

# АГАТ. МЫ ВМЕСТЕ

Корпоративный журнал  
для сотрудников ГК «АГАТ»

№8/ВЕСНА/ЛЕТО



Человек как кирпич: обжигаясь, он твердеет.  
Бернард Шоу

Двери возможностей не открываются. Они отпираются. Решение повернуть ключ — за тобой.  
Л. Тейлор

Человек, который преодолевает себя и понимает, что это такое, сможет потом гораздо легче преодолеть и любые сложности на своем жизненном пути.  
Александр Повешкин

Чем больше вы рискуете, тем более вы живы.  
Владимир Познер

Мы становимся крепче там, где ломаемся.  
Эрнест Хемингуэй

Помните: действие вызывает реакцию. Когда вам захочется предать свою мечту, заставьте себя поработать еще один день, еще одну неделю, еще один месяц и еще один год. Вы поразитесь тому, что произойдет, если вы не сдадитесь.  
Ник Вуйчич

Чтобы изменить существующий в компании порядок, нужно приложить сверхчеловеческие усилия.  
Ричард Бренсон

Доброе дело совершается с усилием, но когда усилие повторено несколько раз, то же дело становится привычкой.  
Алексей Толстой

Сегодня — сурово и мучительно, завтра будет еще хуже, зато послезавтра будет прекрасно.  
Джек Ма

Преодоление трудностей — одно из наслаждений жизни.  
Борис Акунин

Не успех приносит удовольствие, а приложенные усилия. Необходимо полностью выложиться, чтобы одержать полную победу.  
Махатма Ганди

Мне всегда нравилось преуспевать в том, что у меня никак не должно было получиться.  
Ричард Фейнман



### **Дорогие коллеги, друзья!**

Меня часто спрашивают знакомые, как дела в нашей компании. Отлично, — отвечаю я.

Действительно, отлично от прошлого года, даже от прошлого месяца, потому что рынок очень изменился, и это тоже отлично. Почему? Потому что наступило уникальное время, и сегодня только от нас с вами зависит, как мы будем жить и работать в новой реальности. Никто не знает, как правильно поступать и на что ориентироваться, а значит, нам нужно находить и применять нестандартные решения, использовать весь накопленный потенциал и совершить очередной рывок, используя сегодняшнюю ситуацию как еще одну стартовую площадку.

Для этого нам придется много работать, каждый день совершать максимум усилий для достижения результата. А значит, ежедневно преодолевать себя, чтобы завтрашний результат был лучше сегодняшнего. «Это уже не усилия, а сверхусилия», — скажете вы и будете правы. Сегодня нам «приходится бежать со всех ног», чтобы сохранить завоеванные нами позиции рынка, и это действительно сверхусилия, которые приведут нас к результатам. Но до сверхрезультатов нам еще далеко. Думаю, мы сами пока не знаем, на что мы способны. Герои, о которых мы рассказываем в этом номере, доказывают, что предела человеческих возможностей не существует, и каждый может преодолеть себя. Познакомившись с обычной раллийной жизнью команды «КАМАЗ-Мастер», мы поняли, что такое работа на пределе. Конечно, нам не нужно нестись по пустыне на грузовике, преодолевать минные поля или штурмовать горные вершины, но вот обгонять конкурентов, входить в крутые виражи на высокой скорости и приходить к финишу

первыми — это наша задача. При этом мы можем использовать не только свой, но и сторонний опыт. В конце прошлого года я съездил в Японию и познакомился с работой лучшего дилера Toyota. Благодаря его по-восточному мудрому подходу к каждому клиенту некоторые наши дилерские центры перестроили свою работу по новым принципам. Мы стали более тщательно готовиться к визитам клиентов, уделять им больше времени и внимания и, соответственно, лучше их узнавать. Это, в свою очередь, позволяет нам выстраивать более качественные и продуктивные взаимоотношения на долгосрочную перспективу.

Мы не знаем, каким будет рынок в ближайшее время, поэтому мы меняемся, и стараемся делать это быстро и эффективно. В бизнесе как в гонках: никогда не знаешь, что за поворотом, может быть подъем, а может быть — обрыв, но ехать надо, остановиться уже нельзя. Не бывает непроходимых участков, как не бывает непосильной работы и безвыходных ситуаций. Если действовать умно и четко, то справиться можно с любыми ситуациями. И наши клиенты нам в этом помогают. Когда у автовладельца блестят глаза от восхищения нашим сервисом, когда клиент возвращается в нашу компанию на протяжении нескольких лет и рекомендует нас своим друзьям и знакомым, это означает, что мы все делаем правильно. Надеюсь, в сегодняшнем номере журнала «АГАТ. Мы вместе» вы найдете хорошие практики, которые сделают наших клиентов более счастливыми, а «АГАТ» — еще более мощной и эффективной командой.

*С уважением,  
Иван А. Мамочкин*

10



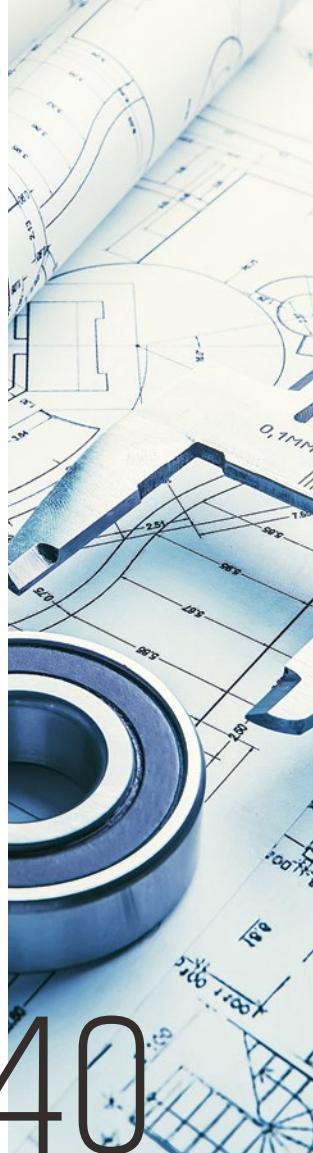
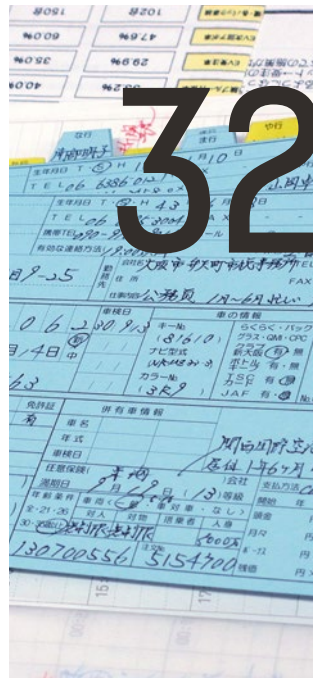
В ЭТОМ НОМЕРЕ

# АГАТ. МЫ ВМЕСТЕ

12



16



**СОЗДАЕМ НОВОСТИ**.....4

## ЗРИМ В КОРЕНЬ

На пределе возможностей.....14

## РАБОТАЕМ ПО-НОВОМУ

«У нас» не как «у них». Но только пока.....32

**НАЦЕЛЕНЫ НА ПРОГРЕСС**.....10

Нас увольняют каждый день.....35

## ЖЕЛАЕМ УСПЕХА

Кадровые новости.....12

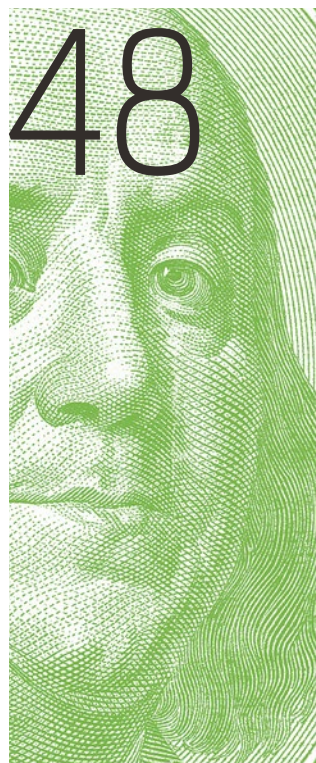
## ВОСХИЩАЕМСЯ

Они живут «Дакарами»...16

## ОДИН ДЕНЬ СО СЛУЖБОЙ РАЗВИТИЯ

Творцы «за кадром»..... 40





### **ЗНАКОМИМСЯ С ЛУЧШИМИ**

- По заветам Бенджамина Франклина..... 48
- Евгений рекомендует!..... 51
- Профессиональны вдвойне..... 54
- Жизнь на колесах..... 58

### **УЧИМСЯ**

- 10 вопросов о Кадровом резерве.....60

### **ЧИТАЕМ КНИГИ**

- Мы можем достичь всего, если...  
будем искренними.....62

### **ОТКРЫВАЕМ НОВЫЕ ГОРИЗОНТЫ**

- Рәхим итегез Казанга!, или Добро пожаловать в Казань.....64

### **МЫ ТАКИЕ РАЗНЫЕ**

- Им на месте не сидится.....70

### **ТВОРИМ ДОБРО**

- Помогая другим, помогаем себе.....74

### **С МАЛЕНЬКИМИ ЧИТАТЕЛЯМИ.....76**

### **О ЛИЧНОМ.....80**



### HYUNDAI ОЦЕНИВАЕТ ЛУЧШИХ

На ежегодной дилерской конференции HYUNDAI в Санкт-Петербурге компания «АГАТ» была отмечена почетными наградами. По итогам 2015 г. команда ГК «АГАТ» получила пальму лидерства сразу в четырех номинациях:

- Лучший дилер по обучению персонала — «АГАТ» на Московском шоссе, г. Н. Новгород (ООО «Галс»)
- Лучший дилер по корпоративным продажам — «АГАТ» на ул. Ларина, г. Н. Новгород (ООО «Концепт»)
- Лучший дилер по продажам автомобилей Genesis — «АГАТ» на ул. Симбирская, г. Саратов (ООО «Гранд»)
- ГК «АГАТ» стала лучшим дилером по работе над удовлетворенностью клиентов.

Поздравляем команды дилерских центров Hyundai и с удовольствием говорим, что мы рады быть частью этой большой победы!



### «АГАТ» В ЧИСЛЕ ЛУЧШИХ РОССИЙСКИХ ДИЛЕРОВ ТОЙОТА И LEXUS 2015 ГОДА

7 апреля 2016 года в Сочи состоялась церемония награждения лучших официальных дилеров Toyota и Lexus 2015 года. Лучшие дилерские центры Toyota и Lexus были определены на основании комплексной оценки работы официальных дилеров в 2015 году, проведенной ООО «Тойота Мотор». Отбор проводился одновременно по нескольким критериям, включающим стабильность бизнес-показателей, качество обслуживания клиентов, внедрение современных методик работы с клиентами, работу с финансовыми продуктами АО «Тойота Банк», соответствие уровня обслуживания высоким мировым стандартам «Тойота Мотор Корпорэйшн». Так, из 106 дилерских центров Toyota 12 стали победителями в 11 номинациях, а 9 из 46 дилеров Lexus удостоились звания лучших в 10 номинациях.

«Тойота Центр Киров» отмечен премией «Общая удовлетворенность клиентов». «Лексус Нижний Новгород» стал лидером по послепродажному обслуживанию и удостоился награды в специальной номинации, учрежденной президентом ООО «Тойота Мотор». Премию «Награда Президента» вручал лично президент ООО «Тойота Мотор» господин Хидэнори Одзаки. Господин Одзаки отметил: «Дилерские сети Тойота и Лексус в России — наши надежные партнеры, разделяющие стремление компании к совершенству. Командная работа и эффективная и прозрачная коммуникация между «Тойота Мотор» и официальными дилерами — ключевой фактор устойчивого развития брендов Toyota и Lexus в России. В сотрудничестве с дилерами мы стремимся предоставить российским клиентам лучший продукт и лучший клиентский сервис на российском автомобильном рынке».

Поздравляем команды «Тойота Центр Киров» и «Лексус Нижний Новгород» с заслуженной победой!

## ИЗМЕНЕНИЯ В БОНУСНОЙ ПРОГРАММЕ

Третий год в нашей компании действует бонусная программа для клиентов. Все они могут накапливать бонусы и расплачиваться ими при покупке запчастей, дополнительного оборудования и на сервисном обслуживании. В 2016 году в бонусной программе произошли изменения, которые позволяют клиентам воспользоваться дополнительными услугами.

К первоначальному Classic, Gold и Platinum добавили Silver, который соответствует второй ступени. В зависимости от уровня карты ее владельцу начисляются бонусы в размере от 2,5% до 10% от суммы покупки, которыми можно оплатить до 20% стоимости услуг сервиса и запасных частей.

	Classic	Silver	Gold	Platinum
Сумма операций по сервису в год		>10 000 руб.	>50 000 руб.	>100 000 руб.
Начисление бонусов	2,5 %	5 %	7,5 %	10 %
Покупка автомобиля	3 000 бонусов	3 000 бонусов	5 000 бонусов	7 000 бонусов

Кроме этого, владельцам карт уровней Silver, Gold и Platinum доступна такая услуга, как помощь на дороге. Так, автовладельцы могут заказать эвакуатор, ремонт на месте, трансфер в аэропорт, сдать авто на ответственное хранение, воспользоваться услугой «трезвый водитель» и вызвать аварийного комиссара.

## ВОЛГОГРАД

### НОВЫЙ ДИЛЕРСКИЙ ЦЕНТР LADA ГК «АГАТ» В ВОЛГОГРАДЕ

В марте 2016 г. в Волгограде открыл свои двери второй дилерский центр LADA компании «АГАТ». Новый автосалон стал первым в ГК «АГАТ», и первым Волгограде, оформленным по новым стандартам LADA. Поклонники отечественного бренда не увидят на фасаде бело-синий логотип, вместо него красуется новый логотип LADA в контрастном исполнении — оранжевые буквы на сером фоне. В отделке интерьера автосалона использованы светлые цвета, современные износостойкие материалы под дерево и качественная мебель отечественного производства. Согласно новой концепции, основной акцент сделан на обновленный, компактный и оригинальный образ.

Шоу-рум дилерского центра, имеющий площадь 460 кв.м, рассчитан на одновременную демонстрацию 12 автомобилей. Напротив главного входа расположена зона демонстрации новинки «АВТОВАЗа» — автомобиля LADA Vesta. На сервисной зоне площадью более 300 кв.м оборудовано 8 постов ремонта, по одному посту прямой приемки и мойки. Для своих клиентов новый дилерский центр на пр. Ленина, 118 предлагает полный комплекс услуг: продажа автомобилей, сервисное обслуживание, продажа оригинальных запасных частей, аксессуаров и дополнительного оборудования, тест-драйв, кредитные и лизинговые программы, страхование и специальные условия для корпоративных клиентов. В дилерском центре соблюдены все функциональные требования и создана комфортная атмосфера для сотрудников и клиентов.

Внимательная и умелая планировка территории, выразительный внутренний дизайн автосалона несомненно выделяют его на фоне конкурентов. Новый дилерский центр в Волгограде можно смело назвать визитной карточкой бренда LADA компании «АГАТ»!

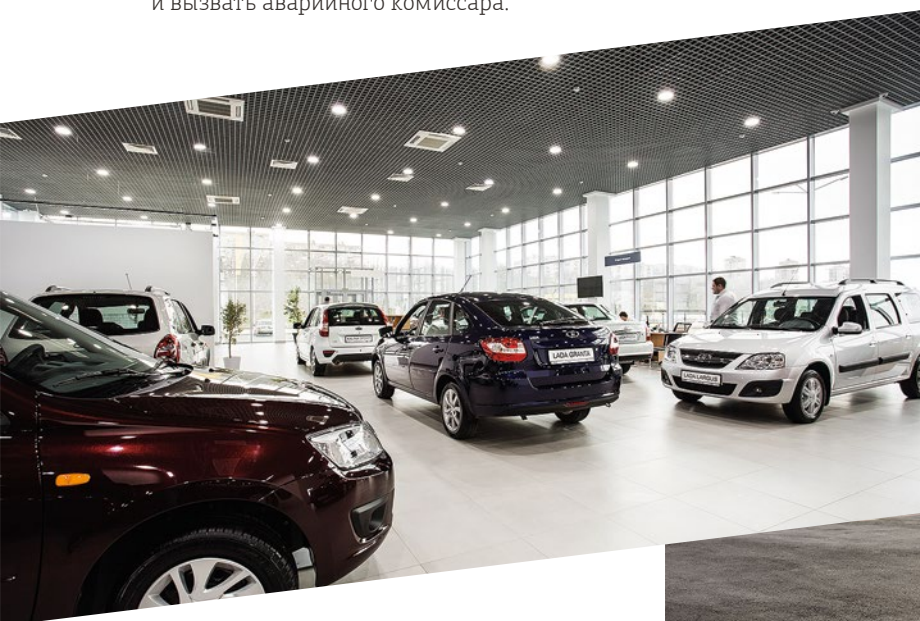


### ПЕРВЫЕ ПО КОРПОРАТИВНЫМ ПРОДАЖАМ

ООО «Тойота Мотор» ежегодно составляет рейтинг дилерских центров в России, в том числе и по результатам корпоративных продаж. В 2015 году в регионе Юг дилерский центр «Тойота Волгоград» показал лучшие результаты и занял первое место, увеличив продажи на треть!

Клиентами дилерского центра стали дочерние организации ПАО «Газпром» из Ставрополя, Ростова-на-Дону, Воронежа, Тамбова и Казани, ПАО КБ «РусЮгбанк», «ЕвроХим-ВолгаКалий», «Волгоградобл-электро», Балаковская АЭС-Авто, АО «Волжский трубный завод» и многие другие.

По словам Ярослава Ростовского (руководителя отдела корпоративных продаж), такие показатели — это результат кропотливой работы всей команды: активное участие в тендерах и аукционах в волгоградском и ближайших регионах, а также проработка существующей базы корпоративных клиентов. При совершении сделок с корпоративными клиентами здесь на первое место ставят удовлетворенность клиента и, конечно, строят отношения так, чтобы на сервисное обслуживание организации вернулись именно в нашу компанию. ▶





### «АГАТ-ВЭН» — НОВЫЙ ДИЛЕРСКИЙ ЦЕНТР ПО ПРОДАЖЕ АВТОМОБИЛЕЙ MERCEDES-BENZ В НИЖНЕМ НОВГОРОДЕ

26 ноября 2015 года состоялось официальное открытие нового дилерского центра малотоннажных автомобилей Mercedes-Benz. «Агат-Вэн» — это комфортный и современный автосалон, в котором представлен весь модельный ряд коммерческих автомобилей Mercedes-Benz. Площадь шоу-рума — 190 м<sup>2</sup>, сервисный цех располагается на 314 м<sup>2</sup> и имеет четыре поста для ремонта авто. В новом дилерском центре соблюдаются самые высокие стандарты продаж и обслуживания автомобилей, а сертифицированный и приветливый персонал всегда найдет индивидуальный подход к каждому клиенту.

## НИЖНИЙ НОВГОРОД

### «КАМАЗ» — НОВЫЙ БРЕНД В ЛИНЕЙКЕ ГК «АГАТ»

Компания «АГАТ» своевременно расширила портфель брендов в ответ на рыночные изменения и стала официальным дилером ПАО КАМАЗ в Нижнем Новгороде.

Получение дилерства — это серьезный шаг, к которому наша компания начала готовиться еще в конце прошлого года. Надо заметить, что в тот момент в Нижнем Новгороде уже было три дилера КАМАЗ, поэтому открытие еще одного дилерского центра создает непростую конкурентную ситуацию.

Помимо согласования юридических, организационных вопросов, пришлось вносить изменения во внутренние бизнес-процессы нашей компании, чтобы соответствовать стандартам ПАО «КАМАЗ».

Также одной из главных задач стало обучение сотрудников дилерского центра, и уже более половины из них прошли обучение и сертификацию у дистрибьютора. Квалифицированный персонал, современный дилерский центр с развитой инфраструктурой, склад запасных частей и оснащенный по последнему слову техники сервисный центр — все эти факторы predeterminedили подписание соглашения о дилерстве.

В планах ГК «АГАТ» на 2016 год — продать 110 автомобилей, и специалисты делают ставку, прежде всего, на тягач 5490, который продемонстрировал лучшую динамику продаж в 2015 году. Заметим, что в прошлом году отечественные грузовики оказались особенно востребованы в кризис, поскольку стали достойной альтернативой подорожавшим иномаркам.

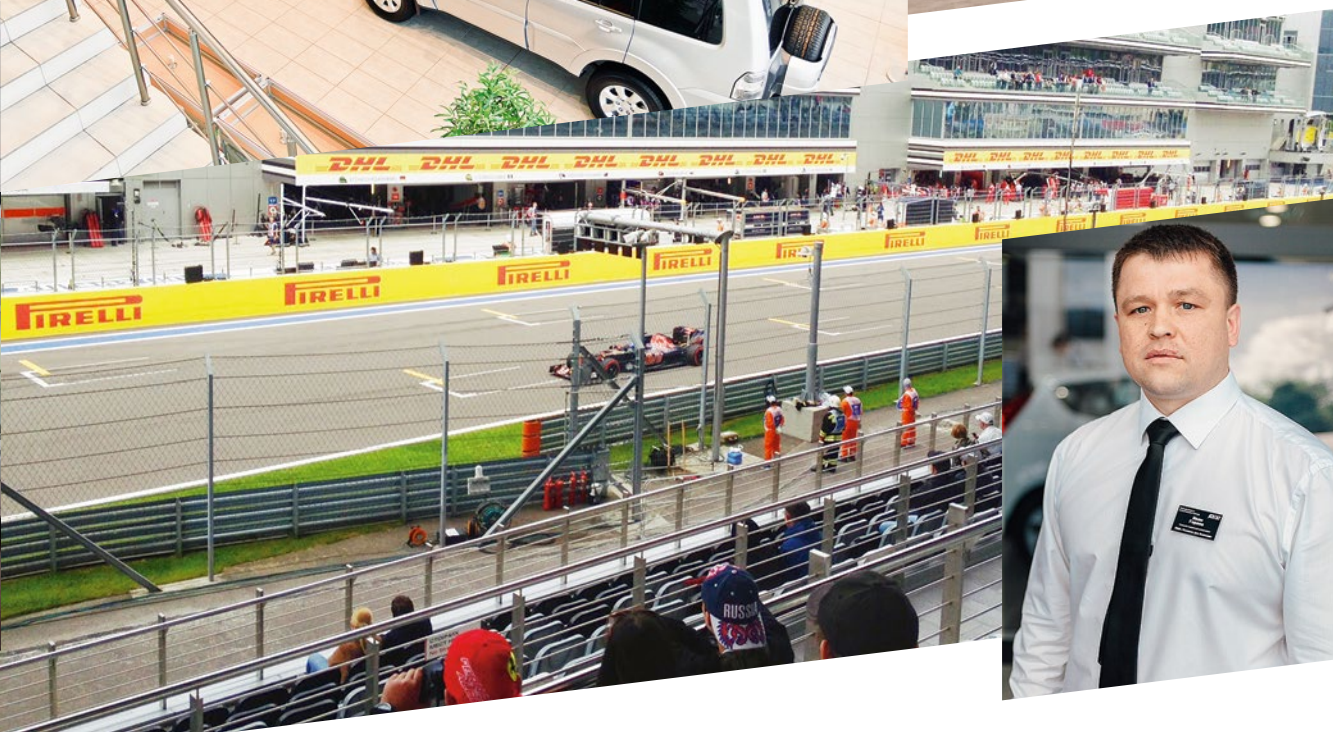
Дилерский центр «КАМАЗ» компании «АГАТ» открыт на ул. Ларина, 23





### ВЛАДЕЛЬЦЫ АВТОМОБИЛЕЙ MITSUBISHI ОЦЕНИЛИ «АГАТ»

Дилерский центр Mitsubishi на Родионова (Нижний Новгород) награжден грамотой от имени президента ООО «ММС Рус» Наоя Такаи за наивысшую оценку по результатам исследования степени удовлетворенности клиентов в области приобретения автомобилей в 2015 году. Это значит, что наши клиенты высоко оценивают профессионализм менеджеров по продажам, вежливость и внимательность сотрудников дилерского центра.



### НАГРАДА НАШЛА ГЕРОЯ

В Сочи прошел российский этап Гран-при «Формулы-1». Сервисный консультант направления «Техника для бизнеса» Иван Горлов посетил это значимое событие, причем поездка стала для него наградой за профессионализм, регулярное выполнение плановых показателей и высокие результаты в проекте «АУРА».

Ивану удалось побывать на квалификационных гонках 30 апреля, и вот что он рассказал о своих впечатлениях: «Я впервые побывал на мероприятии такого уровня. Мировые гонки, конечно, не сравнятся с региональными. Здесь и зрелищность, и накал страстей. Впервые смотрел близко сами заезды, и особо поразил пит-стоп. Конечно, вблизи все выглядит просто фантастически: у механиков все настолько слаженно, что резину на болиде они меняют за считанные секунды!»

Иван болел за Даниила Квята, однако его выступление было прервано уже на первом круге в результате столкновения с немецким гонщиком. В итоге Квят пришел к финишу только 15-м, но несмотря на это Иван уверен, что море впечатлений, позитивные эмоции, полученные от «Формулы-1» привнесут еще более позитивный настрой в его работу. ▶

### ОДИН ИЗ ЛУЧШИХ МАРКЕТОЛОГОВ HYUNDAI РАБОТАЕТ В КОМПАНИИ «АГАТ»

По итогам работы в 2015 году «Хендэ Мотор СНГ» выбрало лучших маркетологов дилерской сети в России. Мы рады, что одним из них стала наша коллега Яна Темнова.

Такая оценка дистрибьютора закономерна, ведь при определении лучших маркетологов учитывается соблюдение корпоративных стандартов, выполнение чек-листа KPI по маркетингу, качество и количество проводимых мероприятий, направленных на увеличение узнаваемости бренда и его имидж, личная активность в работе и, конечно, приверженность бренду Hyundai. Все эти показатели у Яны всегда на высоте, как, впрочем, и сама Яна (многие до сих пор удивляются, как высокая блондинка не стала фотомodelью :).

Яна Темнова работает с брендом Hyundai пять с половиной лет (а в компании с 2009 года) — и это рекорд верности бренду в нашей компании. В отделе маркетинга и рекламы ее называют не иначе как «сотрудник быстрого реагирования».

В работе Яне помогают невероятная энергия, молниеносное решение поступающих вопросов и, конечно, любовь к бренду Hyundai. В одном из номеров журнала «Город автомобилей» нам нужно было подготовить статью от лица клиента Hyundai, и тогда мы поняли, что никто лучше не расскажет про автомобиль, чем Яна, она ведь действительно ездит на i30: «i30 — отражение меня и незаменимое дополнение к моей динамичной жизни: яркий и заметный на дороге, стремительный и маневренный, экономичный, легкий в управлении, компактный и удобный во время парковки, но просторный и вместительный внутри, функциональный, комфортный и по-домашнему уютный... Вы уже, наверное, поняли, что я могу до бесконечности перечислять все то, за что я люблю этот автомобиль, поэтому я скажу главное — в новом Hyundai i30 есть все, что подарит вам ощущение гармонии и уверенности за рулем!», — так Яна говорит о своем автомобиле.

Импортер выставляет жесткие требования по планированию, отчетности, процессу согласования маркетинговых акций, каждый процесс сопровождается определенным временным регламентом, который нарушать нельзя, но Яну это не пугает: «С одной стороны это усложняет процесс взаимодействия, но с другой — постоянно держит в тонусе, помогает выстраивать рабочий процесс, учит не забывать важное и очень дисциплинирует. Особые требования — EQUUS мероприятия, самые строгие и требовательные». Заметим, что за три из них компания «АГАТ» была отмечена наградой как самый лучший дилер сети ХМСНГ.

Поздравляем Яну и желаем ей новых маркетинговых высот!



## КИРОВ

### КЛИЕНТ — НАШ № 1

1 мая 2016 года «Тойота Мотор Европа» объявила победителей престижной европейской награды «Ichiban-2016» во время официальной церемонии награждения в Риме. Победителем среди дилеров Toyota в России стал Тойота Центр Киров. Главным принципом Тойота является «Клиент — прежде всего», именно по этому принципу были представлены к награде 46 европейских дилерских центров из около 2300 участников из 34 стран мира. Награда «Ichiban» — это признание их достижений по результатам исследования удовлетворенности клиентов как в области продаж, так и послепродажного обслуживания, а также готовности клиентов рекомендовать дилерский центр. Выступая на церемонии награждения, Йохан ван Зил, Президент «Тойота Мотор Европа», отметил: «Мы стремимся не просто быть № 1 в сердцах и умах наших клиентов — мы хотим, чтобы клиент был № 1 в сердцах и мыслях каждого представителя дилерского центра на всех этапах — от первого контакта до послепродажного обслуживания. Для нас важна готовность клиента рекомендовать нас — и речь идет не о статистике или игре чисел — речь идет об установлении настоящих и искренних отношений с нашими клиентами».

«Ichiban» — японское слово, взятое из выражения «Okyakusama Ichiban», в переводе «Клиент — прежде всего». Слово «Ichiban» означает «первый» или «номер один».

## САРАНСК

### «АГАТ» ТЕПЕРЬ И В САРАНСКЕ

11 сентября 2015 года состоялось торжественное открытие дилерского центра Toyota ГК «АГАТ» («Агат-Инсара») в Саранске. Это первое официальное представительство бренда Toyota на территории Республики Мордовия. На площади более 1500 м<sup>2</sup> расположены шоу-рум, сервисная зона, зона отдыха клиентов, склад запасных частей и аксессуаров. Оформление шоу-рума площадью более 500 м<sup>2</sup> выполнено в соответствии со стандартами бренда Toyota. Площадь сервисной зоны составляет 915 м<sup>2</sup>, где оборудованы 8 постов ремонта автомобилей.

Достаточно совершить обзор городских улиц, чтобы понять, что марку Toyota жители Саранска уважают и часто останавливают на ней свой выбор, поэтому открытие дилерского центра ГК «АГАТ» стало настоящим событием для жителей Республики Мордовия. А мы в свою очередь обещаем обеспечивать здесь сервис высокого уровня, единый для всей группы компаний «АГАТ».



## УХТА

**В УХТЕ ОТКРЫЛСЯ АВТОСАЛОН «АГАТ»**

В конце 2015 года в Ухте начал работу мультибрендовый салон ГК «АГАТ» по продаже и обслуживанию автомобилей таких брендов как Hyundai, Toyota, Lexus, Mitsubishi, LADA, УАЗ и автомобилей с пробегом. Шоу-рум располагается на площади 550м<sup>2</sup>, а площадь сервиса почти вдвое больше — 950 м<sup>2</sup>. На сервисной зоне оборудовано 8 постов, из них 6 подъемников, пост диагностики и пост установки дополнительного оборудования, кроме этого имеются два поста мойки. Кроме продажи автомобилей, к услугам клиентов кузовной ремонт.

Город Ухту называют «Северной жемчужиной» региона, так как здесь более всего развита нефтяная и газовая промышленность. Можно с полным правом назвать город индустриальной столицей Республики Коми. Здесь ценят и уважают компанию «АГАТ» как лидера автомобильного рынка региона и с нетерпением ждали открытия автосалона.

Пожелаем нашим коллегам успехов, лояльных клиентов и высокого качества в работе! 



## АСТРАХАНЬ

**КАМЕРА! МОТОР!**

Как вы думаете, какими качествами должен обладать менеджер по продажам? Мудростью философа, эмоциональностью артиста, тонкостью дипломата, ловкостью жонглёра... этот список может продолжить Гаджихамед Магомедов, который участвовал в конкурсе «Лучший менеджер по продажам автомобилей» ГАЗ в 2015 году.

Этот конкурс проводила «Группа ГАЗ» с ноября 2015 по март 2016 года. Для участия в нем необходимо было снять презентационный видеоролик, и наши коллеги в Астрахани подошли к режиссуре, съемкам и монтажу креативно, смело, с юмором и долей иронии.

Отметим, что в съемках ролика принимали участие сотрудники дилерского центра: менеджеры и руководители отдела продаж, механики, оформители, мойщики, кредитные специалисты, администраторы, в качестве покупателя был приглашен актер.

