексей, — мы должны так, чтобы он нам верил, доверял, чтобы воспринимал нас как друзей, как компетентных людей, чье слово будет весомым и значимым. Если такие отношения удастся построить сразу — сделка обеспечена!

Слова Алексея подтверждают два приведенных им примера. Клиент из Волгограда искал «Ниву Шевроле» определенного года, но на площадке «АГАТ» в Волгограде такого автомобиля не было. А был на площадке «АГАТ» в Астрахани. Алексей открыл информацию об автомобиле, расположил клиента к себе, как к специалисту и к компании, что клиент поехал в Астрахань и купил желаемый автомобиль в течение недели. Доверие работает в обе стороны, уверен Алексей. И поэтому, когда один из нижегородских клиентов решил приобрести внедорожник Great Wall Haval и внезапно заболел коронавирусом, «АГАТ» зарезервировал выбранный автомобиль и дождался выздоровления клиента. Как только мужчина смог приехать на площадку автомобилей с пробегом — сделка состоялась.

Специалисты Телемаркетингового центра не прощаются с клиентами после того, как они совершают покупку, а поддерживают связь и помогают при необходимости. — Мы работаем над возвращением тех людей, кто когда-то приобретал у нас автомобили или пользовался сервисными услугами. Звоним им и напоминаем о себе, пытаемся вновь стать для них полезными, узнаем, актуальны ли обмен или покупка автомобиля. Мы даем людям понять, что не забыли о них, и это возвращает их к нам!

А ПОГОВОРИТЬ?!

Работа специалистов Телемаркетингового центра зависит от входящих звонков. В день сотрудники Центра совершают от 50 до 100 разговоров. Они разные по продолжительности и смыслу. Это ответы на вопросы, запросы на поиск автомобилей, на информацию о них, клиенты просят подсказать, какой автомобиль лучше купить под определенный бюджет. Есть среди звонков и такие, что называется «А поговорить?!»

— «Поговорить» звонят люди в возрасте, они живо интересуются событиями в автомобильном мире, новинками автопрома и нуждаются в квалифицированном общении. Могут звонить даже находясь на своей работе! Им не нужна покупка автомобиля здесь и сейчас, им интересно поговорить о своих планах, понять, в какой компании лучше покупать, где и с кем этот процесс будет приятным и комфортным. Они интересуются скидками, процессом продаж и даже таким способом через разговор устанавливая связи. В какой-то момент они могут стать нашими клиентами, а могут так и остаться простыми собеседниками! — делится Алексей.

Первое время он не умел сразу определять такие звонки, и вел затяжные разговоры с абонентами, делал все максимально возможное, чтобы диалоги были

комфортными. Только вот к результатам они не приводили. Алексей со смехом рассказывает:

— Когда мы на рабочих летучках обсуждали рабочие моменты, у меня всегда были самые длинные и долгие разговоры с клиентами. Я понимал, что в них нет ничего лишнего, мне так казалось! «Клиент же доволен, все хорошо!», — думал я. Но при этом у меня КПД низкий.

Теперь Алексей с первых секунд разговора понимает, чего хочет клиент, дает ему максимально полезную информацию и переходит к договоренностям о дальнейших действиях. Не навязывает, не продает в лоб, а остается компетентным специалистом, точно чувствующим потенциал разговора и намерения клиента. Это преодоление отшлифовало в Алексее навык точно расставлять приоритеты и знать, какие действия, решения, в какой последовательности стоит предпринимать в движении к цели. В ближайших планах у него покупка своего жилья и его обустройство. Мы уверены, что все планы нашего героя обязательно сбудутся в нужной ему последовательности! Потому что у него все для этого есть — целеустремленность, уверенность в своих силах и смелость быть собой.

Свободное время наш герой проводит со своей семьей и помогает отцу в строительстве дачного дома в Горюновском районе. Природа, лес, река и самые родные люди рядом — мама, отец, сестра, любимая девушка — лучший отдых от насыщенных рабочих будней!

**МЫ ДАЕМ
ЛЮДЯМ
ПОНЯТЬ, ЧТО
НЕ ЗАБЫЛИ
О НИХ, И ЭТО
ВОЗВРАЩАЕТ
ИХ К НАМ!**



Вы обратили внимание, как искренность и живое участие определяют успех Алексея Ступина?! А ведь это как раз и есть то, в чем мы так остро нуждаемся и чего ждем от любого общения друг с другом! **А**

СЕРГЕЙ САМАРИН: «ДОРОГА ЗОВЕТ!»

ЧТО ПРОИСХОДИТ, КОГДА ВЫ ВСТРЕЧАЕТЕ НА ТРАССЕ ГРУЖЕННЫЕ АВТОВОЗЫ «АГАТ-ЛОГИСТИК»? ГОРДО ПРОИЗНОСИТЕ: «НАШИ!», ПЫТАЕТЕСЬ ПОНЯТЬ, В КАКОЙ ДИЛЕРСКИЙ ЦЕНТР БУДЕТ ПОСТАВКА, ЛЮБУЕТЕСЬ АККУРАТНО РАССТАВЛЕННЫМИ НА ПРИЦЕПЕ МАШИНАМИ, СМОТРИТЕ В КАБИНУ БРЕНДИРОВАННОГО ТЯГАЧА И УЛЫБАЕТЕСЬ ВОДИТЕЛЮ, ВЫРАЖАЯ ВОСХИЩЕНИЕ ЕГО МАСТЕРСТВОМ И СМЕЛОСТЬЮ? ИЛИ ВСЕ ПЕРЕЧИСЛЕННОЕ СРАЗУ?! МЫ ДУМАЕМ, ЧТО ПОДОБНЫЕ МЫСЛИ, ЧУВСТВА И ДЕЙСТВИЯ СВОЙСТВЕННЫ КАЖДОМУ СОТРУДНИКУ НАШЕЙ КОМПАНИИ. ВЕДЬ АВТОМОБИЛИ И ЛЮДИ, С НИМИ СВЯЗАННЫЕ, — ЭТО НЕ ТОЛЬКО НАША РАБОТА, ЭТО НАША ЖИЗНЬ! О ЛЮБВИ К ПРОФЕССИИ, СЕКРЕТАХ ШОФЕРСКОГО МАСТЕРСТВА, О ГЛАВНЫХ ГЕРОЯХ МАГИСТРАЛЕЙ СТРАНЫ МЫ ПОГОВОРИЛИ С ВОДИТЕЛЕМ ТРАНСПОРТНОЙ КОМПАНИИ «АГАТ-ЛОГИСТИК» СЕРГЕЕМ САМАРИНЫМ (ООО «ТК «АГАТ-ЛОГИСТИК», Н.НОВГОРОД). ЕГО СТАЖ В ПРОФЕССИИ ДАВНО ПЕРЕВАЛИЛ ЗА 20 ЛЕТ, ВРЕМЯ РАБОТЫ В КОМПАНИИ «ПОДБИРАЕТСЯ» К ЦИФРЕ 15, А ТРУДОВАЯ КВАЛИФИКАЦИЯ ОТНОСИТСЯ К ВЫСШЕМУ КЛАССУ.

В день нашего разговора Сергей собирался в рейс. Утром приехал из Богородска, где живет со своей семьей, в Нижний Новгород на Окскую гавань 12 (место дислокации «Агат-Логистик»). Ждал путевку с маршрутом и отмашку на загрузку прицепа нижегородскими ГАЗелями. Куда и какой протяженностью будет очередной рейс он не знал, как не знает этого заранее ни один водитель компании. Все решается в день рейса с учетом обстановки и заявок на перевозку. Ведь география поездок водителей «Агат-Логистик» — вся Россия, а также страны ближнего зарубежья. Рейс может длиться три дня, неделю, две, а то и три недели. Самый короткий — до Москвы и обратно. Непредсказуемые маршруты и длина рейсов — уже давно не сюрпризы для водителей транспортной компании. Скорее, привычное дело! Дело, в котором могут быть приятные неожиданности!

ТЯГАЧИ, ПРИЦЕПЫ И МАСТЕРСТВО

Большинство рейсов — это Москва и Санкт-Петербург, потому что в основном оттуда идут загрузки легковыми автомобилями. Грузим платформы автомобилями Toyota в Петрозаводск и в Шушарах. Забираем автомобили Hyundai и KIA с завода в Сестрорецке, Renault везем из Москвы. Бывают поездки в Тверь, Ярославль, Новороссийск. Отправляемся с «ГАЗелями», возвращаемся с легковыми автомобилями!», — объясняет Сергей.

В прицеп помещается всего три «ГАЗели», седанов и внедорожников — семь — восемь. Но в любом случае груз по габаритам и по весу примерно одинаков.

Просим рассказать о «Скании», ведь именно этими тягачами управляют водители автомобилевозов. Но Сергей уклоняется: «Машина как машина, и в нашем деле важна не она, а прицеп. У нас три вида прицепов. Есть те, что приспособлены для транспортировки «ГАЗелей», есть универсальные наполовину, а есть абсолютно универсальные. Вот на них и можно перевезти семь или восемь автомобилей!»

Тягачи Scania сложно назвать просто машинами, в этом Сергей поскромничал. Шведский гигант способен на многое,

“
У МЕНЯ ПРОСТО
ОТЕЦ ВСЮ ЖИЗНЬ
В ДАЛЬНИЕ РЕЙСЫ
ХОДИЛ НА СВОЕМ
«КАМАЗЕ».
ВОТ ПО ЕГО
СТОПАМ Я И ПОШЕЛ

и ювелирно управлять им может не каждый — только мастер. А мастеру, как известно, все нюансы кажутся делом обыденным. Все движения давно доведены до автоматизма, а машина чувствуется каждой клеточкой тела и мозга. Легко спрогнозировать любую ситуацию на дороге и задолго ее предотвратить. И оттого водитель — профессионал сразу и не скажет, что в вождении сложно: нет ничего сложного!

Длина автопоезда (тягача с прицепом) составляет 20 метров, а вес достигает 24 тонн. Габариты и масса влияют на тормозной путь — он намного длиннее, при резком торможении прицеп может наезжать на тягач, и тогда автопоезд складывается. Маневренность у машины ограниченная, разворачивается она с большим радиусом, поворотам сопротивляется. На узких улицах города нужно быть асом, чтобы при развороте или повороте не задеть светофор, остановку, зеленую зону. В движении прицеп часто отклоняется от тягача. За траекторией нужно постоянно следить, а останавливаться можно только на местности, где и тягач, и прицеп оказываются на одной ровной линии. Тормозить на закруглении дороги до полной остановки тоже опасно, потому что в любой момент может начаться занос или опрокидывание. Ну а про управление автопоездом задним ходом и говорить нечего. Это особое искусство, которое достигается годами тренировок. Ко всем перечисленным особенностям движения тяжелой техники Сергей Самарин позже добавил затяжные подъемы, которые требуют правильного и своевременного переключения механической коробки передач и затяжные спуски, где требуется правильное торможение. Ну и не забыл про летний и зимний режим вождения. В общем, эта машина от водителя требует максимум внимания, оперативного мышления, сообразительности и находчивости — одним словом высокого дорожного интеллекта! «Когда машину складывает на гололеде, нужно не теряться, взять себя в руки. В этот момент мозг, тело и руки должны работать в связке. Начинаешь выправлять машину рулем, одновременно подтормаживать и давить на газ. Трудности в управлении есть у всех и всегда будут. Главное не паниковать!», — поделился секретом Сергей.

