

The background of the entire page is a light brown, textured surface, possibly cardboard. Several daisy flowers are scattered across the page. Some are fully open, showing white petals and yellow centers. Others are in various stages of budding, with some showing pinkish-purple hues. Green stems and leaves are also visible, some lying horizontally and others curving upwards.

АГАТ. МЫ ВМЕСТЕ

Корпоративный журнал
для сотрудников ГК «АГАТ»

№10/ВЕСНА/ЛЕТО

Менеджмент часто сравнивают с нотами. Мне кажется, что успех доступен тем руководителям, которые будут стремиться стать не столько музыкантами, сколько композиторами. Чужие произведения можно и нужно изучать, но крайне опасно копировать.

Александр Фридман



Жест дирижера заменил ему речь, превратившись в своеобразный «язык», с помощью которого дирижер «говорит» с оркестром и слушателями о содержании музыки.

Илья Мусин



Задача руководителя: привлечь и удержать лучших сотрудников, которые могут привлечь и удерживать лучших клиентов.

Б. Трейси

Речевая форма общения дирижера с оркестром имеет большое значение во время репетиции. С помощью речи дирижер разъясняет идею, структурные особенности, содержание и характер образов музыкального произведения. При этом его пояснения могут быть построены так, чтобы помочь оркестрантам самим найти нужные технические средства игры, или принять форму конкретных указаний, каким именно приемом (штрихом) следует исполнять то или иное место.

Илья Мусин

Вершина мастерства недоступима, и каждый день нам дан для того, чтобы на один шаг к ней приблизиться. Мастер — не тот, кто достиг вершины, а тот, кто всегда в пути.

Александр Фридман



Покажите мне человека, который не ошибся ни разу в жизни, и я покажу вам человека, который ничего не достиг.

Джоан Коллинз



Какими же средствами дирижер передает коллективу свои исполнительские намерения? В период подготовительной работы ими являются речь, личный исполнительский показ на инструменте или голосом и собственно дирижирование. В совокупности они дополняют друг друга, помогая дирижеру объяснять музыкантам нюансы исполнения.

Илья Мусин



Дорогие коллеги, друзья!

Хочу вам признаться. Когда мы готовили этот выпуск, в планах у нас было совсем другое содержание журнала. Несколько раз мы меняли тему номера, пока не обнаружили то самое, к чему нам нужно идти, к чему надо стремиться. Нет, это не высокие слова (хотя в этом номере их будет достаточно, за что читатели, надеюсь, нас простят), скорее, это глубокий смысл не только нашей деятельности, но и подхода к жизни.

Раньше мы говорили про лидерство, клиентоориентированность, технологичность, командность и устремляли наш взгляд в будущее, а сегодня мы приглашаем вас поразмышлять о настоящем: о настоящих ценностях и целях, затронем некоторые философские моменты и даже порассуждаем о смысле жизни и его доказанности законами физики.

В нашем с вами настоящем мы стараемся делать многое, чтобы стать успешнее самим и сделать более успешной нашу компанию. Мы освоили много эффективных инструментов, разработали уникальные решения, которые применяются теперь и в других организациях, мы постоянно меняем наши бизнес-процессы и создаем новые стандарты не только в ГК «АГАТ». Мы видим, как перестраивают работу и многие партнеры, внедряя наши стандарты. Но создается такое ощущение, что самое главное от нас постоянно ускользает, будто мы идем по дороге без конца и не можем дотянуться до горизонта. А, может быть, все гораздо проще и наша цель — это и есть путь, на котором мы преодолеваем препятствия и становимся лучше?

Согласитесь, что это удивительное чувство, когда ты осознаешь и принимаешь необходимость постоянного развития. Одни уже начали заниматься бегом, другие — учить английский, третьи — получать второе (а, может быть, третье и четвертое!) высшее образование. Четвертые стали родителями и теперь осваивают новую сферу жизни, а пятые вовлекают в развитие своих подростков детей, и те показывают отличные результаты, достигая уже своих новых высот. Если говорить о профессиональном поприще, то здесь каждый из нас, как музыкант в оркестре, исполняет свою партию, каждый раз внося в нее новые техники, а общий результат выливается в единую стройную мелодию. К слову сказать, героем сегодняшнего номера стал человек из мира музыки — дирижер, приемы которого пригодятся всем нам, чтобы сделать взаимодействие в нашем оркестре еще более гармоничным и развивающимся.

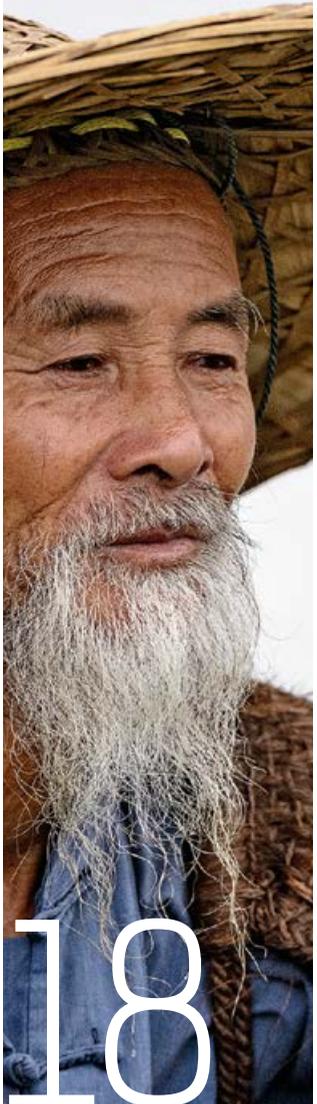
Развиваться — это значит всегда смотреть на себя и свою работу с позиции ученика. И это не так просто, как кажется — чтобы начать управлять собственной жизнью и совершенствоваться, нужно желание получать новые знания и ощущения, порой рисковать и упорно идти к цели. Уверен, что правила и методы, с которыми вы познакомитесь на страницах журнала, помогут вам в этом. Желаю вам полезного чтения и непрерывного прогресса!

*С уважением,
Иван Мамочкин*

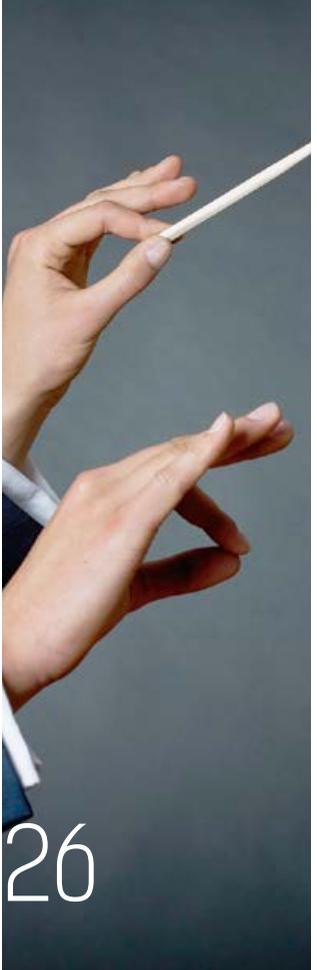




12



18



26



32



36



52

СОЗДАЕМ НОВОСТИ.....4

НАЦЕЛЕНЬ НА ПРОГРЕСС

Стремительное постоянство.....10

ЗРИМ В КОРЕНЬ

Путь к бесконечному прогрессу.....18

РАБОТАЕМ ПО-НОВОМУ

Автомобили с пробегом: двойная трансформация.....32

ВОСХИЩАЕМСЯ

Бизнес-симфония.....26

ЖЕЛАЕМ УСПЕХА

Кадровые новости.....14

ЗНАКОМИМСЯ С ЛУЧШИМИ

Алексей Астраханов: «Ваш менеджер навсегда».....36

Александр Марусин: «Предпочитаю торопиться не спеша».....40

Специалист. Наставник. Профи.....44

Чемпионский дуэт.....48

УЧИМСЯ

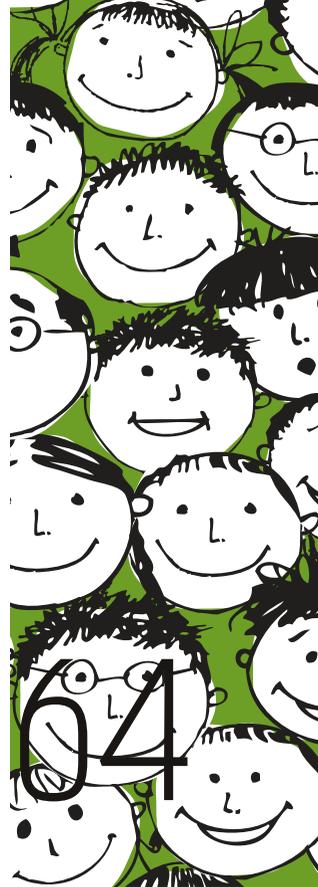
Кадровый резерв в цифрах...12

В ЭТОМ НОМЕРЕ

АГАТ. МЫ ВМЕСТЕ



54



64



68



70



72



74

ЧИТАЕМ КНИГИ

Привычка улучшать.....52

ОТКРЫВАЕМ НОВЫЕ ГОРИЗОНТЫ

Вьетнамские каникулы.....54

МЫ ТАКИЕ РАЗНЫЕ

Родительское собрание.....64

ЗАЖИГАЕМ

Умные путешественники.....68

С МАЛЕНЬКИМИ ЧИТАТЕЛЯМИ

А хвост — колечком!.....74

ИГРАЕМ И ВЫИГРЫВАЕМ

Спорт на Волге.....70

О ЛИЧНОМ

Неожиданный поворот.....78

БУДЕМ ЗДОРОВЫ

Как личный менеджмент здоровья становится ключом к жизненному успеху.....72

ДВЕ НАГРАДЫ

7 декабря 2017 года в Москве состоялась Ежегодная конференция по маркетингу ŠKODA, на которой были названы имена лучших маркетологов России. Приятно отметить, что наши коллеги из отдела маркетинга Škoda «АГАТ на Комсомольском» в Нижнем Новгороде и «Агат Виктория» в Волгограде вошли в их число.