Сюжетная линия проста: клиент выбирает автомобиль, а менеджер ему в этом помогает. По ходу развития действия автомобиль обретает черты «живого» персонажа, а менеджер по продажам перевоплощается в официанта, медбрата и даже киномеханика. «Хороший менеджер по продажам — немного актер и режиссер, — замечает Гаджихамед, — в нашем деле без этого никак...» На вопрос: «Что было самым сложным в съемках?», Гаджихамед отвечает: «Проявить эмоции по сценарию, пустить слезу в нужный момент».

Несмотря на то, что конкурсная комиссия выбрала другие ролики в качестве финалистов, мы уверены, что наш менеджер по продажам — лучший. Об этом говорит не только его актерская игра, но и результаты премии «Нацелены на прогресс!». По итогам 2015 года Гаджихамед Магомедов занял первое место среди менеджеров по продажам автомобилей брендов ГАЗ/УАЗ.



# ОТ ЦЕЛИ — К РЕЗУЛЬТАТУ

*Радость, удовлетворение от проделанной работы за год — наверное, такие чувства появляются у победителей конкурса «Нацелены на прогресс!». Однако путь к выдающемуся результату не бывает гладким, во всех случаях требуются усилия: проявлять терпение, выдержку, спокойствие, а зачастую силу воли и напряжение сил. Одно можем сказать точно: вершины подвластны настоящим мастерам своего дела! Представляем вашему вниманию имена тех, кто показал лучшие результаты и стал лауреатом премии «Нацелены на прогресс — 2015!»*



**«КОМАНДА ГОДА» — ВОЛГОГРАДСКИЙ ДИЛЕРСКИЙ ЦЕНТР HYUNDAI НА АВИАТОРОВ**

Итак, в номинации «Мастер своего дела» в своих брендах лучшими стали **менеджеры отдела продаж в Волгограде:** Семёночкин Олег, Овдийчук Денис, Борзых Михаил, Маркин Валерий, Смирнов Константин, Соловьев Владимир, Пшеничкин Алексей, **в Нижнем Новгороде:** Лапшин Эдуард, Симонов Павел, Николаев Александр, Власов Максим, **в Астрахани:** Акбаров Дилшоджон, Магомедов Гаджихмед, **в Саратове:** Леонов Александр.

**Среди сервисных консультантов победителями признаны:** **в Волгограде:** Сальников Евгений, Манукян Дмитрий, Зубарев Константин, Кузнецов Алексей, Князев Илья, **в Нижнем Новгороде:** Лядков Иван, Седов Сергей, Челноков Алексей, Самойлов Дмитрий, Киселев Михаил, **в Астрахани:** Елисеев Андрей, **в Саратове:** Тарасов Александр.

Лидерами среди специалистов сервисных и кузовных центров, которые определялись вне зависимости от бренда, стали нижегородцы: слесарь по ремонту автомобилей Романов Сергей, автоэлектрик-диагност Моряшников Антон, подготовщик Шохов Алексей, маляр Шохов Максим, арматурщик Марусин Александр, рихтовщик Плешивенков Андрей.

Лучшим водителем признан Боклан Андрей, а лучшим специалистом контактного центра стала Гурова Екатерина.

Впервые в премии участвовали **страховые, кредитные специалисты и специалисты по пролонгации.** Лучшими среди них стали: Лысенко Александра, Волкова Марина, Золотовская Оксана, Кулабнева Анна, Пикулевская Анжелика, Соколова Марина, Кирилова Мария, Дейнега Юлия, Ускова Екатерина.

Кроме этого, в 2015 году на премию номинированы и **инженеры по гарантии,** победителем в этой категории стал Павел Казанских.



**«Командой года» был признан волгоградский дилерский центр Hyundai на Авиаторов. К этой победе команда шла под руководством Алексея Никитина, вот как он прокомментировал это событие: «Главное для победы не то, сколько раз ты упал, а сколько раз поднялся. Так же и в дилерском центре Hyundai на Авиаторов. Поначалу мы совершали много ошибок — порой обидных, досадных, но это многому научило нас, и благодаря слаженности команды мы пришли к победе. Поздравляю всю команду, благодарю за отличный опыт и желаю коллегам оставаться такими же позитивными и клиентоориентированными!» Сегодня дилерским центром руководит Максим Десницкий, и перед ним стоит непростая задача — удерживать первое место в рейтинге ДЦ ГК «АГАТ».**



В номинации **«Признание»** награждаются самые результативные и преданные компании сотрудники. В 2015 году победителем выбран сервисный консультант дилерского центра Toyota/Lexus в Волгограде Иван Скопинцев. Иван начал работу в ДЦ Toyota на должности сервисного консультанта еще в 2007 году. Он показывал отличные результаты по всем KPI (плану по выручке, проценту доправок, удовлетворенности клиентов), неоднократно становился лучшим сервисным консультантом по итогам квартала. В 2012 году перешел в новый ДЦ Lexus, где ему предстояло настроить работу приемки и многих других отделов. До конца 2014 года он работал здесь старшим сервисным консультантом, а затем вернулся в ДЦ Toyota. Иван зарекомендовал себя как профессионал своего дела, поэтому закономерно, что у него большая база своих клиентов, которые ценят качество его работы. По количеству благодарностей Иван занимает первые места в дилерском центре!

Претендентом на премию **«Инновация»** стал Сергей Бахтин, директор по послепродажному обслуживанию в Сыктывкаре. Сергей не только предложил идею учета специнструмента, но и внедряет данный проект в ДЦ Toyota. При положительных результатах проекта Сергей получит заслуженную награду.

### Лучшие в службе качества в 2015 году

Ежегодно рейтинг лучших специалистов составляют и в службе качества. Это та самая команда, которая оперативно реагирует на любые обращения и запросы клиентов, решает самые неординарные задачи и переводит проблемы в благодарности, выявляет точки роста в процессе обслуживания, учитывая голос каждого клиента. Вот пятерка лидеров в службе качества по результатам работы за 2015 год:



**I место**  
**ТАТЬЯНА ВАЛОВА**  
ДЦ Toyota  
Киров



**II место**  
**ИРИНА РОГАЧЕВА**  
ДЦ Mercedes-Benz  
Волгоград



**III место**  
**МАРИНА ИВАШИНЕНКО**  
ДЦ Yamaha  
Волгоград



**IV место**  
**ОЛЬГА МЕДВЕДЕВА**  
ДЦ Hyundai на Авиаторов  
Волгоград



**V место**  
**НАТАЛЬЯ ФЕДОТОВА**  
ДЦ ГАЗ/LADA/VAZ  
Волгоград


**ПОЗДРАВЛЯЕМ ПОБЕДИТЕЛЕЙ И ЖЕЛАЕМ ВСЕМ ОТЛИЧНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ В 2016 ГОДУ!**

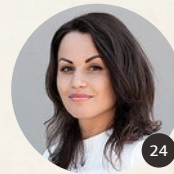
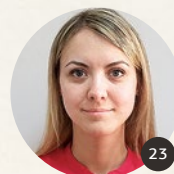
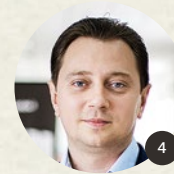
# КАДРОВЫЕ НОВОСТИ

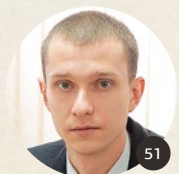
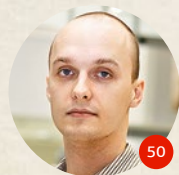
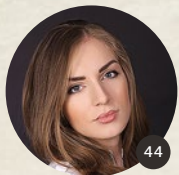
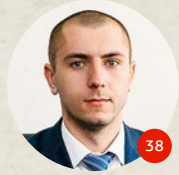
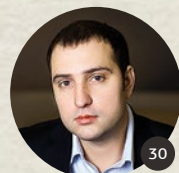
Со времени выхода прошлого номера в компании произошло много кадровых перестановок и новых назначений. Представляем вашему вниманию руководителей, занявших новые позиции с осени 2015 года, и желаем им успехов!

## НИЖНИЙ НОВГОРОД

1. **Алексей Тапилин**, начальник отдела технической поддержки программного обеспечения 1С
2. **Александр Марченко**, руководитель отдела продаж ДЦ Mercedes-Benz Vans
3. **Екатерина Ульянова**, руководитель отдела маркетинга ГК «АГАТ»
4. **Иван Белов**, директор кузовного центра, бренд-директор Škoda/Mitsubishi/Mercedes-Benz/Mercedes-Benz Vans/Infiniti
5. **Алексей Никитин**, директор ДЦ Infiniti
6. **Артем Гучин**, руководитель отдела продаж ДЦ Hyundai на Ларина
7. **Иван Кокин**, руководитель отдела продаж ДЦ Ford /Mitsubishi на Родионова
8. **Максим Власов**, руководитель отдела продаж ДЦ Hyundai на Родионова
9. **Александр Уткин**, директор по послепродажному обслуживанию ДЦ Mitsubishi/Škoda/Mercedes-Benz Vans на Комсомольском шоссе
10. **Анастасия Козлова**, руководитель отдела качества ДЦ Lexus
11. **Алексей Голяков**, директор по послепродажному обслуживанию ДЦ Infiniti
12. **Оксана Лазарева**, начальник отдела учета расчета налогов
13. **Сергей Сюляргин**, начальник службы технического обслуживания и ремонта ДЦ ГАЗ/LADA
14. **Антон Дзирко**, руководитель отдела запасных частей ДЦ Infiniti
15. **Динара Шагимярдянова**, руководитель отдела качества ДЦ Hyundai на Московском шоссе.
16. **Владислав Гришин**, руководитель отдела продаж ГАЗ
17. **Александр Баканов**, начальник отдела кузовного ремонта направления «Коммерческая техника» на Ларина
18. **Ольга Антонова**, заместитель директора по бухгалтерскому сопровождению
19. **Елена Бирина**, начальник отдела оперативного учета № 1
20. **Ольга Козлова**, руководитель отдела качества ДЦ Škoda/Mitsubishi на Комсомольском шоссе
21. **Ольга Кораблева**, заместитель директора по бухгалтерскому сопровождению
22. **Любовь Костюрина**, начальник отдела оперативного учета № 4
23. **Анастасия Мартемьянова**, начальник отдела оперативного учета № 2
24. **Юлия Миронова**, начальник отдела оперативного учета № 3
25. **Ксения Пиминова**, руководитель отдела качества Кузовного центра

 — участник Кадрового резерва





#### ВОЛГОГРАД

- 27. **Максим Десницкий**, директор ДЦ Hyundai на Авиаторов
- 28. **Олег Дрозов**, директор по послепродажному обслуживанию ДЦ Hyundai/Skoda
- 29. **Александр Юртаев**, руководитель направления trade-in
- 30. **Игорь Вегера**, директор направления «Техника для бизнеса», регион Юг
- 31. **Павел Шмырин**, руководитель отдела продаж направления «Техника для бизнеса», регион Юг
- 32. **Михаил Жирков**, директор ДЦ Hyundai/Skoda
- 33. **Антон Лапа**, директор по послепродажному обслуживанию ДЦ Mercedes-Benz
- 34. **Екатерина Телегина**, руководитель отдела рекламы
- 35. **Андрей Крупенников**, руководитель сервиса ДЦ LADA на пр. Ленина
- 36. **Василий Пимкин**, руководитель отдела продаж ДЦ LADA на пр. Ленина
- 37. **Антон Бутов**, руководитель отдела продаж ДЦ Hyundai на ш. Авиаторов

#### АСТРАХАНЬ

- 38. **Александр Сафронов**, директор ДЦ Hyundai/Ford
- 39. **Андрей Селихин**, директор ДЦ ГАЗ/LADA/УАЗ
- 40. **Вячеслав Мещеряков**, руководитель направления «Недвижимость» (по совместительству инженер по эксплуатации зданий и сооружений)

#### САРАНСК

- 41. **Андрей Гусев**, директор по послепродажному обслуживанию ДЦ Toyota
- 42. **Егор Голубев**, начальник отдела запасных частей
- 43. **Оксана Голубева (Баранова)**, руководитель отдела качества
- 44. **Анна Попова**, главный бухгалтер филиала

#### УХТА

- 45. **Денис Смельцов**, руководитель отдела продаж
- 46. **Анна Ермакова**, главный бухгалтер филиала

#### СЫКТЫВКАР


- 47. **Андрей Тумаш**, начальник отдела корпоративных продаж

#### КИРОВ

- 48. **Владимир Швецов**, директор по послепродажному обслуживанию ДЦ Toyota

#### САРАТОВ

- 49. **Виктор Абросимов**, директор по послепродажному обслуживанию ДЦ Hyundai
- 50. **Степан Ильин**, директор по послепродажному обслуживанию ДЦ Лада/УАЗ/Коммерческая техника
- 51. **Олег Злобин**, руководитель направления продаж автомобилей с пробегом

 — участник Кадрового резерва

# НА ПРЕДЕЛЕ ВОЗМОЖНОСТЕЙ



**«Добившись чего-то, ты всегда чувствуешь опустошение, но именно это и заставляет тебя ждать снова»**

*Михаэль Шумахер*

Нашей компании как никакой другой близка автомобильная тема. Команды дилерских центров можно сравнить с водителями, а пространство бизнеса — с пересеченной местностью, где есть спуски и подъемы, камни и пыль, а также автомобили конкурентов. Одни едут со скоростью 60 км/час, соблюдая правила, но теряются в экстремальных ситуациях. Другие — настоящие профи, они знают свою машину и выжимают из нее все, на что она способна. Третьи — экстремалы, которые любят бездорожье и не боятся опасностей. Есть отдельная группа водителей, которые стоят особняком, — это автогонщики. Представьте себе гонку: 10 машин несутся на немыслимой скорости, вперед оторвались два лидера, оставив позади остальных, и борьба за чемпионство разворачивается между ними. Они едут наравне, но на последних метрах один из них делает рывок сильнее соперника и оказывается первым, пересекшим финишную черту. В жизни чемпионов всегда присутствует момент, когда только отчаянное усилие собирает волю и мужество в кулак, когда проявляются выдержка и терпение, которые и помогают совершить тот самый победный рывок. Сегодняшняя конкуренция в автобизнесе напоминает гонки, а не движение по многополосному шоссе. Не кажется ли вам, что именно такой рывок нам приходится совершать каждый день? А чем еще отличаются чемпионы? Что позволяет им восходить на пьедестал? Мы решили в сегодняшнем номере порассуждать о принципах победы в бизнесе и в гонках (и не только автомобильных).

## **Они тщательно готовятся**

Подготовка опирается на все знания, весь опыт гонщика. Этот процесс имеет аналитическую, техническую, организационную, творческую составляющие: надо собрать информацию, спрогнозировать возможные варианты развития ситуации, придумать и детально разработать сценарии реагирования для каждого варианта, оценить ресурсы...

А еще подготовка — это внимание к каждой детали и терпение повторять одни и те же действия множество раз, отрабатывая автоматизм, совершенствуя движения.

Один очень известный конькобежец перед каждым стартом совершал очень простую процедуру: он ложился на кушетку и в течение часа проходил трассу у себя в голове. Предварительно он, конечно, тренировался и запоминал на стадионе разные детали — от цвета скамеек до рекламных плакатов. Естественно, чем больше он запоминал, тем подробнее трасса визуализировалась в его памяти. Так, ментально, он проходил трассу несколько раз. Удивительный эффект в том, что чем лучше он запоминал детали, тем лучше был его реальный спортивный результат.

*Это хорошее подтверждение того, что любой процесс, даже самый механистический, можно и нужно моделировать в голове от начала до конца.*

## **Они определяют зоны влияния**

Спортсмены изначально сосредотачивают свое внимание исключительно на том, что могут контролировать, и не заботятся о том, на что повлиять не могут. Это означает, например, не беспокоиться о погодных условиях — даже если погода оказывает огромное влияние на производительность в таком спорте, как гребля, — потому что она вне их контроля. Например, в одной из регат голландский экипаж, который был главным фаворитом соревнований, проиграл еще до того, как его команда забралась на судно, потому что спортсмены стали беспокоиться о том, правильно ли сработает переключатель направления ветра, а не о том, готовы ли они к тому, чтобы победить. В итоге все надежды были положены на механизм, а усилия экипажа не имели значения.

*Мы могли бы работать эффективнее, если бы сфокусировали внимание на тех вещах, на которые мы в состоянии повлиять. Как много времени и сил тратится ежедневно на то, что мы постоянно беспокоимся о неконтролируемых процессах?*



**Они верят в свои силы**

На своем пути вы наверняка встречаете людей, которые говорят о недостижимости вашей мечты. Это и скептически настроенные коллеги, и конкуренты, которые пытаются понизить вашу самооценку, а также друзья и родственники, которые действуют из лучших побуждений, стремясь защитить вас от разочарования. Гонщики, как правило, не путают отрицательные мнения других людей с фактами и сосредотачиваются лишь на том, что будет полезно знать для продвижения вперед.

*Если же критика окружающих навязчива, ее энергию можно использовать как эмоциональное ракетное топливо, еще больше стимулируя себя на достижение результата.*

**Они заряжены положительно**

Энтузиазм — главная черта любого чемпиона. В вашем окружении наверняка есть такие люди — с горящими глазами, готовые свернуть горы. Они заражают своей энергией, им хочется подражать и идти след за ними.

*Мы можем достичь успеха почти во всем, к чему относимся с озорным энтузиазмом.*

**Они тренируются всегда, даже когда сезон окончен**

Что значит «конец сезона»? Нет такого времени, когда спортивный чемпион не работал бы, готовясь тем или иным способом к следующему важному шагу или к следующей гонке. Настоящие чемпионы никогда не останавливаются на достигнутом.

*Так и в жизни: один тренируется немного больше, вкладывая чуть больше усилий, чуть больше желания и упорства, и, как итог, получает все лавры. Если вы посмотрите на человека, который эффективно использует свое время, то поймете, что он не делает ничего сверхъестественного в отличие от остальных, он просто не расходует те самые доли секунд напрасно, а делает очередную рывок, что позволяет ему ускориться в делах.*

**Они рискуют обдуманно**

Есть риск опытных и состоявшихся чемпионов, и есть риск начинающих или подражающих. Чемпионы преодолевают препятствия и ведут за собой. Подражающие пытаются копировать их действия, полагаясь на удачу, везение... И масштабы риска у всех разные. Где выше риск? Сравнивая результаты одних и тех же действий, легко увидеть, что неудачи преследуют того, кто, не имея нужных навыков, опыта, подготовки, пытается повторить действия профессионалов, которые легко исполняют немислимые трюки, преодолевают препятствия, принимают верные решения.

*Рискуйте, чтобы перейти на новый уровень, но не забывайте о том, что ваш риск должен быть риском чемпиона — сильным, уверенного, подготовленного к новому уровню.*

**Они моментально приспосабливаются к обстоятельствам**

Автогонщик отличается от обычного водителя тем, что он готов ко всему, ведь на гоночном участке больше неожиданных ситуаций. Его реакция мгновенна: когда гонщик за рулем, эмоции уступают место холодному разуму и решительным действиям. И, естественно, скорость движения у него совсем другая. Способность действовать быстро и решительно в любых условиях — необходимая черта и гонщика, и современного менеджера.

*На рынке появился новый конкурент? Продажи начали резко падать? Тяжелая травма? Истинные чемпионы знают, как быстро приспособить свои планы к неожиданным обстоятельствам.*

**Они тренируют волю**

Сила воли является именно тем, что отличает чемпионов от обычных спортсменов. Но воля тренируется, как и любые другие качества. Волю часто рассматривают как технологию достижения физической эффективности. Но спортсмены чаще всего указывают на волю в контексте исключительно внутренней интеллектуальной работы.

*Именно эта черта характера определяет способность человека выполнять свои обещания, не забывать об обязанностях, быть ответственным и надежным. Далеко не всегда мы хотим делать то, что нужно. Иногда мы стоим на распутье, испытываем усталость, страх, эмоциональный упадок. В итоге только сила воли способна стать главным качеством, которое заставит идти вперед, не бросать начатое и не подводить людей, развиваться и совершенствоваться.*

**Они прекрасно играют в команде**

Величайшие чемпионы всегда готовы взять на себя любую роль в команде, необходимую для достижения окончательной победы. Руководитель команды «КАМАЗ-Мастер» Владимир Чагин в зависимости от ситуации участвовал в ралли «Дакар» в качестве механика, пилота, штурмана.

*В бизнесе, как в гонках: никогда не знаешь, что за поворотом, может быть подъем, а может и обрыв, но ехать надо, и остановиться уже нельзя. Как не бывает непроходимых участков, так не бывает непосильной работы и ситуаций, с которыми невозможно справиться. Все дело в нашем желании и времени, которое мы тратим на преодоление препятствий и даже расстояний. Но победить в такой гонке недостаточно, нужно постоянно в ней жить: испытывать жажду скорости, не бояться перемен и падений, радоваться победам и делать выводы при поражениях. И, несмотря ни на что, получать удовольствие от процесса и результата, ведь главная задача любого спорта (да и бизнеса) — реализация и развитие. Увлекательной вам гонки работы! **А***

*По материалам статьи «Олимпийские принципы: 10 советов для тех, кто хочет стать чемпионом в бизнесе»// Slon.ru*

# ОНИ ЖИВУТ «ДАКАРАМИ»

Мы много говорим о скорости, которая сегодня становится одним из главных критериев успеха. Сегодня мы хотим вам рассказать о команде, для которой скорость не только показатель профессионализма, но и необходимое условие победы. Это настоящие герои нашего времени, доказавшие, что нет предела человеческим возможностям. Они живут гонками и переносят принципы соревнований в повседневную жизнь. Конечно, вы их знаете: это «КАМАЗ-Мастер», многократный победитель ралли-марафона «Дакар».

Дистанция автомарафона, пройденного более чем за 20 лет командой «КАМАЗ-Мастер», исчисляется сотнями тысяч километров. Но в каких единицах измерить путь к победе над собой? Каково это — нестись на 10-тонном грузовике по песчаным дюнам, преодолевать не только природные, но и бюрократические, коммуникационные преграды.. Много простых, понятных принципов определяют в совокупности возможную победу. И работают эти принципы не только в спорте, но и в жизни.

Представляем вашему вниманию истории покорения Дакара, которые рассказывают о победах и поражениях, об интуиции и профессионализме, о поддержке и соперничестве. Бескрайние песчаные дюны, жара 60 С°, пограничные переезды и пограничные ситуации... Пристегните ремни (вас немножко потрясет), ралли начинается...

## ОТ МЕЧТЫ К ЦЕЛИ ВМЕСТО ПРЕДИСЛОВИЯ

« Какой должна быть цель? Высокой, глобальной, труднодостижимой... Главное, она должна давать простор для движения. «Не ставьте перед собой маленькие цели, они не имеют счастливой особенности волновать кровь» — не помню, кто сказал. Именно волнение в крови позволяет нам прыгать выше головы.

История показывает, что чем крупнее, масштабнее ставит перед собой цель человек, тем большего он добивается в жизни. »

**Семен Якубов**



Самые успешные проекты вырастают из мечты, из увлеченности, которая погружает «в тему», заставляет учиться, задавать вопросы, находить решения, смотреть с неожиданной стороны. «Мечтатель» — непрактичное слово? Но это смотря как мечтать! Если «почему люди не летают так, как птицы...», то действительно непрактично, а если «как сделать, чтобы люди летали?», то вполне может привести к очень практичным результатам. Сделать мечту целью — это значит придать мечте практичность. Мечта «Вот бы поучаствовать в ралли!» трансформируется в цель: «Создать команду и автомобиль, способные победить в международных соревнованиях». Цель раскладывается на задачи, для каждой устанавливается срок реализации, и вот уже колесо закрутилось: команда готовится к ралли, конструкторы решают, как усовершенствовать автомобиль, поданы заявки на участие...

«Ралли — это когда нужно попасть из пункта А в пункт Б с максимальной скоростью на спецучастках и с прохождением всех контрольных точек. Вроде бы все просто: на прямом участке жми на газ, перед поворотом притормаживай, но, оказывается, тут так же рискованно, как на войне. Дорога петляет, взлетает на бугор, убегает под уклон. Первая сотня километров, вторая, третья, четвертая... надо держать темп. Во что бы то ни стало. Его навязывают конкуренты. У машины железная воля, стальная мощь, а вот людям тяжело — они уже не могут сидеть от этой сумасшедшей тряски, вытряхивающей из тела душу. Напряжены пилот и штурман, навстречивая последние километры. Но этого мало — важен результат. Люди так устроены, что если у них есть характер, им нужно побеждать себя и обстоятельства. «Дакар» не просто ралли, а трансконтинентальный супермарафон, отмеченный высшей категорией сложности».

Перед первым выездом на «Дакар» команда столкнулась с сопротивлением со стороны специалистов «Автоэкспорта». «Вы что себе в голову вбили? Думаете, ваш грузовик будет когда-нибудь способен конкурировать с ведущими мировыми производителями? Куда вам состязаться с ними?! Это заводу ничего кроме антирекламы не принесет! Хотите оскандалиться?» — спрашивал московский чиновник, неимоверно напрягая голосовые связки. Энтузиасты же были убеждены, что смогут получить хорошие результаты. ▶



**СПРАВКА:**

**КОМАНДА «КАМАЗ-МАСТЕР» БЫЛА ОБРАЗОВАНА 17 ИЮЛЯ 1988 ГОДА В НАБЕРЕЖНЫХ ЧЕЛНАХ НА БАЗЕ АВТОЗАВОДА «КАМАЗ». ЗА СВОЮ 28-ЛЕТНЮЮ ИСТОРИЮ ЭКИПАЖИ КОМАНДЫ 13 РАЗ СТАНОВИЛИСЬ ЧЕМПИОНАМИ РАЛЛИ-РЕЙДОВ «ДАКАР».**

# ДАКАР-1990

## МЫ УХОДИМ, ЧТОБЫ ВЕРНУТЬСЯ

ИСТОРИЯ О ПОРАЖЕНИИ. ДАКАР-1990

Накануне марафона в какой-то газете по-советски оптимистично написали: «КАМАЗы помчатся по пустыне». Но они не помчались. Они сошли с дистанции почти сразу после старта. Все усилия ушли в песок, как забытый гаечный ключ, стремительно и бесследно.

Сначала на первой машине заклинило двигатель, погорел поршень. Но машину все-таки подремонтировали, и она хотя бы ненадолго, но попала в гонку. Затем на второй сломался коленвал. С этим уже не поспоришь. Потом на третьей догнул маховик. Ее нечем было вытаскивать из песков и потому пришлось оставить.

Все трое: пилот, штурман и механик — уходили, оглядываясь, словно сигналижая своему грузовику: «Мы уходим, чтобы вернуться, потерпи...» Они действительно вернулись, прихватив с собой запасной маховик и угорював наше посольство в Мавритании поспособствовать тому, чтобы ближайшая воинская часть взяла под охрану оставшийся в песках грузовик, а сами на перекладных стали добираться туда же. В воинской части им дали сопровождающих. Видавший виды джип, насадно буксуя, неспешно пробивался через пески, вода была на исходе. Делить ее становилось проще: флягу пускали по кругу, человек подносил ее к пересохшим губам, и все смотрели на его кадык: дернулся — значит один глоток сделан, к фляге тут же тянулась рука следующего.

« Поражение учит больше, чем победа.  
В случае победы человек не защищен.  
Ты победил — и на следующий год слабее,  
чем если бы проиграл. »



Семен Якубов

На одном из бивуаков, когда все легли спать, Алимов, понимавший по-французски, из дремоты выхватил слова проводников: «Зачем нам эти русские, сколько можно тут скитаться в поисках их авто?» — «Давайте шлепнем и вернемся обратно».

И все-таки они добрались до своего грузовика. Он стоял, полузаваленный песками, припав на один бок. Без колес, с выбитыми стеклами, выдернутой проводкой. В нем не уцелело ничего. Его уже невозможно было спасти.

Гонка для команды продолжалась уже в конструкторском бюро, в сборочном цехе и на испытательном полигоне.

## ДАКАР-1991. ТОЛЬКО ВМЕСТЕ!

### ИСТОРИЯ О КОМАНДНОЙ РАБОТЕ

На старт «Дакара» в 1991 году вышли пять грузовиков «КАМАЗ-43101»: два гоночных, один — для быстрого реагирования, связанного с мелким техническим обслуживанием, два — для сложных ремонтных работ. Из 109 грузовиков, стартовавших в Париже, к Дакару сумели пробиться всего лишь 44. И среди них — все пять «КАМАЗов». Команда с берегов Камы была единственной среди участников ралли, которая преодолела 9186 км без потерь.

С самого начала гонки соперники предприняли попытки внести свои коррективы в ее ход, и прежде всех это сделали «африканские волки» Франческо Перлини и Уссат на «Перлини», чех Карел Лопрайз на «Татре». Именно с ними камазовским спортсменам пришлось выяснять отношения с первого и до последнего дня гонки.

После нескончаемых раскаленных песков Сахары и дюн-ловушек Нигера не выдерживает коробка передач у грузовика Виктора Московских. Настоящий экзамен на выносливость и профессионализм сдают в эту ночь экипажи — отремонтированный грузовик в полном порядке выходит на старт очередного этапа.

На той гонке команда впервые использовала тактику, предложенную Якубовым и вызвавшую удивление у всех. Действительно, странно: во время гонки все время дожидаться того, с кем ты едешь на пару. «КАМАЗ» выставил два боевых экипажа (пилоты Гольцов и Таммека). И каждый день они ждали друг друга: один стартует и останавливается — ждет, когда стартует другой. Так вместе и ехали.

Семен Якубов вспоминает: «И Гольцов, и Таммека спорили со мной, доказывали, что это гонка, на ней ехать нужно каждому. А они оба известные гонщики, чемпионы страны, легендарные люди! Прессинг был жесточайший. Они согласились с этой тактикой только тогда, когда на трассе произошли поломки. Так случилось, что если бы они ехали порознь, то экипажам пришлось бы сойти с гонки. Сначала одному, а затем и другому. Они же, помогая друг другу, дошли до финиша. А воюющие поодиночке несли потери».

«Когда я создавал команду 25 лет назад, то я создавал команду, а не отдельных гонщиков на отдельных машинах, — говорит Семен Якубов. — Именно команда, которая должна работать как единый коллектив. Где все понимают, что результат каждого — это результат команды, а неудача одного человека — это неудача всего коллектива». ▶

# ДАКАР-1991

« В ралли надо не просто гнать, очертя голову. Самое главное — командная тактика. »

**Семен Якубов**



## ОН ХОРОШО ПОДМЕТАЛ ПОЛ

СОВСЕМ НЕЗВЕЗДНАЯ ИСТОРИЯ О ТОМ,  
КАК СТАНОВЯТСЯ ЗВЕЗДАМИ

В команде «КАМАЗ-Мастер» нет приглашенных звезд. Гонщиков здесь воспитывают в своем коллективе. Вот таким образом, как это произошло с великим Чагиным.

«Самый мой первый день в команде был вполне обычным, — вспоминает Владимир Чагин. — Я пришел на планерку к восьми часам. Тогда направление гоночных грузовиков только развивалось, и на заводе была команда полноприводных багги. На ее базе и создавался будущий «КАМАЗ-Мастер». Там были именитые спортсмены, мастера спорта международного класса. Мне было 18 лет, и меня спросили: «Для чего ты пришел, что ты хочешь?» Я ответил, что хочу стать гонщиком. «Хочешь стать гонщиком? Вот тебе метла: давай, подметаю пол». Метла так метла. Я подметал, старался делать это быстро и качественно. Увидели, что я хорошо пол подметаю — дали работу посложнее: машину протирать. Машину хорошо протер — дали следующую работу. Так потихоньку приняли в штат команды.

Я долго шел к своей цели. Семен Семенович Якубов меня как гонщика не воспринимал, но первый мой экзамен состоялся на «Дакаре» 1991 года. Я был механиком экипажа Евгения Доронина на быстрой «техничке», одном из двух тяжелых «слонов» с запчастями и инструментами. Раньше все грузовики шли по трассе, не было такого, чтобы кто-то от бивака к биваку ехал по дороге. На одном из спецучастков перед днем отдыха пилот сломал руку — выбило руль. Евгений с трудом доехал до бивака, пошел к медикам — и вернулся с гипсом. Надо было либо сходить с дистанции, либо попробовать ехать за рулем мне. Семен Семенович сказал: «Попробуй!» Мне было 20 лет, я на грузовике до этого не ездил никогда, только чуть-чуть пробовал, никаких тренировок не было, потому что я о карьере пилота в то время лишь мечтал. Проехали один день, все у меня получилось, нигде не застряли. Второй день, третий, даже начали улучшать результаты. Вторую половину гонки я проехал за рулем. Семен Семенович взял это на заметку, но роль пилота он мне доверил только спустя пять лет. «Дакар-96» — это был мой дебют. «Дакар-2011» спустя 15 лет — последняя моя гонка. Тогда, на «Дакаре-96», будущий золотой экипаж «КАМАЗ-Мастер» занял пятое место.