Чтобы управлять такими машинами, водитель должен «открыть» категорию Е и хотя бы пару лет поуправлять менее мощными грузовиками. Свою «ешку» Сергей открыл, когда ему было 19 лет, а права получил в 18, когда учился в школе. Сразу после этого устроился работать водителем на хлебозавод, где и получил свой первый опыт. «У меня просто отец



всю жизнь в дальние рейсы ходил на своем «КАМАЗе». Вот по его стопам я и пошел», — поделился Сергей. В первой дальней поездке с отцом он оказался в возрасте семи лет. Рейс в Ленинград длился неделю. Сергей мало что запомнил, но впечатления о том, какая у нас большая страна, как сильно профессиональное братство водителей «большегрузов и дальномеров», и как здорово сидеть в машине на высоте двух с лишним метров от земли и смотреть на поля, реки, проезжать города — остались! Вот тогда и родилось желание стать профессиональным водителем и посмотреть другие города, наслаждаться видами архитектуры, природой.

Это свое детское желание Сергей уже давно осуществил, объехал нашу страну от Владивостока до Кавказа. Все секреты, навыки вождения, отношение к дороге и к коллегам Сергей перенял от отца Александра Викторовича. Садиться за руль своего «КАМАЗа» самостоятельно тот разрешил сыну, когда парню исполнилось 17 лет. И научил главному — не бросать никого на дороге, помогать, если сломалась машина. Следить за дорогой, чтобы и сам никуда не попал, и людей не подставил. Сейчас Александр Викторович уже на пенсии, но «руль не бросает»! Развезит рабочих на предприятие. ►

«В чем мастерство водителя автовоза? В том, чтобы были целы перевозимые товарные машины и та машина, на которой ты едешь сам. Чтобы не принести никакого ущерба — ни себе, ни компании, ни людям на дороге», — уверен Сергей. Каждый новый водитель «Агат-Логистик» проходит первоначальное обучение, потом стажировку с опытными сотрудниками, отправляется с ними в тренировочный рейс, чтобы посмотреть на работу своими глазами, на практике освоить погрузку и разгрузку автомобилей на платформы автовозов. Сергей Самарин за время работы подготовил двух водителей. «Человека научить не трудно, было бы у него желание. Но часто случается, что уже в первом рейсе молодой сотрудник понимает, что работа на автовозе — это не его. Потому что у нас и ответственность большая за груз, это ведь десятки миллионов, и на дорогу смотреть надо. Идут за высокими заработками, а потом понимают, что не вытянут. Остаются только те, кто точно знает, на что идет, и кому нравится жизнь в дороге. Естественный отбор! У меня эта работа — уже привычка. Когда нахожусь на отдыхе больше недели, дорога начинает звать и тянуть», — поделился Сергей.

Сам Сергей в «Агат-Логистик» пришел в 2006 году, когда узнал, что появилась и активно развивается такая транспортная компания. Решил попробовать силы. Понравилось, остался. Правда, по семейным обстоятельствам, когда родилась дочь, уходил на полтора года, работал на «ГАЗели» в Нижнем Новгороде. Но вернулся. Не только из-за денег. Еще и потому что в «Агат-Логистик» комфортно работать. Здесь точно понимают и поддерживают современную концепцию бизнеса, связанного с автомобилями: водитель — экспедитор — это сотрудник, который доставляет грузы из точки А в точку Б, занимается погрузкой и разгрузкой, следит за документами. Но он не механик и не слесарь, и не должен детально разбираться в том, как устроен тот или иной агрегат или узел. Времена, когда водитель самостоятельно чинил рабочий автомобиль, канули в лету еще и потому что техника сегодня гораздо

разнообразнее и сложнее устроена. За техническую исправность тягача и прицепа отвечают специальные сотрудники «Агат-Логистик» и собственная ремонтная база компании. Задача водителя — вовремя сообщить логисту о неисправностях, ну и в пути поменять колеса в случае необходимости. В общем, кесарю — кесарево! «Года три назад во время рейса во Владивосток у меня замерзла машина. Встал под Чистой. Минус пятьдесят. Сообщил логистам, они нашли ближайший сервис и машину отогрели тепловыми пушками. Поехал дальше!» — вспоминает Сергей.

В СЦЕПКЕ С ГРУЗОМ

За время работы в «Агат-Логистик» Сергей проехал 1 312 217 километров. А число перевезенных автомобилей исчисляется тысячами. «В среднем за две недели рейса перевожу машин пятьдесят. Но каждый раз загрузка разная, может быть и всего три автомобиля за рейс», — рассказывает Сергей. Тех, кто в компании перевез больше всего автомобилей, премируют. Но сам Сергей не ведет подсчеты, не гонится за количеством. Его приоритет — качество перевозки, потому что машины легко поцарапать во время погрузки на узкую платформу, повредить во время движения. Вот поэтому Сергей и уделяет много внимания прицепу.

Это техника тоже не так проста, как кажется. Рычагов управления подъемом, спуском платформ много, нужно точно вовремя отпустить рычаг, чтобы груженная платформа второго этажа не опустилась на крышу автомобилей, установленных на первом этаже. Сергей вспоминает, что когда только устроился и вел свою первую погрузку — было страшно. Коллеги подсказывали, помогали. Точно также и он сейчас помогает тем, кто только начинает. «В погрузке все сложно и ответственно. Начинаем с тщательного осмотра груза на наличие дефектов, потом идет правильная расстановка и загрузка, чтобы равномерно распределить нагрузку на оси платформы и не попасть на весовой контроль. Важно также выдержать габариты груженого прицепа по высоте, они должны

”
В ЧЕМ
МАСТЕРСТВО
ВОДИТЕЛЯ
АВТОВОЗА?
В ТОМ, ЧТОБЫ
БЫЛИ ЦЕЛЫ
ПЕРЕВОЗИМЫЕ
ТОВАРНЫЕ
МАШИНЫ
И ТА МАШИНА,
НА КОТОРОЙ
ТЫ ЕДЕШЬ
САМ. ЧТОБЫ
НЕ ПРИНЕСТИ
НИКАКОГО
УЩЕРБА —
НИ СЕБЕ,
НИ КОМПАНИИ,
НИ ЛЮДЯМ
НА ДОРОГЕ

укладываться в 3,95–3,97 м, потому что проемы мостов по трассам рассчитаны на 4-метровую высоту автомашины, а вот в городе есть такие мосты, которые построены на высоте 3,80 м. и даже 3,70 м. Под такими мостами мы не пройдем», — рассказывает Сергей. Если навигатор заводит водителя автовоза не туда, и он упирается в мост, приходится разворачиваться и заезжать в дилерский центр, например, с другой стороны. Такие ситуации случаются в основном в Санкт-Петербурге, где много мостов.

Погрузка автомобилей на прицеп начинается с платформы второго этажа, для этого ее опускают. Между машинами оставляют минимальное расстояние, но такое, чтобы при езде по ухабам и ямам машины не касались друг друга, «не хватили» крышей платформу второго этажа, не прыгали и не бились. Чтобы погрузить автомобили, нужна сноровка и опять-таки навыки вождения высшего уровня. Потому что заезды и съезды — это и передний и задний ход. Затем машины крепятся колодками и ремнями. В дороге каждый водитель натяжение ремней проверяет не раз. Здесь помимо силы нужны навыки скалолазания! Летом это делать проще, зимой — сложнее из-за одежды, что сковывает движения, и обморожения платформ и колодок.

«Бывают разные машины на погрузке, а бывают одной марки. Были случаи, что невозможно поставить все сразу. Случается, расставишь машины верно, а разгружать приходится не по порядку. Тогда опять полная выгрузка, передача машины и повторная загрузка оставшихся. Это когда в разные дилерские центры доставляешь. Так и приходится загонять, крепить, сгонять, загонять, крепить...» — рассказывает Сергей. Чтобы правильно расставить автомобили на платформе, нужен точный глазомер, понимание дистанции, видение габаритов. Можно сравнить расстановку машин на платформе с игрой в шахматы. Не туда поставишь фигуру и все — переделка! У Сергея погрузка занимает час — полтора. И это максимально короткое время для опытного водителя. Разгрузку он делает минут за сорок: «Потому что при

погрузке надо расставить, загнать, прикрепить, а сгонять проще. Разгрузка легче, чем погрузка!»

Как-то пришлось Сергею перевозить шесть спортивных автомобилей Porsche из Нижнего Новгорода в Москву на гонки. Загрузить машины с низким клиренсом на платформу оказалось еще той задачей. Но справился. Эмоций в памяти почти не осталось. Машины как машины, только низкие. Вообще, все водители автобусов редко реагируют на красоту перевозимого груза. Лишь отмечают навороты в управлении. Порой им приходится спрашивать, как заводить новинку, что у нее с управлением, трансмиссией, тормозами. Автопром продвигается вперед гигантскими темпами!

Современные дороги Сергей хвалит, трассы сейчас расширяются, ездить стало комфортнее. Но вот появилась другая проблема — загруженность и невоспитанность водителей. У многих из них нет понимания, что такое автобус. «Самое главное — не поддаваться на провокации. Некоторые водители пытаются учить тебя, как надо ездить, подрезают. Это задевает, но потом понимаешь, что лучше отпустить дурака. Потому что ответственность большая, неприятности нам не нужны. Там, наверху, зачтется.» — говорит Сергей. Дорога действительно точно проявляет человека, выводит на свет его комплексы, подчеркивает недостатки и достоинства. Сергей уверен, что агрессивность, импульсивность и самоуверенность — враги любого водителя. А вот вежливость и дисциплинированность — настоящие его помощники.

Любое проявление вежливости на дороге вызывает у водителей автобусов чувство благодарности. Им приятно, когда пропущенный вперед автомобиль, помигает автобусу аварийкой, или пропустит в пробке. Такая простая человеческая доброта и отзывчивость, а как много она значит в дороге! Сергей продолжает: «Сейчас стало больше равнодушия у людей, человеку хорошо и на остальных наплевать. Не все думают, например, как правильно встать на стоянке, чтобы места хватило другим. Видят, что ведем разгрузку платформ и могут припарковать автомобиль так, что перекроют нам выгрузку. Поэтому тяжело работать». Но Сергей не конфликтует на дороге, точно следует задаче — взять груз, доставить и вернуться домой.