При оценке работы маркетологов учитываются многие показатели: выполнение планов, соблюдение отчетности, креативный подход к мероприятиям и т.д. Надо сказать, что требования чешского бренда — одни из самых строгих и стать лучшим для Škoda — это большая победа. Ольга Евдокимова (Н. Новгород) вошла в топ-3 лучших маркетологов по региону «Поволжье» и заняла третье место. Заметим, что всего в нашем регионе 25 дилеров и стать

лучшей из этого числа более чем почетно! В 2016 году аналогичную награду получила и Валерия Ушакова — по региону Юг, а в 2017-м она уже вошла в десятку лучших маркетологов России. «Маркетинговая конференция ŠKODA всегда проходит на высоком и достойном уровне. Такие мероприятия дарят самые позитивные эмоции и вдохновение на дальнейшее развитие. Очень важно получать такой заряд в рамках нашей деятельности. Год с маркой ŠKODA мы запомним надолго. Он был перенасыщен мероприятиями и новыми проектами. Мы очень рады, что все старания и усилия оценили по достоинству», — поделились своими эмоциями Валерия и Ольга. Приятно, что маркетологи наших дилерских центров ŠKODA оцениваются на самом высоком уровне. Поздравляем коллег с победой и желаем новых достижений!



GANDIVA — ПОБЕДИТЕЛЬ КОНКУРСА «ПРОЕКТ ГОДА — 2017» В НОМИНАЦИИ «ЛУЧШЕЕ РЕШЕНИЕ В ПРЕДМЕТНОЙ ОБЛАСТИ БИЗНЕС-ПРИЛОЖЕНИЙ».

Официальное сообщество ИТ-директоров Global CIO уже в шестой раз провело всероссийский конкурс на звание «Лучший ИТ-проект года». В 2017 году в конкурсе приняло участие 180 проектов. Среди представленных проектов ИТ-директора России выбрали лучшие путем онлайн-голосования, поэтому вдвойне приятно получить признание профессионалов своего дела.

Победителями в других номинациях стали проекты заказчиков ПАО «Аэрофлот», ПАО Сбербанк, ООО «НТВ-ПЛЮС»,

ФГУП «Почта России», ООО «Газпромнефть-Центр», ПАО «Совкомбанк».

Благодаря совместным усилиям команд проекта со стороны GANDIVA и ГК «АГАТ» было создано эффективное программное обеспечение для решения бизнес-задач. Следование принципам: управление временем, постоянное совершенствование, доверие команде, уважение к людям, инициативность, устранение всех видов потерь — с помощью инструментов «GANDIVA» — становится не просто миссией компании, а реальными ежедневными действиями каждого сотрудника, позволяющими эффективно достигать поставленных целей.

КЛИЕНТ ГОЛОСУЕТ ЗА «АГАТ»

В начале апреля 2018 года в Монако состоялась четвертая ежегодная церемония награждения лучших официальных дилеров ООО «Тойота Мотор». Оценка дилерских центров проходила по результатам серьезной оценки, разработанной в соответствии со стандартами Toyota Motor Corporation. По итогам 2017 года 11 дилеров Toyota и 10 дилеров Lexus получили награды в девяти номинациях.

Мы очень рады, что уже в третий раз победителями становятся наши коллеги из дилерского центра Toyota в Кирове. На этот раз они лидировали в номинации «Рекомендация клиентов». А это значит, что у ДЦ Toyota есть то, чем можно гордиться — довольные клиенты. «Предложений на рынке автомобилей много, но качественный гостеприимный сервис есть не везде. Думаю, это один из важнейших факторов, по которым нас оценивают наши клиенты. И с каждым годом ценность такого подхода будет только расти. Мы живем в мире информации, и принять решение, кому же отдать предпочтение при покупке и обслуживании автомобиля, становится все сложнее. А если клиенты нас рекомендуют, то это будет служить дополнительным психологическим якорем, который даст серьезный перевес в нашу пользу» — прокомментировал получение награды директор дилерского центра Сергей Гавриков.

«Результаты 2017 года можно описать в нескольких ключевых словах: стабильность, надежность, новые модели. Мы удержали объемы продаж, подтвердили наше лидерство в важных рыночных сегментах и представили новые автомобили своим покупателям. Я хотел бы отметить, что одним из ключевых элементов успеха стала наша сильная дилерская сеть. Без вашего стремления и поддержки выжить в сложных условиях рынка было бы неизмеримо сложнее», — отметил президент «Тойота Мотор» Сюдзи Суга.

Поздравляем команду дилерского центра Toyota в Кирове с этой важной победой и желаем всегда держать высокую планку клиентоориентированности!



НОВЫЙ ФОРМАТ ПЛОЩАДОК ПО ПРОДАЖЕ АВТОМОБИЛЕЙ С ПРОБЕГОМ

Летом 2017 года ГК «АГАТ» открыла совершенно новую главу в бизнесе направления «Автомобили с пробегом». В Нижнем Новгороде на Московском шоссе, 105 свою работу начал первый гипермаркет автомобилей с пробегом «АГАТ Профи». Площадка гипермаркета представляет клиенту выбор из более 500 автомобилей с пробегом любого класса, бренда и комплектации. Чуть позже к нему присоединился гипермаркет «АГАТ Профи» в Волгограде — на пр. Ленина, 122. Формат гипермаркета предоставляет покупателям прекрасную возможность не только выбрать автомобиль с пробегом на любой вкус, но и продать или обменять автомобиль в одном месте, оформить кредит либо продленную гарантию. Комфортабельный автосалон гипермаркета оборудован уютной клиентской и детской зоной. «Мы собрали профессиональную

команду менеджеров и специалистов по оценке автомобилей, каждый из которых имеет многолетний опыт работы в автомобильном бизнесе, хорошо знает рынок и понимает желания клиентов», — говорят руководители «АГАТ Профи», — безусловно, как и прежде, мы уделяем особое внимание подготовке автомобилей». Наряду со стандартными процедурами юридической проверки и комплексной технической диагностики, мойкой автомобиля производится слесарный и кузовной ремонт, полировка, а теперь даже меняется моторное масло. Новый слоган бренда «АГАТ Профи» «Продавай легко, покупай с удовольствием» как нельзя лучше описывает концепцию работы гипермаркетов. Здесь не только представлен большой ассортимент авто с пробегом и сопутствующие продаже автомобиля услуги, но и комфортное обслуживание и качественный сервис в лучших традициях группы компаний «АГАТ». ▶



АСТРАХАНЬ

НОВЫЙ БРЕНД В АССОРТИМЕНТНОМ ПОРТФЕЛЕ ГК «АГАТ»

Весной 2018 года открылся дилерский центр Renault ГК «АГАТ» в Астрахани. Выбор в пользу данного бренда был неслучаен. Автомобили Renault в России пользуются огромной популярностью — у них отличные продажи и заслуженная репутация. Еще один немаловажный факт — это локализация производства в России. Сборка автомобилей производится на московском заводе «Рено Россия» и на «АвтоВАЗе», кроме этого, часть автомобилей предназначена для экспорта.

По данным агентства «АВТОСТАТ», в прошлом году рост продаж автомобилей Renault в России составил 17%. По итогам 2017 года

Renault Россия уверенно лидирует в сегменте SUV благодаря внедорожнику Renault Duster. На втором месте по популярности марки в России расположился кроссовер Renault Kaptur, а тройку лидеров замыкает Renault Logan.