Механиков, обслуживающих грузовики на биваке, рефлексам не проймешь, настолько устают за ночь. Недавно ремонтировали «КАМАЗ». Под грузовиком лежит механик, работает, вдруг у него падает ключ, подают снова — реакции никакой. Заглянули под машину — спит! Под головой реактивная штанга, на плече — карданный вал. За те считанные секунды, что ему ключ подавали, он без работы уснул...





Вспоминаю, как в команде сформировался перспективный пилот Володя Чагин. Бросались в глаза его работоспособность и полное самозабвение. Когда поехали впервые на Objectif Sud, ему доверили руль «Нивы» сопровождения. В 19 лет! Отнесся он к этому с огромной ответственностью. Тогда уже вывисло то, что составляет суть его характера: для Володи мелочей не существует. Все, за что он берется, становится для него самым важным делом. И все же главные надежды были на него как на механика и, разумеется, просто как на надежного человека. Это дорогого стоит.

Семь лет он пробыв механиком в экипаже, имея страстное желание сесть за руль. Пожалуй, был такой момент, когда он разуверился, что это вообще возможно. У него даже мелькала мысль покинуть команду. «Ты хочешь «в руль»? Потерпи еще годик, на следующий поедем вместе». Когда так говорил, я понимал его нетерпение, но хотел к нему присмотреться, выстроить перспективу.

В 96-м доверил ему пилотировать машину и сел в экипаж штурманом. Проехали гонку — я понял, что из этого экипажа не уйду. Дружеская атмосфера, профессиональный подход и полная самоотдача. Опыт — дело наживное.



**Семен Якубов**



## ДАКАР-1994: НА ВОЙНЕ КАК НА ВОЙНЕ

ИСТОРИЯ, КОТОРАЯ ПОКАЗЫВАЕТ, ЧТО ПРЕДЕЛА ЧЕЛОВЕЧЕСКИХ ВОЗМОЖНОСТЕЙ НЕ СУЩЕСТВУЕТ

Они ехали по ничейной, спорной территории, когда КАМАЗ встал. Работает двигатель, а скорости не переключаются. Все, приехали! Подъехал «подметальщик», собиравший потерпевшие неудачу экипажи. Все трое: пилот Виктор Московских, штурман Сергей Гирия и механик Владимир Чагин — отказались. Пилот «подметальщика» раздраженно передернул плечами и ткнул пальцем в листок: мол, распишите, что сами этого хотели.

Какое простое дело — поставить свою подпись. Расписался — и никто никогда не придет к тебе на помощь, потому что ты от нее отказался. Расписался — и ты за пределами ответственности организаторов супермарафона, тебя больше ни для кого нет, ты не существуешь.

Теперь вся надежда на записки. Их отправили с тремя разными экипажами, но содержание одно и то же. «Семен Семенович! Стоим на старте скоростного участка. Кончилось сцепление. 27.55', 12.55', южная окраина Тарфая».

«КАМАЗ» на минном поле, точнее на узком переходе, обозначенном камнями. Он открыт для ралли на один день, потом перемирие между Марокко и Мавританией заканчивается.

Пошли вторые сутки... В системе жизнеобеспечения у человека и машины много общего. Машина не может функционировать без горючего, трансмиссионного и моторного масла. Охлаждающей жидкости в расширительном бачке. Человек не может выжить без еды, а еще больше — без воды. Как раз она у экипажа на исходе.

Кабину боевого грузовика не назовешь салоном автомобиля. Она мало чем отличается от кабины боевого вертолета. Та же суровая аскетичность и схожесть деталей: от россыпи приборов на панели до вентиляторов с резиновыми лопастями. За «креслами» — десятилитровый резервуар с питьевой водой. Ее осталось лишь на донышке...

На исходе третьей сутки. Помощь не пришла. Может быть, ни одна из записок не попала в руки камазовцам? Или «КАМАЗ», вышедший на выручку, тоже встал где-нибудь в песках?

Изнуряющая жара сменилась ночными заморозками. Экипаж забылся в коротком сне. Люди нуждаются в отдыхе, хотя иногда кажется, что они из сверхпрочного сплава железа. Но даже если у них стальная воля, они не смогут выжить без воды, им надо уходить, а они медлят, ждут эвакуации. Но не только потому, что у них нет карты минных полей, этой карты не существует вовсе, сначала смертоносные ловушки ставили французы, а потом — местное население. По трассе придется пройти 80 км, там разминировано, но им не пройти напрямик, по минам — 30. Пора выбирать — если не удастся, значит, просто не повезло.

Они завернули в карту обглоданную кость, которой по очереди угощались, праздная день рождения Владимира Чагина, и положили в дверцу «КАМАЗа». На карте размашисто написали: «Уходим...» — и примерные координаты на тот случай, если кто-то все же сюда дойдет.

В пять утра их оглушила сирена. Пустыня наполнилась ревом. Из палатки выскочил экипаж. Взрывая шинами песок, на полном ходу мчалась техничка. Она еще не успела затормозить как следует, а из нее уже выпрыгивают, бегут... Семен Семенович, пять механиков-добровольцев. Все обнимаются, плачут. Горошинами скатываются слезы и прячутся в колючих бородах.

На бивуаке в Мавритании Семен Семенович получил записки, одну за другой все три. В это время механики помогли вазовской команде отремонтировать «техничку». Это был «КАМАЗ», в котором полетела раздаточная коробка. Михаилу Николаевичу Годзинскому, обратившемуся за помощью, Семен Семенович отказать не мог ни в коем случае, потому что никого из россиян на «Дакаре» больше не было. Не говоря уже о том, что именно Годзинский в начале 80-х сподвиг Якубова на ледовые гонки, по сути, выписал путевку в автоспорт. Неблагодарность — тяжкий грех...







Но надо было торопиться. Володя Буркин залез под грузовик и быстренько вскрыл раздаточную коробку. Трансмиссионное масло — все, которое там было, хлынуло на Володю. «Литров пять», — констатировали остальные, заглянув под машину.

Тем временем из деревни возвращалась экспедиция: механики тащили ржавые трубы, которые до сих пор не сдали в металлолом лишь потому, что в Африке никогда не было «Вторчермета». «Сцепка теперь у нас есть, а вот тысячи франков уже нет». «Золотые» трубы положили в кузов, и туда же, на ящик, пришлось улечься трем механикам, еще трое сели в кабину. Те, кто ехал в кузове, искренне считал, что им не повезло, потому что тент на ходу хлопал, как парус, и колотил их по макушкам и спинам. О своем главном преимуществе они могли только предполагать, а оно заключалось в том, что никто из троих не видел, куда и как они едут.

На границу Мавритании они приехали за полночь. Было пустынно и тихо. Многочисленные звезды скупко высвечивали земляной вал. Из тьмы бесшумно возник часовой — в военной шинели нараспашку и пляжных шлепанцах на босу ногу. «Вам нужно вернуться в город (700 км) и сделать новую визу, потому что ваша одноразовая — и тогда я вас пропущу из Мавритании в Марокко». Семен Семенович снял часы: «Бартер, дружок...»

«Не съезжайте с дороги, рядом с ней закопаны мины!» — крикнул он вслед и с гордостью похосился на свое запястье: теперь он был не только в шлепанцах, шинели, но и при часах...

Позади первый километр, второй на исходе. Рывок руля — заднее колесо спустило, и пилот по инерции свернул на обочину. «Ты что творишь?» — «Да забыл я...»

Ну, не сидеть же так. Гуськом, едва ли не след в след, нога в ногу ступают саперы-шиномонтажники, меняют колесо. Грузовик, потихоньку пятясь, выезжает на дорогу... Все молчат. А что говорить, если никто не представляет, что это такое — минное поле — и где они, эти мины, могут быть. К тому же все перебивает одна единственная мысль: «Мы потеряли время, а ребята там ждут». Не спавшие трое суток камазовцы наверняка не знали, выберутся ли они из этой заварухи. Но зато они были уверены, что не вернуться назад без тех, к кому пробиваются.

До цели оставалось 50 километров, они их преодолели за пять часов, потому что исколесили все 150, объезжая овраги, холмы и нагромождение камней. ▶



## ДАКАР-2004. ИСТОРИЯ О ВОЛЕ И МУЖЕСТВЕ

Когда наших гонщиков осматривают врачи, становится понятно: падения, повлекшие смещение позвонков, всегда заканчиваются экстренной эвакуацией. Таких сумасшедших гонщиков, как в «КАМАЗах», нигде больше нет.

В автомобиле отключи датчик — и ничего не узнаешь. Обезболивающий укол, потеря сознания — та же попытка отключить датчик, самозащита организма, обозначившего свой физический предел, и только. У кого-то повышенный болевой порог благодаря свойствам организма, кто-то приучил себя, у кого-то это черта характера. Ну, унесут тебя на носилках, и экипаж без тебя дальше не поедет! Сила воли и понимание необходимости этот предел отодвигают в бесконечность...

Экипаж Чагина лидирует в гонке, но у Владимира и механика экипажа Сергея Савостина серьезные травмы позвоночника. Острая боль не покидает ни на минуту. Обезболивающие уже не действуют. На одном из участков подумали, что надо сходить. Рядом стоял медицинский вертолет. Но в последний момент все-таки решили стартовать и ехать, пока есть силы. И так, на силе воли, преодолевая боль и усталость, экипаж не только доехал до финиша, но и выиграл гонку!

ТАКИХ  
СУМАСШЕДШИХ  
ГОНЩИКОВ, КАК  
В «КАМАЗАХ»,  
НИГДЕ БОЛЬШЕ НЕТ

« Непреложной дакаровской истиной всегда было: побеждает не тот, кто едет быстро, а тот, кто не ломается. Но настали времена, когда точнее будет сказать: побеждает тот, кто едет быстро и при этом не ломается. »



Владимир Чагин

## ИСТОРИЯ О ВАЖНОСТИ ПОДГОТОВКИ

Якубов собирался на Дакар в 21-й раз. Тим-менеджер команды «КАМАЗ-Мастер» уже давно пришел к твердому убеждению: собираться в дорогу надо заранее — складываешь вещи, а структурируются мысли. Впрочем, сами сборы уже давно превратились в процесс, осуществляемый в автоматическом режиме. Все по списку, который привычен, как личные паспортные данные.

Но в этот раз пришлось отвлекаться на «искусственные проблемы» — те, которые одни люди создают другим либо по корыстному умыслу, либо по некомпетентности. Тратить время и силы на решение таких проблем обидно и досадно, но приходится. Это как авралы, оставшиеся в далеком прошлом. Они тоже были данью «искусственным проблемам», когда они за считанные месяцы до «Дакара» узнавали вдруг об изменении техтребований или когда накануне отправки машин в последние дни происходило что-то из ряда вон...

Потом пришли другие времена. К новому «Дакару» стали готовиться сразу после прошедшего — так, чтобы накануне отъезда не суетиться в лихорадочном желании успеть и то, и это. Все, сделанное наспех в последнюю минуту может «выстрелить» на «Дакаре» совершенно внезапно.

Потому для Якубова собраться в дорогу — это, прежде всего, собраться с мыслями. Разумеется, он знал, что произойдет. Сценарий ему известен и понятен за исключением нюансов, которые неминуемо возникают в каждой гонке на трассе, в пьединке с соперниками, при обгонах.

Якубов еще был в Набережных Челнах. Но в то же время его там уже не было. Он был поглощен мыслями о «Дакаре». В том же автоматическом режиме, в каком он собирался в дорогу, цепкая и разборчивая память восстанавливала марафонские привычки, пройденные гонки. Все то, что приобрели ценой тактических, а то и стратегических потерь, нервных усилий, физических трудностей, когда находили решение, упустив время.

В каком русле пойдет гонка? Какие события могут случиться? К чему надо быть готовыми? Ответы на эти вопросы должны быть под рукой, чтобы, не распыляя зря энергию, принять решение автоматически, а потенциал мозгов беречь и употреблять только для внештатных ситуаций. ▶

# ЛУЧШЕЕ ОБЕЗБОЛИВАЮЩЕЕ — ЭТО ПОДИУМ

ИСТОРИЯ О ТОМ,  
КАК ВАЖНО БЫВАТЬ  
НА ПЕРЕДОВОЙ

Если бы в свое время Владимир Чагин не решил прокатить на своем «монстре» командного доктора Сергея Бубновского, то Сергей Михайлович вряд ли создал бы уникальную систему реабилитации, благодаря которой вернул в строй пилотов команды «КАМАЗ-Мастер» после компрессионных переломов позвоночника. Благодаря ему это стало возможно даже в условиях пустыни, вот что рассказывает сам доктор:

«Это было в Эмиратах, где проводился достаточно известный ралли-рейд. Гонщики оценивают его как обкатку перед «Дакаром». Те же дюны, та же жара, но всего неделю. Хотя в это время жара в Эмиратах покруче, чем жара в январе на «Дакаре». Была пауза между этапами, во время которой я и получил предложение прокатиться. Ничего не подозревая, я взобрался в кабину. Володя проконтролировал ремни безопасности, лукаво усмехнулся и нажал на педали. Что было потом — вспоминаю не очень отчетливо. Мне казалось, что все мои внутренние органы переворачивались, перемешивались, как в миксере. Страшная вибрация на трамплинах пыталась вытряхнуть из тела взбитые всмятку органы, а мозг превратился, как мне казалось, в студень. Почему-то я понял, что такое бокс без защиты. В глазах стояла пелена слез, вытряхиваемых из слезных желез. Она мешала видеть дорогу, которой, впрочем, и не было. Мои руки онемели от напряжения, а пальцы намертво вцепились в ручку штурмана. Эта ручка интересна тем, что ее диаметр составляет 31 мм, не больше и не меньше — так же, как диаметр руля, чтобы кисти рук не уставали. Я думаю, в тот момент не было такой силы, которая смогла бы разжать мои пальцы, вцепившиеся в эту ручку.



**ВЛАДИМИР  
ЧАГИН**



**СЕРГЕЙ  
БУБНОВСКИЙ**

«Самое главное в ралли — не обогнать соперника, а превозмочь стихию, сохранить автомобиль, выдержать испытание. И в каждой из этих составляющих нужно лавировать на грани возможного, а часто и за его пределами. Только так можно победить.»

**Семен Якубов**



«Пытка» мне показалась бесконечной, хотя проехали мы минут 15. Когда машина остановилась, я буквально вывалился из кабины и спросил Чагина: «Это что, вы вот так и ездите? Как же это возможно вытерпеть?!» «Привыкли», — ответил Володя. Я долго отходил от этого аттракциона, вылил на голову два ведра холодной воды. Подумал — и попросил его снова меня «прокатить». Он сначала отказывался, но я сказал: «Надо!» И мы снова поехали. Мне показалось, что Володя вел машину еще жестче, но я «включил» диафрагмальное дыхание... После первой поездки я стал размышлять над причиной этой жуткой тряски и ударов в голову. При недостаточно плотном креплении к креслу ремнями безопасности

КОГДА МАШИНА ОСТАНОВИЛАСЬ, Я БУКВАЛЬНО ВЫВАЛИЛСЯ ИЗ КАБИНЫ И СПРОСИЛ ЧАГИНА: «ЭТО ЧТО, ВЫ ВОТ ТАК И ЕЗДИТЕ? КАК ЖЕ ЭТО ВОЗМОЖНО ВЫТЕРПЕТЬ?!» «ПРИВЫКЛИ», — ОТВЕТИЛ ВОЛОДЯ.



ударная волна «останавливается» в шестом-седьмом позвонках, буквально разрушая их. Меня Чагин прикрепил намертво к креслу и тем самым предотвратил травму позвоночника. Но я при второй поездке приоткрыл рот и стал делать выдох при ударе машины о землю. Ударная волна не доходила до черепа, так как я выпускал ее этим выдохом через открытый рот. Отражаться ей было не от чего. Правда, страшно устали мышцы живота. Эта и все последующие поездки прошли благополучно. В этот раз я получил колоссальное удовольствие, и очень долго находился под впечатлением от поездки. Чуть позже я имел возможность повторить поездку по полигону на грузовике, но с другими пилотами, однако то, как ведет машину Чагин, сложно воспроизвести! Во всяком случае, по моим ощущениям. Я вдруг понял, почему их называют пилотами. Скорость 150 км/ч, ты где-то там, вверху, а земля далеко внизу. После трамплина эта громада буквально летит. Чагин умудряется так рассчитать езду, что перелегаешь с трамплина на трамплин, и кажется, что колеса машины не касаются земли. А на виражах он еще и нажимает на педаль газа. Фантастика! Так вот, поняв роль дыхания, я обучил этой технике пилотов. Конечно, не все внимательно слушали. Но когда случалась травма, мои рекомендации (по словам пилотов) мгновенно всплывали в памяти, и гонщики применяли их. Так те из них, кто получил травму позвоночника, смогли доехать до бивуака, а затем, после моих процедур, смогли продолжить и участие в гонке. ►

## НА УРОВНЕ РЕФЛЕКСОВ

ТРИ ЭПИЗОДА О ВАЖНОСТИ ОТРАБОТАННЫХ МАНЕВРОВ

Механики команды творят действительно чудеса. Ремонт, на который в обычных условиях уходит день или два, на «Дакаре» делается за считанные минуты, максимум за час, а на то, что механики успевают сделать за час, по-хорошему надо было бы затратить неделю.

Основное время работы экипажей «техничек» — ночь. Пока спортсмены отдыхают, механики колдуют над машинами. Необходимые запасные части и оборудование для ремонта находятся в кузове мастерской. А если запаса запчастей вдруг не хватит, «донорами» станут сами «технички». Недаром многие их узлы и агрегаты такие же, как у гоночных «КАМАЗов»! Утром механики провожают спортивные машины на очередной этап; а затем им нужно успеть к следующему bivouaku — по объездной дороге, а иногда и следом за гонщиками...

Сергей Гирия, ценитель красивых пейзажей, успевал хоть разок щелкнуть затвором фотоаппарата даже во время гонки на Дакаре. «Какие пески! — восклицает он, а пилоту не до пейзажей. «Дайте что-нибудь пожевать!» — раздается в шлеме штурмана. Тот тычет локтем в бок механика (ведь у того переговорного устройства тогда еще не было). Но оно и ни к чему — все отработано на уровне рефлекс: толчок в бок — рука механика ныряет в карман двери, где кулек с сухпайком. Механик вытаскивает шоколадку и тычет штурману, тот разворачивает ее и протягивает пилоту. Он жует и возвращает обертку обратно штурману, тот сует ее механику...

Механиков, обслуживающих грузовики на bivouake, рефлексам не проймешь, настолько устают за ночь. Недавно ремонтировали «КАМАЗ». Под грузовиком лежит механик, работает, вдруг у него падает ключ, подают снова — реакции никакой. Заглянули под машину — спит! Под головой реактивная штанга, на плече — карданный вал. За те считанные секунды, что ему ключ подавали, он без работы уснул...

Они спускались по серпантину вниз... поворот с перестановкой — зигзаг с последующим торможением «в пол» — тормоза отказываются держать, и они неотвратно начинают сползать... Они сползают до тех пор, пока одно колесо не упирается в валун, неуклюже вывернув мост. Остановились... Выдохнули... Сбоку обрыв, сверху дорога.. «Сергея, что с мостом, что с рессорой, глянь...» — подает, наконец, голос Якубов. «А-а-а... — медлит с ответом Савостин. — Семен Семенович, а мне из машины выходить? «Да нет, Сережа, попробуй так увидеть...»

САМАЯ ПОПУЛЯРНАЯ ПОЛОМКА ЛЮБОЙ ВНЕДОРОЖНОЙ ГОНКИ — ПРОБИТОЕ КОЛЕСО. НА ЗАМЕНУ КОЛЕСА У МЕХАНИКОВ УХОДИТ ОКОЛО 12 МИНУТ.

Аварии и поломки во время внедорожного ралли неизбежны. На шестом этапе «Дакара-2014» не повезло экипажу Андрея Каргинова. На финише на грузовик страшно было смотреть: кабина смята, стекла выбиты, весь правый борт искорежен, дверь пришлось открывать ломом. За 2 км до финиша был узкий спуск в каньоне, на крутом левом повороте зацепили песок, закусил колесо. Ударились о стену, прислонились к ней и опять встали на колеса. Вышли, посмотрели. Вроде мотор работает, только «скорлупа» осыпалась. В общем, снова повезло, что все оказались целы, а машина доехала до финиша своим ходом. Вот только механикам пришлось всю ночь трудиться, чтобы на следующее утро автомобиль выглядел как новенький. Ремонт, ни на секунду не прерываясь, продолжался 14 часов! Последние гайки закручивали, когда экипаж уже сидел в кабине. Когда «КАМАЗ» Каргинова отправился в путь, соперники из соседних команд аплодировали.



# ИСПЫТАНИЕ ДУХА

ИСТОРИЯ О ЧЕЛОВЕЧНОСТИ



В 2014 году главный «бой» намечился на финальном этапе гонки. Соперник «КАМАЗ-Мастер» голландец Жерар де Рой обогнал экипаж Андрея Каргинова. На одном из этапов экипаж Каргинова финишировал... на трех колесах. Затем у Каргинова поднялась 40-градусная температура, но он все-таки продолжил гонки. Ключевым и самым драматичным эпизодом «Дакара» становится эпизод с... китайским внедорожником. Команда из Поднебесной, выступающая в другой категории, перевернулась на одном из узких участков пути.

Жерар де Рой проигнорировал так называемый «Кодекс о взаимопомощи» и объехал перевернутый внедорожник. Следом за ним к перевернутой машине подъезжает «КАМАЗ». Гонщики останавливаются и помогают

китайцам «встать на ноги», но понимают, что теперь уже не смогут догнать соперников.

В итоге голландский гонщик прибывает к финишу первым, а Андрей Каргинов — вторым. Соперники уже готовятся праздновать победу, но тут... судьи объявляют чемпионом команду «КАМАЗ-Мастер»: им компенсировали время, которое было потрачено на помощь пострадавшей машине. В этот момент все те, кто болел за команду, закричали от восторга.

Наши гонщики показали и доказали всем, что не только высокая скорость и отличная техника помогает выиграть. В сложнейший для себя момент они сплотились и сумели вырвать победу! В каждом деле нужно всегда оставаться человеком, за что и были награждены гонщики команды «КАМАЗ-Мастер». ▶

«Выкладываться до конца, где бы ни приходилось выступать, проявляя все лучшие человеческие качества — это главное спортивное кредо гонщиков. Только так и не иначе.»

**Семен Якубов**



# ФИНИШ. ПОБЕДИТЕЛЕЙ НЕ СУДЯТ... И НЕ ВСТРЕЧАЮТ

ЯНВАРЬ-2011,  
АЭРОПОРТ ДОМОДЕДОВО.  
РЕЙС МАДРИД—МОСКВА

Они шагали по аэропорту плотной группой. В синей форме. С обветрившими за гонку лицами. Очень похожие на бронзовых бедуинов, которых завоевали. Всплески аплодисментов вспыхивали на их пути, как лампочки. Вспыхивали — и тут же затихали. Пассажиры, узнававшие проходивших мимо абсолютных победителей «Дакара», буднично возвращались к своим заботам.

— Кто это? — растерянно спросил кто-то, глядя им вслед.

— Это гордость России, — негромко ответил ему другой пассажир. — Их, конечно, встречают, но, видимо, где-то не здесь.



ПОБЕДА — ЭТО ТОЛЬКО ШАГ К УСПЕХУ. ОЧЕНЬ ТРУДНО ОДЕРЖАТЬ ПОБЕДУ ВПЕРВЫЕ, НО ОСТАВАТЬСЯ ЧЕМПИОНОМ НА ПРОТЯЖЕНИИ ДЛИТЕЛЬНОГО ВРЕМЕНИ СПОСОБНЫ ЛИШЬ САМЫЕ ТАЛАНТЛИВЫЕ И ЧЕСТОЛЮБИВЫЕ, МУЖЕСТВЕННЫЕ И ЦЕЛЕУСТРЕМЛЕННЫЕ.



Ралли-марафон – это не только проверка техники на прочность, преодоление сложностей трассы и погодных условий, прежде всего, это испытание человека, его силы духа, воли к победе, стойкости и мужества. И только преодолев себя, можно одержать победу. Но ведь победа – это только шаг к успеху. Очень трудно одержать победу впервые, но оставаться чемпионом на протяжении длительного времени способны лишь самые талантливые и честолюбивые, мужественные и целеустремленные.

На счету команды «КАМАЗ-Мастер» – мировые и международные победы по внедорожным ралли. И все-таки, в чем ее главный секрет успеха? Семен Якубов так отвечает на этот вопрос: «Если бы вы 20 лет назад мне задали этот вопрос, я бы затруднился на него ответить. А сейчас все совершенно понятно: мы пошли правильным путем. Начали думать прежде всего о том, что нужно собрать людей, которые готовы работать в единой команде. Без зависти к успехам друг друга, с доверием, с пониманием. Я себе именно так представлял свой коллектив и всегда именно так работал с людьми с того момента, как стал мастером на заводе. По-другому я не мыслил. И я воплотил свою мечту в жизнь, а затем эта мечта стала известна всему миру». 🏆

По материалам книги «Я-КАМАЗ! Или четыре принципа победы»/Прошак Л.В., М, Паблис, 2010 и сайта [www.kamazmaster.ru](http://www.kamazmaster.ru). Фото [www.kamazmaster.ru](http://www.kamazmaster.ru)

Благодарим за помощь в подготовке материала директора по маркетингу НП «КАМАЗ-Автоспорт» Светлану Климову



# «У НАС» НЕ КАК «У НИХ». НО ТОЛЬКО ПОКА



*Похоже, сейчас мы все понимаем, что явления, происходящие на рынке, не временные, это уже новая реальность, новая среда, которую необходимо принять и работать в ней, перестраивая цели и принципы работы под новые условия. Главным сегодня становится не только привлечение новых клиентов, но и активная работа по удержанию и повышению их лояльности. И вот тут появляются вопросы: как повысить лояльность клиентов, на что при этом ориентироваться? Ответы на них мы нашли в Японии. Дело в том, что в Стране Восходящего Солнца продажи новых автомобилей уже давно идут по нисходящей. Сравните сами, в 1990 году на японском рынке было продано 6,5 млн автомобилей, а в 2013 году уже в два раза меньше. То есть в Японии похожий этап прошли еще лет 10 назад. Как справляется с этой ситуацией лучший дилер Toyota в Японии? На какие показатели ориентируется, и что мы можем взять на заметку?*

Процессы работы дилерского центра Toyota Corolla Shin-Osaka создавались в период бурного роста рынка, и тогда в их основе лежал принцип «Обслужить как можно больше клиентов в единицу времени». Но когда рынок начал меняться, уровень продаж падал, а клиентов становилось меньше, в дилерском центре изменили стратегию. Те же самые тенденции наметились и на российском рынке, но все же ситуация у нас намного лучше, чем у них. Приведем небольшое сравнение:

	В ЯПОНИИ	В РОССИИ
Средний срок владения автомобилем Toyota	9 лет	4 года
Количество дилерских центров Toyota	В среднем 45 в одном городе (5300 на 116 городов)	В среднем 2 в одном городе (в Москве 17)
Общее количество официальных ДЦ в городе	130	~40
Среднее количество проданных автомобилей в год одним ДЦ Toyota	350	950*
Среднее количество автомобилей Toyota, продаваемых в месяц одним менеджером	5	~8-10*
Среднее количество клиентов на одного менеджера	550	1 590
Среднее количество клиентов на один ДЦ Toyota	3 500**	10 590***

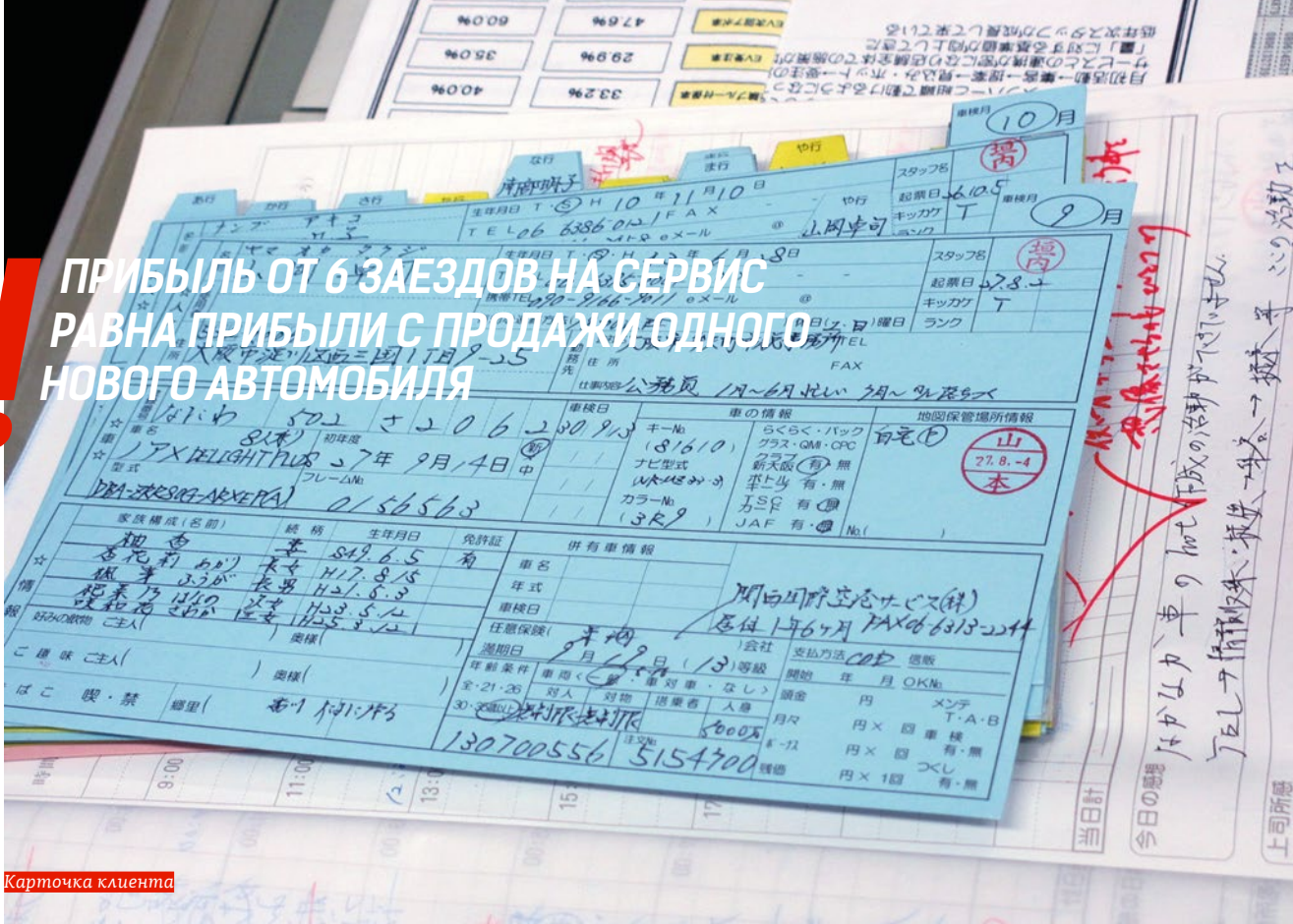


Сервисная зона

\* Данные основаны на результатах продаж ДЦ Toyota ГК «АГАТ» в Волгограде в 2015 году

\*\* В это число входят не только контрагенты, но и потенциальные клиенты.

\*\*\* В это число входят только контрагенты. Если сделать подсчет, как в Японии, то это число было бы больше как минимум в 2 раза.



**ПРИБЫЛЬ ОТ 6 ЗАЕЗДОВ НА СЕРВИС РАВНА ПРИБЫЛИ С ПРОДАЖИ ОДНОГО НОВОГО АВТОМОБИЛЯ**

Карточка клиента

### Суровая действительность

Японские автосалоны уже много лет работают в непростой ситуации. Конкуренция настолько высока, что из окна дилерского центра можно видеть конкурирующий салон. Сегодня клиенты не приходят в дилерские центры, чтобы выбрать автомобиль. Если же клиент приехал в салон, значит, он заинтересовался предложением менеджера, то есть в нужное время ему предложили нужные услуги. Особо заметим, что более 70% прибыли дилерского центра идет не от продаж новых автомобилей, а от послепродажного обслуживания, реализации авто с пробегом, страхования, продаж финансовых продуктов и т.п. В результате проактивных действий официальные дилеры за 19 лет нарастили долю рынка сервиса на 10%, несмотря на высокую конкуренцию с сервисными мастерскими.