ТРИ ЛЮБОПЫТНЫХ ФАКТА О ВОДИТЕЛЯХ:

У ВОДИТЕЛЕЙ ПОЯВЛЯЮТСЯ НОВЫЙ НЕЙРОННЫЕ ЦЕПОЧКИ, КОТОРЫХ НЕТ У ЛЮДЕЙ, НЕ УМЕЮЩИХ УПРАВЛЯТЬ ТРАНСПОРТНЫМИ СРЕДСТВАМИ.

В ПРАВОЙ ЧАСТИ ГОЛОВНОГО МОЗГА ВОДИТЕЛЯ ВСЕГДА ПОВЫШЕННАЯ АКТИВНОСТЬ, ПОЭТОМУ ОНИ ОБЛАДАЮТ БОЛЕЕ БЫСТРОЙ РЕАКЦИЕЙ И ЛУЧШЕЙ ИНТУИЦИЕЙ, В ТОМ ЧИСЛЕ В ОБЫЧНОЙ ЖИЗНИ.

ОПЫТНЫЕ ВОДИТЕЛИ УПРАВЛЯЮТ АВТОМОБИЛЯМИ ПОЧТИ БЕССОЗНАТЕЛЬНО, ВО ВРЕМЯ ЕЗДЫ ИХ МОЗГ ОТДЫХАЕТ БОЛЬШЕ, ЧЕМ МОЗГ ПАССАЖИРА.



СЕМЬЯ — ТЫЛ И ПОДДЕРЖКА

Рабочий график у водителей автобусов ограничен километрами. Ритм такой: восемьсот километров дороги в сутки, потом отдых. На трассе водители останавливаются на специальных стоянках. Спят в автобусах, для этого за водительским сиденьем есть отдельное спальное место. Питаются, в основном, в кафе, но для экстренных ситуаций с собой есть все — и автомобильный холодильник, и газовая плита. Спальник всегда закрыт от пыли и лишних глаз. Быт в дороге налажен. Можно и фильм посмотреть перед сном, и с родными пообщаться. К этой одинокой, почти бродяжьей жизни почти привыкают. Может потому что все водители дальних рейсов интроверты или потому что дорога для них как медитация для йога?

Сергей признается: «Когда по одному маршруту едем в паре с другим автобусом — веселее. У нас есть переговорные устройства. Но все равно привыкаешь к одиночеству в пути».

Но настоящий отдых для Сергея Самарина начинается только дома, в кругу любящей его семьи. С супругой Александрой он познакомился на городской елке в Новый год 16 лет назад. Совершенно случайно. Разговорились, понравились друг другу, создали семью. У Александры свое дело, она шьет и продает спецодежду. Автомобили любит, и сама управляет ими. Скучать ей некогда. К тому же у Самариных растут прекрасные дочь и сын. Дочь занимается конным спортом и мечтает связать с ним свою жизнь, сын учится в первом классе. Александра, супруга Сергея, ценит в муже ответственность и тот пример, который он показывает своим чутким отношением к семье и к работе детям. Он уверен: верность, понимание и терпение — качества, без которых женам дальнбойщиков не обойтись и без которых невозможно построить семейное счастье.

До пандемии Сергей серьезно играл в хоккей. В Богородске есть свой хоккейный клуб. Сейчас наслаждается домашней работой. Все-таки свой дом требует постоянного приложения рук. Сергей рассказывает: «Дома сделал все, чтобы было приятно отдохнуть, есть бассейн, летом купаемся с ребятами, люблю покосить газон, чтобы чисто и ровно все было!» К слову, стремление к порядку у Сергея в крови. У него и в машине полный порядок. Под ногами удобный коврик, обувь он оставляет у сиденья справа, потом перебирается на водительское кресло, да так и управляет тягачом в носках! Сергей убежден, если человек не следит за собой, за тем, как он выглядит, то и за машиной он следить не будет, и к грузу будет относиться расслабленно. Порядок — он во всем порядке. В работе, в отношениях с людьми, с семьей. И особенно в мелочах!

ВО ВРЕМЯ РАЗГОВОРА С СЕРГЕЕМ НЕ ПОКИДАЛО ОЩУЩЕНИЕ, ЧТО ОН ИМЕННО ТОТ ЧЕЛОВЕК, КОТОРОМУ ХОТЕЛОСЬ БЫ ДОВЕРИТЬ ПЕРЕВОЗКУ СВОЕГО АВТОМОБИЛЯ. ПОДКУПАЛИ ЕГО ИСКРЕННОСТЬ И СКРОМНОСТЬ, УМЕНИЕ БЫТЬ НЕМНОГОСЛОВНЫМ И ТАК ПРОСТО ГОВОРИТЬ О СЛОЖНЫХ ЖИЗНЕННЫХ СИТУАЦИЯХ, ГЛУБОКАЯ ПОРЯДОЧНОСТЬ И ТАКАЯ ДЛИТЕЛЬНАЯ ВЕРНОСТЬ ОДНОМУ ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ ДЕЛУ. МЫ ИСКРЕННЕ ЖЕЛАЕМ СЕРГЕЮ И ЕГО КОЛЛЕГАМ ЧИСТЫХ ДОРОГ И ДОБРЫХ ПОПУТЧИКОВ НА ТРАССЕ. ТЕПЕРЬ МЫ ТОЧНО ЗНАЕМ, В КАКИХ НАДЕЖНЫХ РУКАХ НАХОДЯТСЯ МАШИНЫ! Д

ИСКУССТВО ЗАДАВАТЬ ВОПРОСЫ



Маленький принц, герой одноименной повести Антуана де Сент-Экзюпери, удивлялся тому, какие все-таки нелепые вопросы задают взрослые: «Когда рассказываешь им, что у тебя появился новый друг, они никогда не спросят о самом главном. Никогда они не скажут: «А какой у него голос? В какие игры он любит играть? Ловит ли он бабочек?» Они спрашивают: «Сколько ему лет? Сколько у него братьев? Сколько он весит? Сколько зарабатывает его отец?» И после этого воображают, что узнали человека». Мы, взрослые, задавая подобные вопросы, бессознательно стремимся к одному — к получению ответов, которые подтверждают личную картину мира и вписываются в её систему координат. Но что произойдет, если мы станем задавать другие вопросы? Изменится ли наша система координат? «Да!» — уверенно отвечает бизнес-тренер Корпоративного университета ГК «АГАТ» Мария Лисенкова, и рассказывает о том, как стать эффективным, достигать результатов, освоив один важный инструмент.

Вопросы обладают магическим действием, а правильные и вовсе вовлекают нас в размышления и перенаправляют с поверхностного на более глубокий уровень мышления, заставляют искать ответы, которые всегда есть внутри нас. Когда мы слушаем, то потребляем информацию, и часто спорим с ней, сопротивляемся ей. Когда же ищем ответы на вопросы сами — становимся творцами, наполняемся энергией и создаем ресурсы для достижения целей.

Обратимся к формуле нашей результативности. Выглядит она так:

РЕЗУЛЬТАТ
=
НАМЕРЕНИЕ
+
ВНИМАНИЕ



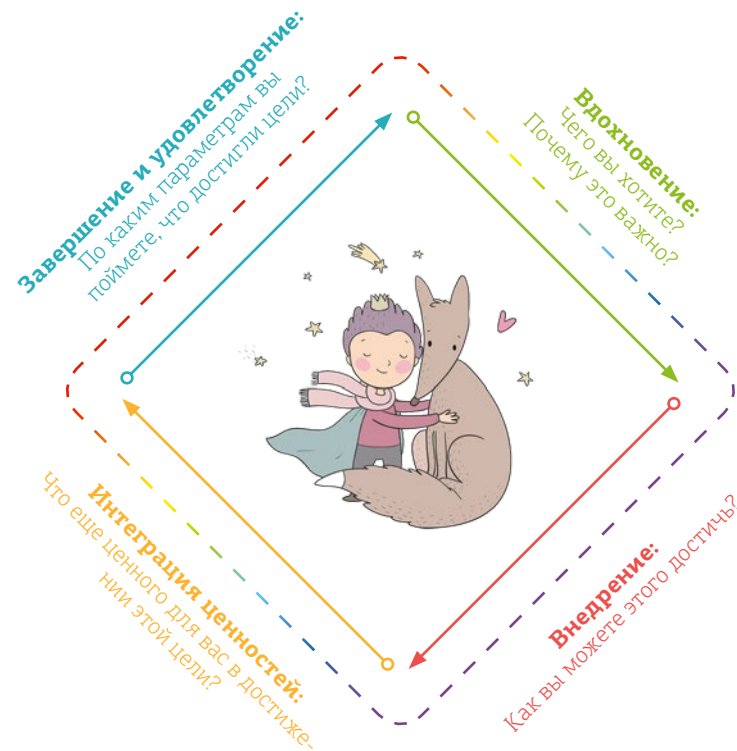
Намерение — это наши планы на будущее, это то, что мы хотим предпринять для себя и для окружающих. Строго говоря, это наше представление о будущем. Внимание — это наш фокус, который позволяет прилагать усилия в направлении намерения. Если мы хотим добиться определенного результата, достичь поставленной цели, то должны поддерживать намерение и внимание на одном уровне. Но часто случается, что мечты куда-то исчезают, цели имеют свойство заканчиваться, намерения становятся не такими яркими. Что же делать, как генерировать новое намерение и как включить внимание? Ответ прост и очевиден: провести с собой коучинговую сессию. И помогут в этом случае — да, вопросы. Но не простые, а особенные, четырех коучинговых типов! Вот такие:

Тип первый: Чего я хочу? На что нацелен? Каких результатов хочу достичь?

Тип второй: Как я могу этого достичь? Как это может произойти? Какой план можно составить, чтобы достичь цели? Какие шаги необходимо предпринять, чтобы достичь желаемого?

Тип третий: Насколько я предан мечте/цели? Как будет развиваться план дальше? Как уверенно двигаться вперед? Как сделать путешествие к цели более осмысленным?

Тип четвертый: Как я узнаю, что достиг цели? Когда смогу сказать, что проект завершен полностью?