Дилерский центр Renault стал первым салоном французской марки в ГК «АГАТ». Это накладывает большую ответственность, так как нашим специалистам предстоит выстраивать отношения с новым для компании брендом. Надо сказать, что высокие требования дистрибьютора коррелируют со стандартами ГК «АГАТ», а в сочетании с многолетним опытом эти стандарты создают мощную базу для обслуживания клиентов марки Renault.



ВОЛГОГРАД

ПОЛУЧИЛИ ПЯТЬ ЗВЕЗД

Дилерский центр «Лексус-Волгоград» удостоился награды «Наивысший уровень гостеприимства» по результатам работы в 2017 году. Получить «пять звезд» от ООО «Тойота Мотор» — это большая честь и огромный труд всей команды «Лексус-Волгоград». Это не только качество автомобилей, но и высокий уровень сервиса, комфорт и даже атмосфера, царящая в дилерском центре. «Можно освоить правила этикета, стандарты, четко следовать чек-листу, но если в человеке нет внутреннего желания проявлять заботу о ближнем, не будет и гостеприимства. Каждый в команде «Лексус-Волгоград» сосредоточен на клиентах и делает все, чтобы в результате взаимодействия они почувствовали себя желанными гостями. Большой вклад в получение этой награды внесли и руководители, которые ранее стояли во главе дилерского центра, это наша общая заслуга», — так говорит о награде директор дилерского центра Александр Сафронов.

ВЛАДИМИР

ТОУОТА И LEXUS

Город Владимир — это не только жемчужина Золотого кольца России, но и один из городов, имеющих огромный экономический потенциал. Именно здесь компания «АГАТ» приобрела ранее закрытый объединенный дилерский центр Toyota/Lexus со всеми производственными площадями, оборудованием и инструментами. Уже год владельцы автомобилей данных брендов обслуживают в автосалоне, входящем в ГК «АГАТ». Дилерский центр выгодно располагается в непосредственной близости от основных торгово-развлекательных комплексов, в инфраструктурно развитой части города, со стороны трассы федерального значения М7. Сегодня в состав комплекса входят ДЦ Toyota, ДЦ Lexus и площадка по продаже автомобилей с пробегом. Клиентов очень радует открытие дилерского центра, так как это единственный салон Toyota/Lexus в городе и им нет необходимости ездить в другие регионы на обслуживание автомобилей и за покупкой нового.





Дмитрий Сбоев

Алексей Волков

Александр Быков

LADA ОПРЕДЕЛЯЕТ ЛУЧШИХ

В декабре 2017 года в Тольятти завершился всероссийский конкурс профессионального мастерства среди сотрудников дилерских центров LADA, победителями которого стали наши коллеги из Волгограда.

В конкурсе приняли участие 789 менеджеров по продажам и 389 сервисных консультантов. Каждый финалист прошел два дистанционных отборочных тура и показал свое мастерство в финале, выполнив четыре задания. Так, сервисным консультантам нужно было показать класс при согласовании дополнительных работ по телефону, на выдаче автомобиля, при разъяснении счета и в творческом задании. Работу ребят оценивала комиссия экспертов. По результатам конкурса в число победителей вошли наши коллеги из Волгограда. Второе место в номинации «Лучший сервисный консультант дилерской сети LADA — 2017» занял Александр Быков (ДЦ LADA на пр. Ленина). В номинации «Интеллектуальная гордость» отмечен персональный консультант Алексей Волков (ДЦ LADA на пр. Ленина), а сервисный консультант Дмитрий Сбоев (ДЦ LADA на Тайшетском) получил награду в номинации «Кадровый потенциал». Поздравляем Александра, Алексея и Дмитрия с высокой оценкой их мастерства, так держать!

НИЖНИЙ НОВГОРОД

В НИЖНЕМ НОВГОРОДЕ ОТКРЫТ ДЦ ТОЙОТА ГК «АГАТ»
Высокая конкуренция никогда не останавливала ГК «АГАТ». Несмотря на то, что в столице Поволжья уже представлены два автосалона других дилеров, ГК «АГАТ» открыла здесь ДЦ «Тойота Центр Нижний Новгород Восток».

Новый дилерский центр построен по всем стандартам бренда Toyota. Шоу-рум имеет площадь 927 м², общая площадь сервисной зоны составляет 989 м², где организовано 18 ремонтных постов, 11 подъемников, два шиномонтажных поста, два поста регулировки развал-схождения и три мойки. Открытие состоялось в конце февраля 2018 года. К открытию были приурочены акции для клиентов, такие как бесплатная мойка автомобиля и 20-процентная скидка на сервисное обслуживание.

В планах у нового дилерского центра не только закрепиться на Нижегородском рынке, но и наращивать долю продаж и обслуживания автомобилей японской марки. История сотрудничества с брендом Toyota у ГК «АГАТ» началась еще в 2007 году, автосалоны Toyota ГК «АГАТ» успешно работают во Владимире, Волгограде, Иванове, Кирове, Саранске, Сыктывкаре, поэтому будущее нового дилерского центра представляется более чем успешным!



ЛУЧШИЕ ПО ДОСТАВКЕ АВТОМОБИЛЕЙ ТОЙОТА

22 марта 2018 года в Москве в офисе ООО «Тойота Мотор» состоялся ежегодный семинар по безопасности и качеству перевозок автомобилей Toyota и Lexus. Здесь были подведены итоги работы за 2017 год. Транспортная компания «Агат Логистик», являющаяся ключевым логистическим партнером «Тойота Мотор» в России, в очередной раз подтвердила свой высокий профессиональный уровень и была удостоена награды лучшего экспедитора за своевременную доставку и высокий уровень качества перевозок. Вице-президент «Тойота Мотор» Суито-сан лично вручил награду директору ТК «Агат-Логистик» Алексею Шадымову. «Эта награда очень важна для нас. Благодаря сотрудничеству с ООО «Тойота Мотор» мы не только смогли перестроить наши внутренние бизнес-процессы, но и достичь большого успеха. Спасибо всей команде «Агат-Логистик»! Это наша общая победа! Я желаю всем нам новых проектов, новых достижений и новых побед!» — поделился своими эмоциями Алексей. ▶



НИЖНИЙ НОВГОРОД

ХОРОШО УЧИМ!

9 февраля в Сочи состоялась всероссийская дилерская конференция Hyundai, на которой были подведены итоги 2017 года и озвучены планы на 2018. Надо сказать, что продажи автомобилей корейского бренда выросли по сравнению с 2016 годом на 9% — это хороший показатель, учитывая экономическую ситуацию последних лет. Планы у ООО «Хенде Мотор» смелые — увеличить продажи еще на 20%. Для этого компания представит несколько стратегических моделей, включая ряд новых кроссоверов: обновленный Tucson и новый Santa fe. Это отразится и на модельной структуре бренда: более половины будут составлять кроссоверы Creta и Tucson. Также на конференции были награждены дилеры, внесшие свой вклад в развитие бренда. Наш дилерский центр Hyundai на Московском шоссе (Нижний Новгород) получил награду в номинации «Лучший дилер по обучению персонала». Это значимая оценка работы сотрудников, которая подтверждает, что в ГК «АГАТ» работают настоящие профессионалы, которые постоянно повышают свою квалификацию.

ПЕРВЫЙ ДИЛЕРСКИЙ ЦЕНТР BMW КОМПАНИИ «АГАТ»

В 2017 году состоялось официальное открытие нового дилерского центра BMW в Нижнем Новгороде. Для компании «АГАТ» открытие первого дилерского центра BMW — это знаковое событие, связанное с возможностью предложить самым искушенным клиентам автомобили мирового бренда. О планах продаж автомобилей линейки руководство говорит пока сдержанно: «Нам сейчас нужно войти в рынок и понять, насколько мы можем развиваться. Так как компания представлена во многих городах России, не исключено, что продажи и обслуживание автомобилей BMW будут осуществляться здесь и для клиентов из городов, где нет дилеров этого бренда, но есть автосалоны компании». Особо заметим, что руководство дилерского центра вовлечено в работу с клиентами на всех этапах, поэтому даже кабинеты директоров предусмотрительно расположены и в шоу-руме, и на втором этаже, чтобы оперативно реагировать на любые вопросы, требующие их участия. И это не случайно. Вся команда нового автосалона разделяет общие принципы бренда BMW, о которых на открытии рассказал исполняющий обязанности генерального директора «BMW Русланд Трейдинг» Максимилиан Келлер: «Мы относимся к каждому клиенту и к каждому сотруднику дилерских центров BMW как к члену большой семьи. И мы верим, что это же ощущение передадут клиентам люди, которые работают в дилерском центре».

Красиво, чисто, свежо, свободно и по-особому уютно — такие впечатления остаются от знакомства с автосалоном. Два просторных шоу-рума (один для экспозиции новых автомобилей, другой — BMW Premium Selection — авто с пробегом), три клиентские зоны, рабочие места сотрудников, оборудованные по последнему слову техники, современная сервисная зона, склад запчастей, фирменный бутик и, конечно, доброжелательный бариста, который варит кофе на самый взыскательный вкус — здесь вы можете быть уверены, что любое желание станет реальностью.