### Задача — лучше узнать клиента

Президент и генеральный директор ДЦ Toyota Corolla Shin-Osaka Юкио Кубо рассказал, что в переломный момент они сфокусировали внимание не на привлечении новых

клиентов, а на работе с существующей клиентской базой. Тогда им стало понятно, что увеличивать прибыльность нужно только за счет повышения лояльности и предложения клиентам дополнительных товаров и услуг. Поэтому сотрудники дилерского центра используют каждую коммуникацию с клиентом для получения информации о нем, чтобы своевременно сделать именно то предложение, которое нужно клиенту. Вся информация менеджеры записывают в карточке клиентов. Причем ведут их только в бумажном виде. Здесь настолько бережно относятся к этим карточкам, будто это сам клиент. В карточках содержится информация о членах семьи, днях рождения (чтобы предложить автомобиль при достижении детьми совершеннолетия), любимых напитков клиента (чтобы предложить их при визите на сервис) и прочая личная информация. В рамках каждого визита на сервис, телефонного разговора и других коммуникаций менеджер старается развить отношения с клиентом. То есть удержание и повышение лояльности ведется через индивидуальный подход к каждому клиенту. ▶



**80% КЛИЕНТОВ, КОТОРЫХ НЕ СМОГЛИ УДЕРЖАТЬ ДИЛЕРЫ, ОБСЛУЖИВАЮТ АВТОМОБИЛИ В НЕОФИЦИАЛЬНЫХ СЕРВИСНЫХ ЦЕНТРАХ**

Дилерский центр

## Специалисты широкого профиля

В дилерском центре ДЦ Toyota Corolla Shin-Osaka менеджер отдела продаж отвечает за комплексные коммуникации: продает новые автомобили и авто с пробегом, занимается реализацией страховых и финансовых продуктов, приглашает на сервис. Таким образом, он на 100% отвечает за работу с клиентом, поэтому персональная ответственность здесь предельно высока.

Чтобы выполнить план, менеджер должен контактировать с 200 клиентами в месяц, то есть один раз в квартал он взаимодействует со всей клиентской базой, за которую отвечает. В лучшем случае это приведет к продажам 5 автомобилей, при этом неудовлетворенных клиентов нет: они удовлетворены либо хорошо, либо прекрасно. Именно это отличает успешных дилеров от средних, так как в дилерском центре все понимают, что неудовлетворенный клиент не вернется на сервис и за покупкой нового автомобиля. Даже если клиент покупает автомобиль другого бренда или того же, но в другом автосалоне, с ним продолжают работать, чтобы продать страховку, вернуть на сервис и продать новый автомобиль.

## Командный подход к гостеприимству

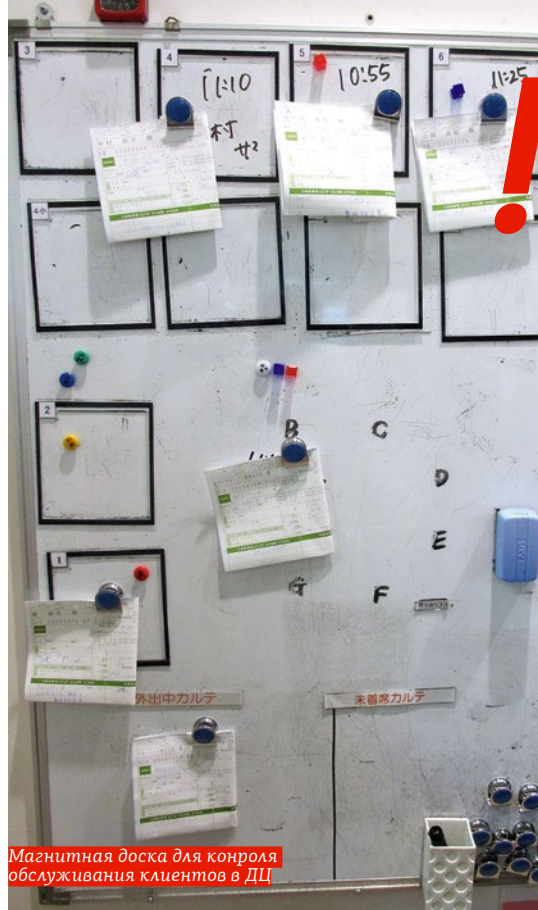
Как строится работа с клиентами? Все начинается с карточек клиентов. Директор дилерского центра лично проверяет все карточки утром и вместе с командой готовится к встрече записанных на сегодняшний день клиентов сервиса. Вечером он проверяет карточки, чтобы проконтролировать, сколько дополнительной информации было собрано и назначено ли следующее взаимодействие с клиентом и по какому вопросу, чтобы при следующем контакте или визите на сервис сотрудники смогли предоставить еще более персонализированный сервис.

В работе с клиентами в салоне задействованы все сотрудники дилерского центра, в том числе механики и специалисты службы приема посетителей. У каждого при этом свои задачи. Специалист сервиса рассказывает о состоянии автомобиля, предлагает замену запчастей и аксессуаров, делает предложение о покупке нового автомобиля, напоминает о мероприятиях по техобслуживанию. Менеджер по продажам представляет команду дилерского центра, предлагает авто с пробегом. Специалист службы приема посетителей координирует пребывание клиента в салоне: готовит места для всех членов семьи клиента (ведь он может приехать с семьей), предлагает любимый напиток, говорит с клиентом о его интересах и увлечениях, контролирует последовательные коммуникации со специалистами.

Для того чтобы никто из клиентов не остался без внимания, предусмотрена предварительная запись, также в режиме онлайн сотрудник следит, в какое время приехал клиент, когда предложить вторую чашку напитка, когда пригласить специалиста и т.п. Все эти данные записываются на специальной доске, где схематично представлен дилерский центр и места, занимаемые клиентами. После каждого визита все сотрудники обмениваются информацией, чтобы в следующий раз сделать еще более персонализированное предложение. К примеру, механик заметил на кузове листья, значит, автомобиль паркуют под открытым небом, поэтому менеджер по продажам в следующий раз может предложить защитное покрытие кузова. Если стало известно, что сын клиента будет через 3–4 года жить отдельно, на это время можно предложить вместительный автомобиль, а через 3–4 года заменить его более компактной моделью. Как вы понимаете, единых рецептов не существует, как не существует двух одинаковых клиентов, поэтому задача всей команды — увидеть особенности клиента и в зависимости от них выстроить алгоритм взаимодействия.

**«Клиента привлекает то, что персонал его хорошо знает»**

Президент и генеральный директор ДЦ Toyota Corolla Shin-Osaka, Юкио Кубо



Магнитная доска для контроля обслуживания клиентов в ДЦ

**65% ВСЕЙ КЛИЕНТСКОЙ БАЗЫ ДИЛЕРСКОГО ЦЕНТРА СОСТОИТ ИЗ ЛОЯЛЬНЫХ КЛИЕНТОВ, ПРИ ЭТОМ КЛИЕНТАМИ ЗДЕСЬ СЧИТАЮТ НЕ ТОЛЬКО ТЕХ, КТО КУПИЛ АВТОМОБИЛЬ, НО И ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ КЛИЕНТОВ (ФПК)**

Конечно, многие могут сказать, что нам до японской ситуации еще далеко, да и будет ли в России японский сценарий? Действительно, продажи идут, наши показатели гораздо выше, клиентов гораздо больше... но это в сравнении с Японией. А если посмотреть на предыдущие периоды, станет понятно: продажи действительно сокращаются, спрос на новые автомобили падает, срок эксплуатации автомобилей увеличивается. И это уже повод не только задуматься, а пересмотреть и изменить наши подходы к работе, в первую очередь взаимодействие с клиентами. Показанный пример ДЦ Toyota Corolla Shin-Osaka — это только один из возможных путей, причем очень результативный. Мы можем следовать ему, можем взять на вооружение лишь часть, можем выбрать свое решение — это зависит только от нас. Главное — начать меняться уже сейчас, чтобы быть готовыми к более суровой рыночной ситуации.



Рабочее пространство менеджеров по продажам

# НАС УВОЛЬНЯЮТ КАЖДЫЙ ДЕНЬ

РЕДАКЦИЯ  
РЕКОМЕНДУЕТ  
ЭТУ СТАТЬЮ  
РУКОВОДИТЕЛЯМ

Знаете ли вы, что в 2015 году каждый из наших дилерских центров потерял по несколько тысяч клиентов? Клиенты нас просто уволили. Кому-то мы не перезвонили вовремя, чей-то запрос перенадресовали коллегам и не проконтролировали исполнение, клиент купил автомобиль у конкурента, и мы, будто обидевшись, не пригласили его к нам на сервис... У каждого из ушедших от нас клиентов своя история расставания с компанией. Но как же тогда быть с тем фактом, что компания развивается очень высокими темпами, увеличивая количество клиентов и повышая уровень обслуживания? Все верно, количество покупателей увеличивается, но обслуживаем мы лишь десятую часть. В ситуации, когда рост продаж замедлился, нам предстоит основательно изменить тактику и принципы работы с клиентами. Именно на это рассчитан проект Hansa Renkei, который стартовал в нашей компании, положив начало объединению продаж и сервиса.

А начнем мы с результатов. Если раньше работу дилерского центра оценивали по количеству машинозаявок, то сегодня становится понятно, что это тупиковый путь. Большая часть владельцев гарантийных автомобилей стабильно приезжает к нам на ТО. Но по прошествии нескольких ТО эти клиенты редко возвращаются к нам на сервис. Почему? Неужели для них не играет роли, что автомобиль потеряет в стоимости, если обслуживать его у неофициалов, и для них не так важно качество обслуживания? Все дело в том, что мы сами не строим работу по удержанию клиентов. Нам выгодно обслуживать тех, кто приехал на ТО сейчас, а на внимание перспективным клиентам (которые в данный момент могут оставить в нашем ДЦ сумму меньше среднего чека) уже не хватает ресурсов, а может быть, желания? Чтобы понять, чего же нам все-таки не хватает, руководители некоторых дилерских центров анализируют ситуацию и приходят к не самым утешительным выводам. Давайте разбираться вместе.

Вот, к примеру, один из наших самых больших дилерских центров. Он открыт до кризиса 2008 года и пока единственный в своем регионе, осуществляющий продажу и обслуживание автомобилей данного бренда. За последние 5 лет клиентами этого дилерского центра стали 11 352 человека, из них только 3 668 можно назвать активными (приехавшими к нам на сервис один и более раз в год) и 1 451 — лояльными (приехавшими к нам на сервис два или более раз в год). То есть количество активных клиентов составляет 32,3% от общей базы, а лояльных — всего лишь 12,8%. Это значит, что больше 6000 клиентов не вернулись ни на сервис, ни за покупкой нового авто! Хотелось бы продолжить в стиле «есть пять верных способов», чтобы нас не уволили, но способ всего один (он же главный и всем известный) — это персональный подход к абсолютно каждому клиенту.

Обслуживание клиента можно сравнить со спектаклем. Некоторые постановки живут в сердцах зрителей годами, другие проваливаются после нескольких показов. И сюжет пьесы здесь не главное. Главное — то, как слаженно команда работает на результат, насколько качественно она подготовилась к встрече со зрителем-клиентом. Именно подготовке к визитам клиентов начали уделять перво-степенное внимание наши коллеги в Кирове, Иваново, Саратове, Астрахани и Нижнем Новгороде, а началось все с карточек клиентов.



## ВСЁ — НА КАРТУ

*Опытном дилерского центра Toyota в Кирове делится региональный директор Сергей Гавриков*

Когда мы начали анализировать наши карточки клиентов, то поняли, что они не отражают всей истории работы с клиентом, его особенностей, характеристик и пр. Работа с клиентом в дилерском центре зачастую шла формально, в соответствии с чек-листами и утвержденными процессами. При этом мы забывали о личности клиента, его потребностях и особенностях. У нас не было рабочего инструмента, по которому можно спрогнозировать активность клиента по всем направлениям взаимодействия: продажа автомобиля, страховка, кредит, сервисное обслуживание. Чтобы собрать такую информацию, нужно было потратить до 30 минут на подготовку к каждому визиту клиента, что делает невозможным персональный подход. Представляете хозяйку на незнакомой кухне? Вроде бы все ингредиенты есть, — и посуда, и продукты, но собрать их вместе или невозможно, или не успеваешь, и что получается в итоге, не совсем понятно. Так и мы теряли нить работы с клиентом, не знали, когда и какую услугу предложить, на что обратить внимание, а значит, мы могли потерять клиента. В результате у нас появилась необходимость собрать необходимую информацию о клиенте в единой базе так, чтобы работать с ней было максимально просто и удобно. Однако понимание того, какую информацию вносить в карточку клиента, пока оставалось расплывчатым. ▶

Представьте, что вам нужно всего лишь открыть карту клиента — и вы знаете о нем все, вплоть до любимого напитка. А теперь станьте на место клиента, к которому на входе обращаются по имени и отчеству, предвосхищая его требования, принимают автомобиль на сервис быстро, делают не технологическую мойку, а тщательную (ведь этот клиент всегда заказывает именно такую мойку!) — думаю, именно такой сервис сможет удивить и удержать клиентов. Две недели мы анализировали поступающую информацию и размышляли над ее применением, а затем с коллегами из отдела развития бизнес-процессов и IT-службы попытались все это воплотить технически. В итоге, рабочий прототип карточки клиента уже получили все дилерские центры ГК «АГАТ».

## РЕЗУЛЬТАТ КАЧЕСТВЕННОЙ ПОДГОТОВКИ К ВИЗИТАМ КЛИЕНТОВ В ДЦ TOYOTA (КИРОВ)

**+10%**

рост продажи  
доп. оборудования

**+7**

машинозаездов  
в неделю на ТО

**+20**

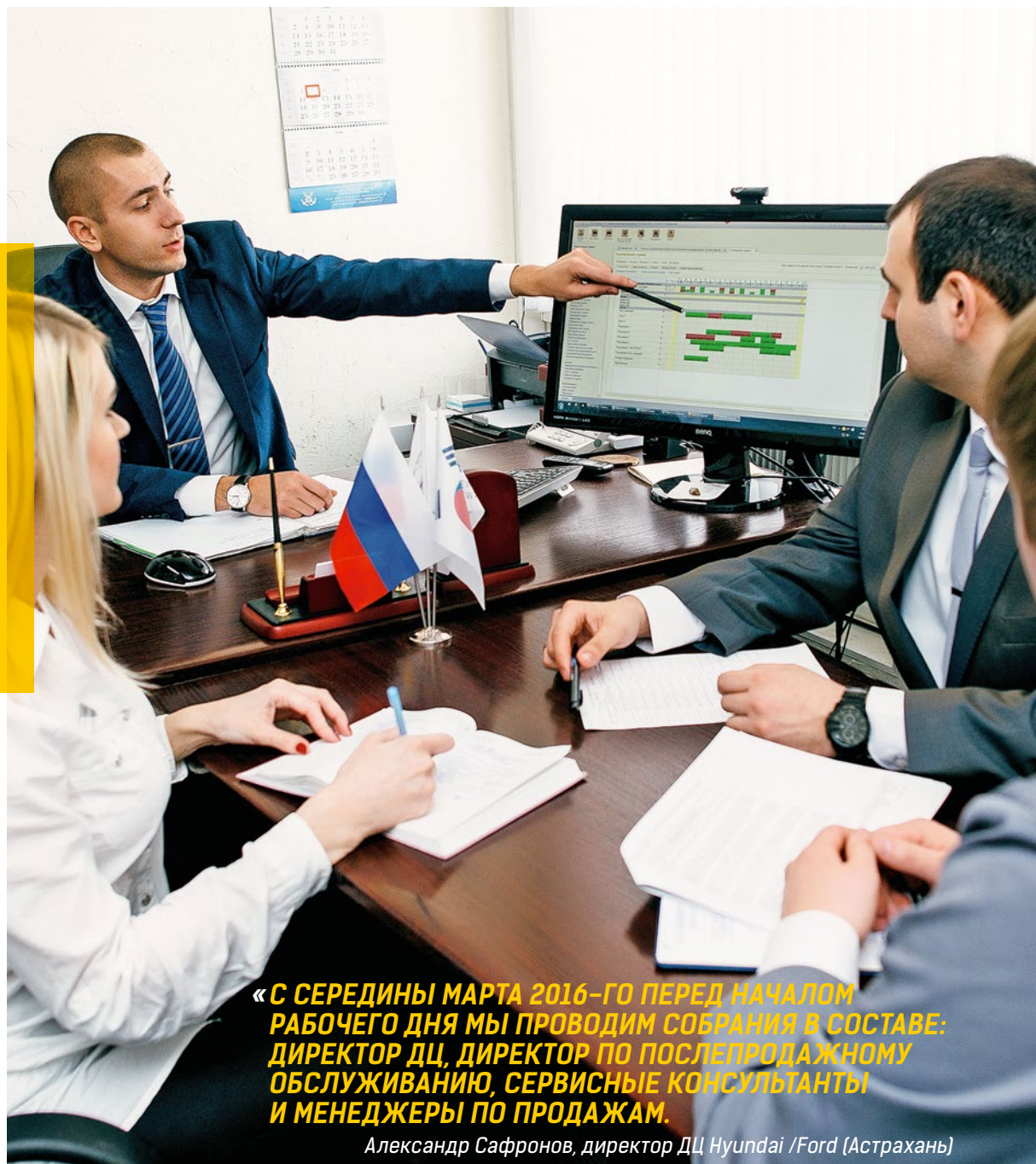
тест-драйвов  
в месяц

**-30%**

рекламаций  
от клиентов

Теперь у нас есть возможность вносить любую информацию о клиенте: имя ребенка, супруги, увлечения и интересы, значимые события в жизни. Такие элементы внимательности очень высоко ценятся. Вроде бы мелочь, но именно из таких мелочей и складывается тот самый WOW-эффект. Что мы имеем в виду? Например, вы узнали, что клиент удалял царапину на кузове в сервисе приятеля, через некоторое время можно вспомнить об этом, поинтересоваться результатом, рассказать о возможностях нашего ДЦ. Или, допустим, в разговоре клиент упомянул, что его сын планирует переехать от родителей, в следующий раз можно поинтересоваться, как обстоят дела, предложить поменять вместительный автомобиль на более компактный и рассмотреть возможность приобретения автомобиля для сына. Главное, наш искренний интерес, умение слушать и слышать клиента и, конечно, не забывать вносить эту информацию в карточку клиента.

Доработка карточки стала первым шагом к персонализированной работе с покупателями. Теперь, выдавая машину, мы планируем следующий визит клиента к нам в дилерский центр, а на ежедневных встречах с сервисными консультантами мы готовимся к визиту на сервис, учитывая имеющуюся в карточке информацию. Нам важно увеличить число контактов с клиентом, чтобы лучше его понять и предвосхитить ожидания. Следовательно, нам необходимо выявить эти ожидания, соотнести их с нашими возможностями и предложить именно тот продукт или услугу, который будет ему необходим, и именно тогда, когда это будет нужно.



**« С СЕРЕДИНЫ МАРТА 2016-ГО ПЕРЕД НАЧАЛОМ РАБОЧЕГО ДНЯ МЫ ПРОВОДИМ СОБРАНИЯ В СОСТАВЕ: ДИРЕКТОР ДЦ, ДИРЕКТОР ПО ПОСЛЕПРОДАЖНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ, СЕРВИСНЫЕ КОНСУЛЬТАНТЫ И МЕНЕДЖЕРЫ ПО ПРОДАЖАМ.**

*Александр Сафронов, директор ДЦ Hyundai /Ford (Астрахань)*

## РЕПЕТИЦИЯ ИЛИ ПОДГОТОВКА – ПОЛОВИНА ПОБЕДЫ



**Алексей Фролов,**  
директор по после-  
продажному обслужива-  
нию ДЦ Ford/Hyundai/  
Mitsubishi на Родионова  
(Н. Новгород)

Мы изучили опыт Кирова и стали думать, как применить его в нашем ДЦ, организуя совещания по подготовке к визитам клиентов. Так как салон мультибрендовый, время сервисных консультантов расписано по минутам, нам было трудно определить время. В итоге мы решили проводить индивидуальные встречи с сервисными консультантами в зависимости от их загрузки. Так, за 1,5–2 часа каждый день мы проговариваем лично каждый контакт: сначала проверяем актуальность контактной информации, изучаем историю обслуживания, замечания клиента, смотрим, что можно предложить дополнительно; затем планируем следующий контакт с клиентом — когда лучше пригласить на техобслуживание. Если заканчивается гарантийный период автомобиля, то предлагаем продленную гарантию или передаем информацию о клиенте в отдел продаж, чтобы менеджеры подготовили варианты для данного клиента. Вечером того же дня анализируем результаты: как прошел визит, о чем договорились и когда состоится следующий контакт с клиентом. Такой подход к подготовке очень помогает построить качественные коммуникации с клиентом, особенно этот инструмент полезен новичкам. Заочно мы определяем, на что нужно обратить внимание, чем поинтересоваться, какие точки контакта можно предложить. Точно могу сказать, что за месяц такой работы у нас улучшился показатель по качеству, думаю, в будущем и другие показатели вырастут.



**Алексей Голяков,**  
директор по после-  
продажному обслуживанию ДЦ Infiniti  
(Н. Новгород)

Раньше сервисные консультанты занимались подготовкой к приезду клиента бегло — за 5–10 минут перед назначенным временем встречи. Сейчас подготовка к визиту стала для нас одним из важнейших этапов работы с клиентами. Мы долго думали, как нам лучше организовать процесс обсуждения — вечером или утром, в итоге мы передвинули время приезда первого авто на сервис с 8 на 8.30, я приезжаю теперь на работу не к 9, а к 8, и у нас есть 30 минут, чтобы обсудить предстоящие визиты. Сначала мы просматриваем актуальность контактной информации, затем историю контактов, сервисных работ, прошлые рекомендации и пожелания, перечень предложенных услуг и проделанных работ. Еще один важный момент — правильно закончить встречу и договориться о следующем контакте — все



**Виктор Абросимов,**  
директор по после-  
продажному обслуживанию  
ДЦ Hyundai (Саратов)

это мы планируем заранее. Вечером мы снова собираемся и подводим итоги, анализируем, что можно улучшить, на что стоит обратить внимание в следующий раз. Такая тщательная подготовка и, соответственно, качественная отработка уже дает хорошие результаты: улучшились показатели качества, увеличились продажи сервисных услуг — план первого квартала мы выполнили на 120%. Что для нас стало самым сложным — это выстраивать личное общение, лучше узнавать клиента. Зато полученная и зафиксированная информация может упрощать работу с клиентом консультанту, с которым он общается впервые. Благодаря заочному знакомству сотрудник может использовать в разговоре известные факты, которые могут сократить дистанцию в общении.

Мы стали акцентированно заниматься подготовкой к визитам клиентов. Специально для этого оборудовали учебный класс, провели несколько учебных занятий с сервисными консультантами. Сейчас они готовятся заранее, изучают карточки клиентов и составляют план на день. Затем мы вместе корректируем план работ, уточняем детали, вносим предложения. Для большей информативности все показываем через проектор — у нас получают каждый день такие мини-конференции с каждым сервисным консультантом, где по возможности присутствует директор ДЦ, руководитель службы качества и руководитель отдела продаж. Также вечером мы подводим итоги. Уже через две недели такой работы сервисные консультанты стали чувствовать себя более уверенно при визите клиента, зная его самого и его автомобиль. Финансовые результаты мы будем оценивать в конце месяца, но уже сейчас известно, что у нас увеличилось количество машинозаявок в кузовной ремонт, сервисные консультанты организовали продажи новых машин и пополнили парк автомобилей с пробегом для их дальнейшей реализации.



**Дмитрий Лукин,**  
директор по после-  
продажному  
обслуживанию,  
ДЦ Toyota (Иваново)

Мы включились в этот проект в ноябре прошлого года. С тех пор мы ввели правило подготовки к визитам клиентов. Утром мы обсуждаем с сервисными консультантами план на день, анализируем данные, которые они свели в единый файл накануне. Изучаем историю взаимодействия с клиентом, его рекомендации и пожелания, решаем, на что нужно обратить внимание, какие услуги предложить, какую информацию занести в карточку клиента и когда запланировать следующий контакт. Если к нам приезжают владельцы машин, подходящих для приема в trade-in, то мы передаем информацию в отдел продаж, чтобы менеджеры ▶

были готовы проконсультировать гостя и провести тест-драйв в случае заинтересованности. В тот же вечер анализируем результаты, договоренности и даем рекомендации по дальнейшим действиям. Хочется заметить, что такой подход поддержали и сами сервисные консультанты, потому что он позволяет работать с клиентами на качественно новом уровне.



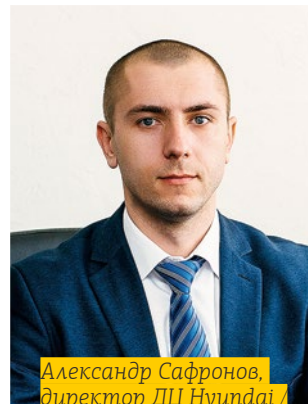
**Илья Навдаев,**  
директор  
по послепродажному обслуживанию ДЦ  
Hyundai/Mitsubishi  
на Московском шоссе (Н. Новгород)

В рамках проекта Hansa Renkei ежедневно перед началом рабочего дня сервисные консультанты с участием ДППО готовятся к визитам своих клиентов. Проверяется и анализируется карта сервиса по каждому клиенту, а именно: персональные данные клиента, история обслуживания автомобиля, проведенные ранее дополнительные работы, установленное дополнительное оборудование, рекомендации с прошлых визитов, результаты обзвонов и любая обратная связь от клиентов, полученная ранее. Исходя из собранной информации каждый сервисный консультант заполняет таблицу — план работы с клиентом на день. Здесь он делает отметки в соответствующих полях: какие персональные данные нужно получить от клиента, с какими рекомендациями необходимо поработать в текущем визите, какие дополнительные работы и дополнительное оборудование предложить клиенту, на что обратить внимание и взять под особый контроль в части прошлых пожеланий клиента, уместно ли предложить тест-драйв нового автомобиля или услугу trade-in. В итоге еще до встречи с клиентами у каждого сервисного консультанта прописаны точки взаимодействия с ними, что, безусловно, повышает эффективность процесса приема и качество взаимоотношений с клиентами.

Кроме работы по указанным выше пунктам, сервисный консультант старается лучше узнать самого клиента — его предпочтения, интересы, хобби и пр. По итогам дня вся информация заносится в карту сервиса клиента, после чего проводится контрольная встреча ДППО с сервисными консультантами. Разбирается поэтапно утренний план работы, чего удалось достичь, какую информацию удалось собрать, что и как занесено в карту сервиса, как запланирован следующий контакт с клиентом, также проверяется, корректно ли указан ответственный консультант в карте сервиса, при необходимости информация корректируется.

Также разбираются зоны роста каждого конкретного консультанта.

Все указанное выше дает возможность постепенно переходить на принципиально новый уровень взаимоотношений с клиентами.



**Александр Сафронов,**  
директор ДЦ Hyundai  
Ford (Астрахань)

С середины марта 2016 года перед началом рабочего дня мы проводим собрания в составе: директор ДЦ, директор по послепродажному обслуживанию, сервисные консультанты и менеджеры по продажам. Сервисные консультанты рассказывают о тех клиентах, которые приедут сегодня на обслуживание, готовят для них предложения дополнительных услуг. Кроме этого, анализируем «События и запросы», оставленные клиентами, если таковые имелись, и стараемся отработать на опережение. Менеджеры отдела продаж готовят предложения для каждого клиента, которого потенциально может заинтересовать смена автомобиля. Вообще, «передаче» клиента из сервиса в отдел продаж мы уделяем особое внимание. Если раньше сервисный консультант предлагал клиенту провести время ожидания в клиентской зоне, то теперь это время можно использовать для знакомства с новыми автомобилями. Сейчас, на фоне снижающегося трафика в дилерские центры, эту инициативу сотрудники активно поддерживают. Важным моментом является контроль и обратная связь от менеджеров по результатам визита. В конце рабочего дня мы снова встречаемся и разбираем, что удалось, что нет и почему. После первого месяца работы с проектом мы можем отметить, что он коренным образом меняет подход сервисных консультантов к каждому клиенту, заставляя более качественно готовиться к визиту. Пока прошло мало времени, но уже сейчас мы видим динамику в улучшении показателей клиентской удовлетворенности и можем констатировать три дополнительных продажи новых автомобилей клиентом сервиса за прошедший месяц.

Уверен, что любой процесс в ДЦ должен контролировать директор, и тем более такой важный проект на этапе запуска. Ситуация на рынке сегодня требует от нас решительных действий. Принимая участие в подготовке к визитам, мы начинаем лучше понимать наших клиентов, их пожелания и требования и получаем уникальную возможность предвосхитить их ожидания. Как показывает практика, если в процесс вовлечена вся команда, то проект запускается в более короткие сроки и с минимумом шероховатостей.





## ВО ВСЕМ НАМ ХОЧЕТСЯ ДОЙТИ ДО САМОЙ СУТИ

Действительно, инновационные проекты запускаются качественно только с личным участием директора, и опыт наших дилерских центров может служить таким примером. Сегодня во многих регионах идет работа над проектом, затрагивающим все аспекты взаимодействия с автовладельцами — это не только визиты, но и входящие, и исходящие звонки. Телефонные коммуникации становятся источником информации о качестве нашего обслуживания, но главное — о проблемах, которые нам необходимо решить на системном уровне. В идеале каждый визит клиента, входящий и исходящий звонок сервисного консультанта должен быть использован для совершенствования бизнес-процессов в компании. Поясним. Если раньше мы решали, как построить работу так, чтобы предоставить максимально качественный сервис, исходя из собственного опыта, при этом мы часто додумывали за клиента многие моменты. Сегодня мы получаем обратную связь напрямую от клиентов и перестраиваем внутренние процессы на основе этой информации. Таким образом, клиент становится для нас центром и важнейшим стимулом для совершенствования. К примеру, благодаря анализу звонков и детальной подготовке к визитам клиентов стало понятно, что качественное обслуживание возможно лишь в том случае, если сервисный консультант работает с 8 визитами в день. Сегодня эта цифра гораздо выше, поэтому в некоторых дилерских центрах уже идет расширение штата сотрудников.

Многие спросят: а что же делать сервисным консультантам в освободившееся время? В перерывах между визитами нужно продолжать коммуникации с клиентами на исходящей и входящей телефонной линии, работать на опережение и организовывать запись на будущие периоды, а также с теми, кто приезжает в дилерский центр без предварительной записи. Вы здесь тоже можете возразить: во многих дилерских центрах сегодня выполняются планы продаж, причем выполняются имеющимся штатом сотрудников. Но давайте вернемся к началу статьи и вспомним, что большая часть клиентов к нам не возвращается, процент активных и лояльных клиентов при таком подходе остается на достаточно низком уровне. И здесь уже встречный вопрос: как сервисные консультанты выбирают, с какими клиентами работать? С теми, к примеру, кто планирует высокодоходное ТО или ремонт по гарантии? Ответ очевиден. Так, может быть, пора исключить саму возможность такого выбора и мотивировать сотрудников не только на выполнение плана продаж, но и на удержание клиентов? В этом случае любое взаимодействие будет отработано на 100%, даже тогда, когда необходимо просто проинформировать клиента о поступлении запчастей или записать его на гарантийное обслуживание.

Лучший дилер Toyota в Японии распределил всех имеющихся в базе клиентов среди своих сервисных консультантов. В зоне ответственности каждого из них — по 600 автовладельцев, заметим, что в это число входят не только состоявшиеся, но и потенциальные клиенты. И даже при таком раскладе лояльных клиентов (приезжавших на сервис больше двух раз в год) у них больше половины — 65%! Как вы думаете, какое количество клиентов нужно распределить на каждого сервисного консультанта в нашей компании? Может быть 600, как в Японии, или 500? Сколько при этом должно быть консультантов в наших дилерских центрах, учитывая отпуски, больничные и кадровые перестановки (ведь часто бывает, что при отсутствии одного коллеги всей команде приходится работать в авральном режиме)? Ответьте на эти вопросы — и вы уже будете на шаг ближе к изменениям.