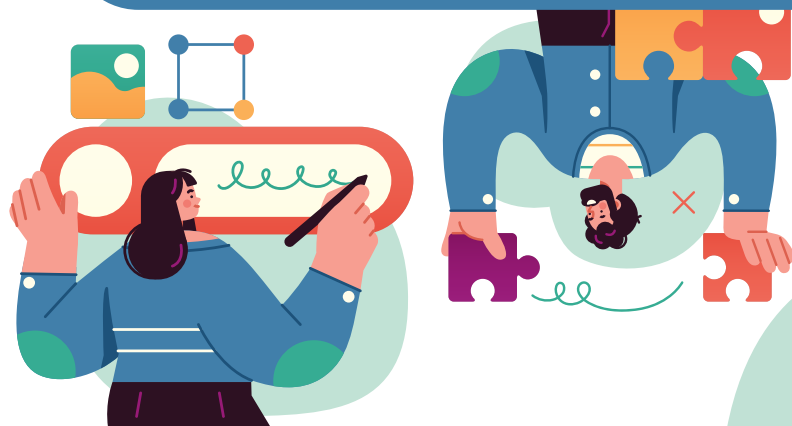
Коучинговые вопросы изменяют позицию, с которой мы смотрим на задачу, проект и на происходящее. Они сформулированы так, чтобы не навязывать какое-то намерение человеку, не подсказывать решение задачи со стороны, не давать непрошенный и ненужный совет, а пробудить поток идей, поток вдохновляющих мыслей, основанных на личных переживаниях, представлениях и возможностях. А это и выводит нас на самые эффективные решения. Вступив на путь поиска ответов на подобные вопросы, мы однозначно испытаем озарение, получим настоящее вдохновение действовать, работать, творить. Наша картина мира станет разноплановой, мы уже не будем стремиться вписать в ее координаты какую-то новую информацию, будем мыслить широко и свободно.

Коучинговые вопросы хороши в воспитании детей, когда они сталкиваются с неразрешимой, как им кажется, задачей или лукавят и не хотят что-то делать. Переформулируйте их под смысл общения с ребенком, и вы включите в нем самостоятельную и самодостаточную личность, которая, решив задачу самостоятельно, будет гордиться своими результатами и двигаться вперед. И точно так же коучинговые вопросы работают для всех взрослых, заставляют размышлять, понимать, как функционирует их собственная система умозаключений. Уверена, познакомившись с коучинговыми вопросами и их силой влияния, вы уже точно не зададите вопросы, о которых говорил Маленький принц! **Л**

ОСОЗНАННОЕ УПРАВЛЕНИЕ — ПУТЬ К РЕЗУЛЬТАТУ



КОРПОРАТИВНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ НАШЕЙ КОМПАНИИ ПРИГОТОВИЛ ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ НОВУЮ ПРОГРАММУ «ОСОЗНАННОЕ УПРАВЛЕНИЕ — ПУТЬ К РЕЗУЛЬТАТУ». О ТОМ, ЧТО ОНА СОБОЙ ПРЕДСТАВЛЯЕТ И ЗАЧЕМ ПРОХОДИТЬ ПО НЕЙ ОБУЧЕНИЕ, РАССКАЗЫВАЕТ РУКОВОДИТЕЛЬ КОРПОРАТИВНОГО УНИВЕРСИТЕТА ЮЛИЯ УЛЫБИНА.



Слово «осознанность» можно услышать в сочетании с разными аспектами жизни: осознанное родительство, осознанное обучение, осознанное влияние. Это не случайно, ведь только включая осознанность, мы становимся способными управлять собственной жизнью, карьерой, результативностью, эмоциями и коллективом. Одно наблюдение: все знают о вреде курения и фаст-фуда, но многие курить продолжают и от быстрого питания не отказываются, и от тонны прочитанных книг по менеджменту нельзя тут же превратиться в успешного руководителя. Почему?

Все дело в осознанности, а именно в том, насколько предлагаемые действия соответствуют нашим ценностям и от того, какие выгоды можно получить, меняя свои мысли, стратегию поведения, образ жизни. Когда мы понимаем, зачем принимаем тот или иной стандарт, зачем совершаем то или иное действие, когда четко видим свои выгоды, то становимся готовыми меняться. Это значит, что система обучения, стремясь к своим целям, должна учитывать интересы людей, думать об их выгодах. Вот поэтому и появился наш новый курс про осознанное управление коллективами, в котором нет места директивному, властному стилю, и все подчинено коучинговой системе влияния на людей и на коммуникативные процессы.



От такого управления руководитель получает невероятное количество плюсов: команда максимально мотивирована, сотрудники могут, а, главное, хотят самостоятельно принимать решения и генерировать идеи, у руководителя нет необходимости выполнять работу за сотрудников, и освобождается огромный ресурс на развитие отдела, на собственное развитие. При осознанном управлении нет времени на конфликты и саботаж, и все подчинено высоким целям.

Ради формирования таких команд и распространения коучингового стиля управления в нашей компании мы и запустили 5-модульную программу «Осознанное управление — путь к результату». На уроках курса мы разбираем современные технологии, которые можно использовать абсолютно в любом отделе, в любой команде: GROW, шкалирование, PARLA, технологию «Т», технологию развивающих вопросов. Они не только повышают осознанность, но и мотивируют, а главное — меняют привычный алгоритм мышления на эффективную мыслительную стратегию.



Уже через несколько недель систематического применения техник можно начать мыслить проактивно без постороннего вмешательства и быть высоко результативным. Уверены, все, кто пройдет обучение по программе «Осознанное управление — путь к результату», оценит ее по достоинству и получит хорошие рабочие и личные результаты! **А**

Черногория.

Рай на побережье Адриатики

ОТПРАВЛЯЕМСЯ
ЗА ВПЕЧАТЛЕНИЯМИ
С ЮЛИЕЙ КОТОВОЙ



Украшая только что созданную планету, создатель шел по пустынной земле и рассыпал из котомки дары. Он шагал и оставлял за спиной наполненные рыбой моря, стремительные реки, цветущие сады и ковры плодородных полей, ледниковые водопады, вековые леса с животными и птицами, скалистые горы с мохнатыми шапками северных снегов, острова — всего понемногу. Но когда наступила пора Черногории, в его котомке появилась дыра. Из нее, словно жемчужины, рассыпались неповторимые природные красоты и богатства, превратившие эту землю в настоящий земной рай. Рай всего на 14 квадратных километрах.

Это, конечно, легенда. Но в ее правдоподобность легко поверить, стоит только прочитать рассказ о путешествии по этой удивительной стране нашей коллеги — ведущего менеджера по персоналу Юлии Котовой. Или ступить на ее землю самим.



Знаете, я бы хотела называть себя путешественником, потому что к моменту поездки в Черногорию успела побывать более чем в десяти странах. Но в моем понимании путешественник — это человек, который самостоятельно выбирает и строит маршруты передвижений, сам принимает решение, где останавливаться, что смотреть, где жить и как. Я же до Черногории совершала поездки, организованные турфирмами. А это скорее простое пребывание в другой стране, а не путешествие. Черногория стала отправной точкой совершенно иных поездок, показала, как удивительно неповторим и прекрасен наш мир, и как красивы и интересны люди, живущие в нем.

Выбор Черногории как места сентябрьского отпуска был легким и молниеносным. Рассматривала в Интернете фотографии по запросу «Монтенегро», так в мире называют эту страну, и просто прилипла к видам черногорских городов, залитых солнцем. Зеленые горы, чистейшее Адриатическое море, средневековые каменные города с узкими улочками. Я влюбилась почти безоглядно, а когда подсчитала примерную стоимость поездки, решение было однозначным!

Это самая маленькая страна Европы. Здесь проживает всего 620 тысяч человек. Черногория граничит с Хорватией, Албанией, Боснией Герцеговиной, Сербией. И побывать в этих странах в рамках одного путешествия по Черногории не составит никакого труда. Местные называют свою страну «Црна Гора» — страна черных дремучих лесов («гора» по-черногорски означает «лес»). А вот название «Монтенегро» ей дали итальянские моряки. Оно переводится с итальянского как «черная гора», хотя горы в Черногории никакие не черные, а белые — карстовые, из мелового известняка.

ЗНАКОМИМСЯ!

Черногория — самая молодая, самая зеленая, самая безопасная и самая экологически чистая страна Европы, расположенная на побережье Адриатического моря. Деловая столица — город Подгорица, историческая и культурная — город Цетине. Денежная единица — евро.

По красоте природы, чистоте рек, водопадов, озер Черногорию часто сравнивают со Швейцарией. Черногорские пляжи регулярно получают высшую оценку международной комиссии «Голубой флаг». А сама страна в конце прошлого века была признана европейским природным парком.

На территории страны насчитывается около сорока озер, двадцать девять из них ледникового происхождения. Нигде в мире больше нет такой концентрации озер на столь малой территории.

Горные реки Пива, Тара, Морача, Зета и их притоки проделали в скалах узкие каньоны уникальных размеров и невероятной красоты. Каньон реки Тары — самый большой в Европе, его длина 80 км, а высота берегов 1300 метров. Больше только Гранд Каньон в Колорадо. ►



ИНТЕРЕСНЫЙ ФАКТ

Улицы черногорских городов моют специальными составами два раза в день. Эта традиция живет в стране со средних веков, когда мощные улицы мыли во время эпидемий чумы и холеры.



МОСКВА — ТИВАТ — БУДВА

Вылет моего рейса в Черногорию был из московского аэропорта Внуково. Время в пути — 3,5 часа. Самолет приземлился в Тивате. Заранее забронировала номер в отеле в центре ближайшего города Будва и решила сразу взять в аренду машину, чтобы самостоятельно изучить страну, доехать до загадочной Боснии, проехать по горным серпантинам. Будва, кстати, считается самым удобным городом для путешественников.

Для посещения Черногории виза не нужна, достаточно загранпаспорта. Но это правило действует, если срок пребывания укладывается в 30 дней. Иначе необходимо оформить туристическую визу. В стране с туристов взимается налог за пребывание — от 0,7–1,2 € за каждые сутки в зависимости от города. Для оплаты требуется зарегистрироваться в туристической организации или в полиции по месту пребывания в течение суток с момента въезда. Квитанцию об оплате предъявляют во время паспортного контроля при выезде из страны. Отсутствие оплаты и квитанции грозит штрафом (140 €). Обычно оформлением туристов занимаются турфирмы, владельцы отелей и апартаментов. Но сделать это можно и самим. Туристические организации находятся в центре, часто на первом этаже зданий или в отдельных киосках. Они не работают по выходным. Если приехать в субботу или в воскресенье, то зарегистрироваться получится только в понедельник.

После прилета я оказалась в номере отеля поздно вечером и рассмотреть вид из окна смогла только утром. Открыла ставни и замерла от восторга: город, море, остров св. Николая, готические средневековые церкви в стенах старого города, яркое солнце — все как на ладони и как на тех фото в Интернете. Только плюсом еще тишина! В сентябре активный туристический сезон клонится к закату, и шумные от голосов отдыхающих улицы становятся пустынными. Появляется возможность понаблюдать за жизнью местных жителей и окунуться в их культуру.