Все оснащение рабочих мест продумано до мелочей, от комфортной организации зон общения с клиентами до удобного размещения инструментов в сервисной зоне. Что и говорить, если нужное оборудование для ремонта находится в специальном шкафу, а каждый инструмент — на своем пронумерованном месте. Найти его не составит труда — ведь при работе с определенными видами ремонта компьютерная программа подсказывает механику (да, механики тоже работают за компьютерами!), какой инструмент необходимо использовать и где он находится. Все четко, так и хочется сказать: «Как в библиотеке!» Только здесь нет ни полок, ни перегородок, ни колонн — все для того, чтобы удобно перемещать автомобили клиентов на посты, исключая любую возможность повреждения. Забота о сотрудниках проявляется и в оснащении ремзон: подъемниками оборудованы агрегаты не только для ремонта двигателей, но и для шиномонтажа.

РОСТОВ-НА-ДОНУ И КРАСНОДАР

ГАЗ В РОСТОВЕ-НА-ДОНУ И КРАСНОДАРЕ

ГК «АГАТ» арендовала автосалоны в Ростове-на-Дону и в Краснодаре, где ранее работали другие дилеры. Весной 2017 года состоялось техническое открытие дилерских центров ГАЗ под флагом компании «АГАТ». Главная задача новых дилерских центров не просто закрепиться в регионах, но и выйти в лидеры по продажам коммерческой техники. Возглавляют ДЦ ГАЗ в Ростове-на-Дону руководители, переехавшие из Саратова: директор Сергей Пимашкин, который работал директором ДЦ УАЗ, и директор по послепродажному обслуживанию Степан Ильин, занимавший аналогичную должность в ДЦ LADA/УАЗ. У руководителя отдела продаж Александра Трофимова тоже за плечами опыт работы с отечественным брендом LADA в Астрахани. Во главе дилерского центра ГАЗ в Краснодаре — опытная команда: Алексей Сосков, ранее руководивший ДЦ LADA; директор по послепродажному обслуживанию Кирилл Чернов, работавший ранее в аналогичной должности, и руководитель отдела продаж Александр Николаев. К ним присоединились как новые сотрудники, так и те, кто ранее работал с автомобилями ГАЗ.



САРАНСК

ДЦ TOYOTA ПЕРЕЕХАЛ В НОВЫЙ ДОМ

Начало весны ознаменовалось не только приходом в Саранск долгожданного солнца и тепла, но и не менее ожидаемым переездом дилерского центра Toyota компании «АГАТ» из временного решения в новое здание, построенное по стандартам японского бренда.

Строительство автосалона по всем современным стандартам и требованиям ООО «Тойота Мотор» началось в 2016 году, а уже 1 марта 2018 года для клиентов открыл двери единый центр обслуживания клиентов.

В новом дилерском центре организован полный цикл, от покупки автомобиля и аксессуаров к нему, оформления страховки и кредита, приемки автомобилей по программе Trade-In до ТО и ремонтных работ. Площадь нового автосалона составляет 3452 м², из них на шоу-рум отводится 671,8 м², а сервисная зона с 14 ремонтными постами занимает 1405 м².

Уверены, что постоянные и новые клиенты дилерского центра оценят все преимущества и удобство нового здания.

HYUNDAI В САРАНСКЕ

Весной 2017 года в Саранске состоялось техническое открытие дилерского центра Hyundai ГК «АГАТ». Это уже второй автосалон нашей компании в этом городе. Именно успешная работа «Тойота Центра» в Саранске подтолкнула к открытию нового ДЦ. Если дилерский центр Toyota открылся после строительства здания, то в этом случае компания арендовала действующий ранее дилерский центр Hyundai.

В состав команды вошли сотрудники с опытом работы в данном автосалоне. Новый ДЦ возглавил Алексей Никитин, переехавший из Нижнего Новгорода. Также в руководящий состав вошли участники проекта АУРА (Академия Успешного Руководителя АГАТ): директор по послепродажному обслуживанию Александр Миронов и руководитель отдела продаж Иван Князев. «Привнеся новые стандарты качества в регион, надеемся получить положительную ответную реакцию от клиентов», — делятся своими планами руководители. **✍**



СТРЕМИТЕЛЬНОЕ ПОСТОЯНСТВО

Наша компания развивается высокими темпами. Это возможно за счет ежегодного увеличения количества клиентов и постоянного повышения уровня обслуживания. А для этого «АГАТ» должен постоянно и сильно меняться. И компания меняется, меняется масштаб бизнеса, а мы снова растем — это в ситуации, когда рынок, на котором мы работаем, растет медленнее. Можно сказать, что в каждый период времени «АГАТ» предстает практически новой компанией; единственное, что остается неизменным, — наше стремление к прогрессу, и это подтверждают победы наших коллег в конкурсе «Нацелены на прогресс!»

Поздравляем победителей конкурса 2017 года и представляем их вашему вниманию.

КОМАНДА ГОДА

I место — ДЦ Lexus (Волгоград)

II место — ДЦ Hyundai/Ford (Астрахань)

III место — ДЦ Hyundai на Ларина (Н. Новгород)

Лауреатом премии «ПРИЗНАНИЕ» стал авто-электрик-диагност ДЦ ГАЗ/LADA **Алексей Пахрицын** (Н. Новгород). Алексей работает в ГК «АГАТ» с 2007 г. Кроме того, что он очень ответственный, целеустремленный и клиентоориентированный сотрудник, он еще и опытный наставник новых диагностов-электриков.

Лауреатом премии «ИННОВАЦИЯ» стала руководитель аналитической службы **Анна Быкова** (Н. Новгород) за проект VI-сквозная аналитика. Благодаря этому нововведению стали автоматизированы отчеты для руководителей, и в частности подсчет результатов премии «Нацелены на прогресс».