**«...ТАКОЙ ПОДХОД ПОДДЕРЖАЛИ И САМИ СЕРВИСНЫЕ КОНСУЛЬТАНТЫ, ПОТОМУ ЧТО ОН ПОЗВОЛЯЕТ РАБОТАТЬ С КЛИЕНТАМИ НА КАЧЕСТВЕННО НОВОМ УРОВНЕ.**

*Дмитрий Лукин, директор по послепродажному обслуживанию, ДЦ Toyota (Иваново)*



Итак, от построения работы дилерских центров на основе количества машинозаездов и VIN-номеров мы переходим к увеличению активной части клиентской базы, учитывая интересы и индивидуальные особенности наших клиентов. Именно фактор увеличения активной базы станет одним из основных и составит 30% показателей от всего рейтинга директоров дилерских центров и директоров по послепродажному обслуживанию. Можно сказать, что мы входим в новый этап развития компании. Как показывает японский опыт, не за горами то время, когда незапланированные визиты клиентов в дилерские центры прекратятся. А каждый визит станет результатом качественной отработки предыдущих коммуникаций и постоянного искреннего общения сервисных консультантов с клиентами. И наша задача — уже сегодня быть к этому готовыми. **Д**

# ТВОРЦЫ «ЗА КАДРОМ»

КТО СТРОИЛ ДОМ, ТОТ ЗНАЕТ: ПОКУПКОЙ ЗЕМЛИ ДЕЛО НЕ ОБОХДИТСЯ. НУЖНО ОФОРМИТЬ УЧАСТОК, ПОДГОТОВИТЬ ПРОЕКТ, ПОЛУЧИТЬ РАЗРЕШЕНИЕ НА СТРОИТЕЛЬСТВО, ПРОВЕСТИ ИЛИ ПОДКЛЮЧИТЬ КОММУНИКАЦИИ, ЗАТЕМ УЖЕ ПОСТРОИТЬ НОВЫЙ ДОМ И, НАКОНЕЦ, ПОЛУЧИТЬ СВИДЕТЕЛЬСТВО О ПРАВЕ СОБСТВЕННОСТИ. ОДНАКО И ОПИСАННАЯ СХЕМА ЛИШЬ УПРОЩЕННЫЙ ВАРИАНТ. СТРОИТЕЛЬСТВО ДИЛЕРСКОГО ЦЕНТРА НАМНОГО СЛОЖНЕЕ. И ДЕЛО НЕ ТОЛЬКО В ТОМ, ЧТО ОТНОШЕНИЯ СТРОЯТСЯ МЕЖДУ ОРГАНИЗАЦИЕЙ, РАЗЛИЧНЫМИ ВЕДОМСТВАМИ И АВТОПРОИЗВОДИТЕЛЕМ. ГЛАВНОЕ — НЮАНСЫ, КОТОРЫЕ НЕВОЗМОЖНО ПРЕДУГАДАТЬ, НО НЕОБХОДИМО СОБЛЮДАТЬ.

ОДНАКО, НЕСМОТРИ НА ВСЕ СЛОЖНОСТИ, ДИЛЕРСКИЕ ЦЕНТРЫ СТРОЯТ, ВОВРЕМЯ ВВОДЯТ В ЭКСПЛУАТАЦИЮ И УСПЕШНО ЗАПУСКАЮТ В РАБОТУ. О ТОМ, КАК ВЫСТРОЕН ЭТОТ ПРОЦЕСС В ГК «АГАТ», КТО РУКОВОДИТ ЭТОЙ РАБОТОЙ, С КАКИМИ ВОПРОСАМИ СТАЛКИВАЮТСЯ СОТРУДНИКИ И КАК ИХ РЕШАЮТ, МЫ РАССКАЖЕМ ВАМ В ЭТОЙ СТАТЬЕ. А ПОМОГУТ НАМ **МАКСИМ КЕСЕЛЬМАН**, РУКОВОДИТЕЛЬ СЛУЖБЫ РАЗВИТИЯ ГК «АГАТ», **АЛЕКСЕЙ ОСЬКИН**, РУКОВОДИТЕЛЬ УПРАВЛЯЮЩЕЙ КОМПАНИИ И **ЕВГЕНИЙ БОРОВКОВ**, РУКОВОДИТЕЛЬ СТРОИТЕЛЬНОЙ КОМПАНИИ



Проектами по развитию дилерской сети ГК «АГАТ» занимается одноименная служба под руководством **Максима Кесельмана**

В службу входят три подразделения:



## СТРОИТЕЛЬНАЯ КОМПАНИЯ

Основная задача — строительно-монтажные работы по возведению новых объектов — будущих дилерских центров. Руководитель подразделения — **Евгений Боровков**



## УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ

Основная задача — обслуживание дилерских центров и офисных зданий. Руководитель подразделения — **Алексей Оськин**



## ОТДЕЛ РАЗВИТИЯ

Основная задача — оформление земельных участков, подготовка, согласование получения необходимой документации. Руководитель подразделения — **Татьяна Кесельман**

## От истории до наших дней

Давайте мысленно перенесемся в Нижний Новгород начала 2004 года. Тогда на Московском шоссе шло строительство первого дилерского центра (Mitsubishi). В собственности компании был складской комплекс, административное здание и небольшой участок земли рядом с озером (хотя его трудно было назвать озером — настолько оно к тому моменту заросло кустарниками и мусором). Освоение этих территорий и последующее строительство легло на хрупкие плечи Татьяны Александровны Кесельман. Надо сказать, что опыта работы в строительстве у нее не было, поэтому пришлось осваивать тонкости на ходу. Когда строительство было завершено, встал вопрос оформления и последующей сдачи объекта в эксплуатацию. За помощью обратились к посредникам. Однако и на этом этапе Татьяна Александровна играла главную скрипку, решая поставленные задачи лично в Департаменте архитектуры Нижнего Новгорода. Итогом работы стало открытие в 2004 году дилерского центра, правда, документы на здание и стоянку компания получила только в 2005 году. К слову, оформление стоянки — отдельная история. По генеральному плану города это место ошибочно назвали зоной многоэтажного жилищного строительства, поэтому для целей компании «АГАТ» оформить его было нельзя. Пришлось вносить изменения в генплан после неоднократных согласований и пересогласований. Но и эта задача была решена успешно.

Непросто складывалась, а вернее, строилась судьба и у дилерского центра ГАЗ на Московском шоссе. Дело в том, что этот участок был федеральным и принадлежал ГУВД. Устные договоренности о передаче земли были, но документального подтверждения пришлось ждать долго. Бизнес диктовал определенные условия, и компании пришлось пойти на риск — строить дилерский центр, еще не имея документов на участок. В итоге документы получили только через год после окончания строительства.

В 2007 году началось строительство дилерского центра на ул. Родионова, кузовного центра и дилерского центра ГАЗ на Московском шоссе. В ведении Татьяны Александровны вновь оказались и строительство, и благоустройство территорий, и оформление документации. Понятно, что такая колоссальная нагрузка требует больших затрат. Тогда и было принято решение о создании строительного подразделения и управляющей компании. Так началась история службы развития в компании «АГАТ».

Сейчас дилерские центры строятся одновременно в нескольких регионах. Причем строительство везде находится на разных этапах: выбор земельного участка, оформление, получение разрешительной документации, начало или окончание строительства, сдача в эксплуатацию, получение документов на здание.

**1**  
**ГОД**  
**ТРЕБУЕТСЯ**  
**НА СБОР**  
**РАЗРЕШИТЕЛЬНОЙ**  
**ДОКУМЕНТАЦИИ**

**1,5**  
**ГОДА**  
**В СРЕДНЕМ ИДЕТ**  
**СТРОИТЕЛЬСТВО**  
**ДИЛЕРСКОГО**  
**ЦЕНТРА**

При этом не стоит забывать, что строительство дилерского центра требует не только выполнения всех обязательных этапов процесса ввода в эксплуатацию. Надо заранее просчитать максимальную выгоду от его расположения. И первым шагом к успеху в данном случае будет являться удачное расположение дилерского центра: автомагистраль или основные улицы города, хорошая транспортная развязка, отсутствие конкурирующих салонов. Также необходимы шоу-рум, сервисная зона, офисная часть, клиентская зона и т.д. Зачастую сам автопроизводитель объявляет свои требования и пожелания, которые также должны быть безукоснительно учтены: архитектурный план, корпоративный дизайн, подбор цветовой гаммы, оборудование, мебель.

Таким образом, внутренний и внешний дизайн автоцентров жестко стандартизируется, и для нас важно соблюдать данные требования. Практически каждый шаг при строительстве и оборудовании дилерского центра согласуется с производителем.

## Новые решения

В наше время построить дилерский центр в центральной части города или вблизи центра весьма затруднительно, так как большинство дистрибьюторов требуют отвести под салон до 1 га земли. Дилерский центр «Лексус Нижний Новгород» в этом смысле стал образцом нестандартного подхода. ▶



Обычно дилерский центр представляет собой несколько блоков — шоу-рум, сервис, мойка, приемка, стоянка товарных автомобилей, котельные — и все это объединено на большой территории. Подъезжая к автосалону «Лексус Нижний Новгород», вы не увидите ни стоянки, ни зоны ремонта. Только с торца здания есть ворота в лифт, они же ведут в шоу-рум, здесь же расположена погрузо-разгрузочная площадка и дверь на склад. Сзади организован заезд на сервис со спуском вниз, а внизу, уже под навесом, двое ворот: две мойки, две приемки, и все это под землей. Так местные жители ограждаются от шума сервисной зоны и компрессорной. Это уникальный салон, над проектом которого служба развития работала около года.

Данное место оказалось единственно возможным в городе, но оно было настолько минимальным, что возведение автосалона на нем поначалу не представлялось возможным. Вместо требуемых 1 га участка нам пришлось работать на 0,2 га. На площади 2 142 м<sup>2</sup> начали разрабатывать планировочные решения, чтобы организовать инфраструктуру дилерского центра. Впервые в нашей практике был применен антресольный этаж: высота ремзоны — два этажа, но в некоторых местах, где это не мешает ремонтным работам, она сокращена до одного этажа (в зоне люксовки, шиномонтажа и проезда). Полученную при этом часть одного этажа использовали для склада, раздевалок, душевых — они расположены на «летащем» этаже.

## Кировские ноу-хау

Интересное решение было найдено и при строительстве дилерского центра в Кирове. Примечательно, что на данной территории, кроме электричества и газа, коммуникаций нет, поэтому необходимо было решать задачи по водоснабжению, пожаротушению, канализации. В итоге вопрос подачи воды решили путем бурения скважины и возведения насосной станции с накопительными емкостями. С пожаротушением все обстояло сложнее.

Дело в том, что имеющиеся насосы не гарантировали полной мощности в периоды отсутствия электричества. Поэтому пришлось построить специальный водоем, сравнимый с несколькими бассейнами. Часть этого водоема находится под землей, а часть — возвышается над поверхностью. В случае пожара вода из этого водоема и должна поступать по пожарным гидрантам. Кроме этого, именно в кировском дилерском центре решено было применить новую систему пожаротушения. Вместо автоматического водяного,

ведущего к порче техники, мебели и пр. (обычно датчики и разбрызгиватели такой системы устанавливаются на потолке), здесь установили систему мелкодисперсного распыления. Она представляет собой баллоны, расположенные на стеллажах в особо опасной зоне, — там, где применяются высокие температуры (в зоне рихтовки-покраски автомобилей). Распыление осуществляется особым составом, который при попадании на поверхность устраняет огонь и превращается в пленку, ее можно легко стряхнуть, а оборудование при этом не пострадает.

Еще один немаловажный нюанс: стандартные системы пожаротушения требуют постоянной проверки, обслуживания и абонентской платы. Это влечет за собой затраты на воду (ее нужно подключать от «Водоканала», а ее проведение — миллионные затраты) и электричество, а новая система привела к глобальной экономии. Полученный опыт реализуется теперь в строящихся дилерских центрах.

**ПРИ СТРОИТЕЛЬСТВЕ «ЛЕКСУС НИЖНИЙ НОВГОРОД» НИ ОДНА ГОЛУБАЯ ЕЛЬ НЕ ПОСТРАДАЛА, ХОТЯ ОНИ РАСТУТ НА РАССТОЯНИИ ДВУХ МЕТРОВ ОТ СТЕН ЗДАНИЯ. ДЛЯ ИХ СОХРАНЕНИЯ ВОЗВОДИЛИСЬ СПЕЦИАЛЬНЫЕ УКРЕПЛЕНИЯ.**



## Все дело в отношении

Чтобы получить проектную документацию, компании приходится работать с большим количеством партнеров, так как нет такой организации, которая могла бы подготовить пакет документов по всем разделам, касающимся экологии, безопасности и пр. Многие технические решения необходимо долго согласовывать с надзорными органами, но нередко наши партнеры, отказываясь от своей прибыли, перенаправляют проекты на разработку в высшие инстанции. Так случилось с инновационной противопожарной системой в Кирове. По словам Максима Кесельмана, «... вместо того, чтобы выступить посредниками в разработке и согласовании системы мелкодисперсного распыления, они отказались от реализации проекта по согласованию специальных техусловий, познакомили нас с московской организацией ООО «Международный научный инновационный центр строительства и пожарной безопасности «М» (ООО «МНИЦ СиПБ «М»), которой и передали нас как клиента. Проектировщики понимали, что для поставленных задач так будет лучше. Думаю, такой подход говорит о высокой порядочности наших партнеров».

К слову, используя уже примененные технологии и согласование на уровне федерации, подобную систему пожаротушения согласовали и в других регионах.

## Умение находить общий язык

Немногие знают, что строительство дилерских центров вызвало протесты местных жителей. К примеру, при строительстве салона на ул. Ларина (Н. Новгород), жители деревни Мордвинцево обращались в прокуратуру с требованием остановить строительство. Дело в том, что при оформлении земельного участка была оставлена буферная зона между деревней и будущим дилерским центром, но ее также передали под строительство другой фирме. То есть протесты были направлены не столько на «АГАТ», сколько на ликвидацию зеленой зоны.

В такой ситуации важно было понять опасения жителей, и Татьяна Александровна выступила не только как представитель компании, но и как активный слушатель и консультант. Так, открытое общение с местными жителями перевело конфликт в дружбу. Теперь Татьяна Александровна — частый гость в деревне, ее приглашают на разные мероприятия, а еще она бережно хранит поздравительные открытки от жителей Мордвинцево.

Пикетом встретили жители и начало строительства дилерского центра «Лексус Нижний Новгород». Тогда они решили, что строители якобы срубили голубые ели. И снова только личная встреча Татьяны Александровны с руководителями пикета расставила все точки над *i*. Таким образом, можно сказать, что наша служба специализируется не только на развитии дилерской сети, но и на развитии отношений.

## Преодоление

Решение о строительстве дилерского центра «Лексус Нижний Новгород» было принято в 2008 году, а разрешение на строительство компания получила только через четыре года. По плану этот участок должен был отойти под дорожную развязку, соединявшую мост в Подновье и тоннель. Проект планировки, утвержденный в Москве, пришлось менять на уровне главного инженера проекта и переносить красную линию. Как вы понимаете, это был непростой процесс, в котором главную роль снова сыграли человеческие отношения. В итоге распоряжением губернатора красную линию провели, не затронув этот участок.

И все же самое непростое в нашей работе — это получение разрешительной документации для строительства: прохождение экспертиз, передача технических условий (на подключение газа, воды и пр.). Нередки случаи, когда, уже получив техусловия, наши специалисты находили альтернативные, более эффективные способы подключения коммуникаций. Так, например, было на Московском шоссе, когда вместе с «Водоканалом» вопреки выданным условиям нашли более близкий источник водоснабжения для системы пожаротушения.

Не менее интересным бывает согласование проекта дилерского центра на уровне властей регионов. К примеру, в Саранске была специально организована встреча с президентом Республики Мордовия, на которой присутствовали учредители ГК «АГАТ» и представители ООО «Тойота Мотор». Здесь не только детально разбирали вопросы строительства, подключения коммуникаций, но и рассматривали внешний вид здания, архитектурные решения. Такое пристальное внимание объясняется тем, что будущий дилерский центр входит в зону благоустройства и строительства стадиона к «Чемпионату мира — 2018». И тут, конечно, компания «АГАТ» смогла отличиться. Дело в том, что дилерские центры Toyota, согласно брендбуку, должны иметь прямоугольную форму. Однако здесь, в Саранске, участок расположен рядом с круговой развязкой, и президент Республики Мордовия лично попросил изменить форму салона на овальную или привнести подобные элементы, чтобы сгладить общий архитектурный вид. Так родилось дизайнерское решение здания с овальным козырьком. ▶

# 96 000 М<sup>2</sup>

ОБЩАЯ ПЛОЩАДЬ  
ДИЛЕРСКИХ ЦЕНТРОВ  
ГК «АГАТ»

# 317 000 М<sup>2</sup>

ПЛОЩАДЬ ПРИЛЕГАЮЩЕЙ  
ТЕРРИТОРИИ





### Красная лента не главное

После оформления земельного участка и получения необходимой документации строительная компания приступает к строительно-монтажным работам. Для этого проводится тендер по определению субподрядчиков, так как в штате компании нет монтажников, каменщиков и отделочников. «Это было бы экономически не целесообразно, потому что объекты находятся в разных городах, — объясняет Евгений Боровков, — наши специалисты осуществляют контроль, непосредственно на местах работают наши прорабы». Строительство будущих дилерских центров также курируют и региональные директора. Современные технологии позволяют оперативно согласовывать изменения в проекте, если этого требует ситуация. К примеру, при строительстве второго дилерского центра Toyota в Волгограде у руководителей действующего ДЦ возникли предложения по улучшению проекта. Специалисты строительной компании и отдела развития оперативно внесли изменения в проект: «Мы понимаем важность этих вопросов и замечаний, и, несмотря на сложности, вносим изменения, согласуем с дистрибьютором».

Кроме дилерских центров ГК «АГАТ», строительная компания «Центрстрой» (такое юридическое название имеет строительное подразделение компании) производит строительные, монтажные и ремонтные работы для предприятий нефтяной и транспортной отраслей, среди клиентов подразделения — ОАО РЖД, АО «Транснефть — Верхняя Волга».

На официальном открытии дилерского центра с перерезанием красной ленты сотрудники службы развития почти никогда не присутствуют. Дело в том, что в это время идет работа по сдаче дилерского центра в эксплуатацию, апробирование всех систем, получение необходимых справок об их исправности и оформление свидетельства на право собственности. Этот процесс может занять период от полугода до года.

### Золотые руки

После окончания строительства объект передается в ведение управляющей компании. Можно сказать, что это самое «богатое» подразделение, потому что здесь практически у каждого «золотые руки». Электрики, сантехники, слесари, столяры, технические работники, трактористы — нередко один человек владеет несколькими специальностями.

Управляющая компания занимается комплексным обслуживанием 29 дилерских центров в девяти городах РФ, обеспечивая условия для работы сотрудников ГК «АГАТ».

Именно сотрудники УК стоят за исправными системами водоснабжения, вентиляции и кондиционирования, теплоснабжения, освещения, они же отвечают и за чистоту в дилерских центрах и на прилегающих территориях. «Все наши действия направлены на то, чтобы вызвать у сотрудников желание приходить в дилерский центр, ремзону,

офис и работать в комфортных условиях», — отмечает Алексей Оськин.

Всех проблем и забот управляющей компании не перечислить. Компания, как большой дом, требует постоянного внимания: трубы заменить, кондиционеры подготовить, стекло вставить, дверь отремонтировать, полку прибить... В общем, все как дома, только в нашем доме не несколько человек, а несколько тысяч. «Мы стараемся предвидеть проблемы, поэтому у нас есть четкий график работы. Весной готовимся к летнему сезону, занимаемся благоустройством территории, подключаем холодильное оборудование для системы кондиционирования. Летом и осенью активно готовимся к зиме: проверяем систему отопления, окна и периметры зданий». К слову о зиме, чтобы очистить территории парковки и дороги зимой во время сильных снегопадов, техника начинает работать с вечера, когда все сотрудники уходят, и до утра.

## ИНТЕРЕСНЫЕ ФАКТЫ



- ✓ Дилерский центр в Сыктывкаре вплотную примыкает к лесополосе, и на стройку часто приходил лось.
- ✓ Каждое строительство в Волгограде напоминает о войне. При планировке территории «Тойота Центр Волгоград», когда производили выемку грунта, обнаружили каску, ружье, лопату, гранаты без запалов и несколько противогазов. Оказывается, на том месте в военное время был окоп.
- ✓ При строительстве дилерского центра в Иваново пришлось осушить болото, но делали это в конце лета, так что все выдры, которые там водились, успешно мигрировали в другие водоемы.
- ✓ Зима, на которую пришлось строительство дилерского центра в Кирове, выдалась очень морозной. Машины не заводились, и рабочие на стройку добирались пешком.

## 5 НАИВНЫХ ВОПРОСОВ УПРАВЛЯЮЩЕЙ КОМПАНИИ ГК «АГАТ»

### — Что будет, если произойдет отключение электроэнергии?

— Отключение электроэнергии происходит регулярно. Наша диспетчерская служба отслеживает ситуацию с электричеством, а также контролирует работу котельных. Перебои с электроэнергией не влияют на работу дилерских центров, так как в этом случае подключается резервный источник или дизель-генератор. Чтобы дилерский центр не пострадал от перебоев с электричеством, он обеспечивается первой категорией энергоснабжения а если такой возможности нет, то устанавливается дизель-генераторная установка, которая работает в случае отключения электроэнергии в автоматическом режиме. Причем у генератора очень интересный режим работы. Если отключается электричество, здание функционирует в штатном режиме, но электричеством обеспечиваются только те группы, которые необходимы для работы — освещение, компьютеры, вентиляция и кондиционеры. Если отключение происходит в ночное время, выходные или праздничные дни, то сигнал подается диспетчеру, а тот вызывает оперативного дежурного, который по сигналу выезжает в дилерский центр для устранения проблемы.

### — Почему может плохо работать вентиляция?

— Поддержание температуры в помещении — самый спорный вопрос, так как у каждого человека свои предпочтения — кто-то любит прохладу, кому-то комфортно в очень теплом помещении. Чтобы исключить субъективные оценки, мы ориентируемся на нормы СанПиНа — температура воздуха в кабинете не должна превышать 26 градусов.

### — Какие лампочки самые экономичные?

— Многие думают, что энергосберегающие, на самом деле это не так. Мы в компании «АГАТ» переходим на светодиодное освещение. Но выбрать лучшего производителя таких ламп было не просто. Важно было проанализировать, не падает ли освещенность со временем, не растет ли энергопотребление, соответствует ли спектр света санитарным нормам. Мы проверяли светодиодные лампы на мойках, в ремзонах, на улице и в офисах и нашли оптимальные лампы, причем срок их службы до 10 лет, а электроэнергии они потребляют в разы меньше при большей светоодаче.

### — Есть ли нормативные сроки выполнения запроса в Управляющей компании?

— Стандарты выполнения есть, в среднем на каждую заявку отводится от трех до 10 дней. Если нужно провести ремонт, срок может увеличиться до 30 дней, но, как правило, стараемся выполнять работы по заявкам незамедлительно.

### — Что вы делаете, чтобы оптимизировать затраты на ресурсопотребление?

— Это одна из главных задач службы. Все центральные вентиляционные системы переведены в интеллектуальный режим, то есть они включаются за час перед началом рабочего дня и выключаются и в конце рабочего дня (обратите внимание, что стационарные кондиционеры нужно выключать самостоятельно). Вытяжные системы в санузлах работают по графику. Режимы отопления регулируются автоматически в зависимости от погодных условий: комфортный или экономичный.

**ЧТО Ж, ПОДВОДЯ ИТОГ, МОЖНО УВЕРЕННО СКАЗАТЬ, СЛУЖБА НАШИХ ГЕРОЕВ «И ОПАСНА, И ТРУДНА, И НА ПЕРВЫЙ ВЗГЛЯД КАК БУДТО НЕ ВИДНА». ЛЮДИ, КОТОРЫЕ РАБОТАЮТ В СЛУЖБЕ РАЗВИТИЯ, УНИКАЛЬНЫ. И НЕ ТОЛЬКО ИЗ-ЗА СВОИХ ОРГАНИЗАТОРСКИХ СПОСОБНОСТЕЙ. ИСКЛЮЧИТЕЛЬНОСТЬ КАЖДОГО ПРОЕКТА, ЖЕСТКИЕ ОГРАНИЧЕНИЯ ПО ВРЕМЕНИ И РЕСУРСАМ, НЕОБХОДИМОСТЬ НЕМЕДЛЕННОГО РЕАГИРОВАНИЯ НА ВСЕ ПРОБЛЕМЫ ТРЕБУЮТ ОТ НАШИХ СПЕЦИАЛИСТОВ ВСЕГДА НАХОДИТЬСЯ В ПОЛНОЙ «БОЕВОЙ» ГОТОВНОСТИ. КОМАНДА СЛУЖБЫ РАЗВИТИЯ СТАНОВИТСЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНЕЕ ЗА СЧЕТ КАЖДОГО СОГЛАСОВАННОГО ПРОЕКТА, КАЖДОГО ПОСТРОЕННОГО И СДАННОГО В СРОК ДИЛЕРСКОГО ЦЕНТРА, КАЖДОЙ РЕШЕННОЙ ЗАДАЧИ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ЗДАНИЙ. НО ГЛАВНЫЙ СЕКРЕТ ИХ УСПЕШНОЙ РАБОТЫ КРОЕТСЯ В УМЕНИИ СТРОИТЬ И РАЗВИВАТЬ НЕ ТОЛЬКО ДИЛЕРСКИЕ ЦЕНТРЫ, НО И ОТНОШЕНИЯ С КОЛЛЕГАМИ, ЗАКАЗЧИКАМИ И ПАРТНЕРАМИ.**



# 150

**СРЕДНЕЕ ЧИСЛО  
ЗАЯВОК, ПОСТУПАЮЩИХ  
В УПРАВЛЯЮЩУЮ  
КОМПАНИЮ КАЖДЫЙ МЕСЯЦ  
ЧЕРЕЗ СУ «ГАНДИВА».**



« ВСЕ НАШИ ДЕЙСТВИЯ НАПРАВЛЕННЫ НА ТО, ЧТОБЫ ВЫЗВАТЬ У СОТРУДНИКОВ ЖЕЛАНИЕ ПРИХОДИТЬ В ДИЛЕРСКИЙ ЦЕНТР, РЕМЗОНУ, ОФИС И РАБОТАТЬ В КОМФОРТНЫХ УСЛОВИЯХ.

▼ **ОТДЕЛ РАЗВИТИЯ**

На фото (слева направо): инженер по охране окружающей среды Ксения Мальшева, руководитель группы правового сопровождения работы с недвижимостью Дмитрий Полетаев, директор по развитию Максим Кесельман, ведущий юрисконсульт Елена Гришанина, специалист по делопроизводству Ирина Ванякина, заместитель директора по развитию Анна Токарева.



▲ **УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ Г. ВОЛГОГРАД**

На фото (слева направо): инженер по организации и эксплуатации зданий Дмитрий Хамидулин, главный инженер строительной компании Геннадий Гурьянов, заместитель руководителя Виталий Беленький, руководитель подразделения в Волгограде Тимур Салахов, главный энергетик Николай Самохин, главный инженер Петр Лукин, инженер по организации и эксплуатации зданий Дмитрий Власов, специалист по делопроизводству Полина Матасова, бухгалтер-экономист Елена Беляк, заведующий хозяйством Светлана Попова.



**▼ УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ  
(НИЖНИЙ НОВГОРОД)**

На фото (слева направо): инженер по эксплуатации зданий Николай Маковей, заместитель главного энергетика Сергей Веселов, специалист по делопроизводству Ирина Ванякина, офис-менеджер Дарья Попова, ведущий финансовый менеджер Маргарита Горбунова; специалист по договорной работе Ольга Фокина, руководитель Алексей Оськин, главный инженер Камиль Тураев; инженер по эксплуатации зданий Анатолий Акимов, техник Алексей Акимов, главный энергетик Константин Викторов, инженер по эксплуатации Максим Маковей.



**◀ СТРОИТЕЛЬНЫЙ ОТДЕЛ  
(НИЖНИЙ НОВГОРОД)**

На фото (слева направо): заместитель руководителя по капитальному строительству Сергей Паксеваткин, инженер Светлана Макарова, инженер ПТО Лидия Которова, руководитель подразделения Евгений Боровков **✉**

**ИНЖЕНЕРЫ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ЗДАНИЙ И СООРУЖЕНИЙ**



**Дмитрий Верещагин**  
(Киров)



**Сергей Половников**  
(Сыктывкар)



**Александр Уваров**  
(Саратов)



**Сергей Смирнов**  
(Саратов)



**Вячеслав Мещеряков**  
(Астрахань)



**Дмитрий Армянский**  
(Иваново)



**Алексей Меркулов**  
(Волгоград)



**Александр Мазин**  
(Волгоград)



**Дмитрий Данилин**  
(Волгоград)



**Максим Серганов**  
(Нижний Новгород)

# ПО ЗАВЕТАМ БЕНДЖАМИНА ФРАНКЛИНА

Думаю, многие согласятся, что роль судьбы в жизни человека велика. Однако полагаться только на ее решения свыше не стоит. Ярчайший пример самовоспитания и стремления к самосовершенствованию в свое время продемонстрировал Бенджамин Франклин, величайший в американской истории политик. И вот, спустя многие годы, его уроки находят своих последователей. И, надо сказать, успешных. Наш сегодняшний герой — тому подтверждение. Дилшоджон Акбаров, менеджер по продажам автомобилей Hyundai, в Астрахани (ООО «Акцент-Авто»).

## ПРЕСС-ПОРТРЕТ:

### Дилшоджон АКБАРОВ

один из лучших менеджеров по продажам, победитель премии «Нацелены на прогресс»



*Любишь жизнь? Тогда не теряй времени; ибо время — ткань, из которой состоит жизнь.*  
Бенджамин Франклини

## Рациональная философия

— Дилшоджон, добрый день! Предлагаю начать знакомство с немного нестандартного вопроса — уж, больно интересное у вас имя. Расскажите, что оно значит?

— В переводе с узбекского мое имя означает «красивая и счастливая душа», а фамилия Акбаров образована от имени Акбар, которое переводится с арабского как «величайший».

— Очень необычно! А друзья, коллеги как называют?

— На самом деле не всем удастся сразу выговорить мое имя (смеется). Поэтому — Дмитрий. Согласитесь, это облегчает диалог.

— Согласна! Ну что ж, Дмитрий, тогда продолжим. Расскажите о себе: где родились, учились? Какие предметы любили в школе?

— Я родился в Ташкенте 21 октября 1981 года. Когда мне исполнилось полтора года, мы с семьей переехали в Астрахань. Там и остались. Учиться я пошел в среднюю школу № 36. А из всех предметов особо любимы мною были история, биология и, конечно, физкультура.

— А после школы...

— А после школы я поступил в Колледж профессиональных технологий на специальность «Юриспруденция». Тогда мне казалось, что это рационально: престижная профессия и познания в области истории у меня были неплохие.

— Тем не менее, сегодня вы работаете в автомобильной сфере. Попробую предположить, что это неслучайно. Автомобилями, наверняка, ведь тоже увлекались?

— Конечно. Но это уже было в сознательном, если можно так сказать, возрасте, лет с 13-ти. У меня тогда в распоряжении был папин гараж. Туда мы с друзьями стаскивали разные железки и, не без помощи отца, собирали из этого хлама свою первую технику. Там «родились» мой первый мопед и первый автомобиль — «восьмерка»!

— А помните свои ощущения, когда впервые сели за руль автомобиля?

— Это было и страшно, и интересно: 13 лет, машина отца! А вот ощущения от первой собственной машины я не забуду никогда. В тот день у меня родилась дочка! Так что представляете, насколько зашкаливали мои эмоции: и рождение первого ребенка, и покупка первого своего автомобиля!

— Дмитрий, эмоции сохранились, а автомобиль все тот же, или уже сменили?

— Сменил. И машин было немало. Просто я придерживаюсь мнения, что автомобиль — это всего лишь средство передвижения, а не критерий оценки положения в обществе. Поэтому и сегодня у меня удобный Hyundai Solaris.

## Психология успеха

— Перейдем к разговору о работе. Расскажите, как начался ваш путь в продажах?