Я старалась не сидеть в помещении, каждый день завтракала в разных местах. Искала новые ощущения, виды, общалась с местными и другими туристами и брала рекомендации, что и где лучше посмотреть. По счастливой случайности в соседнем городе отдыхала моя подруга, и она составила мне компанию на один день! Все сложилось просто отлично!



Автобусы между городами ходят раз в час, купить билет можно онлайн. Но водители в Черногории не следят за расписанием: могут уехать со станции раньше или опоздать. Международных сетей такси в стране нет, поэтому приходится пользоваться местными, но перемещаться по Черногории все-таки удобнее на арендованном автомобиле. Так можно увидеть весь колорит страны! Пунктов проката много.

Требования для аренды авто такие:

- ✓ российское водительское удостоверение,
 - ✓ возраст водителя от 22 лет,
 - ✓ стаж управления автомобилем от двух лет,
 - ✓ залог.
- i** Сумма залога зависит от компании и машины. В среднем за малолитражный автомобиль придется внести залог 100 € за пять дней. Автомобиль необходимо сдать с тем же количеством топлива, с каким взяли.

БУДВА — ТРЕБИНЬЕ

За неделю без спешки я осмотрела Будву, Катор, Подгорицы, курортный поселок на острове Свети Стефан, Тиват, Герцег-Нови. Из Герцег-Нови доехала до города Требинье — это уже Босния и Герцеговина. Расстояние небольшое — туда и обратно можно прокатиться за один день, а из приготовлений нужны только разрешение на арендованную машину, на которой можно ездить именно в другие страны, и свой заграничный паспорт. Дорога оказалась очень запоминающейся, останавливаться и выходить из машины хотелось каждые 200 м. К примеру, на въезде в Боснию и Герцеговину с горы открывается потрясающий пейзаж: извилистая дорога, сочные зеленые луга, горные хребты, покрытые дымкой на закатном розовом солнце! А какой там воздух! Его хотелось не просто вдыхать всем телом, его хотелось есть большими ложками... Это незабываемые ощущения!



В Требинье остановка была всего лишь на несколько часов. Но город запомнился больше всего. Поразил абсолютным отсутствием туристов, оглушающей теплой тишиной, разливающимся повсеместно спокойствием жителей. Они не обращали ни на кого внимания, занимались своими делами, обсуждали новости на своей улице. Вкусные и сытные блюда в кафе, общение с дружелюбными хозяевами харчевен. За всем этим и, в том числе, за своими ощущениями было интересно наблюдать: я впервые почувствовала себя путешественницей!

Новых впечатлений добавила прогулка по городу. Изогнутые каменные мосты, невысокие здания, отсутствие автомобилей и рекламных вывесок, средневековые дома, в которых живут люди. Ты как будто переносишься в другие времена! А еще очень чисто и свежо! ▶

ЧТО ПОСМОТРЕТЬ В БУДВЕ

Будва — город с историей в две с половиной тысячи лет. Его главная достопримечательность — Старый город (Stari Grad), обнесенный каменной крепостной стеной. В восстановленной после разрушительного землетрясения цитадели расположились библиотека с редкими книгами, морской музей, галерея современного искусства, многочисленные кафе, бары, рестораны и магазинчики. А со стен средневекового укрепления открывается панорама Будванской Ривьеры с песчаными пляжами и застройками. Бегло обойти крепость хватит и получаса, но на вдумчивое посещение этой достопримечательности стоит потратить день. Потому что здесь много памятников венецианской и средиземноморской архитектуры, которые при первом визите можно просто не заметить!

ВИД С МОРЯ

Я люблю наблюдать города с воды, привыкла в этому с детства. Мой папа главный механик на теплоходах, и мы семьей часто путешествовали по Волге. Поэтому и в каждой туристической поездке беру морскую или речную прогулку. Черногория не стала исключением. Мы плыли по Адриатическому морю, такому синему и приятному, и слушали рассказы гида о черногорских городах, раскинувшихся на побережье, погружались в легенды и историю. И напитки вались энергетикой этой удивительной страны! Вода была для меня уже прохладная, позаниматься дайвингом в этот раз не получилось. Но вот понежиться на солнышке, позагорать удалось как следует!



ГЕРЦЕГ-НОВИ — ГОРОД КАМЕННЫХ СТУПЕНЕЙ

Тенистый и уютный Герцег-Нови в Черногории называют лестницей в море. Город расположен у Которского залива на каскаде 1100 ступеней холма. Поэтому местные жители расстояние в городе измеряют ступенями. Так что на вопрос: «Как дойти отсюда до моря?» можно услышать такой ответ: «Идите «право» (прямо) 100 ступенек!»

Моряки, жившие в городе, привозили из рейсов самые разнообразные растения. И Герцег-Нови постепенно превратился в ботанический сад. Улицы-ступени украшены пальмами, эвкалиптами, мандариновыми деревьями, олеандрами всевозможных цветов и даже огромными кактусами. Климат летом здесь напоминает тропики.



ЧЕРНОГОРСКАЯ КУХНЯ. ИДЕАЛЬНАЯ СМЕСЬ МЯСА И ОВОЩЕЙ

Черногорская кухня — это мясо, рыба, сыр и вино. Порции большие, одной вполне хватает на двоих. Спросом пользуется плескавица (рубленая котлета с картофелем), негушский молодой сыр с разными добавками, негушский стейк, чивапчичи. К мясу всегда добавляют разные свежие овощи. И блюда часто напоминают итальянскую кухню. И пиццу, например, местные уже считают своей национальной едой. Но то, что очень понравилось мне — это плов с морепродуктами, рекомендую!

Самым почитаемым продуктом в Черногории является пршут — вяленая по особому рецепту свинина или говядина. Она может храниться до пяти лет. Пршут выдерживают в соли и специях, а затем сушат под потолком при определенной температуре несколько месяцев. Подают на стол, нарезаая тонкими прозрачными полосками, с дыней, оливками, овечьим сыром.

А вот национальный напиток черногорцев — это терпкое вино рубинового цвета «Вранац» (Vranac, «вороной конь»), его делают из одноименного винограда, и белое сухое вино «Крстач» (Krstac). Популярны сухие вина из лозы каменистого виноградника Чемеовского поля Sasso Negro и Perla Nera. Цена зависит от года и варьируется от 1 до 30 € за бутылку. В качестве подарка можно привезти ароматную крепкую фруктовую водку «ракию» или домашнюю самогонку из груши, айвы и абрикоса «домачу» или просто «дуню». Вывезти можно три литра алкоголя. Эти вина и напитки на полках наших магазинов вы не найдете. Так что смело покупайте и везите родным и близким. Подарите им частичку черногорской земли, воды и солнца! ▶



«ПОСМОТРИ ВОКРУГ! КОНЕЧНО ЖЕ, НЕТ!»

В Черногории говорят на диалекте сербского языка и на нем общаются с русскоговорящими туристами. Одни слова у нас похожи, другие — интуитивно понятны. Но чтобы не попасть впросак и чувствовать себя увереннее в общении с черногорцами, лучше пользоваться разговорником и переводчиком, которые можно установить на мобильный телефон. Потому что критически важные различия в значении слов

все же есть. Например, налево — лэво, направо — дэсно, а вот прямо — право. Легко перепутать. Многие слова забавные, текучие, их говорят словно нараспев. И многие выражения остались в памяти, почему-то хочется их использовать даже сейчас! Например, *добар дан!* (добрый день!), *хвала* (спасибо), *волим те* (люблю тебя), *лаку ноци* (спокойной ночи). Люди, которые мне встречались, оказались очень дружелюбными, несколько романтичными и абсолютно коммуникабельными. Здесь часто улыбаются, и на каждой улице найдется тот, кто тебя поймет. Черногорцы отлично говорят на русском и английском языках. Русский язык учат в школах. Да и многоязычие развивается, потому что местные жители живут на несколько стран, и для них нет границ с соседями. И все они очень любят свою страну. Когда я спрашивала своих собеседников «Хотели бы вы переехать в другое место?», они дружно отвечали: «Посмотри вокруг! Конечно же, нет!»

Но пока в Черногории не стоит рассчитывать на высокий уровень обслуживания, страна только осваивает новый туристический сервис. Учится. Вечером на улицы черногорских городов выходят музыканты. Поют и играют на гитарах, скрипках и даже роялях. Очень атмосферно! Кстати, у всех песен слышны итальянский или турецкий мотивы!

УЛЬЦИН — ПИРАТЫ, СЕРВАНТЕС И ДОН КИХОТ

Единственное место, где в Черногории только песчаные пляжи — это город Ульцин, расположенный на живописных холмах. Ночное освещение Ульцина считается самым красивым.

В Средневековье этот город имел дурную славу пиратской столицы и был самым обширным рынком работорговли. Пять лет жизни в плену у пиратов здесь провел писатель Мигель де Сервантес. Известный морской разбойник Арнаут Мами выставил за писателя невероятно большую цену — 500 золотых талеров. Выкупить Сервантеса никто не согласился. Считается, что прообразом Дульцинеи Тобосской в романе Сервантеса «Дон Кихот» стала местная жительница. Сам город во времена Сервантеса назывался Дульчино. Отсюда Дульцинея!



КАК ЛЕГКО И БЫСТРО СОБРАТЬСЯ В ПУТЕШЕСТВИЕ. ЛАЙФХАКИ ОТ АВТОРА

Правила, которым я следую собираясь в путешествие, связаны в потребностью беречь нервы и не испортить отдых переживаниями. И еще ни разу они меня не подводили. Делюсь!

- Изучите заранее страну, в которую собираетесь ехать. Просмотрите карты, установите нужные приложения. Постройте маршруты, посчитайте, сколько времени потребуется для передвижения из точки А в точку В. Маршруты пропишите. Новые интересные места, о которых вы узнаете от местных, потом будет легче встроить в маршрут.
- В зависимости от типа отдыха, который вы планируете, соберите чемодан. Для поездок в горы и в каньоны понадобятся теплые вещи, например, флисовая куртка и удобные кроссовки. Мой чемодан всегда наполовину пуст, потому что я знаю, что не смогу удержаться от покупки подарков и новых нарядов!
- Заранее сделайте копии своих документов для экскурсий.
- Возьмите с собой водительское удостоверение, потому что взять в аренду автомобиль в Черногории — это просто. Но проанализируйте стоимость топлива на заправках, она может быть разной.
- По приезде узнайте номера местных официальных такси и всегда покупайте местные сим-карты. Так удобнее, дешевле и спокойнее.
- Ну и конечно, возьмите внешний аккумулятор для телефона. Фотографировать тут захочется много. И не берите наушники на прогулки! Шум моря, многообразная речь и музыка на набережных, звуки постукивания посуды из открытых окон чьего-то уютного домика, негромкие разговоры — это то, что нужно на отдыхе.
- Независимо от того, сколько вы потратите на путешествие в Черногорию, у вас получится по-настоящему сказочная поездка. Потому что забыть Черногорию невозможно. Я питаюсь полученными впечатлениями уже больше года, просматриваю фотографии, чтобы вновь наполнить себя счастьем и радостью открытия нового! Счастливых и безопасных вам туристических поездок! 