МАСТЕР СВОЕГО ДЕЛА: МЕНЕДЖЕР ОТДЕЛА ПРОДАЖ

Ford

Шалавин Александр
Нижний Новгород

Hyundai

Данилов Станислав
Нижний Новгород

Hyundai/Ford

Акбаров Дилшоджон
Астрахань

Lada

Косырев Сергей
Нижний Новгород

Lada/Chevrolet NIVA

Голенев Михаил
Волгоград

Lexus/Infiniti/Mercedes/BMW

Шеянов Сергей
Нижний Новгород

Mercedes-Benz LCV

Марченко Василина
Волгоград

Mitsubishi

Копчинский Александр
Нижний Новгород

Skoda

Голубев Анатолий
Нижний Новгород

Toyota

Астраханов Алексей
Сыктывкар

Yamaha

Зубарев Константин
Волгоград

Автомобили с пробегом

Шамриков Игнатий
Киров

ГАЗ

Смирнов Константин
Волгоград

ГАЗ/УАЗ

Мендалиев Альберт
Астрахань

Коммерческая техника

Кривов Виктор
Нижний Новгород

Менеджер по работе

с корп. клиентами

Приходько Роман
Волгоград

УАЗ

Соловьев Владимир
Волгоград

МАСТЕР СВОЕГО ДЕЛА: СЕРВИСНЫЙ КОНСУЛЬТАНТ

Hyundai

Кравченко Андрей
Волгоград

Hyundai/Ford

Левин Дмитрий
Астрахань

Hyundai/Mitsubishi

Докукин Артем
Нижний Новгород

Hyundai/Mitsubishi/Ford

Лядков Иван
Нижний Новгород

LADA

Волков Алексей
Волгоград

LADA/ГАЗ

Киселев Михаил
Нижний Новгород

LADA/ГАЗ/УАЗ

Князев Илья
Волгоград

LADA/УАЗ

Зотова Анна
Саратов

Skoda/Hyundai

Чекайкин Александр
Волгоград

Lexus/Mercedes/Infiniti/BMW

Седов Сергей
Нижний Новгород

Skoda/Mitsubishi
Самойлов Дмитрий
Сыктывкар

Toyota
Игнатов Дмитрий
Сыктывкар

Yamaha
Бакулин Алексей
Волгоград

ГАЗ
Порошин Михаил
Краснодар

Коммерческая техника
Татанов Андрей
Нижний Новгород

Кузовной центр
Сарафанов Сергей
Волгоград

**МАСТЕР СВОЕГО ДЕЛА: СЛЕСАРЬ
ПО РЕМОНТУ АВТОМОБИЛЕЙ**

ДЦ Lexus
Трошин Игорь
Нижний Новгород

**МАСТЕР СВОЕГО ДЕЛА: СЛЕСАРЬ
ПО РЕМОНТУ АВТОМОБИЛЕЙ
НАПРАВЛЕНИЙ**

Коммерческая техника и Агат-Логистик

ТК «Агат-Логистик»
Парадеев Анатолий
Нижний Новгород

**МАСТЕР СВОЕГО ДЕЛА:
СПЕЦИАЛИСТ ПО УСТАНОВКЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО
ОБОРУДОВАНИЯ**

ДЦ Hyundai на Московском ш.
Аксенов Николай
Нижний Новгород

**МАСТЕР СВОЕГО ДЕЛА:
АВТОЭЛЕКТРИК-ДИАГНОСТ**

ДЦ Ford/Hyundai/Mitsubishi

на Родионова
Моряшков Антон
Нижний Новгород

Коммерческая техника и ТК

«Агат-Логистик»
Видякин Константин
Нижний Новгород

МАСТЕР СВОЕГО ДЕЛА: МАЛЯР

Кузовной центр
Шпикин Игорь
Нижний Новгород

**МАСТЕР СВОЕГО ДЕЛА:
ПОДГОТОВЩИК**

ДЦ Toyota
Саидов Сухроб
Волгоград

**МАСТЕР СВОЕГО ДЕЛА:
АРМАТУРЩИК**

ДЦ Toyota
Агафонов Алексей
Волгоград

**МАСТЕР СВОЕГО
ДЕЛА: РИХТОВЩИК**

ДЦ Toyota
Носков Вячеслав
Киров

**МАСТЕР СВОЕГО
ДЕЛА: ВОДИТЕЛЬ**

ТК «Агат-Логистик»
Захаров Михаил
Нижний Новгород

**МАСТЕР СВОЕГО
ДЕЛА: СПЕЦИАЛИСТ
КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА**

Контактный центр
Нестерова Елена
Нижний Новгород

**МАСТЕР СВОЕГО
ДЕЛА: СПЕЦИАЛИСТ
ПО СТРАХОВАНИЮ**

Авто с пробегом
Погонцева Марина
Волгоград

Массовые бренды
Митюхина Виктория
Волгоград

Ставыщенко Анна
Волгоград

Премиум-бренды
Автонова Юлия
Нижний Новгород

Костюнина Сюзанна
Нижний Новгород

**Дорожно-строительная
и коммерческая техника**

Павлова Ирина
Волгоград

Отечественное направление

Волкова Марина
Нижний Новгород
Копытина Ольга
Нижний Новгород

**МАСТЕР СВОЕГО
ДЕЛА: СПЕЦИАЛИСТ
ПО ПРОЛОНГАЦИИ**

ДЦ Toyota
Токарева Рената
Волгоград

**МАСТЕР СВОЕГО
ДЕЛА: СПЕЦИАЛИСТ
ПО КРЕДИТОВАНИЮ**

**Массовые бренды, Кредитный
отдел ДЦ Hyundai на Ларина**

Лазарева Анна
Нижний Новгород
Соколова Марина
Нижний Новгород

**Премиальные бренды Кредитный
отдел ДЦ Lexus**

Автонова Юлия
Нижний Новгород

Костюнина Сюзанна
Нижний Новгород

Отечественные бренды Кредитный

отдел ДЦ LADA
Арюкова Ирина
Астрахань

Ускова Екатерина
Астрахань

Автомобили с пробегом ДЦ Skoda

Гранченко (Шумская) Екатерина
Волгоград

Нелюбина Ольга
Волгоград

**МАСТЕР СВОЕГО ДЕЛА:
ИНЖЕНЕР ПО ГАРАНТИИ**

ДЦ Skoda/Mitsubishi

на Комсомольском
Воронцов Роман
Нижний Новгород

Мы уверены, что главную роль в развитии ГК «АГАТ» играют люди, которые в ней работают, их отношение к компании и к собственной работе. Благодаря вам наша компания прочно удерживает позиции одного из лидеров среди автодилеров. Спасибо вам за отличные результаты и постоянное стремление к прогрессу!

КАДРОВЫЙ РЕЗЕРВ В ЦИФРАХ

267

ПОБЕДИТЕЛЕЙ
«НАЦЕЛЕНЫ НА ПРОГРЕСС»
ЗА ПЕРИОД 2013-2017 ГГ.

5

ЛЕТ КОНКУРСУ
«НАЦЕЛЕНЫ НА ПРОГРЕСС»

85

ЧЕЛОВЕК ОБУЧАЛИСЬ В АКАДЕМИИ
УСПЕШНОГО РУКОВОДИТЕЛЯ АГАТ
(АУРА) В ПЕРИОД 2015-2017 Г.Г.

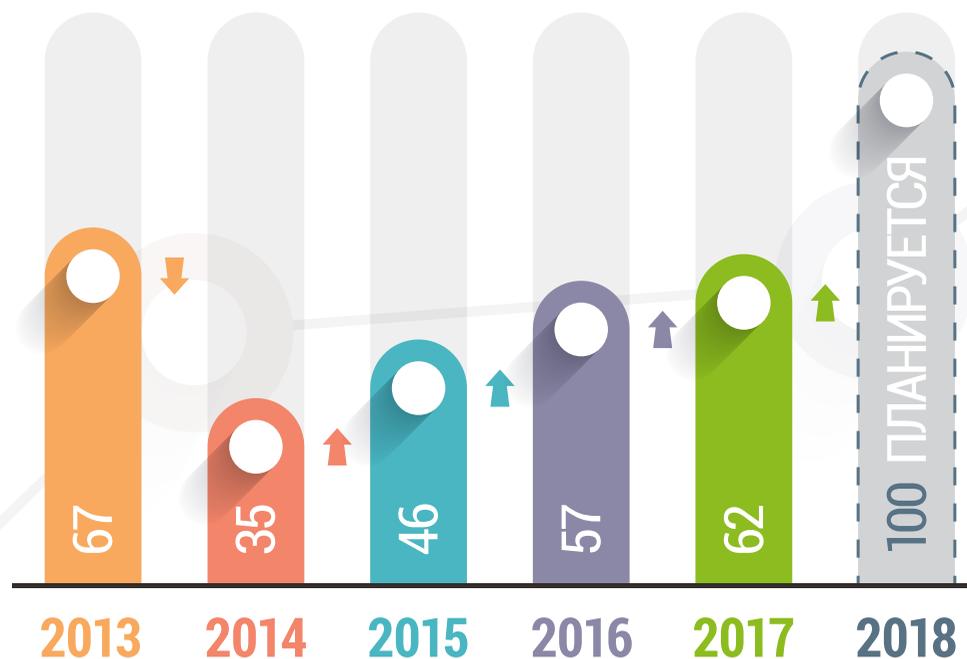
100

ЧАСОВ ОБУЧЕНИЯ ПРОШЕЛ
КАЖДЫЙ УЧАСТНИК АУРА

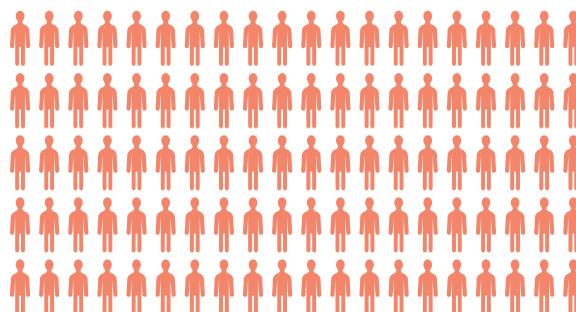
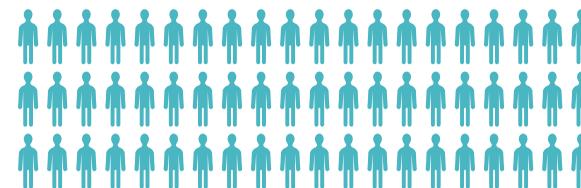
71

ЧЕЛОВЕК ПОЛУЧИЛ
НАЗНАЧЕНИЕ

ПОБЕДИТЕЛИ
КОНКУРСА
«НАЦЕЛЕНЫ
НА ПРОГРЕСС!»