— Начался с гипермаркета электроники «Техносила». Я отработал там 6,5 лет старшим продавцом. И в один из таких обычных моих рабочих дней в магазин зашел Александр Сафронов, тогда еще работающий на должности РОПа в ГК «АГАТ». Он хотел приобрести телевизор. И, видимо, так сошлись звезды, что именно я помог совершить ему эту покупку. Чутье руководителя что-то подсказало Александру, и он пригласил меня к себе в команду.

— Что ж, видимо, это судьба.

— Да. Устроиться на работу в сферу продаж автомобилей было моей давней мечтой, и я смог ее осуществить. И произошло это именно благодаря Александру Сафронову. Думаю, в этой компании я смогу реализовать свои способности.

— Дмитрий, было ли что-то трудным на первом этапе работы в нашей компании?

— Самым трудным, пожалуй, я бы назвал необходимость оперативного изучения тактико-технических характеристик, габаритов и опций автомобилей. Но я с этим справился. Кстати, забавных случаев было на порядок больше! ▶



ИДЕАЛЬНЫЙ МЕНЕДЖЕР ДОЛЖЕН БЫТЬ  
СТРЕССОУСТОЙЧИВЫМ, ОБЛАДАТЬ  
ОРАТОРСКИМИ НАВЫКАМИ, ЗНАТЬ  
ПСИХОЛОГИЮ, ЧТОБЫ ПО НАСТРОЕНИЮ  
И ВЫРАЖЕНИЮ ЛИЦА ПОНИМАТЬ КЛИЕНТА.



— Например...

— Только представьте: молодой человек пригнал Hyundai Solaris жены, чтобы поменять лампочку в противотуманной фаре. Пока автомобиль был в сервисе, мы с клиентом детально разобрали ряд внедорожников, прокатились на тест-драйв, оценили наиболее понравившийся автомобиль и даже подали запрос в банк. И вот — вуаля — через 2,5 часа этот самый молодой человек уехал от нас на новеньком Hyundai Grand Santa Fe в комплектации Hi-Tech объемом 3,3 л (подарок для супруги)! Замечу, человек просто приехал на сервис и совершенно не планировал менять автомобиль!

— Дмитрий, значение фамилии все объясняет!

— Наверное (смеется).

— И все же, не ошибусь, если предположу, что в успешных продажах не последнюю роль играет наличие тех или иных черт характера.

— Так и есть. Вот мне и в жизни, и в работе помогает целеустремленность. Ну и, конечно, необходимо знать технику продаж и сам продукт.

— В этом смысле с Hyundai легко работать?

— Да. Благодаря тренингам и обучающим курсам мне удалось выстроить свою технику продаж. Мне нравится продавать машины этой марки. Можно сказать, что данный бренд универсален. Он востребован людьми разного достатка, ведь модельный ряд Hyundai чрезвычайно широк, начиная от всеми любимого Solaris до премиального Equus.

— Значит, можно определить, каким должен быть идеальный менеджер по продажам?

— Можно. На мой взгляд, идеальный менеджер должен быть стрессоустойчивым, обладать ораторскими навыками, знать психологию, чтобы по настроению и выражению лица понимать клиента.

— А у вас с вашими клиентами хорошие отношения?

— Думаю, да. Знаете, мне очень многие звонят и поздравляют с Новым годом, с 23 февраля, консультируются, рекомендуют своим родственникам.

— Среди клиентов есть ваши знакомые, родственники?

— Безусловно, есть и они. Кстати, работа с ними еще более сложная и ответственная, ибо они не стесняются и могут себе позволить покапризничать.

— Но ведь и трудные клиенты, наверняка, встречаются.

— Встречаются. Вообще, легких продаж крайне мало. Всегда приходится заново определять ту или иную тактику поведения. Все люди разные, поэтому необходимо знакомиться с человеком, с его увлечениями, взглядами на жизнь, его родными и т.д. Все это позволяет понять, что и как предложить. Так что каждая успешная продажа — это маленькая победа.

### Эффективная мотивация

— Дмитрий, вы так увлечены работой, а свободного время остается?

— Немного, но оно есть. И до конца 2014 года все мое свободное время занимало строительство дома. Еще я увлекаюсь подводной охотой. Стаж пока небольшой, но трофеи уже есть.

— Замечательное хобби! А дом, наверное, тоже построили у воды?

— Нет, к сожалению, не у воды. Хотя не скрою, это моя заветная мечта. А вообще, дерево посадил, дом построил, и у меня есть замечательная семья: жена и две дочки.

— Предположу, они-то вас и вдохновляют.

— Верно. Мои родные, жена и две маленькие дочки — мощнейший стимул, мой ядерный заряд позитива и бодрости духа. Именно это мне помогает чуточку отличаться от коллег.

— И последний вопрос, Дмитрий. Стала ли для вас неожиданной победа в конкурсе «Нацелены на прогресс» и что помогает вам побеждать второй год подряд?

— Нет. Я уверенно шел к поставленной цели. А моим девизом являются слова Бенджамина Франклина: «Лень, как ржавчина, разъедает быстрее, чем труд изнашивает». Так что мне есть куда стремиться и ради кого стараться!

“ МОИМ ДЕВИЗОМ ЯВЛЯЮТСЯ СЛОВА БЕНДЖАМИНА ФРАНКЛИНА: «ЛЕНЬ, КАК РЖАВЧИНА, РАЗЪЕДАЕТ БЫСТРЕЕ, ЧЕМ ТРУД ИЗНАШИВАЕТ». ТАК ЧТО МНЕ ЕСТЬ КУДА СТРЕМИТЬСЯ И РАДИ КОГО СТАРАТЬСЯ!



### БЛИЦ-ОПРОС

— Продажи — это?

— Это театр одного актера, где продавец играет роли психолога, эксперта в любых вопросах и просто закадычного товарища.

— В чем секрет успешных продаж?

— Его нет. Есть четкий менеджмент своего рабочего времени, целеустремленность и умение быстро настраиваться на нужную волну нестабильного рынка.

— Работа в продажах позволяет...

— Быть всесторонне развитым человеком. Я могу без бахвальства утверждать, что приходится общаться и с депутатами, и с фермерами, и с руководителями силовых структур, и учителями средней школы. С каждым нужно разговаривать его языком, быть в курсе событий той ниши интересов, которой живет тот или иной человек.

— Результат будет, если...

— Ставить себе изначально невыполнимые задачи и изо всех своих сил стремиться к их исполнению.

— Кого вы считаете своим учителем?

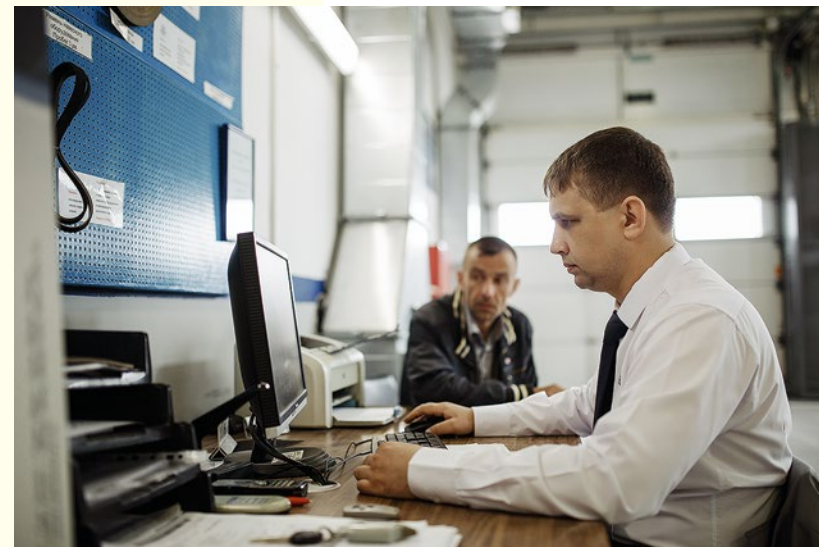
— Александра Сафронова. Он привел меня в эту компанию, он, вместо того чтобы ехать домой к семье, вкладывал в меня свои знания и навыки, он возился со мной до 10 вечера, объясняя мне, как работает та или иная система современного автомобиля. Спасибо ему огромное за это!

— Общайся с клиентом, важно...

— Не задирать нос и не оценивать людей. Нужно относиться к каждому клиенту, будь то каменщик или высокопоставленный чиновник, уважительно. Люди это чувствуют, и это чувство позволяет сделать им правильный выбор. **А**

# ЕВГЕНИЙ РЕКОМЕНДУЕТ!

В общении между ГК «АГАТ» и клиентами возникают особые моменты, в которые решается, завоеует компания доверие клиентов или нет. Важно понимать, что мы живем в мире отношений, и настоящий, устойчивый результат будет только в том случае, если мы правильно развиваем доверительные отношения с клиентами. Сервисный консультант Евгений Сальников (ДЦ Hyundai на шоссе Авиаторов, ООО «Акцент», Волгоград) собственным опытом доказывает, что построить искренние, доверительные отношения с клиентами может каждый. Знающие Евгения владельцы автомобилей Hyundai записываются на сервис только к нему и готовы ждать его из отпуска, и часто согласование будущих работ с их стороны звучит примерно так: «Женя, сделай на автомобиле все, что считаешь нужным».



## «Женя, сделай на автомобиле все, что считаешь нужным»

С детства, как и все мальчишки, Евгений любил возиться с железками. «В нашей семье не было автомобиля, но был мотоцикл, и для того, чтобы научиться на нем ездить, мне пришлось почти без помощи отца перебраться на мотоцикл. Поэтому когда пришло время делать выбор, то решил, что механика для меня ближе всего и поступил в Волгоградскую государственную сельскохозяйственную академию (ВГСХА)», — рассказывает Евгений. Уже во время учебы он знал, что будет работать в автосервисе. Тем более, что тогда начали появляться первые официальные дилеры в городе. В одном из таких дилерских центров Евгений начал свою трудовую деятельность в качестве кладовщика, а затем стал заведующим складом запасных частей. Однако на складе Евгению не хватало общения с клиентами,

тогда он и оказался на передовой — на приемке автомобилей.

В компанию «АГАТ» Евгений пришел в 2007 году, когда открывался дилерский центр Hyundai на шоссе Авиаторов. «Первый год работы был достаточно тяжелым, особенно 2–3 месяца, — вспоминает Евгений. — «Не было понимания, как правильно должны работать программы, как должны взаимодействовать отделы, не сразу все получалось с прайс-листами. Эти моменты дорабатывались на ходу, вносились изменения в работу программы, и каждую новую рабочую смену можно было сравнить с выходом на новое место работы». Но постепенно все стабилизировалось, коллектив стал более сплоченным, с программами становилось работать проще, создавалась клиентская база, номенклатура и база

авторабот. Через год Евгений принял решение работать с другим брендом, но через три года снова вернулся в компанию «АГАТ» на должность сервисного консультанта.

«В 2011 году я увидел совершенно другую компанию: с четко поставленными целями, с четкой мотивацией сотрудников; компанию, где действие каждого сотрудника понятно и логично; компанию, которая так же, как в 2008 году, не стоит на месте и постоянно развивается», — отмечает Евгений. Теперь нужно было не столько выстраивать процессы, сколько соответствовать стандартам работы — и не только компании, но и дистрибьютора. Тогда был период очень напряженной работы, когда в компании происходили большие перемены и задач становилось все больше. В связи с чем ему необходимо было построить свою

работу таким образом, чтобы все поставленные задачи были выполнены. Личная ответственность настолько велика, что невыполнение задач может свести на нет старания всей команды. Евгений замечает: «Сейчас, как и 5 лет назад, в компании очень большое внимание уделяется построению долгосрочных и доверительных отношений с клиентами. Задача у нас одна — укрепить доверие постоянных клиентов, а также привлечь новых, предоставляя только качественные услуги». Для него подход к клиентам с самого начала строится на основе честности, открытости и желании помочь людям в самых разных ситуациях.

В работе каждого консультанта есть своя особенность, своя индивидуальность, фишка, и очень часто эти особенности работы можно заметить только со стороны.



## БЛИЦ-ОПРОС

— **Идеальный сервисный консультант — какой он?**

— А есть ли он? Каждый клиент уникален, и бывают ситуации, когда опытный сервисный консультант не может найти общий язык с клиентом, а начинающий консультант это делает с легкостью.

— **Что главное в работе с клиентами?**

— Для меня всегда на первом месте стоит честность и принцип «Относись к любому клиенту так, как хочешь, чтобы относились к тебе».

— **Как проводите свободное время?**

— К сожалению, такого времени практически нет, но если выдается, то провожу его с семьей.

— **Есть ли у вас хобби?**

— Хобби нет, так как нет свободного времени, но если бы оно появилось, обязательно занялся бы спортом.

— **Есть ли у вас мечта?**

— Мечтаю построить большой дом.

— **Интересно ли вам попробовать себя в роли руководителя?**

— Конечно. Было бы очень интересно. И понимаю, что это непросто. Это не только ответственность за себя, за результат команды, но и ответственность за подчиненных.

— **Что вас вдохновляет?**

— Вдохновляет меня моя семья. У меня прекрасная супруга и сын (8 лет) с дочкой (4 годика). Сейчас дети подросли, и мы стараемся больше путешествовать, уделять внимание родным и близким.

«Мне стиль моей работы кажется вполне обычным», — скромничает Евгений, а самым большим достижением в работе он считает доверие своих клиентов, и точно знает, что его завоевать очень непросто, особенно если речь идет о «трудных» клиентах, хотя, наверное, правильнее их называть «особенными». С ними работать сложно, но интересно. «Как показывает опыт, если тебе удастся понять их и завоевать их доверие, то такие люди могут оказаться самыми лояльными к тебе и к сервису клиентами», — аргументирует Евгений и приводит пример: «Один из моих постоянных клиентов — очень педантичный человек, с трепетом относящийся к своему автомобилю. С ним пытались работать многие консультанты, от работы с некоторыми он отказывался сам. Каждый его заезд на сервис был для нас настоящим испытанием, потому что в любом действии сотрудников он видел подвох. Мне несколько раз приходилось принимать его автомобиль, и после третьей приемки мы с ним сдружились. Следующие два года

этот клиент ни разу ни оставил плохих отзывов о нашем дилерском центре. Здесь было важным понять человека, что он хочет, что его беспокоит, и показать, что наша команда всегда готова помочь ему и ответить на все его вопросы». Профессиональное мастерство Евгений проявляет не только в ежедневной работе, но и в конкурсах дистрибьютора. В 2014 году он получил бронзовую награду на Олимпиаде сервисных консультантов Hyundai. Еще одно достижение Евгения — это победа в конкурсе «Нацелены на прогресс!». Как говорит наш герой, побеждать ему помогают уверенность в себе и желание добиться результата.

Евгений не только занимает первые места, но и помогает молодым специалистам повышать профессиональный уровень. Можно сказать, что почти все сегодняшние сервисные консультанты ДЦ Hyundai на шоссе Авиаторов прошли его школу. Коллеги обращаются к нему за советом даже в его выходной день, и Евгений, как надежный товарищ, всегда помогает и подсказывает.



В повседневной работе происходит много забавных ситуаций. Одну из таких Евгений часто вспоминает с коллегами: «Однажды на автомобиле одного моего постоянного клиента необходимо было выполнить ТО. Так как человек из области, ему было удобно приехать в определенный день, именно этот день был моим выходным, поэтому я записал автомобиль к своему коллеге. При обсуждении заказ-наряда сервисный консультант говорит клиенту: «Александр Николаевич, я рекомендую выполнить на вашем автомобиле...» — и перечисляет рекомендованные работы. Клиент останавливает его и говорит: «Скажите, а Евгений рекомендует выполнять эти работы?» Услышав об этой ситуации от своего коллеги, я понял, что всё делаю правильно». «Правильно», по мнению Евгения, — быть отзывчивым и стараться помочь каждому обратившемуся на сервис. Результаты такого подхода подтверждают отзывы клиентов, которые они оставляют при обзвоне. «Именно эти положительные отзывы очень мотивируют!» — утверждает Евгений. **А**

# ПРОФЕССИОНАЛЬНЫ ВДВОЙНЕ



## Алексей ШОХОВ

41 год,  
подготовщик,  
по образованию слесарь



## Максим ШОХОВ

36 лет,  
маляр,  
по образованию  
каменщик-сварщик  
и менеджер  
по управлению  
персоналом

*Если работать, то только вместе. Кажется, под таким девизом живут известные братья, которые преуспели, занимаясь общим делом: писатели Якоб и Вильгельм Гримм, Аркадий и Борис Стругацкие, музыканты Владимир и Сергей Кривостовские, иллюзионисты Софроновы, родоначальники кино Луи Жан и Огюст Люмьер, футболисты Алексей и Василий Березуцкие... Компания «АГАТ» может продолжить этот список. Дело в том, что в Кузовном центре в Нижнем Новгороде (ООО «Графит») работают Алексей и Максим Шоховы, и их называют настоящими мастерами своего дела. Подтверждает это и премия «Нацелены на прогресс — 2015!»*

Братья Шоховы родились и выросли в Нижнем Новгороде. Алексей по образованию судовой плотник, а Максим — каменщик-сварщик. Автомобильная тема сопровождала их с самого детства, но серьезно связать свою профессиональную жизнь с автомобилями они решили уже после получения первого опыта работы по своим специальностям. Алексей два года работал на заводе «Красное Сормово», а затем перешел в автосервис: «Тогда были трудные

времена, на заводе зарплату задерживали, а нужно было зарабатывать». К тому времени Алексей уже женился и поэтому уход с завода стал вполне закономерным. В автосервисе он прошел путь от ученика до слесаря и маляра: «Сначала гайки крутил слесарем, а потом в «малярку» перешел». После закрытия мастерской Алексей устроился на работу в один из кузовных центров Нижнего Новгорода, а затем перешел в ГК «АГАТ» уже вместе с братом.



# « ЕСЛИ РАБОТАТЬ, ТО ТОЛЬКО ВМЕСТЕ!

Максим окончил профессиональное училище по специальности «каменщик-сварщик» и хотел пойти по стопам отца в сфере строительства. Но после армии не решался, и старший брат позвал его в кузовной центр. Так Максим стал учеником подготовщика, а через полгода встал в ряд наравне с другими специалистами и начал готовить детали под покраску. Еще через полгода решил поработать на стройке: «Это был хороший опыт. Я попробовал свои силы. Но как раз этот опыт и дал мне понимание, что строительство — это не мое», — рассказывает о своем решении Максим. Тогда он снова вернулся к работе подготовщика и устроился в автосервис, где освоил азы кузовного ремонта и преуспел в малярном деле. Здесь Максим проработал 5 лет до закрытия сервиса и вернулся в кузовной центр. Но на этом поиски себя Максим не закончил и получил диплом специалиста по управлению персоналом в филиале Сочинского государственного института туризма и курортного дела: «Мне хотелось расширить кругозор, попробовать что-то новое, что пригодится для дальнейшего роста и самосовершенствования».

В 2011 году Алексей и Максим приняли решение перейти на работу в компанию «АГАТ» и с тех пор продолжают работать вместе. Братья рассказали нам о своей семье, о том, как им работает в одном коллективе и о некоторых секретах мастерства. ▶



— **Каким было ваше детство? Как вас воспитывали родители?**

— **Алексей:** Мама у нас работала медсестрой в поликлинике, отец — сварщиком на стройке. Детство было обычным, наверное, как у всех в то время. За телевизором дома не сидели, больше времени проводили с мальчишками на улице.

— **А как складывались у вас отношения с автомобилями?**

— **Максим:** Помню случай, когда папа купил машину, мне было три года, и буквально на второй день я взял кирпич и нарисовал им рисунок на кузове. Досталось, конечно, мне тогда от отца... но тягу к автомобилям не отбило.)  
— **Алексей:** Мне в детстве было интереснее сесть за руль. Когда ездили в лес за грибами, отец сажал меня на колени и давал порулить — счастью не было предела.

— **Дрались ли вы в детстве?**

— **Алексей:** Да по-всякому было, и ссорились, и дрались, и мирились..  
— **Максим:** Алексей за меня всегда заступался, особенно если на улице старшие обижали.  
— **Алексей:** Нас так родители учили: вы братья, и всегда должны быть друг за друга.

— **Как вам работаете вместе?**

— **Алексей:** Нормально, легко работаете... понимаем друг друга с полуслова.

— **Бывает ли такое, что замечаете брак за братом?**

— **Максим:** Случается, и не только за братом..  
— **Алексей:** У Максима финишная работа — окраска, он проверяет тщательно детали. Если заметил где-то брак, мы сразу исправляем.  
— **Максим:** Уже знаю, на какие места надо обращать особое внимание, могу определить, у кого какие могут быть недочеты.

Если пропустим брак, то придется переделывать деталь, а это не только дополнительные затраты на краску, но и время наше и клиентов. Я считаю, что на каждый такой момент надо обращать внимание, потому что, если отмалчиваться, проблема решаться не будет, поэтому я всем говорю, где какой дефект допускают, чтобы в будущем обращали внимание.

— **Как вы думаете, за счет чего вам удается отрабатывать больше всех нормочасов, рабочий день ведь ограничен...**

— **Алексей:** кто-то медленно работает, кто-то быстро, я стараюсь побыстрее подготовить деталь и взять следующую в работу.  
— **Максим:** Я не стремлюсь быть первым, просто делаю свою работу и стараюсь сделать ее максимально качественно. Смотрю, как другие работают, подмечаю для себя что-то полезное, применяю.

— **У вас есть какие-то профессиональные секреты?**

— **Алексей:** Да какие секреты? Ноги в руки и вперед! Уже все отработано до автоматизма: берешь деталь и уже знаешь, что с ней делать.  
— **Максим:** Я определяю, какой объем работ мне нужно выполнить — покрасить те детали, над которыми работают подготовщики. И уже все это высчитываю для себя, выстраиваю последовательность, чтобы лучше и быстрее покрасить.

— **А как вы определяете последовательность покраски деталей? Начать, к примеру, не с первой, а с восьмой...**

— **Максим:** В первую очередь смотрю на цвет — сложный он или простой. Дальше — съемная ли деталь, ее оклеивать не нужно, просто на стойку повесить, обдуть, обезжирить и можно приступать к окраске. Лучше начать с легкого цвета и съемной детали, быстро покрасить, и у меня больше времени остается на работу со сложными частями. Тут обдул,



**Максим:**  
Я НЕ СТРЕМЛЮСЬ  
БЫТЬ ПЕРВЫМ,  
ПРОСТО ДЕЛАЮ  
СВОЮ РАБОТУ  
И СТАРАЮСЬ  
СДЕЛАТЬ ЕЕ  
МАКСИМАЛЬНО  
КАЧЕСТВЕННО



тут обезжирил, на следующей детали проверяешь дефекты — уже знаешь, на что обращать внимание: где-то герметик по краям остался, где-то ржавчину изнутри не убрали... Глаз уже наметан. Это все, конечно, приходит с опытом. Сейчас, как сказал Алексей, уже все отработано до автоматизма.

**— Как вы проводите свободное время? Есть ли у вас хобби?**

**— Алексей:** В выходные мы собираемся всей нашей большой семьей на даче, которую, кстати, строили тоже все вместе. Двухэтажный дом от фундамента до крыши и баню сами возводили. Отец у нас на все руки мастер — всему нас научил.

Вообще, у нас весело! Тихо никогда не бывает. Наверное, поэтому я люблю рыбалку. Езжу летом на Волгу, ловлю на фидер и спиннинг. Один из моих рекордов — это 4-килограммовая щука.

**— Максим:** Да, по выходным собираемся всей семьей у родителей на даче, а в городе свободное время я провожу со своей семьей: нужно и в музыкальную школу ребенка отвезти, и в кружки разные — хочется развивать детей с самого детства.

**— Максим, вам очень близка тема развития — вы и высшее образование получили..**

**— Максим:** Учеба дает не только знания, но и приводит к пониманию того, что нужно постоянно развиваться, читать научную литературу, ведь если не будешь развиваться, просто себя в тупик загонишь, а хочется реализовать свой потенциал. Пока воплощаю свои мечты в детях, что будет потом — посмотрим.

**— Вы, наверное, уже на глаз можете определить, была ли машина в кузовном ремонте... А свои автомобили вы ремонтируете сами? И часто ли к вам обращаются друзья за советом, оценкой, ремонтом?**

**— Максим:** Конечно, друзья часто просят посмотреть автомобиль перед покупкой. Крашеная машина или нет — могу определить на глаз. Здесь много разных показателей: единый ли цвет по всему кузову, стыки соседних элементов выдают замену деталей, то, как нанесен герметик, тоже может выдать, мятая деталь может бликовать под разным углом.

**— Алексей:** Свою машину сам ремонтирую.

«**Алексей:  
ВООБЩЕ,  
У НАС ВЕСЕЛО!  
ТИХО НИКОГДА  
НЕ БЫВАЕТ**»

И хотя ни Алексей, ни Максим не раскрыли нам секрет своего успеха, но мы обратили внимание, что большинство их ответов дополняют друг друга. «Просто качественно выполнять свою работу» — их общий принцип. Может быть, в этом и есть их секрет — в абсолютной взаимодополняемости? Алексей и Максим Шоховы не только мастера на все руки, но и люди, имеющие изрядное терпение, опыт и отменные навыки. Ведь в кузовном ремонте самая важная составляющая — это не инструменты и оборудование, а специалисты, профессионально выполняющие свою работу, готовые вкладывать свои силы в то, чтобы автомобиль жил дальше и радовал своего владельца. ♣

# ЖИЗНЬ НА КОЛЕСАХ

*Андрей Боклан за рулем уже больше четверти века. Трудовой стаж начинал, как и многие его коллеги, на отечественных автомобилях. Последние шесть лет работает в ООО «ТК «Агат-Логистик» и уже дважды становился победителем в номинации «Мастер своего дела» в рамках премии «Нацелены на прогресс!».*

Выросший на Алтае, Андрей Боклан с раннего детства мечтал стать вертолетчиком. Много детских воспоминаний связывает его со Славгородом, где он родился и провел детство. Особенно завораживали его вертолеты в небе, но уже в школьном возрасте Андрею больше нравились грузовики. Дядя его друга работал дальнбойщиком на КАМАЗе и иногда разрешал ребятам посидеть в кабине. Разве тут усидишь? Надо и руль покрутить, и передачи переключать, на кнопки разные понажимать — почувствовать себя настоящим водителем. Тогда и родилась страсть к большим автомобилям...

Когда Андрею было 14 лет, его семья переехала в Нижегородскую область, Большемурашкинский район. Здесь он окончил училище и стал водителем-механиком, причем ему подвластны любые транспортные средства, от комбайна и трактора до легковушки. «Только вертолетом управлять не могу», — смеется Андрей. С тех пор его жизнь неразрывно связана с машинами.





В компанию «АГАТ» (ООО ТК «Агат-Логистик») Андрей Боклан пришел в 2010 году и сразу ощутил то, что называется командной работой: «Один из первых рейсов у меня был на Hyundai. Зима, мороз... — и в дороге перетерло топливную трубку. Пришлось, конечно, помучиться. Но скоро подъехали наши агатовские ребята и помогли, все сделали. Где бы мы ни были — поддержка есть всегда». Если что-то случилось в дороге с отечественными автомобилями, Андрей справлялся сам — наготове всегда ремкомплект, необходимые инструменты, но сейчас, когда современные автомобили оснащены автоматикой, лучше дождаться специалиста: «Предохранитель, лампочку поменять, колесо — с этим сам справляюсь, а если электроника выдает ошибку, как сейчас на любой легковой машине, то тут только можно развести руками. Сейчас, на иномарках, а мы ездим на Scania, поломок практически не бывает».

Весь автопарк нашей компании оборудован навигационными приборами. Транспортный отдел и отдел логистики видят в режиме on-line, где какой автомобиль находится в данный момент, текущую скорость движения, направление движения, сколько времени автомобиль находится в движении, другие показатели. В случае поломки водитель звонит, и служба логистики направляет к нему ближайшие транспортные средства. Если поломка незначительная, общими усилиями ее устраняют на месте, если же такой возможности нет — решается вопрос об эвакуации автомобиля либо в Нижний Новгород, либо в ближайший сервис.

Работу водителей автобусов можно назвать опасной — на дороге может произойти не только поломка. Но самое главное, считает Андрей, — ехать спокойно, без спешки. «Времени на доставку автомобилей дается достаточно, нет смысла гнать», при этом иногда приходится бороться со сном и усталостью днем: «Единственное, что нельзя победить, — это сон. Если чувствую, что засыпаю, то лучше остановлюсь и просто отдохну».

В общении коллег по цеху есть свои традиции: встретив водителя-дальнобойщика, они обязательно приветствуют друг друга, а уж при поломке обязательно остановятся и помогут. Кроме этого, водители постоянно на связи по радию: «Навигатор не всегда может проложить верный путь, а водители, кто рядом, могут подсказать или даже проводить до места. У нас, если мы находимся в радиусе 50 км, то это практически рядом». Наш герой охотно помогает в дороге и водителям легковушек: «Если еду по узкой дороге, за мной может образоваться пробка

из легковых автомобилей. Обзор им закрыт, поэтому даю знаки, когда можно обогнать. Если впереди нет машин, включаю правый поворотник, а если машины есть, включаю левый».

Андрей, как и все водители «Агат-Логистик», ездит в рейсы один, независимо от расстояния и длительности поездки. Загрузка, разгрузка машин на автобус — привычное дело. Лавировать по узким улочкам, к примеру, в старой части Санкт-Петербурга, поменять предохранитель, лампочку — для него это уже вполне обыденные ситуации. Спустя годы он понял, что романтики в работе водителя нет: «Какая романтика? Это работа. Огромная ответственность и самая что ни на есть проза жизни». При этом глаза Андрея необыкновенно загораются, когда он рассказывает о небывалой красоте озера Байкал, Карелии, Сибири и юга, хотя увидеть их получается только из окна кабины: «Бывает, конечно, если в порту загрузку назначают позднее, тогда время есть — на море, например, сходить, но такое случается редко».

Наш герой исколесил всю Россию, раньше ездил на Украину и в Белоруссию, но своя отчизна, как он говорит, все-таки дороже. И лучше всего — это возвращаться домой, где Андрея ждет большая семья: жена и четверо детей — двое сыновей и две дочки. Старшие дети уже взрослые и приезжают к родителям на выходные. Недавно Андрей стал дедушкой, хотя, глядя на него, трудно в это поверить. В Большом Мурашкине он строит дом, поэтому даже в дни между рейсами отдыхать не получается: «Какой отдых? У меня стройка идет, а надо еще и в огороде помочь, по дому».

Супруга Андрея с пониманием относится к такой работе — все-таки надо обеспечивать большую семью. Сама она — частный предприниматель и человек творческий, хозяйка парикмахерской, кроме этого, успевает заниматься детьми и домашним хозяйством. Много работать — это у них семейное, да и Андрей говорит, что самое трудное для него — это сидеть без дела и ждать погрузки, разрядки от логистов.

Вот и сейчас Андрей уже торопится за руль — нужно выезжать. «И как он все успевает?» — шутят его коллеги. Годы в дороге, непредвиденные ситуации и необходимость быстрого принятия решений закалили Андрея. В разговоре с ним замечаешь особенную спокойную уверенность, простоту, открытость и скромность, которые, видимо, и помогают ему становиться лучшим.



# 10 ВОПРОСОВ О КАДРОВОМ РЕЗЕРВЕ

*В Корпоративный университет часто поступают вопросы о кадровом резерве. Это значит, что вам действительно интересно учиться, развиваться и расти. Уникальность кадрового резерва нашей компании в том, что он не имеет срока давности. Зачисление в Кадровый резерв — это возможность получить от компании дополнительное обучение и развивающие задачи. Сотрудник, однажды попавший в список кадрового резерва, находится в очереди на должность. Однако это очень «живая» очередь, в которой, чтобы продвинуться вперед, имеют значение не локти и не естественный ход времени, а достижения и результаты, которые показывает сотрудник.*

*Сегодня руководитель Корпоративного университета Инга Веселова отвечает на самые популярные вопросы о Кадровом резерве.*

## **1. Как попасть в кадровый резерв компании?**

Кадровый резерв «АГАТ» формируется на основании следующих показателей сотрудников: во-первых, это результативность в текущей работе и, во-вторых, наличие личных качеств, которые нужны, чтобы стать руководителем. Результативность в текущей работе, прежде всего, фиксирует конкурс «Нацелены на прогресс». Сотрудники, занимающие верхние строчки рейтинга, нашли способ добиваться лучших результатов в нынешней должности, а значит, став руководителям, они смогут привести к высоким результатам и свою команду.