А вы хотите поделиться с коллегами впечатлениями о своем путешествии? Пишите в редакцию **redactor@agatgroup.com**, и ваш рассказ и фото увидит весь «АГАТ»!



ЗАРЯЖАЕМСЯ ПО ПОЛНОЙ!

В жизни случаются дни и недели, когда мы не можем взяться за сложные задачи и затягиваем принятие решений. В такое время мы говорим, что у нас нет жизненных сил и энергии и не понимаем, куда подевались наши работоспособность и оптимизм и какой ключ нужен, чтобы завести наш внутренний двигатель. Что же такое эта так легко ускользающая энергия? Как ее генерировать, сохранять и эффективно тратить, как всегда быть хозяином положения и не позволять обстоятельствам рулить за нас?

Жизненная энергия — это сила, которая заставляет жить, действовать, изобретать, радоваться, выстраивать отношения с близкими и коллегами, зарабатывать деньги и самореализовываться. Она отвечает за нашу активность и бодрость, за быстроту реакций и выносливость, за мотивацию. Нам она крайне необходима, поэтому энергию называют новой ценностью или новой валютой.

3 факта об энергии

- *Правильного портрета энергии человека нет, все люди энергетически разные.*
- *Избыток энергии вреден, как и ее недостаток.*
- *Низкий уровень энергии тоже позволяет жить с комфортом и успешно решать сложные жизненные задачи.*

У одних людей энергии в среднем больше, у других меньше, есть даже люди-энергетические астенки и каждый шаг в их жизни — геройство. Но делить всех людей на энергичных и неэнергичных — большое заблуждение. Дело в том, что на нашу энергоемкость влияют многие факторы: здоровье, питание, характер, внутренние установки, эмоции и мысли. Поэтому даже в течение дня уровень энергии человека не бывает постоянным! На пике энергии мы пишем желаниями, чувствительны к происходящему, радостны и оптимистичны, раскованы и уверены в себе, и у нас хорошая самооценка. При спаде — все наоборот. Насильно изменять ритмы мы не можем. Но радостная новость состоит в том, что энергетические циклы мы можем сделать предсказуемыми, предварительно проанализировав свою энергетику. Узнать механизм производства и расходования энергии поможет самонаблюдение и ведение энергетического дневника. В произвольной таблице-календаре в течение 21 дня можно отмечать уровень своей энергии за день (например, по шкале от одного до трех) и выделять события, которые способствовали повышению или падению настроения и работоспособности. Знание своего энергетического профиля позволит прогнозировать момент разрядки личных «батареек» и включать режим пополнения энергией и отдыха заранее.

КУДА УТЕКАЕТ ЭНЕРГИЯ?

Итак, если мы не астенки, но регулярно делаем меньше, чем планировали и довольны собой, стоит поискать дыры, через которые драгоценная энергия утекает. Иногда мы виним «вампиров», которые пьют нашу энергию на работе или дома, но на самом деле причина в наших привычных чувствах и эмоциях, которые мы испытываем регулярно, и в мыслях.

Пожиратели энергии

1. Обида и стыд

Проявляются привычками постоянно оправдываться, спорить, объяснять, доказывать, пережевывать ситуацию, сравнивать себя с другими, считать себя недооцененными, а мир враждебным. Что касается стыда, то наша культура поощряет его: стыдом многих из нас воспитывают прямо и косвенно с самого детства. Самые стыдливые из нас могут позволить сказать о себе так: «я неудачник», «я всегда...», «у меня ничего не получится» и т.п.

2. Тревога и раздражение

Хроническая тревога — это непроизвольное напряжение мышц спины, сжатые плечи, прыгающая интонация и неровная скорость речи. Раздражение по накалу не дотягивает до злости и выглядит как суета. Человек постоянно отмахивается от обязанностей и не может организовать жизнь.

3. Беспомощность и стремление к быстрому вознаграждению

Беспомощность возникает, когда мы находимся рядом с гневными людьми, пассивно-агрессивными, циниками и теми, кто обесценивает нас. Стремление к быстрому вознаграждению чревато формированием зависимостей: если мы заняты делом, результат и одобрение от которого получим не сразу, то еще «в пути» начинаем вознаграждать себя сладостями, кофе, алкоголем, обработкой простого контента (соцсети, видео и сериалы). Зависимости тянут энергию.

У многих из нас энергетических дыр несколько, и комбинируются они по-разному. Чтобы быть энергетически здоровым следует постоянно сканировать себя, нащупывать чувства и мысли, которые «стравливают» из нас энергию. Можно даже дать энергетической дыре имя, например, назвать стыд «голлумом» (помните, существо из «Властелина колец»?), обиду — «моей прелестью», тревогу обозвать «зашкваром»! Когда подобные «герои» начнут приближаться, стоит рассосредоточиться, полить цветы, выпить кофе, посмотреть в окно или на кончик своего носа!



Технология «Носик». Деролинг.

Техника позволяет спохватиться, понять, что происходит с энергией, и выйти из навязанной роли. Ловим эмоцию или мысль, высасывающие энергию, и концентрируем взгляд на кончике носа. Дышим ритмично и ровно.

Концентрация взгляда на носе выглядит смешно! Развеселив себя, задаемся вопросом: «Какую роль я сейчас играю? Злодея, жертвы, тирана, тревожного человека...?» Затем несколько раз проговариваем: «Я не есть эта роль, не есть эта мысль, не есть это чувство!» Осмысливание запирает энергетическую дыру, и режим энергосбережения включается. ►



Самоблокировка энергии. Это опасно!

Итак, если разрешить себе осознанно в моменте проживать привычные чувства и вовремя успокаиваться, то пробоев в энергетическом потоке будет меньше. Но есть люди, которые так мастерски заделывают энергетические дыры, что вообще перестают реагировать на происходящее и блокируют поток своей энергии вовне. Чем чревата блокировка энергии:

1. Нарушаются биоритмы, появляются мышечные зажимы и гипертония. Мы созданы природой реагировать и выживать, чувства в этом процессе — элемент важный, отличный спусковой механизм для переизбытка энергии.
2. Вместе с негативными чувствами подавляются радость и любопытство, снижаются нейропластичность, эмоциональный интеллект, креатив и творчество.
3. Принимать сложные решения становится сложнее, так как теряется чувствительность к эмоциям.

А они — индикаторы того, что что-то идет не так, или что проблема требует другого решения.

Как разблокировать энергию? Помогут сентиментальные путешествия, рассматривание фотографий, картин, общение с детьми, прогулки с животными, чтение книг и паузы. Например, по 30 секунд пять раз в день! Прогреть машину, можно внимательно рассмотреть парковку, или решить, какую музыку вы сейчас хотите послушать.

Налаживаем энергообмен

Научиться ровно принимать и отдавать энергию помогут смешные фантазийные взаимодействия! Совершаем следующее:

1. Человека, который находится перед нами, представляем ребенком, а потом — каким он будет старичком. Антипатия пройдет, настроение улучшится!
2. Находясь в пробке, представляем машины, как планеты со своей атмосферой, климатом, природным ландшафтом. Не забывайте только двигаться в потоке.
3. Представьте человека напротив своим родственником: сыном, мамой, отцом, братом. Наденьте на них свою шапку, потрогайте носик, дайте поддержку. Только мысленно!
4. Разрешайте другим людям делать для вас приятное, радостное!

Что объединяет эти упражнения? Доверие. Сознательное доверие к миру и добрый юмор! А это лучшие источники позитивной энергии! Отдавая доверие и позитив другим людям, мы подпитываемся от них такой же позитивной энергией, и наш энергообмен приходит в порядок!

ИСТОЧНИКИ ЭНЕРГИИ



ПРИРОДА

Прогулки, созерцание, активный отдых.



СПОРТ

Если его нет в вашей жизни — старайтесь хотя бы ходить побольше. В целом, физическая активность — это один из мощнейших источников энергии и гормонов счастья.



ЕДА

Вкусный обед, вдумчиво поглощенный, иногда очень вдохновляет!



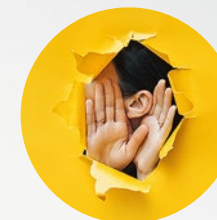
ТАНЦЫ

Если вы не занимаетесь в профессиональном или любительском кружке — танцуйте дома перед зеркалом, во время уборки или мытья посуды.



ОБЩЕНИЕ

Постарайтесь полностью прервать общение с теми, кто тянет вас вниз и угнетает (в качестве недельного эксперимента), просто «пропадите». А с тем, с кем хочется общаться больше — иницилируйте встречу.



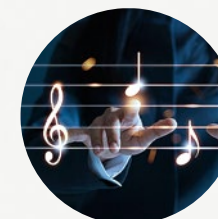
НЕ СПЛЕТНИЧАЙТЕ

Сплетни и пересуды высасывают много энергии.



РЕЖИМ ДНЯ

Настройте себя на засыпание до 23 часов и подъем до 7 часов, даже если вы «сова». Энергии станет больше уже через пару дней.



МУЗЫКА

Слушайте любимую музыку, занимаясь повседневными делами.



МЕДИТАЦИИ И ПРАКТИКИ

Углубляйтесь в себя (не путайте с самокопанием), это один из мощных источников энергии.

Мы часто слышим выражение «быть в состоянии потока» и понимаем его как способность улавливать тренды и двигаться вместе с ними. Жизненная энергия — тоже поток, поток наших сил. Каждому из нас крайне важно не просто оседлать этот поток, а зная его законы, умело им пользоваться. Знать, какие действия нас наполняют энергией, что приводит к ее упадку, когда лучше принимать решения, а когда стоит поостеречься мегаподъема энергии и не совершать рискованных действий. Но самое важное для нас — принять свою индивидуальность, свои особенности и бережно к ним относиться! **А**

ДВА СМЕШНЫХ И УМНИК

КАК РАЗВИВАЮТСЯ НАШИ АККАУНТЫ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ



Те из нас, кто подписан на страницы ГК «АГАТ» в социальных сетях в VK, Telegram или в Яндекс. Дзен знает, какие изменения происходили в содержании каналов. Например, вместе с постами о сотрудниках, о событиях в дилерских центрах и об автомобилях появилась, казалось бы, несвойственная для нас информация формата life style: развлечения, экскурсии, путешествия, советы по вождению в экстремальных условиях и много чего еще в исполнении «Бригады А». Давайте

«пройдем за кулисы» нашего Театра социальных сетей и узнаем подробности проекта. О новом видении интернет-коммуникаций рассказывает руководитель проектов по маркетингу и рекламе Наталья Софронова (Нижний Новгород).