**БОЛЕЕ
3 000
ЧЕЛОВЕК
УЧАСТВУЮТ
В КОНКУРСЕ
«НАЦЕЛЕНЫ
НА ПРОГРЕСС»
В 2018 ГОДУ**

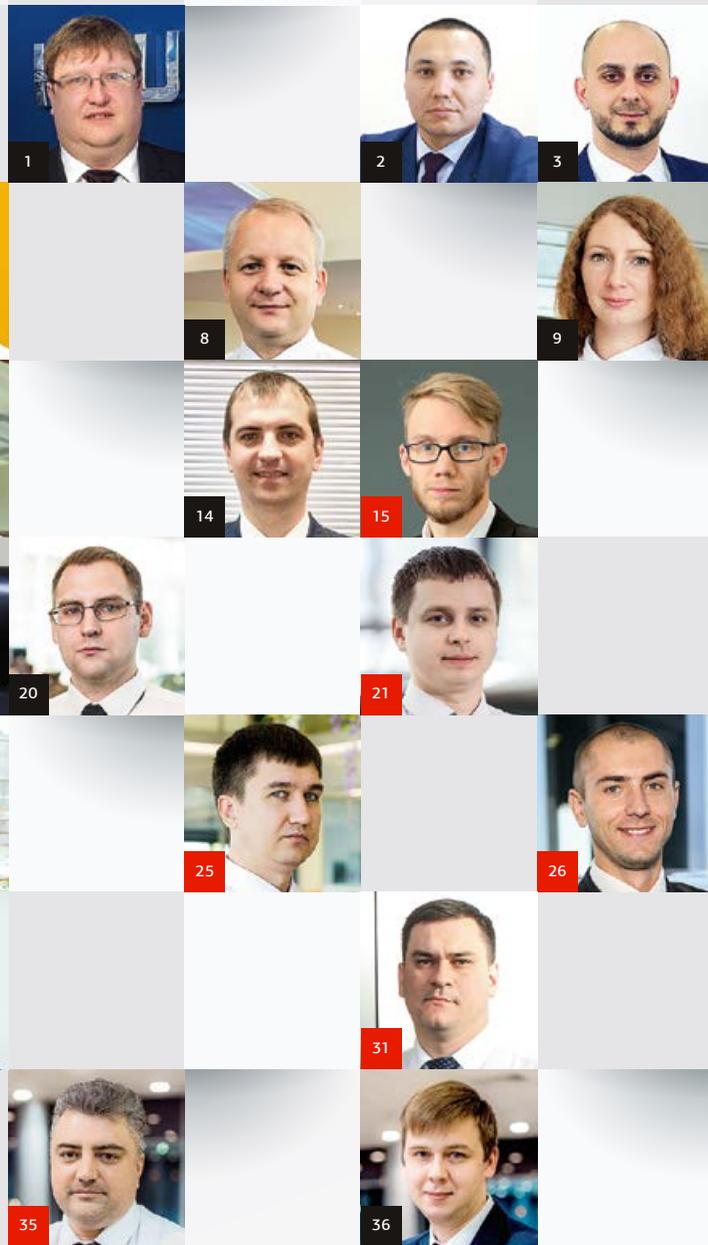


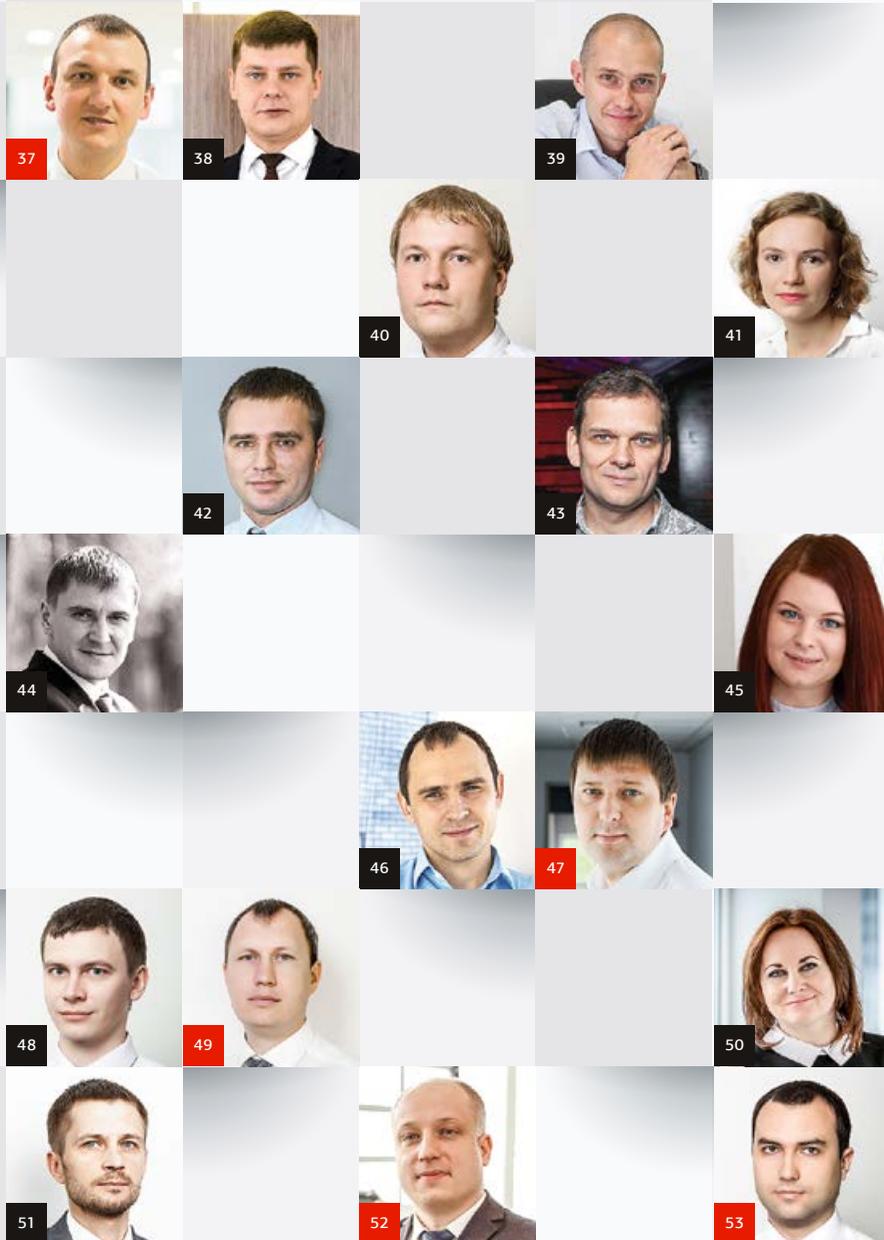
60 ЧЕЛОВЕК
ОБУЧАЮТСЯ В АУРА-2018

БОЛЕЕ 100 ПОБЕДИТЕЛЕЙ
ПОЛУЧАТ НАГРАДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ 2018 ГОДА

КАДРОВЫЕ НОВОСТИ

За последний год в нашей компании многие коллеги получили новые назначения: перешли на руководящие должности, возглавили новые направления и даже переехали в другие города присутствия ГК «АГАТ». Представляем вам тех, кто осваивает новые профессиональные и карьерные горизонты. Желаем коллегам успеха и отличной командной работы!





АСТРАХАНЬ

1. **Алексей Никитин**, региональный директор и директор ДЦ Hyundai
2. **Раиль Аитов**, директор по послепродажному обслуживанию ДЦ ГАЗ
3. **Юрий Устьян**, директор по послепродажному обслуживанию ДЦ Hyundai
4. **Алексей Кудинов**, директор ДЦ LADA
5. **Дмитрий Манукян**, директор ДЦ Renault
6. **Сергей Егоров**, директор по послепродажному обслуживанию ДЦ Renault
7. **Александр Александров**, руководитель отдела продаж ДЦ Renault

ВЛАДИМИР

8. **Олег Арефьев**, руководитель отдела продаж ДЦ Toyota/Lexus
9. **Ольга Зиновьева**, руководитель отдела кредитования и страхования ДЦ Toyota/Lexus
10. **Юлия Игнатьева**, руководитель отдела качества ДЦ Toyota/Lexus
11. **Илья Навдаев**, директор ДЦ Toyota/Lexus
12. **Андрей Палагин**, руководитель отдела продаж авто с пробегом ДЦ Toyota/Lexus
13. **Константин Пруссаков**, начальник отдела сопровождения продаж ДЦ Toyota/Lexus
14. **Дмитрий Зайцев**, директор по послепродажному обслуживанию ДЦ Toyota/Lexus
15. **Александр Уткин**, руководитель отдела запасных частей ДЦ Toyota/Lexus

СТАВРОПОЛЬ

16. **Александр Клец**, директор ДЦ Renault
17. **Андрей Кравченко**, директор по послепродажному обслуживанию ДЦ Renault
18. **Кирилл Посадский**, руководитель отдела продаж ДЦ Renault

ВОЛГОГРАД

19. **Анна Волошинова**, руководитель отдела качества ДЦ Lexus
20. **Сергей Данилов**, технический директор ДЦ Lexus
21. **Станислав Жабин**, директор ДЦ Hyundai/SKODA на гр. Ленина
22. **Эдуард Лапшин**, руководитель отдела продаж ДЦ ГАЗ
23. **Андрей Махин**, руководитель направления Trade-in
24. **Наталья Ростовская**, управляющий направления «Кредитование»
25. **Артем Савин**, технический директор ДЦ Тойота Восток
26. **Александр Сафронов**, региональный директор и директор ДЦ Toyota/Lexus
27. **Иван Гирчев**, начальник отдела оценки и выкупа авто с пробегом направления Trade-in
28. **Арсений Филиппов**, руководитель отдела