Есть еще третий показатель — это желание. В ГК «АГАТ» работает много высокорезультативных сотрудников, довольных своей должностью, своим кругом ответственности и не стремящихся к покорению карьерных вершин. И это прекрасно, так как лучше быть сильным менеджером по продажам, чем слабым руководителем. Поэтому для выявления желающих мы рассылаем анкету. После завершения анкетирования проводится интервью по компетенциям на основании Корпоративной модели компетенций «АГАТ». Сотрудники, получившие наибольшее количество баллов по итогам интервью, приглашаются на встречу с ТОП-командой. И здесь уже только настоящее стремление и готовность быть лидером могут помочь быть зачисленным в проект.

## **2. Какими личными качествами должен обладать резервист?**

Универсального набора качеств нет. Главное, чтобы будущий руководитель был способен привести команду к нужному результату. Для этого он должен мыслить стратегически, понимать, какой результат нужен компании сейчас и в будущем; уметь собрать и сплотить команду на достижение этого результата. И, наконец, быть готовым каждый день доказывать самому себе и окружающим, что он лидер, который умеет управлять не только другими, но и собой.

## **3. Что дает кадровый резерв?**

Создавая кадровый резерв, мы подготовили «площадку» для того, чтобы сотрудник, который сказал: «Я хочу быть руководителем», мог себя проявить. «АГАТ» дает вводную обучающую часть, но после прохождения ряда курсов и тренингов стать готовым руководителем невозможно. Знания, получаемые участниками — это своего рода «трамплин» для того, чтобы попробовать изменить себя. Изменение в контексте кадрового резерва предполагает взятие на себя дополнительной ответственности, инициативы в реализации какого-либо проекта в отделе или дилерском центре, что в итоге приведет к повышению эффективности процессов в компании.

Наиболее активные, конструктивные и результативные участники при освобождении вакансий в группе компаний «АГАТ» получают руководящие должности. Заметим, это только начало пути.

структуры и экономики бизнеса. Мы же не просто развиваем таланты, мы развиваем ответственных людей, готовых повести «АГАТ» вперед и дальше, чем конкуренты. Конечно, есть результаты обучения, рейтинги успеваемости — все, что, помогает оценить уровень обучаемости и восприимчивости к новой информации. Но это процесс. На финишной прямой должны оказаться теоретически подкованные лидеры-практики.

### 8. Могут ли отчислить из Кадрового резерва?

Да, могут. За неуспеваемость, как бы по-школьному это ни звучало. Александр Фридман (консультант и бизнес-тренер) утверждает: «Теория без практики мертва, но практика без теории туповата». Мы же говорим о подготовке руководителей «АГАТ», а они должны быть именно практиками, с хорошей теоретической базой: они должны знать основы менеджмента, экономики, управления командой. Неуспеваемость чаще всего происходит из-за перегруженности рабочего процесса. В свою очередь перегруженность рабочего процесса говорит либо о его неправильной организации, либо о недостаточной мотивации сотрудника к развитию. Обучение и развитие требуют времени, также как планирование, анализ результатов и корректировка действий. Если человек не способен вырвать себя из повседневной рутины, это означает, что он не хочет ничего менять или у него нет способности к самоорганизации. Согласитесь, и то и другое для потенциального руководителя неприемлемо.

### 9. Отражается ли на зарплате учеба в Кадровом резерве?

В большую сторону точно нет. Может отразиться в меньшую, так как сотрудник часть времени тратит не на достижение своих KPI, а на развивающие его задачи.

### 10. Все ли участники кадрового резерва станут руководителями?

Стать руководителями имеют возможность все участники, если выполняют программу подготовки. Однако не все, к сожалению, выполняют программу подготовки в полном объеме. Брать на себя дополнительную работу, когда ее и так много, думать над улучшением процессов, когда находишься в постоянном цейтноте, трудно. Но при этом попробовать себя в роли постановщика задачи, организатора, мотиватора, контролера вполне выполнимо. Уже есть яркие примеры выполненных рабочих задач, которые принесли положительный результат дилерскому центру и дали возможность участникам получить новый для себя опыт. **А**

### 4. Как работает Кадровый резерв?

Программа состоит из трех уровней. Первый этап — это конкурс «Нацелены на прогресс». Второй — АУРА (Академия Успешного Руководителя «АГАТ») и третий — Золотой кадровый резерв. Непосредственно обучение начинается на втором этапе, и оно включает в себя работу в тренингах, где акцентируются мотивация и цели участников проекта, определяются понятия: что значит быть руководителем, что нужно для этого сделать и зачем. Таким образом, первые программы направлены на осознание участниками своих целей, роли руководителя в команде и выстраивании своих шагов на пути к достижению цели стать руководителем.

Вторая часть обучения посвящена основам менеджмента, управлению людьми, техникам планирования, контроля, мотивации, принятия решений и т.д.

Третья часть — это выполнение рабочих задач. Ими могут быть управленческие задачи, делегированные руководителем, проекты, инициированные участниками, согласованные и реализованные в своем дилерском центре. Это уже практическая часть, где отрабатываются навыки лидера, ведущего команду к выдающемуся результату, и качества менеджера, способного просчитать и повысить рентабельность работы команды.

### 5. Как попасть в Кадровый резерв, если сотрудники не участвуют в конкурсе «Нацелены на прогресс»?

Действительно, конкурс «Нацелены на прогресс» охватывает пока не все категории должностей. Поэтому вторым критерием для оценки результативности является оценка непосредственного руководителя, который может инициировать включение сотрудника на этом этапе в процедуру отбора.

### 6. Планируется ли расширение списка должностей — кандидатов в Кадровый резерв?

Да, расширение планируется. В 2016 году в список войдут инженеры по гарантии, мастера ремзоны и менеджеры по запасным частям.

### 7. Как оцениваются выпускники Кадрового резерва?

Пожалуй, главное, что оценивается — это готовность отвечать за каждое свое слово и действие, находиться в постоянном осознании происходящего и взгляд на ситуацию с позиции руководителя. Руководитель уже мыслит командными категориями. Вместо «что мне будет», он думает «что будет команде, бизнесу». Причем важна не безоглядная готовность ко всему, а именно понимание

МЫ  
МОЖЕМ  
ДОСТИЧЬ  
ВСЕГО,  
ЕСЛИ...

**БУДЕМ  
ИСКРЕННИМИ!**







**Клаус Кобьел,**  
автор книги «Искренний сервис»

*КНИГА «ИСКРЕННИЙ СЕРВИС» ПРЕДСТАВЛЯЕТ СОБОЙ ТЕКСТ ДВУХДНЕВНОГО СЕМИНАРА КЛАУСА КОБЬЕЛА, В КОТОРОМ ОН ДЕЛИТСЯ ОПЫТОМ ВЕДЕНИЯ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА. КНИГА ИНТЕРЕСНА ДЕЙСТВУЮЩИМ И ПОТЕНЦИАЛЬНЫМ РУКОВОДИТЕЛЯМ, ТАК КАК В ПЕРВОЙ И ТРЕТЬЕЙ ЧАСТЯХ РАССМАТРИВАЮТСЯ ТАКИЕ ПОНЯТИЯ, КАК ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ РУКОВОДИТЕЛЯ С СОТРУДНИКАМИ, МОТИВАЦИЯ, ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ (СТАНДАРТЫ) И ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ ОБЩЕСТВА. ВО ВТОРОЙ ЧАСТИ РАСКРЫВАЕТСЯ ПОНЯТИЕ «ИСКРЕННЕГО СЕРВИСА» НА КОНКРЕТНЫХ, ДОВОЛЬНО ПРОСТЫХ, НО ДЕЙСТВЕННЫХ ПРИМЕРАХ. ИМЕННО ЕЕ МЫ И РАССМОТРИМ.*

Что бы мы ни выбирали, говорит автор, на принятие решения влияют три критерия: цена, результативность приобретения и эмоции от качества обслуживания. Клаус Кобьел выделяет два источника эмоциональных переживаний — сильные внешние раздражители и «незаметные прикосновения». Единственный шанс привязать к себе клиентов — использовать мягкие факторы обслуживания. Приведем несколько примеров такого «искреннего сервиса» от автора книги.

«17 лет назад, когда наша дочь еще жила с нами, ее комната находилась под самой крышей, и летом там было очень жарко. В какой-то момент моя жена заказала в одной фирме установку кондиционера, приехали рабочие и все сделали. А утром следующего дня к нам в дверь позвонили. За дверью стоял глава той фирмы с букетом цветов. Он сказал моей жене: «Я знаю своих людей, они должны были сверлить и, наверное, намусорили. В качестве компенсации я хотел бы преподнести вам букет цветов». Повернулся и ушел. Годом позже нам потребовалось оборудовать системой кондиционирования большой конференц-зал в отеле. Я не узнавал свою жену. Надо сказать, что она отвечает за управление издержками и ревностно относится к интересам фирмы. А тут я почти начал ревновать. Что же произошло? Она позвонила тому самому главе фирмы и спросила: «Когда вы можете приступить к работе?» Ей в голову не пришло рассмотреть альтернативные предложения. Букет цветов — в сущности,

мелочь — сделал всю услугу настолько эмоционально значимой, что у моей жены сразу же установились с этой фирмой особенные отношения».

«Один салон оптики предоставил нам по паре очков пяти самых распространенных видов. Я сам часто хожу за покупками, в том числе и в дорогие магазины, но никто не предлагал мне воспользоваться временно выдаваемыми очками, когда подписывал чеки».

«Если кто-то зимой припаркует свою машину у нас на стоянке, садясь в нее снова, увидит, что стекла — лобовое и заднее — почищены. Фары, разумеется, тоже. Однако такую услугу необходимо организовать: кто-то из сотрудников должен прийти на час раньше, причем в верхней одежде без молний и металлических кнопок, чтобы, наклоняясь, случайно не поцарапать машины».

«После банкротства в Германии есть только хорошие предприятия, так как других на рынке не осталось. А разница в показателях между хорошим и очень хорошим предприятием — всего 2%. Базовые качества есть у всех, ожидаемые — у большинства, настала очередь неожиданных».



Автор обращает внимание, что есть три этапа взаимодействия с клиентами:

- базовый (знакомство), где важно показать в числе прочего запоминающиеся мелочи;
- индивидуальный подход (развитие отношений), который демонстрирует искусство обслуживания;
- максимально тесная дружба, где в ход идет эмоциональное переживание и обучение. То есть важно не только дать эмоциональную привязку клиенту, но и дать ему что-то полезное.

*КЛАУС КОБЬЕЛ СЧИТАЕТ, ЧТО ОБЩЕНИЕ НЕ ДОЛЖНО БЫТЬ ПОВЕРХНОСТНЫМ. НУЖНО, ЧТОБЫ КЛИЕНТ ЧУВСТВОВАЛ НАШЕ РАСПОЛОЖЕНИЕ К НЕМУ, НЕ НАПУСКНОЕ, А ИСХОДЯЩЕЕ ИЗ СЕРДЦА, ИЗ ГЛУБИНЫ ДУШИ. КЛИЕНТЫ ВЕДЬ ВИДЯТ НАС НАСКВОЗЬ — И МАЛЕЙШЕЕ ПРИТВОРСТВО БУДЕТ БЫСТРО ЗАМЕЧЕНО.*

# Рәхим итегез Казанга! ИЛИ ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ В КАЗАНЬ

*У каждого есть любимый город, в котором хочется жить, куда хочется возвращаться снова и снова. И не всегда это город, где ты родился. Эта статья «пролежала на полке» почти два года, но многие наши коллеги, благодаря этому материалу совершили увлекательное путешествие в столицу Татарстана. Поэтому мы решили опубликовать эту статью, несмотря на то, что ее автор — Наталья Громова — сейчас работает в другой организации.*

Казань... Это была любовь с первого взгляда, точнее, с первого шага. Все закрутилось в быстром ритме: знакомство с городом и достопримечательностями, новые люди, незнакомые традиции и обычаи...





UNIVERSIADE  
KAZAN  
2013  
RUSSIA



31 мая 2008 года Казань была удостоена чести провести Универсиаду-2013, и сразу после этого в городе началась стройка. Решение исполкома Международной федерации студенческого спорта объявили в Брюсселе. Соперниками российского города были испанский Виго и южнокорейский Гванчжоу. В истории России это вторая Универсиада. В первый раз страна приняла Всемирные студенческие игры в Москве в 1973 году.

### Город контрастов

Столица Республики Татарстан — город контрастов: здесь мирно живут мусульмане и христиане, прекрасно понимают друг друга татары и русские, а тысячелетняя история тесно переплетается с ультрасовременными мотивами. Благодаря Универсиаде Казань теперь может считаться и спортивной ареной.

В Казань я ездила часто и даже успела пожить и поработать. Там всегда есть что-то новое и интересное. За свой 10-летний роман с Казанью я узнала и полюбила этот город, как никакой другой. А когда любишь, хочется поделиться своими чувствами, вот и я подготовила для вас путеводитель, чтобы было проще путешествовать. :)

### Эх, дороги

Если вы решили отправиться в Казань на машине, то дороги здесь вас порадуют. Проведение Универсиады наложило свой отпечаток — практически во всем городе новый асфальт, современные магистрали и высокотехнологичные развязки. Тем, кто бывал здесь до Универсиады, многие места в городе могут показаться незнакомыми. К примеру, вместо холма появилась трехполосная дорога, многие старые дома обрели новый облик, а некоторые и вовсе отстроили заново.

Но не спешите радоваться и проверять свой авто на скорость. По всей Республике Татарстан, как и в самой Казани, установлены фото

и видеокамеры, которые фиксируют нарушения ПДД. Поэтому рекомендую ездить по правилам, иначе «писем счастья» не избежать — проверено!

Камеры установлены и на крупных перекрестках, они фиксируют проезд на красный свет. Поэтому, если на светофоре загорается запрещающий сигнал, вы должны остановиться до начала стоп-линии.

Еще одна особенность дорожного движения — выделенные полосы для общественного транспорта, отмеченные буквой «А». Камеры установлены и для фиксации движения по ним, так что ездить лучше только по своим полосам.

Самое новое из дорожных решений — это отмена большинства поворотов налево. Такая мера позволяет частично бороться с пробками. А появление эстакад в виде дуги позволяет решать проблему разворотов.

Бензин в Республике Татарстан дешевле, чем, например, в Нижнем Новгороде в среднем на 50 копеек — 1 рубль, и это не случайно — своя нефть и нефтеперерабатывающие заводы.

### Про транспорт

Если вы приедете в Казань на поезде и решите передвигаться на общественном транспорте, то ждите на остановке красный автобус. Дело в том, что все общественные автобусы имеют красный цвет — видно издали. А для тех, кто предпочитает все же передвигаться на машине — такси вам в помощь. Стоимость адекватная, а большинство таксопарков пользуется счетчиками, поэтому во время движения вы уже видите, сколько вам нужно будет заплатить, все честно. :)

Казанский метрополитен заслуживает особого внимания. Метро было открыто в 2005 году во время празднования Тысячелетия Казани, сейчас работает 10 станций, три из которых построены в 2013 году. Станция «Кремлевская» полностью соответствует своему названию: по бокам расположены белокаменные стены, а в центре выстроились в ряд башенки. Дополняет картину расположенный на своде огнедышащий Зилант. ▶



**СПРАВКА:**  
Стоимость проезда с приобретением жетона — 25 рублей, по смарт-карте от 15 рублей, по электронному кошельку — 23 рубля.

Станция «Площадь Тукая» больше напоминает татарскую книгу с иллюстрациями: на стенах мозаичные панно, изображающие темы и героев Габдуллы Тукая. Несколько станций выполнены в стиле хай-тек, каждая из них — законченное архитектурное решение, соответствующее современным стандартам.



*Зилант — в татарских легендах и сказках мифологическое существо, имеющее облик дракона или змея. По древней казанской легенде, Зилант обитал на горе у реки Казанки близ впадения ее в Волгу. Сейчас, по легенде, змей находится в озере Кабан и охраняет ханские сокровища царицы Сююмбике.*



**СОВЕТ  
БЫВАЛОГО:**

Гостиница «Фатима» у подножья кремля — самый дешевый вариант: 900 руб./сутки с человека (санузел на этаже), или 1700 руб./сутки с человека (санузел в номере).

Гостиниц много, средняя цена — 3000 руб./сутки.

**Где остановиться**

Казань не так давно отметила свое тысячелетие, а летом 2013 года была хозяйкой Всемирной универсиады. В связи с этими событиями были построены и открыты сотни гостиниц, мини-отелей, хостелов и т.д. Поэтому недостатка в местах, где можно остановиться, не будет. Основные критерии при выборе гостиницы — это финансовая возможность, удаленность от центра и уровень гостиниц. Я уверена, что каждый из вас найдет то самое местечко, которые будет полностью удовлетворять всем требованиям.

**Что посмотреть**

Вот вы добрались до Казани, определились с местом проживания, и возникает резонный вопрос: а что делать дальше, что посмотреть, куда сходить...

Казань — город с большой инфраструктурой, красивой архитектурой, и это действительно столица — столица Республики Татарстан. Вам точно не придется скучать.

Как любой древний город, Казань начинается с кремля. И осмотр достопримечательностей лучше начинать именно оттуда — из сердца столицы. Казанский кремль — историческая крепость, уникальный комплекс памятников, сохранившихся и действующих до наших дней. В 2000 году он был включен в Список всемирного культурного и природного наследия ЮНЕСКО. В кремле находится сразу несколько знаковых объектов, которые обязательно надо посмотреть, и желательно побывать в них.

**Мечеть Кул Шариф**

Несомненно, это самая известная мечеть в России. Мечеть — символ не только Казани, но и всего Татарстана. В 1552 году, после длительной 41-дневной обороны, русское войско под предводительством Ивана Грозного ворвалось в Казань, а мечеть была разрушена и сожжена. Мечеть была названа в честь имама сеида Кул Шарифа, который был главным руководителем во время обороны. Его ученики оказывали упорное сопротивление, но после штурма все героически погибли. В 1995 году президент Республики Татарстан подписал указ о воссоздании мечети. Татарский народ веками мечтал об этом. Теперь это центр для всех татар мира, являющийся национальным образом, величественное здание со своей неповторимой архитектурой и оформлением. В мечети расположен Музей ислама.





### Башня Сююмбике

Еще одним символом Казани считается Башня Сююмбике. Она расположена на территории Кремля, вдали от крепостных стен, и благодаря своему расположению раньше являлась дозорной (сторожевой) башней. Башню Сююмбике жители Казани называют своей пизанской башней, так как она имеет заметный наклон и относится к падающим башням. Существует несколько легенд, связанных с ее названием. По одной из них, башня построена Иваном Грозным во время взятия Казани за семь дней (символизирующих семь ярусов) по условию царицы Сююмбике. Во время осмотра башни царица сбросилась с самого верхнего яруса. Но существует и еще одна концовка этой легенды, по которой Сююмбике, осмотрев башню, вышла замуж за Ивана Грозного и уехала с ним в Москву. Но напомним, что это всего лишь легенда.

По преданию, если встать под арку башни и загадать желание, то оно обязательно исполнится. Сейчас вход в арку закрыт очень красивыми коваными воротами. Но для заветного желания ворота ведь не преграда, и можно просто встать рядом с ними!?:)

В казанском кремле, в сердце столицы двух религий, расположен кафедральный Благовещенский собор — древнейший памятник православной истории. Построен он по указанию Ивана Грозного в 1552 году и долгое время являлся центром духовной и культурной жизни Поволжья. Здесь побывали многие знаменитые особы: Петр Великий, Николай I, Екатерина II, А. С. Пушкин, А. Н. Радищев, С. В. Рахманинов, Ф. И. Шалапин.

### Дворец земледельцев

Вблизи северной стены кремля величественно возвышается Дворец земледельцев. В нем сейчас расположены Министерство сельского хозяйства и продовольствия Республики Татарстан и другие подведомственные организации. Сегодня это одно из наиболее ярких, известных и шумевших достопримечательностей города. Это роскошный дворец, сочетающий различные архитектурные стили, поражающий своим величием. Центральным элементом дворца является портал с размещенным в нем ветвистым деревом, символизирующим плодородие и процветание, а зеленая подсветка в ночное время — листву. Перед Дворцом земледельцев — дворцовая площадь, откуда открывается потрясающий вид на закаты.

Там же, с набережной, вы можете увидеть новый центр семьи «Казан» (ЗАГС), выполненный в виде чаши, казана. Его главной изюминкой является смотровая площадка на высоте 32 метров, с которой открывается шикарный вид на историческую часть города, кремль и реку Казанку. Стоимость входного билета — 50 рублей.

С другой стороны Кремля — удивительный вид: здесь создается ощущение, будто мы переносимся на пару столетий назад: каменная мостовая, старинное здание, только вот машины мимо проезжают современные. Это красивое здание — Национальный музей Республики Татарстан, а раньше здесь располагался казанский Гостиный двор. Посетив музей, вы больше узнаете об истории Казани и не только.

Прогулявшись от кремля до центральной улицы Баумана, вы сможете побывать в соборе Петра и Павла. Собор был построен в подарок Петру I и считается самой красивой церковью города.

Спустившись вниз от Петропавловского собора, вы попадаете на улицу Баумана. Здесь вы встретите много интересного... ►





### Потереть коту живот

Памятник Казанскому коту. Собирательный образ казанского кота, получившего имя Алабрыс, появился в XVII–XIX веках благодаря одному случаю. Во время визита в Казань императрица Елизавета Петровна заметила, что в городе нет мышей. И по ее приказу 30 казанских котов были доставлены на службу в царские покои Зимнего дворца, где расплодились мыши. Коты сделали свое дело, и до сих пор их потомки находятся на службе и проживают в помещениях Государственного Эрмитажа. А казанский кот стал объектом для памятников. Не забудьте потереть живот Казанскому коту и загадать желание :)



### Карета Екатерины II

Конечно, на улице Баумана находится точная копия, в которой даже можно сфотографироваться. Подлинная карета Екатерины хранится в Национальном музее Республики Татарстан. Такая реликвия чудом уцелела со времен проезда в Казань в 1767 году Екатерины II, проводившей осмотр восточных областей своей империи.

Напротив кареты вы увидите Русский большой драматический театр им. Качалова, к слову, здание театра является одним из старейших зданий улицы.

С любой точки улицы видна величественная колокольня Богоявленского собора. А еще на главной улице вы встретите интересные фонтаны с лягушками, голубями, со сказочной героиней, отметку нулевого меридиана, памятник Шалапину, часы, выполненные в арабском стиле, — это место встреч казанцев. По всей улице расположились сувенирные лавки и, конечно же, кафе и рестораны. Но все самое вкусное, но дорогое вас ждет в Доме татарской кулинарии.

### В Казани есть свой Питер

Улица Баумана плавно перетекает в улицу Петербургскую, которая стала подарком питерцев к тысячелетию Казани. Разумеется, улочка стилизована под питерскую: имитация Мойки, перекинутые через нее мосты, пушки... В центре улицы возвышается постамент с галерой, оформленный крупными якорями и вензелем Екатерины II. Прототипом послужила галера «Тверь», на которой приезжала императрица. Завершает улицу подобие купола Казанского собора, что на Невском проспекте. Когда еще побываешь в двух городах одновременно?



И вот вы уже в нескольких шагах от Парка тысячелетия, в котором вы можете отдохнуть после долгих прогулок. По дороге к парку вы увидите католический собор. Построили костел в связи с возвращением Казанской иконы Божьей Матери в Казань.

Из Парка тысячелетия открывается прекрасный вид на озеро Кабан. На одном из его берегов расположена Старо-Татарская слобода, театр им. Камала и аллея фонтанов. Самый большой из фонтанов более 5 метров в высоту. Вечером же зеленая подсветка одного из берегов завораживающе отражается в озере.

Конечно, достопримечательности славного города Казани на этом не заканчиваются. И за пределами города есть интересные места, заслуживающие внимания: Свяжск, Раифский монастырь, город Булгар...

### Отдохнуть после прогулок

Не ограничивайтесь осмотром достопримечательностей, найдите время просто отдохнуть и развлечься, благо и возможностей здесь масса. Во-первых, это всем известный комплекс «Ривьера», включающий в себя отель, развлекательный центр и аквапарк. Если вы собираетесь посетить аквапарк, особенно в праздник, планируйте потратить чуть ли не весь день — уж больно много желающих прокатиться на горках с ветерком или искупаться в открытом бассейне даже зимой. Если же вы не любите такие развлечения, то на ваш выбор современный кинотеатр, игровые автоматы, машинки и т.д.



Еще один развлекательный центр — «Форсаж». Здесь есть картинг, мини-гольф, кальянный кинозал, караоке-клуб и кафе. К слову, картинг на хорошем уровне, для заездов вам выдадут специальную форму, шлем, при необходимости обувь. В конце заезда на табло высветится таблица результатов участвующих в заезде, чтобы вы смогли почувствовать себя настоящим гонщиком. Любителям животных просто нельзя не посетить зоопарк, ведь белый барс есть только здесь! В парке «Крылай» можно пощекотать нервы на различных аттракционах и увидеть город с высоты птичьего полета на колесе обозрения. Для гостей с детьми рекомендую сходить в кукольный театр «Экият», но если билетов не будет, просто полюбуитесь на этот дворец детства.

### Дом для спорта

Яркие и запоминающиеся церемонии открытия и закрытия Универсиады прошли на новом стадионе «Казань-Арена», вместимость 45 000 зрителей.

Да, город преобразился благодаря этому событию. Каждый раз, когда я приезжала в Казань, я наблюдала разные стадии строительства спортивного комплекса. Вот только был фундамент, а вот уже начали возводить каркас, через несколько месяцев комплекс уже был полностью построен, и началась внутренняя отделка. Теперь на стадионе уже проходят матчи футбольного клуба «Рубин», а в 2018 году и Чемпионат мира по футболу. Уникальной особенностью стадиона является его универсальность, так в 2015 году прошли соревнования чемпионата

мира по водным видам спорта, для чего на нем установили два бассейна. Некоторые спортивные объекты еще и произведения искусства. Взгляните на Академию тенниса: над входом расположен огромный теннисный шар над кольцом, а слева и справа — площадки с разноцветной подсветкой.

### Что привезти

Сувениры могут быть разными, от кружек и ложек до национальной одежды, Казанского kota и др. Но Казань также славится своими национальными сладостями. Самая распространенная — это чак-чак, палочки из теста с медом. Еще рекомендую попробовать «Талкиш Калевэ» и десерт Рокий. Все эти сладости можно купить в гипермаркете «Бехетле». Из выпечки попробуйте эчпочмак или, проще говоря, «треугольник» (пирог с мясом и картошкой, которые нарезаны кусочками).



*Все вышеописанное не заканчивает список того, что можно посмотреть или попробовать. Для того чтобы все описать, не хватит и всего журнала. Каждый воспринимает Казань по-своему, для кого-то это обычный город, для кого-то — приятное открытие. Для меня Казань — любимый город, и каждый раз он открывается с новой стороны. И я буду очень рада, если вам он тоже понравится. Удачной поездки, и, возможно, мы с вами встретимся именно там, в городе контрастов. ♣*



МНОГИЕ НАШИ СОТРУДНИКИ, НАЧАВ РАБОТАТЬ В ОДНОМ ГОРОДЕ, ПРОДОЛЖАЮТ СВОЮ КАРЬЕРУ В ГК «АГАТ» УЖЕ НА НОВЫХ ДОЛЖНОСТЯХ В ДРУГИХ РЕГИОНАХ. НОВАЯ ОБСТАНОВКА, НОВЫЕ МАРШРУТЫ НА РАБОТУ, НОВЫЕ ЗНАКОМСТВА – НЕИЗМЕННЫМИ ОСТАЮТСЯ ТОЛЬКО СТАНДАРТЫ РАБОТЫ КОМПАНИИ. О ТОМ, КАКОВО ЭТО – НАЧИНАТЬ РАБОТАТЬ В НОВОМ РЕГИОНЕ И ВЫСТРАИВАТЬ СТАНДАРТНЫЕ ПРОЦЕССЫ ВДАЛИ ОТ ДОМА, РАССКАЗЫВАЮТ НАШИ КОЛЛЕГИ. МЫ НАДЕЕМСЯ, ЭТИ ИСТОРИИ СТАНУТ ДЛЯ ВАС ИСТОЧНИКОМ ВДОХНОВЕНИЯ И ПОДТВЕРЖДЕНИЕМ ТОГО, ЧТО ПЕРЕМЕНЫ – ВСЕГДА К ЛУЧШЕМУ!





## ВНИЗ И ВВЕРХ ПО ВОЛГЕ

*В 2014 году руководитель отдела продаж ДЦ Škoda/Mitsubishi Алексей Никитин переехал в Волгоград и занял должность директора ДЦ Hyundai на шоссе Авиаторов. Под его руководством дилерский центр вышел на первое место в рейтинге по группе компаний «АГАТ», а чуть меньше чем через два года Алексей вернулся в Н. Новгород и возглавил ДЦ Infiniti.*

Что меня подтолкнуло к переезду в 2014 году? Прежде всего, огромное желание двигаться. Семья с пониманием отнеслась к моему решению и во всем поддерживала, несмотря на то, что я уехал один, а моя супруга каждый месяц приезжала в Волгоград на машине, преодолевая больше 2000 км. Вдали от дома я большую часть времени проводил, естественно, на работе или общаясь с коллегами. Раз в месяц мы собирались с менеджерами по продажам и сервисными консультантами, и в неформальной обстановке обсуждали рабочие моменты, просто общались. Это сыграло свою роль — обмен опытом и реализация новых практик шли быстрее. Вообще, опыт работы в разных дилерских центрах, в разных регионах дает колоссальный опыт: заставляет взглянуть на процессы с разных позиций, лучше узнать коллег и клиентов в других городах. В Волгограде, к примеру, жизнь степенна и размеренна, как на юге, поэтому работа с клиентами имеет свои особенности. А вот коллеги очень активные и мобильные, к примеру, нам ничего не стоило собраться поиграть в пейнтбол или страйкбол).



### — КАК БЫСТРЕЕ ОСВОИТЬСЯ НА НОВОМ МЕСТЕ?

— Для меня важна обстановка на рабочем месте, поэтому по приезду мебель переставил по привычному мне порядку, разместил любимые предметы и фотографии.

## С ЭНТУЗИАЗМОМ ПО ЖИЗНИ

*Иван Третьяков работал менеджером отдела продаж ДЦ Hyundai на Московском шоссе (Н. Новгород), сейчас он — руководитель отдела продаж ДЦ Toyota Иваново. Так случилось, что должность старшего менеджера отдела продаж он «перешагнул». Если раньше он концентрировался на своих результатах, то сейчас в его зоне ответственности все направления деятельности отдела продаж (продажа новых автомобилей, trade-in, кредит, страхование, планирование).*

Я человек, который не любит долго сидеть на месте. Когда я был менеджером по продажам, то смог достичь хороших результатов. Весь процесс продаж был так отлажен, что постепенно становилось скучно. Когда я побил последний рекорд дилерского центра Hyundai на Московском шоссе и продал за один месяц 47 автомобилей, стало совсем скучно... В феврале 2015 года мне предложили переехать в Иваново на другую должность, и я согласился сразу и без сомнений. Конечно, я осознавал, что меня ждут трудности, ведь переезд — это вызов, так как ты выходишь из своей привычной «зоны комфорта» и еще не знаешь, что тебя ждет впереди, но именно это мне и нужно! Мне, наверное, было несколько проще уехать, чем некоторым моим коллегам, так как я пока не женат. А на мое сообщение о том, что я переезжаю, очень радостно отреагировала сестра, да и родители сказали, что помогут собрать вещи :) . А если серьезно, конечно, все переживали за меня, но с моим решением были полностью согласны и поддержали.