Первоначально нашей целью было только продвижение автомобилей и сервисных услуг ГК «АГАТ», но со временем мы поняли, что нашим подписчикам интересно узнать о нас больше: кто мы, какие мы, чем мы живем. Ведь точки соприкосновения интересов с нашими подписчиками — это не только автомобили. Мы решили, что наши аккаунты должны стать не коммерческими, а «человеческими». Работа закипела! Несмотря на большое количество подписчиков (более 5000), мы решили пойти на риск и полностью изменили контент. Но самым главным было решить вопрос о том, кто будет представлять нашу компанию в социальных сетях. Быть ее лицом, отражать характер, профессионализм, транслировать ценности и в тоже время быть близким, понятным, открытым и дружелюбным для аудитории. Согласитесь, это неординарная задача. В итоге представлять нашу команду стали сразу три человека, очень разных, но объединенных в «Бригаду А».



«БРИГАДА А» И НОВЫЙ ПОВОРОТ

«Бригада А» — наше лицо в социальных сетях, наш характер и неугомонность. Для тех, кто не знал — ребята являются сотрудниками компании. Подписчики называют их «два смешных и умник». Юмор обязательно нужен, но полностью уйти в Comedy-style, мы не считаем правильным, мы же большая серьезная компания!

Давайте разберемся кто есть кто.

Макс — характер нордический, серьезен, временами суров, имеет 10 дан по автомобилям, или, простым языком, знает об автомобилях всё.

Из личного дела: Максим Красильников — руководитель проектов в ГК «АГАТ». Начал свой путь в компании с должности менеджер по продажам, затем стал региональным менеджером по обучению, а потом руководителем отдела продаж автомобилей Toyota в Кирове. Максим простым языком рассказывает автомобильные истории, дает полезные советы, проводит эксперименты и даже иногда экзамены на знание ПДД.

Владимир Марков так классно зажег в 2020 году на нашей радиоволне, посвященной Дню рождения компании, что мы позвали его в команду! Тот эфир запомнился его остроумными шутками и невероятной энергетикой.

Владимир — характер без привязки к сторонам света, человек-праздник, дан по автомобилям 5 или 6, ну или 7, в общем — уверенный пользователь.

Из личного дела: Владимир Марков — профессиональный радиоведущий, а также ведущий спортивных и корпоративных мероприятий. Любит делиться всем, что ему самому интересно. Не боится быть смешным и настоящим! В проекте Володя отвечает за интересный и жизненный контент.

Оля — характер веселый, но строгий, предпочитает автомобили с высоким клиренсом красного цвета и печеньки, т.е., в целом, создает гармонию. Дан по автомобилям засекречен.

А если честно, то Оля отражает теплоту и уют, которые, конечно, есть в нашей компании. Благодаря Оле видна жизнь «АГАТ» изнутри, а наши страницы в социальных сетях и канал в YouTube становятся более душевными. И как показывают лайки и количество просмотров, ролики с участием Оли отлично заходят.

Из личного дела: Ольга Карпова — профессиональная ведущая мероприятий. Сама себя Оля позиционирует как «ведущая-подружка». Любит поговорить с людьми и выслушать. Главная черта — искренность, именно за это Олю и полюбили наши подписчики!



ПРИВОДИМ ЖИЗНЬ В ДВИЖЕНИЕ

Главная ценность, которую показывает «Бригада А» — это ЖИЗНЬ в ДВИЖЕНИИ. О чем мы рассказываем нашим подписчикам? О том, что находясь в постоянном движении (в прямом или переносном смысле,) жизнь обретает иной смысл, наполняется эмоциями, красками, достигаются цели и исполняются желания. А автомобиль, как средство передвижения, включает нас в этот процесс. Поэтому в нашей ленте появились сырники, цветы, рыбалка и смешанные единоборства — то есть интересный контент из настоящей жизни, на который подписчики реагируют очень положительно.

Что любят подписчики AGAT Group?

Смотреть видео, участвовать в конкурсах, читать про жизнь нашей компании и про автомобили! Активность участников замеряется специальными метриками: охватами, лайками, просмотрами, репостами, комментариями.

Есть ли у вас любимые подписчики?

Все наши подписчики — любимые! Есть среди них и те, которых мы называем амбассадорами «АГАТ». Например, Рустам. Одно время он оставлял нам смайлики в виде сердечек, ладошек и дельфинов, а в директе приглашал в гости, и даже предлагал нам сценарии роликов. Он очень дружелюбный подписчик. Конечно, как и у всех блогеров, у нас есть хейтеры, но мы на них не обижаемся (это очень модно, иметь хейтеров), а чьи-то сердца даже удается растопить.

Были ли забавные ситуации, диалоги?

Часто нам пишут, что у нас красивые сотрудники, и пытаются с ними познакомиться. Но, конечно, контактами наших коллег мы не делимся.

Будут ли котики в наших постах?

Не исключено! Со слов Оли, ее кошка уже давно мечтает появиться в кадре. Но, к сожалению, для наших милых питомцев, пока нет свободных мест. Сейчас в топе — обзоры автомобилей китайских брендов. Ведь именно они завоевывают рынок

и наши сердца. Мы все чаще будем знакомить наших подписчиков с моделями марок Geely, Haval, Chery, Changan, испытывать их в городских условиях и на загородных трассах, подвергать проверке непогодой, сезонами, рассказывать об умной электронике, давать рекомендации по эксплуатации. Чтобы ЖИЗНЬ в ДВИЖЕНИИ на автомобилях китайских брендов была драйвовой и приятной!

Какая из интернет-площадок самая активная?

Они все активные и разные. Яндекс.Дзен — интеллектуальная сеть, здесь мы размещаем мнения экспертов, делимся более подробной информацией об автомобилях, даем практические советы. В VK развлекаем, практикуем здесь Lifestyle. Telegram — это площадка для бизнеса, и мы верим, что в нее будут интегрированы лучшие инструменты тех социальных сетей, которых уже у нас нет. На YouTube у нас большие и подробные автомобильные обзоры и свой зритель. Мы хорошо и органично развиваемся везде!

Наша цель в социальных сетях — транслировать смысл нашего слогана «Жизнь в движении», говорить о самых важных ценностях: семье, любви, дружбе, коллективе, автомобилях, путешествиях, новых впечатлениях. Наше основное достояние — люди, а главное — команда! Именно это отражает нашу корпоративную культуру и представляет особую ценность.

Друзья, присоединяйтесь к «Бригаде А» и к группам нашей компании в соцсетях, в Ютубе и в мессенджерах! Жизнь в движении вместе намного интереснее! 🚗

ИДЕИ, ПОНЧИКИ И ГОЛОВОЛОМКИ



Давным-давно (так давно, что тогда ещё никто не знал, что такое мороженое), жили-были Пекарь Пон и Мастер Чик. Пекарь Пон пёк самые вкусные на свете булочки, а Мастер Чик делал чудесные сита для муки.

Однажды в воскресенье Мастер Чик как всегда сидел в гостях у Пекаря Пона и ел булочки. На столе стоял закрытый колпаком чайник, в чашках дымился малиновый чай, а за окном светило солнце.

Мастер Чик закрыл глаза от удовольствия и напевал какую-то мелодию.

— Послушай, Мастер Чик! — вдруг сказал Пекарь Пон.

— Меня только что посетила одна идея.

Мастер Чик открыл глаза.

— Идея, — представилась Идея.

— Мастер Чик, — представился Мастер Чик.

— Расскажи ему, — обратился к Идее Пекарь Пон.

Дорогие наши маленькие, но такие взрослые читатели!

Приглашаем вас весело и интересно провести время — поиграть, разгадать головоломки, а также прочитать милую историю и вспомнить о том, как рождаются новые идеи!

И Идея рассказала о том, как было бы здорово, если бы Пекарь Пон и Мастер Чик объединили свои умения и сделали что-нибудь совершенно необычное.

— Например? — заинтересовался Мастер Чик.

— Например, булочки с дырочками! — догадался Пекарь Пон.

Идея кивнула, а Мастер Чик и Пекарь Пон принялись за работу.

Булочки с дырками оказались не только вкуснее обычных, но ещё и интереснее, потому что их, перед тем как есть, можно было покрутить на пальце или положить на нос. Пекарь Пон и Мастер Чик остались ужасно довольны результатом и решили организовать совместное производство дырчатых булочек.

С тех пор на свете появились ПОНЧИКИ, а Идеи стали появляться внезапно, но чаще всего за чашкой чая.

БУКВЕННЫЕ ГОЛОВОЛОМКИ

Расшифруй пословицу:

Д у Р з У н Г а В е Б т Е с Д я Е

«Дуришь голову» — пословица

Подсказка: сначала надо прочитать большие буквы, а затем маленькие.

Прочитайте известную пословицу:

м б е о н л ь ш ш е е г с о л в у о ш р а и й

«Меньше говори, больше слушай» — пословица

Подсказка: сначала надо прочитать буквы в темных клетках, а затем — в светлых клетках.

ЧТО НЕ ТАК НА ЭТОЙ КАРТИНКЕ?

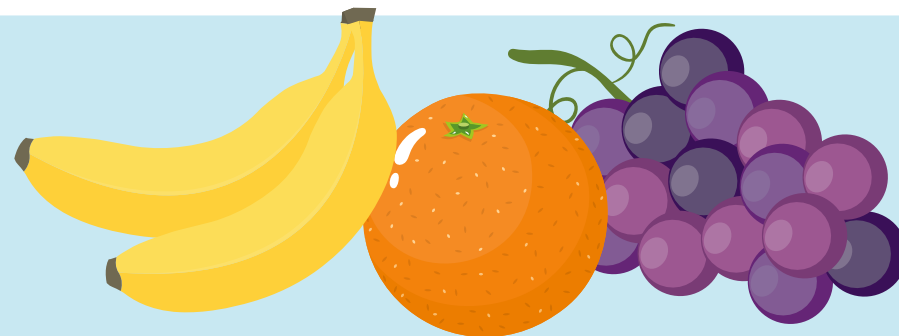


Отвечая: мы в баскетболе вместе футбольного, ребенка в туфле и шапке, в окне вместе кошки корова, вместе паруса перевёрнутый рожок с мороженым, вместе крыша на детской площадке как книга, дык из трубы, включая фонарт.