- продаж направления Trade-in
29. **Сергей Заборовский**, технический директор ДЦ Skoda/Hyundai

30. **Евгений Шалявин**, технический директор ДЦ ГАЗ/LADA/VAZ
31. **Антон Бутов**, начальник отдела продаж ДЦ Mercedes-Benz
32. **Константин Щепетов**, РОЗЧ ДЦ Mercedes-Benz
33. **Наталья Дёмина**, руководитель отдела продаж ДЦ Toyota Восток
34. **Олег Дронов**, директор ДЦ Mercedes-Benz

ИВАНОВО

35. **Евгений Власов**, директор ДЦ Toyota
36. **Иван Третьяков**, директор по послепродажному обслуживанию ДЦ Toyota
37. **Егор Чирков**, руководитель отдела продаж ДЦ Toyota

КИРОВ

38. **Евгений Сулов**, руководитель отдела продаж авто с пробегом ДЦ Toyota

КРАСНОДАР

39. **Олег Злобин**, заместитель директора по продажам авто с пробегом, ДЦ ГАЗ
40. **Александр Николаев**, руководитель отдела продаж ДЦ ГАЗ
41. **Анастасия Сапелкина**, руководитель отдела запасных частей ДЦ ГАЗ
42. **Алексей Сосков**, директор ДЦ ГАЗ
43. **Кирилл Чернов**, директор по послепродажному обслуживанию ДЦ ГАЗ

НИЖНИЙ НОВГОРОД

44. **Алексей Бардин**, руководитель отдела запчастей направления «Техника для бизнеса»
45. **Надежда Бузуева**, начальник отдела интернет-продаж
46. **Илья Васильев**, начальник отдела внедрения бизнес-процессов
47. **Андрей Вишняков**, директор по послепродажному обслуживанию ДЦ Hyundai на Московском шоссе
48. **Алексей Волков**, руководитель отдела запасных частей ДЦ Hyundai на Ларина
49. **Дмитрий Дормидонтов**, директор по послепродажному обслуживанию ДЦ LADA
50. **Наталья Ермолаева**, руководитель службы кассовых операций
51. **Андрей Лезов**, руководитель отдела продаж ДЦ Mitsubishi Афонино
52. **Михаил Жирков**, директор направления продаж авто с пробегом/бренд-директор
53. **Антон Ганеев**, руководитель отдела продаж направления авто с пробегом ДЦ Hyundai на Московском шоссе ▶

КАДРОВЫЕ НОВОСТИ



НИЖНИЙ НОВГОРОД

54. **Анна Иванова**, руководитель отдела качества ДЦ ГАЗ/LADA
55. **Артем Ильин**, руководитель отдела продаж направления «Авто с пробегом» ДЦ SKODA/Mitsubishi на Комсомольском
56. **Евгений Каньгин**, руководитель отдела продаж ДЦ SKODA
57. **Никита Капралов**, руководитель отдела продаж ДЦ Mitsubishi
58. **Наталья Капралова**, заместитель директора по бухгалтерскому учету
59. **Сергей Горячкин**, директор ДЦ LADA
60. **Ирина Кириллова**, заместитель начальника отдела продаж авто в лизинг
61. **Сергей Климущин**, заместитель директора по производству Кузовного центра
62. **Ольга Клочкова**, заместитель начальника отдела продаж авто в кредит
63. **Екатерина Кулагина**, руководитель договорно-правовой группы
64. **Ольга Лоскутова**, заместитель руководителя контактного центра
65. **Дмитрий Лукин**, директор ДЦ «Toyota Восток»
66. **Дмитрий Кузьмин**, директор по послепродажному обслуживанию «Toyota Восток»
67. **Юлия Козина**, руководитель отдела качества ДЦ «Toyota Восток»
68. **Сергей Шеянов**, руководитель отдела продаж направления авто с пробегом ДЦ «Toyota Восток»
69. **Алексей Пяшин**, руководитель отдела продаж ДЦ «Toyota Восток»
70. **Кристина Лукоянова**, начальник отдела сопровождения продаж, ДЦ ГАЗ/LADA
71. **Сергей Лядов**, заместитель директора по продажам авто с пробегом ДЦ LADA
72. **Юлия Морокова**, начальник отдела оперативного учета
73. **Надежда Новожилова**, руководитель отдела запасных частей Кузовного центра
74. **Олеся Прыткова**, руководитель отдела качества ДЦ Lexus
75. **Евгений Парнюк**, руководитель отдела продаж ДЦ BMW
76. **Илья Галков**, руководитель отдела продаж направления авто с пробегом ДЦ Lexus
77. **Роман Сметанин**, руководитель отдела продаж направления авто с пробегом ДЦ LADA
78. **Сергей Сюляргин**, директор по послепродажному обслуживанию ДЦ SKODA/Mitsubishi
79. **Сергей Тимачев**, руководитель отдела запасных частей ДЦ «Mitsubishi Афоино»
80. **Артем Ульянов**, директор ДЦ SKODA/Mitsubishi на Комсомольском, бренд-директор SKODA/Mitsubishi /Mercedes-Benz/BMW/Кузовной центр

81. **Алексей Фролов**, директор по послепродажному обслуживанию ДЦ BMW
82. **Наталья Чубырина**, руководитель отдела маркетинга ГК «АГАТ»
83. **Никита Шейн**, директор ДЦ «Mitsubishi Афоино»
84. **Анна Шмелькова**, руководитель группы методологии и учета
85. **Михаил Шулаков**, директор ДЦ «Ford/Hyundai на Родионова»
86. **Сергей Щукаев**, руководитель Единого центра оценки
87. **Юлия Собина**, директор Центра телемаркетинга
88. **Никита Абрамов**, руководитель отдела продаж Ford ДЦ «Ford/Hyundai на Родионова»
89. **Иван Шлейнов**, начальник отдела запасных частей ДЦ BMW

РОСТОВ-НА-ДОНУ

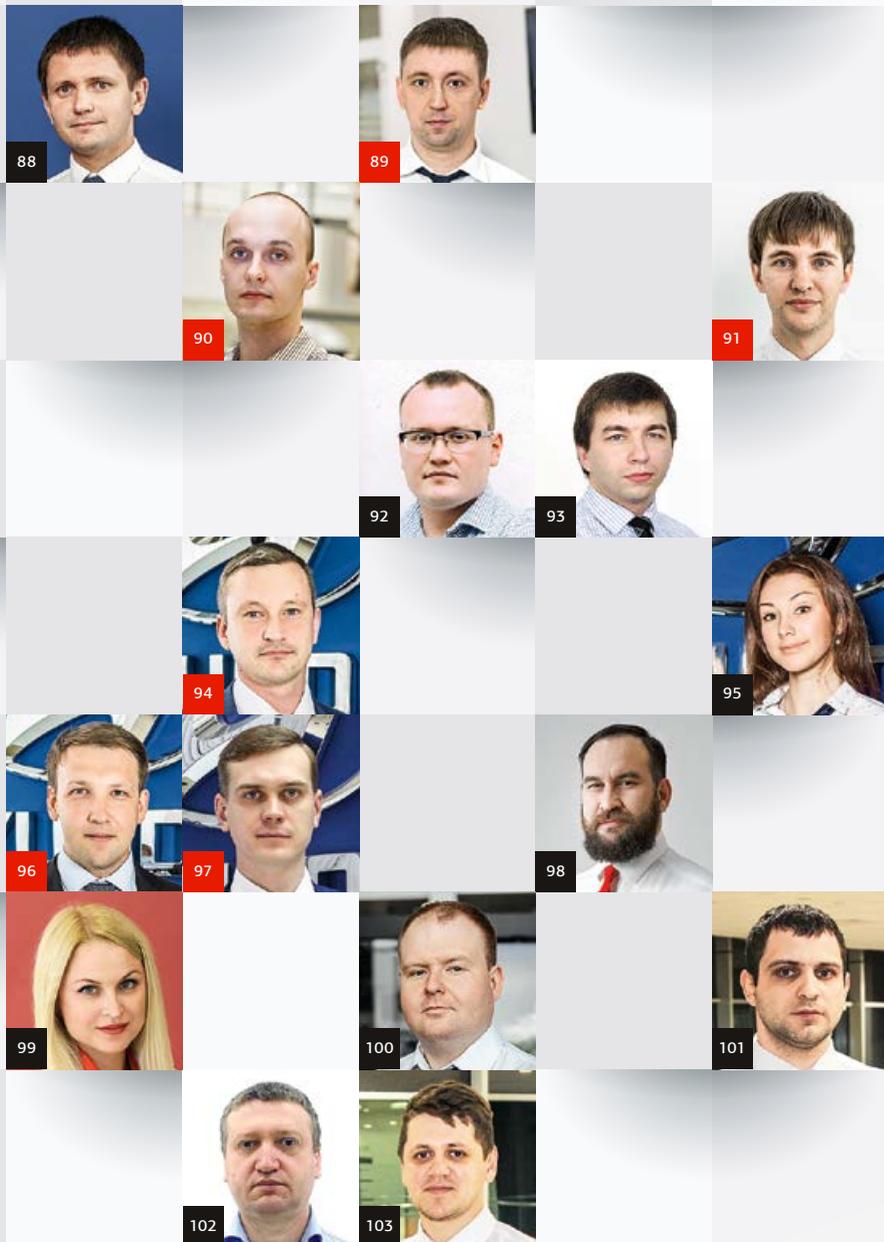
90. **Степан Ильин**, директор по послепродажному обслуживанию ДЦ ГАЗ
91. **Алексей Кукса**, руководитель отдела запасных частей ДЦ ГАЗ
92. **Сергей Пимашкин**, директор ДЦ ГАЗ
93. **Александр Трофимов**, руководитель отдела продаж ДЦ ГАЗ