Нижний Новгород и Иваново не так далеко друг от друга, и теперь уже привычные 270 км пролетают, как один миг. Поначалу на новом месте было непросто: надо было влиться в коллектив, изучить много материалов, а также найти единомышленников для занятий волейболом). Спасибо всему коллективу ДЦ Toyota в Иваново за поддержку. А без помощи директора Евгения Власова в первое время я просто бы не выдержал. Что еще помогло освоиться — это единые стандарты в компании, так как клиенты везде разные, есть и свои региональные особенности, но общий подход стирает любые границы. В результате по итогам прошлого года дилерский центр Toyota в Иваново занял первое место по доле рынка в своем регионе и увеличил ее по сравнению с 2014 годом, а это, согласитесь, очень хороший показатель. Уверен, если подходить к своему делу с энтузиазмом, оно всегда легко дается. ▶



## СО СВОИМ УСТАВОМ

*Руководитель отдела качества ДЦ Hyundai из Нижнего Новгорода Оксана Баранова переехала в Саранск, не только для того, чтобы получить новый опыт работы, но и чтобы открыть в себе что-то новое, заглянуть за рамки своих возможностей и покинуть «зону комфорта». В новом для себя городе Оксана обрела и личное счастье...*

Все, что нас окружает в родном городе, дает нам силы и энергию: наши родные, друзья, а, как говорится, дома и стены помогают. Поэтому решиться на временный отказ от всего этого и на жизненные перемены, на первый взгляд невозможно, и этот комфорт очень затягивает, но этот вызов открывает новые грани прежде всего в себе самой. А любые «сложности» можно перевести в разряд «ерунды» одним лишь восприятием ситуации. Самым сложным был лишь физический переезд и борьба с желанием увезти всю нижегородскую квартиру. Любые начинания даются нелегко. Но благодаря невероятно сильному руководству все острые углы при старте были сглажены. На данный момент в Саранске формируется команда, сильный и сплоченный коллектив, и результаты отражаются в ежедневных отчетах. Безусловно, в дело необходимо вкладывать душу, отсюда и будет результат. Саранск — это самобытный город со своими особенностями, нравами, привычками. Можно сказать, что компания «АГАТ» задает тон местным дилерским центрам своими стандартами.

## ДЕРЖАТЬ МАРКУ

*С позиции руководителя отдела продаж ДЦ Hyundai на Ларина (Н. Новгород) Максим Десницкий утвержден на должность директора ДЦ Hyundai на шоссе Авиаторов в Волгограде. Теперь перед ним стоит непростая задача — не только руководить дилерским центром, но и удерживать первое место в рейтинге ДЦ ГК «АГАТ».*

Переезд в Волгоград и назначение на новую должность — это очередной этап проверки себя на прочность. Здесь я не только могу поделиться накопленным опытом и знаниями, но и открыть для себя новые горизонты. Нужно быть более мобильными — и не стоит пугаться расстояний.

Что удивило в Волгограде — это новые люди, с другим менталитетом и расстановкой приоритетов, что, скорее всего, обусловлено многонациональным составом. С коллективом поладили быстро, и без раскачки приступили к работе. «Команда года 2015 г.» — достойный результат, которому нужно соответствовать, так что перед нами стоит сложная, но интересная задача.



### — КАК БЫСТРЕЕ ОСВОИТЬСЯ НА НОВОМ МЕСТЕ?

— Умейте радоваться мелочам, познавайте новый город и людей, найдите уютное для себя местечко, будь то кафе или парк, изучите особенности местности и населения и удивляйтесь каждому новому открытию.



### — КАК БЫСТРЕЕ ОСВОИТЬСЯ НА НОВОМ МЕСТЕ?

— Завести новый круг друзей, познакомиться с культурой региона. Быть открытым к новым возможностям.



## ПО СТАНДАРТАМ КАЧЕСТВА

*Руководитель отдела запчастей Егор Голубев переехал из Кирова в Саранск. Если раньше он специализировался на коммерческой технике, то сегодня его бренды — Toyota и Mitsubishi. Главные различия в работе он видит не только в размере запчастей, но и в развитии эффективных внутренних коммуникаций.*

К переезду меня подтолкнуло желание развиваться, хотелось чего-то нового в жизни, но для этого пришлось покинуть свою «зону комфорта» (но тут я оказался в более комфортной обстановке касательно погоды и дорог). В Саранске меня встретили тепло и радушно, я с легкостью нашел общий язык с коллективом. Замечательно, что есть возможность делиться опытом и нововведениями, выстраивать работу так, чтобы соответствовать стандартам ГК «АГАТ». Конечно, поначалу было непросто, но открытость и единое информационное поле делают свое дело. К слову сказать, мы собираемся все вместе по вторникам и вместе решаем актуальные вопросы.

## НА НОВЫЙ УРОВЕНЬ

*Андрей Вишняков работал сервисным консультантом в ДЦ Toyota Иваново, а сейчас в Нижнем Новгороде руководит отделом запасных частей в Кузовном центре. Он открыт всему новому и считает, что новая должность — это как новая миссия, завершив которую успешно, получишь новую, более сложную и интересную.*

Я ни минуты не раздумывал над предложением переехать в Нижний Новгород и занять более высокую должность. В этом меня поддержала и супруга — она очень любит путешествовать и тоже готова к переменам. Первые трудности, как ни странно, помогли преодолеть коллеги из Иваново. Новое направление Кузовного ремонта осваивал высокими темпами, чтобы скорее влиться в работу. А в остальном привыкать к новому не пришлось — в нашей компании везде похожие стандарты, процессы, можно сказать, что везде как дома). **А**

?

— **КАК БЫСТРЕЕ ОСВОИТЬСЯ НА НОВОМ МЕСТЕ?**  
— Найти свою вторую половинку в этом городе :)

?

— **КАК БЫСТРЕЕ ОСВОИТЬСЯ НА НОВОМ МЕСТЕ?**  
— Работа, работа и еще раз работа, и не успеешь понять, как уже освоился :)

# ПОМОГАЯ ДРУГИМ, ПОМОГАЕМ СЕБЕ



*Морозным январским днем мы едем на наше первое поздравление к 15-летнему мальчику с ДЦП. Снег искрится и скрипит под валенками, но холод не ощущается даже в костюме Снегурочки. Волнуемся. Семья Максима не может себе позволить дорогие подарки, а ему очень хотелось планшет. Планишет-то точно понравится — все-таки коллеги постарались, выбрали лучшие подарки, а вот как мы выступим — не забудем ли слова? Дед Мороз, которому, кстати, тоже 15 лет, молчит: переживает, думал, будет хоровод водить с маленькими детками... Так, наверное, рассуждали все те, кто впервые участвовал в поздравлении детей-инвалидов в новогодние праздники. Не меньше волнений испытали те, кто покупал и красиво упаковывал подарки, а также те, кто обеспечивал трансфер на поздравление.*

Прошедший Новый год стал для компании «АГАТ» еще одной возможностью подарить сказку. На вопрос, кому и как помочь, нам ответили в волонтерском движении «Милосердие» (Нижний Новгород): помощь особенно нужна семьям, где растут дети-инвалиды. Так мы решили подарить Рождественский праздник и поучаствовать в организации поздравления детей, нуждающихся в особом внимании и любви. Наши коллеги (а такие были даже из других городов!) готовили подарки конкретным детям, что сделало наше участие очень личным и теплым. Некоторые из нас отважились стать на время праздников Дедами Морозами и Снегурочками и лично поздравили ребят, пройдя перед этим обучение в школе Дедов Морозов. Скажем сразу, что опыта общения с такими детками у нас до этого времени не было, поэтому очень помогли репетиции и консультации опытных волонтеров из «Милосердия». И, конечно, в автомобильной компании нашлось достаточно автоволонтеров, чтобы обеспечить транспорт артистам, а если у них не было машин, то их выручали дилерские центры Hyundai и Mitsubishi. Общими силами мы организовали подарки для 170 ребят! И как же приятно

было видеть искреннюю радость мальчишек и девчонок от встречи с Ангелом, Снегурочкой и Дедом Морозом! **Александр Шляпин, руководитель волонтерского движения «Милосердие» так рассказывает об акции:**

«Даже такое небольшое событие, как приход волонтеров в семью с праздником, может сильно воодушевить и детей, и родителей. С этого события могут начаться серьезные изменения. Есть примеры, когда наши подопечные семьи переходят от состояния уныния и безысходности к помощи другим нуждающимся. Часто бывает так, что волонтеры и семьи начинают общаться вне рамок поздравлений, оказывать посильную помощь, дружить, просто созваниваться. Особо стоит отметить, что все волонтеры из «АГАТа», лично посещавшие семьи, подошли к этому ответственно и в то же время неформально. Их участие было проникнуто любовью и заботой. Некоторые даже участвовали семьями. Подарки, приобретенные сотрудниками, получились очень хорошими и нужными, в том числе дорогостоящие медицинские средства, способные облегчить жизнь детей с тяжелыми нарушениями здоровья. Благодарим всех принявших участие в совместном большом добром деле!»



Максим — он такой же, как и все мальчишки, только ходит с поддержкой. Нет, пожалуй, не совсем обычный. Ему многого хочется, его глаза светятся надеждой, и он... тоже волнуется. А вот Ирина, мама Кати. У Катюши тяжелое врожденное заболевание (она только лежит), и маме приходится два раза в день поднимать дочку. Пожилому папе Ирины тоже требуется забота: он плохо ходит, поэтому дочь всегда за ним присматривает. Трудно представить, насколько это тяжело: работать и ухаживать за папой и дочкой. Сердце просто сжимается, но, увидев Ирину, понимаем, что только так: активно, с улыбкой, шутками — можно справиться. Главное не опускать руки. Наверное, более сильного человека мы не встречали.

«Мы живем в какой-то суете, в собственных проблемах и заботах, и не знаем, что совсем рядом живут семьи с детьми-инвалидами. В роли Снегурочки, конечно, очень сильно волновалась, очень помогли опытные волонтеры, с которыми я была в команде. Самое удивительное, мне показалось, что не я детям, а они мне дали больше положительных эмоций и счастья. Проект научил многому: и тому, что порой наши «проблемы» — это такая мелочь по сравнению с реальными проблемами, с которыми сталкиваются люди; и тому, что я могу помочь, пусть это будет капля в море, но это будет реальная помощь реальным людям. Участие в этом проекте вернуло уже забытое детское ощущение чуда. «Что может дать один человек другому, кроме капли тепла? И что может быть больше этого?» — по-моему, очень верные слова».

*Мария Баженова, менеджер по обучению и автор идеи участия в благотворительной акции*

«Мы выбрали подарок вместе с сыном, он принимал очень активное участие, старался выбрать самую лучшую кровать для куклы и интересный конструктор, очень хотел, чтобы девочке понравилось. Благодаря участию в проекте я еще раз убедилась в том, что даже небольшой подарок ребенку делает мир добрее и лучше».

**Наталья Ермолаева,**  
ведущий специалист отдела управления ресурсами



«К выбору подарка подошла с особым трепетом и даже волнением. Хотелось, чтобы для мальчика подарок действительно стал сказкой. Когда ходила по магазинам, думала, что бы могло вызвать у него удивление и радость одновременно. Было сложно, что в семье два ребенка, и присутствовало сомнение при выборе подарка, но, судя по фото, поняла, что мальчишки дружные и будут играть вместе. Детишек люблю, приятно дарить им радость и видеть улыбки на их лицах».

**Севи́ль Касимова,**  
специалист по логистике



«Я очень давно хотела принять участие в благотворительной акции. До этого был опыт в роли Снегурочки на корпоративных мероприятиях. Если честно, очень переживала перед поздравлениями детей, особенно если учесть тот факт, с какими диагнозами эти детки. Но вечером перед поездкой пришло прозрение, что моя жалость им не нужна. Единственное, что я могу дать, — это радость, и от души поздравить! Детки были счастливы. Было приятно, что многие из них готовились к приезду Деда Мороза и Снегурочки. Поразили две семьи, где детишки нам самим подарили подарки. В одной семье даже подарок, сделанный своими руками, — ангелочков. Несмотря на холодную погоду и большое количество семей, в конце дня душа была переполнена чувством непередаваемого счастья».

**Наталья Коробынина,** менеджер по персоналу



«Подарок для малыша мы покупали вместе с мужем, он очень трепетно отнесся к процессу. Честно говоря, я никогда не сталкивалась с детьми, больными ДЦП, поэтому выбор подарка начался со штудирования специализированных сайтов в интернете, посвященных таким детям. Думаю, что именно этот этап был для меня особенно труден, так как я не знала, что может порадовать малыша и какой игрушкой он сможет воспользоваться. Я вдруг поняла, что лучшим вариантом будет тактильная игрушка, которую можно потрогать и послушать, и, конечно же, традиционный сладкий подарок. Участие в проекте помогло мне почувствовать, что я могу сделать кого-то хоть немного счастливее и подарить детям ощущение праздника. Очень надеюсь, что в следующем году я все же решусь и попробую себя в роли Снегурочки».

**Елена Овчинникова,**  
главный специалист контактного центра



«Творить добро вообще прекрасно, а для таких деток и перед Новым годом еще приятнее. Я готовила подарок девочке Ане с ДЦП и аутизмом. Очень трудно купить что-то для ребенка с такими диагнозами. С одной стороны хотелось подобрать что-то нужное, а с другой — удивить и порадовать, все-таки Новый год. Я нашла компромисс, купив вещи из обеих категорий. Участие в проекте принесло радость мне самой, потому что радовать, удивлять других — это прекрасно. Я считаю, что если ты сам начнешь что-то делать доброе, то и мир станет добрее».

**Екатерина Мальшева,**  
бренд-менеджер ГАЗ/LADA/УАЗ



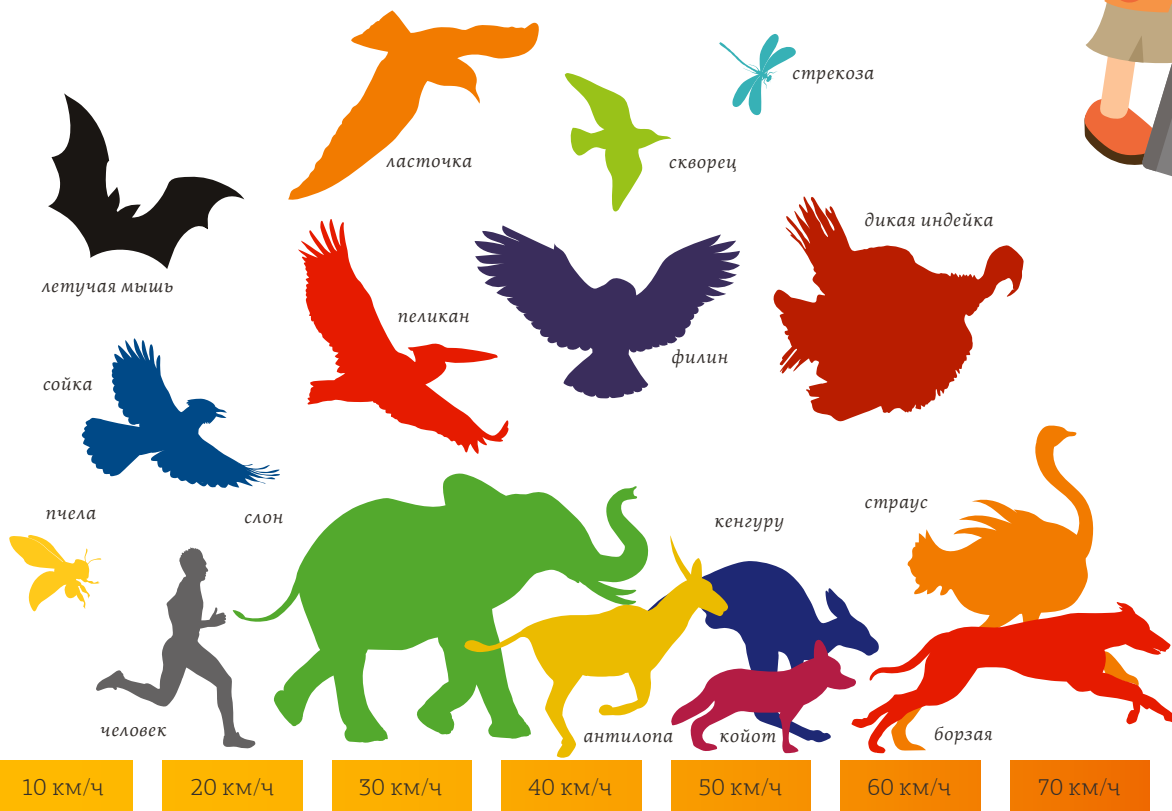
«Я почти сразу поняла, что именно хочу подарить девочке Насте, но выбирала подарок долго, сама мерила шапочки, варежки, выбирала кофточку, чтобы все это смотрелось в комплекте. Рисовала открытку. Хотела, чтобы ребенок хотя бы улыбнулся. Надеюсь, что Насте наш подарок понравился. Участие в проекте — это в первую очередь эмоции от того, что мы можем подарить пусть небольшое, но счастье, совершенно незнакомому нам ребенку. Это как волшебство, мне было приятно хоть на минутку оказаться в роли Феи Крестной».

**Дарья Софронова,** начальник отдела внедрения бизнес-процессов

# ВЕСЕЛЫЕ ЗАГАДКИ МАЛЫШАМ И ВЗРОСЛЫМ

Дорогие ребята!

Знаете ли вы, что самое медлительное животное — трёхпалый ленивец? Он передвигается со скоростью около двух метров в минуту. А как быстро летают птицы и бегают животные? Как быстро может бежать человек? Надеемся, что вы справитесь с нашими заданиями не только быстро, но и весело!



## 1 НАЙДИ ЖИВОТНЫХ

В этом тексте «пасутся» шесть копытных животных. Попробуйте их найти (в первой строчке уже есть подсказка).

— Я, — сказал Колька, — бананов не люблю. А вот яблоки, что растут у деда Кукушкина, это — сила! Но в сад к нему попасть нелегко: забор высокий.

Митька Носиков, облизнувшись, поддакнул:  
— Высокий. Дело — труба.  
— Раньше в заборе дыра была, — продолжил Колька, — но дед её заколотил, чтобы кто-нибудь, вроде нас, в сад не забрался. Что будем делать?

— Осталось одно — идти за лестницей, — сказал Митька.  
Пошли за лестницей. Подняли и сразу бросили: больно тяжела.  
— Придётся переходить на бананы, — вздохнув, проговорил Колька. И спросил: — А где они растут, не знаешь?

**2 СЕКРЕТНЫЙ КОД**  
 Воспользовавшись кодом, впишите буквы в клеточки  
 и прочитайте зашифрованную скороговорку

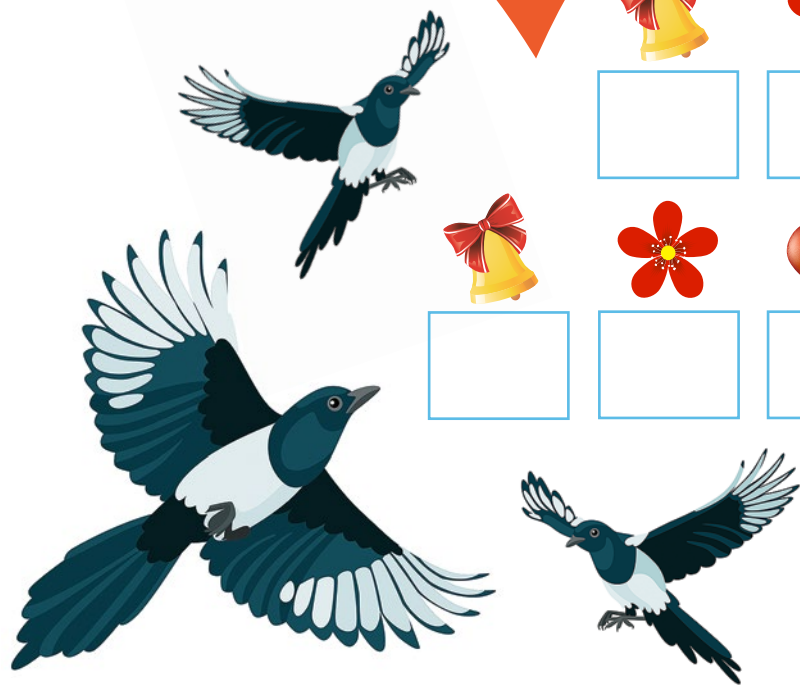
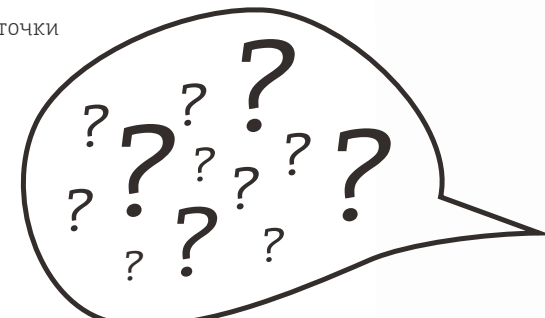
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>



### 3 ЗАБАВНЫЙ МИКС

Мы несли поговорки в корзинке, но она упала, и поговорки перемешались. Помогите их восстановить? Нужно закрасить парные овалы одинаковым цветом.

Кто старое помянет

У того в ушах трещит

Нет розы

Шилом моря

Не испортишь

Без добра

Снегу не выпросишь.

В тихом омуте

Что летом родится

Того и другому не желай.

Кто поросенка украл

Кто в понедельник бездельник

По-волчьи выть

Лучше быть молотом

Кто боится воробьев

Чем жить зайцем

Нет худа

Жизнь прожить

Чем наковальней

Тот и во вторник не работник

Тому глаз вон

Без шипов

Лучше биться орлом

Не нагреешь

С волками жить

Не поле перейти

Черти водятся

Маслом кашу

У скупого среди зимы

Тот не сеет проса







#### 4 АЛЯПОВАТАЯ КОМНАТА

Насколько вы наблюдательны? Посмотрите на комнату на картинке — здесь кое-что не так. В этой комнате 10 ляпов. А сколько найдете вы?

Ответ: 1. Новогодние носки для подарков на окне. 2. Являющаяся не логично. 3. Гень человека у краса 4. У окна за асфальтовой камне узор. 5. На установленном в зеркале переключателя. 6. Личия на картинке справа. 7. Личия не одной оловы. 8. У вентилятора не логично. 9. Личия не одной оловы. 10. Нет отражения в зеркале на левой стене.

# СОВСЕМ НЕ КЛАССИКА

*Сегодняшняя история, рассказанная Оксаной Барановой, теперь уже Голубевой, совсем неклассическая. «Встретились, встречались несколько лет, поженились». Все было приблизительно так, но практически молниеносно.*

Как сейчас помню свой первый рабочий день на новом месте в дилерском центре Тойота в Саранске. Это было 1 сентября. Вчера я приехала из Нижнего Новгорода и поселилась рядом с новым сервисным центром, а сегодня уже отправилась на новое место работы. Встав пораньше и принарядившись, решила заглянуть в кофейню, увиденную накануне, чтобы захватить с собой кофе и лакомства. По дороге в кофейню зазвонил телефон, перенастроить роуминг еще не успела, и мой баланс иссяк. Купленный кофе с пирожными были водружены в белую сумку для сохранности, а сама я побежала в сторону работы. Результат путешествия — сумка в кофе и пончиках, при попытке выкинуть остатки — белое пальто в этом же кофе, подвернутая на кочке нога, опоздание ко времени и куча «положительных» эмоций. Вы понимаете, в каком виде и с каким настроением я заходила в дилерский центр...

По дороге к своему кабинету зашла в соседний, где полным ходом шла работа. За столом сидел молодой человек, полностью погруженный в работу. Собрав волю в кулак, я поздоровалась и улыбнулась. Он поднял голову и представился: «Егор, руководитель отдела запасных частей». «Оксана, руководитель отдела качества. Чудно, что мы в разных отделах, делить нечего :)». «Значит, сработаемся», — ответил он. Так все и началось. Егор из Кирова, так же приехал на открытие нового автосалона. Перед отъездом наши друзья шутили, что мы найдем в Саранске любовь. Дошутились, к счастью...

На третий день я задержалась на работе допоздна, и Егор любезно предложил отвезти меня домой. Хотя я жила в 500 метрах от дилерского центра, дорога получилась достаточно длинной и пролегла через вечерний город, который открылся для меня своей красотой, огнями, красками и фонтанами. Всю дорогу мы смеялись, он рассказывал мне кучу разных историй. Я раньше думала, что меня невозможно переговорить, но его я слушала с замиранием и просто не хотела перебивать, у него невероятное чувство юмора. Егор для меня не только человек слова, но и человек дела!

Буквально через пару недель он сделал мне официальное предложение... Свадебный день был организован лишь для нас двоих, и вот так скоро на земле стало двумя счастливыми людьми больше. Теперь мы — семья, созданная в третьем, ставшим почти родным для нас городе.



# С РОЖДЕНИЕМ ДОЧЕК И СЫНОЧКОВ!

*Желаем вам с легкостью сочетать хлопоты и радость, заботы и праздники. Пусть ваши дочки и сыночки растут здоровыми и счастливыми!*

## Поздравляем!

### НИЖНИЙ НОВГОРОД

#### Сыночки

Илью Навдаева  
Ольгу Лоскутову  
Алену Щелокову  
Юлию Ульбину  
Ирину Войткову  
Елену Ганиеву  
Владислава Палавина  
Дмитрия Строителева  
Евгения Рябова  
Егора Дроздова  
Юлию Рукавишникову  
Юлию Небогину  
Анастасию Горькову  
Антон Ганеева  
Наталью Шарову  
Елену Петрову  
Анну Тарасову  
Александра Кудряшова  
Виктора Дунаева  
Евгения Вискова  
Алексея Ракова  
Михаила Петрова  
Светлану Апраксину  
Алексея Бондарева  
Александра Баннова  
Алексея Круглова  
Александра Маркелова  
Татьяну Семаеву  
Светлану Козелкову  
Наталью Пьянкову  
Марину Бауэр  
Татьяну Шилову  
Анну Морину  
Оксану Клочкову  
Юлию Максимцеву  
Александра Миронова  
Галину Миронову  
Анатолия Парадеева  
Андрея Огнева  
Алексея Горелова  
Анастасию Исакову  
Ольгу Кудюрову  
Владимира Малыгина  
Алексея Медведева  
Эдуарда Павлычева

Владимира Пасторова  
Алексея Питялкина  
Максима Ситникова  
Романа Спорова  
Ирину Строителеву  
Александра Шерстнева

#### Дочки

Алексея Никитина  
Ивана Крыжнева  
Сулико Джмухадзе  
Романа Рубчева  
Романа Сметанина  
Марию Ванякину  
Ольгу Паклину  
Юлию Ягелавичане  
Алексея Сморгчова  
Елену Двоеглазову  
Михаила Колобова  
Александра Миронова  
Татьяну Ларцову  
Наталью Потёбня  
Александра Шейкина  
Дмитрия Полянина  
Максима Полевого  
Наталью Софронову  
Анну Чернигину  
Григория Рештейна  
Ольгу Дергунову  
Юлию Масленникову  
Николая Колганова  
Илью Галкова  
Романа Баронина  
Сергея Землянова  
Юлию Бадрядинову  
Евгению Фоменкову  
Светлану Полеву  
Светлану Чигарину  
Аниту Гордееву  
Андрея Андриенко  
Алексея Попова  
Тимофея Дмитриева  
Андрея Юрцева  
Константина Сушурина  
Александра Каправлова  
Елену Хорькову  
Марию Волкову

Алексея Игитова  
Ольгу Камневу  
Александра Кострова  
Игоря Перельгина  
Ирину Плеханову  
Николая Самсонова  
Анатолия Березина  
Сергея Панкова  
Елену Ильину  
Ирина Панькину  
Ольгу Сайгушеву  
Илью Новикова  
Ольгу Мухтарову  
Антон Дзирко  
Людмилу Терханову  
Надежду Дикареву  
Елену Двоеглазову  
Михаила Кузьминых  
Алексея Разина  
Сергея Малышева  
Антон Жидкова  
Наталью Фенюшкину  
Равилу Гаязову  
Александра Бащина  
Сергея Жарикова  
Артура Королева  
Радика Кульмухаметова  
Ирину Макарову  
Романа Манина  
Александра Меркулова  
Евгения Спицына  
Антон Турушкина  
Дмитрия Швецова  
Дмитрия Тарасова  
Алексея Михайлец.  
**ВОЛГОГРАД**  
**Дочки**  
Надежду Краеву  
Нелли Шилину  
Владимира Подколзина  
Тимофея Жуковского  
Ярослава и Наталию Ростовских  
Гюнель Джус  
Романа Приходько  
Анну Раздрогину  
Ивана Антонова

Анну Чернавцеву  
Петра Лукина  
Александра Овчарова  
Дмитрия Душевского  
Александра Дуня  
Андрея Токарева  
Сергея Меньшикова  
Дмитрия Мовчана  
Ильдара Шамьянова  
Татьяну Голубеву  
Анатолия Клепачева  
Алексея Одинцова  
Анатолия Березина  
Юрия Сусарева  
Михаила Горбаченко  
Светлану Нечугунко  
Андрея Парамонова  
Василия Рассказова  
Александра Погорелова  
Екатерину Романович  
Юлию Асланову

#### Сыночки

Наталью Шур  
Дмитрия Иванова  
Кирилла Кузнецова  
Марину и Сергея Игнатовых  
Андрея Котломина  
Дмитрия Агеева  
Юлию Краснову  
Александра Богатырева  
Ольгу Суркову  
Василия Аржанова  
Дмитрия Масленникова  
Юрия Кошевого  
Павла Цыганкова  
Александра и Екатерину Богачевых  
Евгению Спицына  
Марию Зарубину  
Дмитрия Гавшина  
Ивана Соболя  
Александра Юртаева  
Ксению Белоштанову  
Валерия Ахтырского  
Александра Артменко  
Дмитрия Рогина  
Александра Голубцова  
Вадима Вербичского  
Наталию Григорьеву  
Ирину Ткачеву  
Сергея Жукова  
Романа Галимулина  
Максима Чиченова

Евгения Каныгина  
Евгению Чалченко  
Евгения Ковылина  
Сергея Баринова  
Филиппа Абаева  
Светлану Королеву  
Екатерину Непершеву  
Владимира и Валентину  
Соловьевых  
Марину Вдовину  
Александра Суслина  
Оксану Дубровскую  
Николая Шляхтина  
Романа Дубилина  
Анну Чернову  
Елену Ватугину  
Юлию Брусенцеву  
Павла Блошкина  
Олега Дронова  
Андрея и Яну Кожуриных  
Романа Болоцкого  
Андрея Крупенникова  
Дмитрия и Евгению Ситниковых  
Владимира Свиридова  
Наталью Белошову

#### АСТРАХАНЬ

**Сыночки**  
Людмилу Жеглову  
Данияла Абдрахманова  
Надежду Абдрахманову  
Александра Левантовского  
Алексея Кудинова  
Владимира Абдрахманова  
Найлю Дергачеву  
Виталия Кухарева  
Александра Родионова  
Александра Шлыкова  
Екатерину Журавлеву  
Камиля Хлыккова  
Дмитрия Манукяна  
Николая Батищева  
Руслана Сапуанова  
Рамила Сейтмухамедова  
Сергея Бурдова  
Тимура Урусова  
**Дочки**  
Ольгу Магомедову  
Дениса Барбашева  
Дмитрия Кравцова  
Константина Кожухова  
Надию Печенкину  
Марию Консманову

### СЫКТЫВКАР

#### Сыночки

Дмитрия Торлопова  
Вячеслава Коковина  
**Дочки**  
Антон Альбова  
Ольгу Кунину

### УХТА

#### Сыночек

Владимира Манахова

### САРАТОВ

#### Сыночки

Алексея Жумаева  
Павла Шишкина  
Виталия Журова  
Марию Игнатьеву  
**Дочки**  
Ксению Мазур  
Рамила Манцеров  
Рафика Манцеров  
Шохижахона  
Абдумуталибова.



**«АГАТ. МЫ ВМЕСТЕ» № 8/2016**  
**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 19.05.2016  
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**

Ирину Крытьеву  
Наталью Поваренкову  
Татьяну Девяткину  
Ингу Веселову  
Ирину Баляеву  
Антонина Турушкина  
Николая Курылева  
Юлию Володину  
Инну Камзолову  
Анну Сахарову  
Дмитрия Полетаева  
Максима Кесельмана  
Сулико Джмухадзе  
Екатерину Кабанову

**ВОЛГОГРАД**

Крестину Быкову  
Екатерину Телегину  
Анну Макееву  
Наталью Попову  
Полину Матасову  
Екатерину Кондратьеву  
Ольгу Медведеву  
Александра Клеца

**АСТРАХАНЬ**

Наталью Петрову  
Екатерину Шарягину

**КИРОВ**

Сергея Гаврикова  
Илью Кураева

**САРАТОВ**

Наталью Щербину

**ИВАНОВО**

Елену Матросову

**СЫКТЫВКАР**

Ульяну Дуркину

**САРАНСК**

Екатерину Балаеву

**АГАТ.**  
**МЫ ВМЕСТЕ**