ПРОДОЛЖИТЕ РЯД

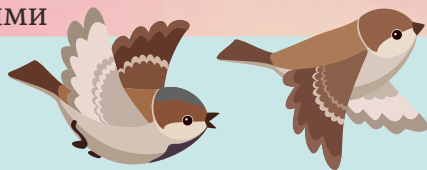
Подумайте, какая закономерность лежит в основе ряда, и продолжите его.

- 1) апельсин, банан, виноград...
- 2) паук, таракан, мышь...
- 3) медведи, сестры, поросята...
- 4) дорога, ремонт, миля...
- 5) О, Д, Т, ...



«Слова, которые мы слышим, — это не только звуки, но и смысл. Слова — это мосты, которые соединяют людей. Слова — это инструменты, которые помогают нам выразить свои мысли и чувства. Слова — это то, что делает нас людьми.»

Пропорции



Решите пропорцию (найдите недостающие в ней части), а для этого вам нужно понять, каковы отношения между ее частями.

Например, пропорция:
птица/рыба = самолет/?

Слева части пропорции природные, справа — сделанные человеком; слева летают, справа плавают.
Ответ: подводная лодка (корабль не подходит — предмет должен плавать под водой).

Пример грамматической пропорции:
делать/сделать = говорить/?

Пропорции могут строиться на самых разных соотношениях.
Ответ: сказать.

Забавный пример:
пожар/пожарник = ?/дворник

Ответ: Правильно двор, если пропорция словообразовательная, и мусор, если смысловая (пожарник борется с пожаром, а дворник — с мусором).



1. рысь/кошка = ?/собака
2. лампа/свет = ?/звук
3. ластик/рисунок = время/?
4. доска/аксод = парта/?
5. казак/казак = арап/?
6. музыка/ноты = речь/?
7. пол/потолок = стена/?
8. лицо/портрет = природа/?
9. тигр/4 = ?/8
10. провода/электричество = ?/кровь
11. машина/мотор = человек/?
12. дом/крыша = человек/?
13. верблюд/горб = пеликан/?
14. вода/огонь = ?/дерево
15. автомобиль/шины = конь/?
16. капля/море = слово/?
17. человек/пища = машина/?
18. дождь/снег = осень/?
19. листья/зима = лето/?
20. банк/деньги = ?/спички
21. ?/звезды = зрители/фильм
22. музыка/плейер = море/?
23. мороз/красный нос = солнце/?



Ответ: 1) Время на часах. 2) Лист бумаги. 3) Девочка сидит без очков. 4) Рисунок в книжке вместо текста.
5) Картина на стене. 6) Лягушечка в волосах девочки с косичкой. 7) Стул вместо табуретки. 8) Рисунок на ковре.
9) Машинка вместо карандаша на ковре. 10) Машинка вместо самоварика.

НАЙДИТЕ

10

ОТЛИЧИЙ



Сомневаемся и анализируем

Информационный шум нас окружает со всех сторон, и часто мы теряемся в потоке сообщений: чему и кому верить, кто прав? Если вы чувствуете, что можете захлебнуться в этом потоке новостей, слухов, домыслов и мнений, предлагаем вашему вниманию книгу о критическом мышлении. Ведь умение подвергать сомнению и анализу любую информацию — это отличный способ защитить себя от обмана и манипуляций.

Чтобы понять уровень развития своего критического мышления, прочитайте историю и ответьте на 13 вопросов по тексту. Все они представляют собой утверждения. Ваша задача ответить верны они или не верны.

Варианты ответов:

П — утверждение правдиво,

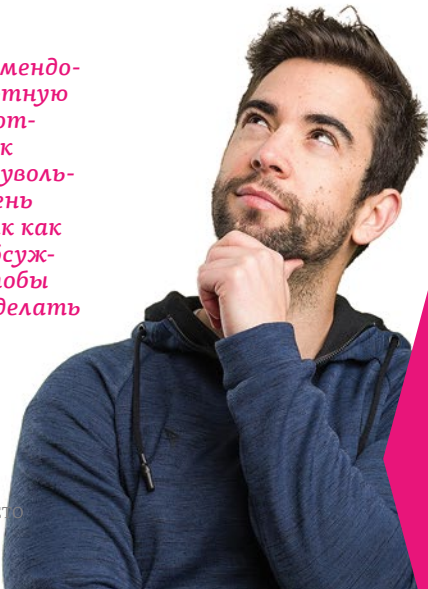
Л — утверждение ложно,

? — нельзя ответить правдиво или ложно утверждение.

Постарайтесь потратить на каждый ответ не более 5–7 секунд.

ТЕКСТ:

Руководитель не рекомендовал повышать заработную плату одному из работников. Этот работник написал заявление об увольнении. Его коллеги очень сожалели об этом, так как его все любили. Они обсуждали этот случай, чтобы понять, что можно сделать в этой ситуации.



Вопросы-утверждения:	Ваш ответ: П/Л/?
1. Руководитель отказал работнику в повышении зарплаты.	
2. Работник не получил повышение зарплаты.	
3. Работник разозлился и подал заявление об уходе.	
4. Причиной заявления об уходе было неповышение заработной платы.	
5. Руководитель рекомендовал повышение заработной платы, но оно не произошло.	
6. Уход коллеги очень расстроил других работников.	
7. Коллеги обсуждали эту ситуацию, чтобы понять, должны ли они что-то предпринять против такого поведения руководителя.	
8. Коллеги разговаривали с работником, который подал заявление об уходе.	
9. Руководитель не присутствовал при обсуждении работниками этого вопроса.	
10. В истории идет речь об опытном работнике, которого все любили.	
11. Руководитель уволил работника.	
12. Коллеги сожалели, что этот работник не получил повышения заработной платы.	
13. Работника все любили, коллеги обсуждали этот случай, чтобы понять, что можно сделать.	

Правильные ответы: 1 — ? 2 — ? 3 — ? 4 — ? 5 — ? 6 — Л 7 — ? 8 — ? 9 — ? 10 — П 11 — П 12 — ? 13 — П

За каждый правильный ответ начислите себе один балл, подсчитайте результаты и оцените уровень своего критического мышления:

1-5

правильных ответов — критическое мышление развито слабо

6-10

правильных ответов — умеренно развитое критическое мышление, необходимо развитие

10-13

правильных ответов — идеальный уровень развития, вы умеете отличать факты от домыслов и интерпретаций.



ЧИТАЙТЕ КНИГУ В БИБЛИОТЕКЕ
НА КОРПОРАТИВНОМ ПОРТАЛЕ
ГК «АГАТ»

Если у вас от 0 до 10 баллов, то вам точно стоит прочитать книгу Тома Чатфилда «Критическое мышление. Анализируй, сомневайся, формируй своё мнение». Автор призывает анализировать все и везде: на работе, в учебе и повседневной жизни. Кроме этого он дает практические рекомендации, как это сделать. Прочитав книгу, вы узнаете, как можно распознать неправду

и отличать настоящие аргументы от ложных. Книга написана с отменным чувством юмора, в ней много ярких примеров и описаний многочисленных феноменов, парадоксов и ловушек.

Она будет полезна всем, кто не хочет быть одураченным псевдологикой, статистикой или убедительно звучащими красивыми словами.



Если мы некритичны, то всегда видим то, что хотим видеть: мы станем искать и находить подтверждения, а того, что будет угрожать дорогим нашему сердцу теориям, попросту не заметим.

Карл Поппер



Хорошо иметь ум, открытый для всего нового. Есть лишь одно НО: окружающие постоянно пытаются в него что-нибудь засунуть.

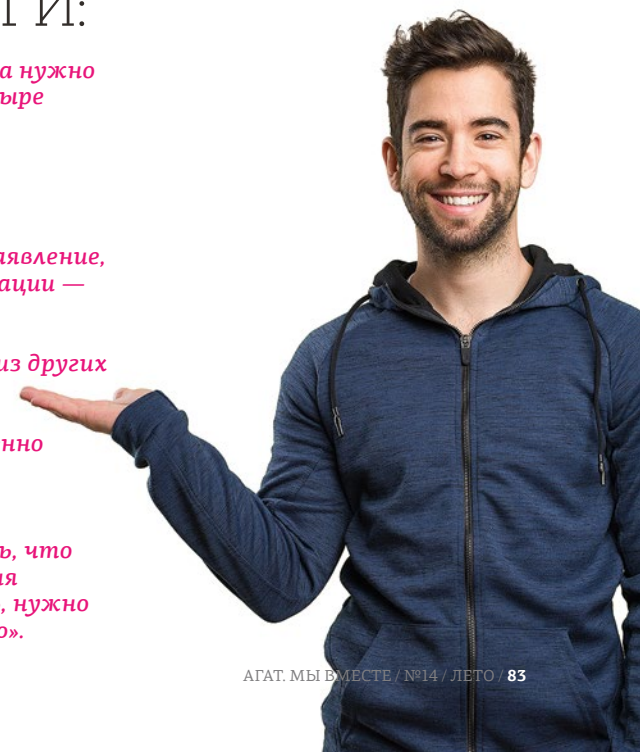
Терри Пратчет

ЦИТАТА ИЗ КНИГИ:

«Возьмите за правило всякий раз, когда нужно подумать дважды, задавать себе четыре простых вопроса:

1. Почему я должен доверять этому утверждению?
2. Почему человек, делающий данное заявление, доверяет содержащейся в нем информации — или хочет склонить к этому меня?
3. Что еще известно по этому поводу из других источников?
4. Достаточно ли я знаю, чтобы уверенно ответить на предыдущие вопросы?

В случае отрицательного ответа на последний вопрос следует признать, что вам не хватает сведений для принятия обоснованного решения и, стало быть, нужно собрать дополнительную информацию».



«АГАТ. МЫ ВМЕСТЕ» № 14/2022
Корпоративный журнал
для сотрудников ГК «АГАТ»



Для внутреннего использования.

Учредитель и издатель журнала — ООО «Торговый Дом «Агат»,
603124, Нижний Новгород, Московское ш., 294Д, тел. (831) 2-000-000.
Распространяется бесплатно. Тираж — 999 экземпляров.
Выходит 1 раз в 6 месяцев. Подписано в печать 20.06.2022.
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-studio.ru
Редактор: Сергеева А. А., e-mail: redaktor@agat-group.com

Благодарим наших коллег за помощь в подготовке номера:

НИЖНИЙ НОВГОРОД

Елену Лобанчикову
Екатерину Кабанову
Наталью Поваренкову
Надежду Жидкову
Елену Чанаеву
Татьяну Девяткину
Александра Пузырникова
Алексея Шадымова

КИРОВ

Сергея Гурьянова

САРАНСК

Аллу Шайдурову
Петра Зотова

САРАТОВ

Наталью Щербину

ВОЛГОГРАД

Крестину Быкову
Ингу Голосову
Анастасию Ляхову
Евгения Шалявина

АГАТ.
МЫ ВМЕСТЕ