САРАНСК

94. **Виктор Абросимов**, директор ДЦ Hyundai
95. **Оксана Голубева**, руководитель отдела качества ДЦ Hyundai
96. **Иван Князев**, руководитель отдела продаж ДЦ Hyundai
97. **Александр Майоров**, директор по послепродажному обслуживанию ДЦ Hyundai
98. **Евгений Софронов**, руководитель отдела продаж направления авто с пробегом ДЦ Toyota
99. **Наталья Учеваткина**, региональный руководитель по кредитованию и страхованию ДЦ Toyota/Hyundai

СЫКТЫВКАР

100. **Павел Шмырин**, директор направления «Техника для бизнеса»
101. **Михаил Родиченко**, директор по послепродажному обслуживанию ДЦ Toyota
102. **Николай Курьлев**, директор по послепродажному обслуживанию направления «Техника для бизнеса»
103. **Григорий Чесноков**, руководитель отдела запасных частей ДЦ Toyota



ПУТЬ К БЕСКОНЕЧНОМУ ПРОГРЕССУ

Многие из вас наверняка помнят один интересный закон из школьного курса физики. Речь идет о втором законе термодинамики. Знаменитый английский писатель и общественный деятель Чарльз Перси Сноу предлагал ввести тест на общую культуру человека, в котором предполагалось обязательное знание второго начала термодинамики. Он приравнивал знание о нем к знанию произведений Шекспира. Интересно, почему? Сформулировал этот закон немецкий физик Рудольф Клаузиус в середине XIX века. На практике он означает, что нельзя построить вечный двигатель. Какую бы энергию к нему ни подводили, он все равно остановится из-за ее нехватки. Если посмотреть на закон шире, то станет понятно, что любые процессы всегда стремятся к равновесному состоянию и затуханию. Единственный способ предотвратить этот откат назад — продолжать двигаться вперед, пусть маленькими шагами. Сегодня мы приглашаем вас в гости к учителю, вместе с которым порассуждаем о том, что же способно помочь каждому из нас и компании «АГАТ» двигаться вперед.



ПЕРВАЯ ВСТРЕЧА

Однажды к учителю пришел менеджер. Учителю обрадовался, потому что знал: менеджер менеджеру рознь и не каждый из них — от английского слова to manage (управлять). Интересно, с кем ему предстоит встретиться?

Менеджер объяснил, что он столкнулся с проблемой: все планы, которые он строит, задачи, которые ставит и регулярно проверяет, не приносят того результата, который он ожидает. Учитель понял, что перед ним человек, который явно знает про планирование, владеет инструментами делегирования и уж точно умеет контролировать. Но умеет ли он управлять по-настоящему?

— *В основе твоего подхода — обычное повседневное управление: план — действие — контроль — результат. Ты совсем не занимаешься улучшением, а если и занимаешься, то совсем чуть-чуть,* — объяснил учитель. — *Твой принцип можно обозначить как «больше работаешь — имеешь больший результат».*

— А разве можно действовать как-то иначе? — спросил менеджер

— *В твоей концепции таится опасность,* — ответил учитель. — *Если мы верим, что наша цель ясна, то мы склонны выполнять заранее сформированный план*

внедрения, а не воспринимать то, что возникает в процессе работы. Но если мы увидим эти изменения, соотнесем их с внешними факторами, то сможем принимать решения с учетом этих данных.

— Что это значит? — спросил менеджер.

— *Есть абсолютно другой способ управления. Он основан на непрерывном совершенствовании,* — продолжал учитель.

— Но мы же тоже совершенствуемся: учимся, проходим стажировки у дистрибьюторов, меняем бизнес-процессы, совершенствуем CRM-систему, улучшаем наш сайт, и у нас неплохие финансовые результаты, — ответил менеджер.

— *Безусловно, финансовые цели и результаты важны, но для долгосрочного успеха вашей компании нужно в первую очередь ответить на вопрос: «Что нужно непрерывно делать с процессами, продуктами и услугами, чтобы удовлетворять постоянно изменяющиеся потребности заказчика?»*

После этого разговора менеджер вернулся на работу и начал обдумывать все, что сказал учитель. «Что же еще можно улучшить в наших процессах? И как это можно делать постоянно?» — размышлял он, сидя у себя в кабинете.

ДВА ПРИНЦИПА

На следующий день менеджер вернулся к учителю, чтобы получить ответы на свои вопросы, но тот первым обратился к нему.

— *Что для тебя работа и управление?*

— Выполнение поставленных задач, достижение определенного результата и стремление к повышению показателей эффективности, — ответил менеджер.

— *Работа и управление — это совершенствование!* — парировал учитель. *В этот момент можно было услышать звук гонга, который словно перенес менеджера в нулевую точку, стерев прежние знания.*

— Звучит немного возвышенно... — попытался собраться с мыслями менеджер.

— *В этом и весь смысл. Совершенствовать — это значит повышать эффективность абсолютно всех процессов внутри организации, когда сотрудники компании понимают постоянно меняющиеся условия и на каждом этапе сами вырабатывают подходящие «умные решения».* *Здесь и кроется весь секрет,* — подвел итог учитель.

— Правильно ли я понял, учитель, что сотрудники на местах видят какую-то ошибку в процессе работы и исправляют ее? — спросил менеджер. ▶

" Думайте о главном, когда возитесь с мелочами, — тогда эти мелочи будут идти в правильном направлении. Элвин Тоффлер

— Не совсем так. Уметь находить ошибки и сообщать о них — это только половина пути к совершенствованию. Чаще всего сотрудники скрывают ошибки, замалчивают. Такова уж человеческая натура: никто не хочет согласиться с тем, что у него есть проблема, поскольку это равносильно признанию собственных промахов или слабостей. Самоуспокоенность и самодовольство — наши заклятые враги. Типичный менеджер боится, что люди будут ассоциировать его с этой проблемой. Однако если человек понимает, что

у него есть определенные сложности, он должен сделать первый шаг, признав факт, а затем «поделиться» своей проблемой с руководством. Самое худшее, что может сделать человек, — это игнорировать или скрывать проблему. Ошибка в этом случае — это операционная проблема, которая мешает рабочему процессу работать по стандарту.

Здесь важно со стороны руководства не заклеивать неудачи позором, а учиться на этих ошибках. **В фокусе должен находиться процесс, а не поиск виновных.**

Запомни четыре постулата:

- Люди стараются работать как можно лучше.
- Проблема — это системная проблема, и если бы здесь был другой человек, та же проблема всё равно возникла бы.
- У всего есть причина, и вы можете совместно поработать над пониманием причины проблемы.
- Нужно быть жесткими к процессу, но мягкими к сотрудникам.

" В бизнесе проблема — это все, что причиняет неудобства тем, кто находится в цепочке бизнес-процессов, будь то человек, выполняющий следующую операцию, или клиент. Имаи Масааки



— Вторая половина пути к совершенствованию, она же главная — это **СОЗДАНИЕ ТОЧКИ ОТСЧЕТА**, чтобы сравнить соответствие или несоответствие того, как должен работать процесс или стандарт в будущем, обеспечивая более высокие результаты, и как он работает в настоящий момент, — продолжал объяснять учитель. — Задача на этом этапе — изменить функционирование процесса, чтобы он системно и качественно выдавал постоянно более высокий результат.

— Но где же здесь проблема? — уточнил менеджер.

— Ты верно заметил, здесь нет проблемы. Здесь есть **наш вызов** самим себе, который как раз обеспечивает движение и развитие. Когда вы наметите путь изменения процесса и сделаете шаг вперед, перед вами будут возникать препятствия. Преодолевая каждое из них, вы приближаетесь к новому результату. После устранения препятствия и определения изменений в процессе этот момент нужно зафиксировать на уровне стандартов и масштабировать на всю компанию. То есть стандарты не даются готовыми, а рождаются непосредственно в процессе работы.

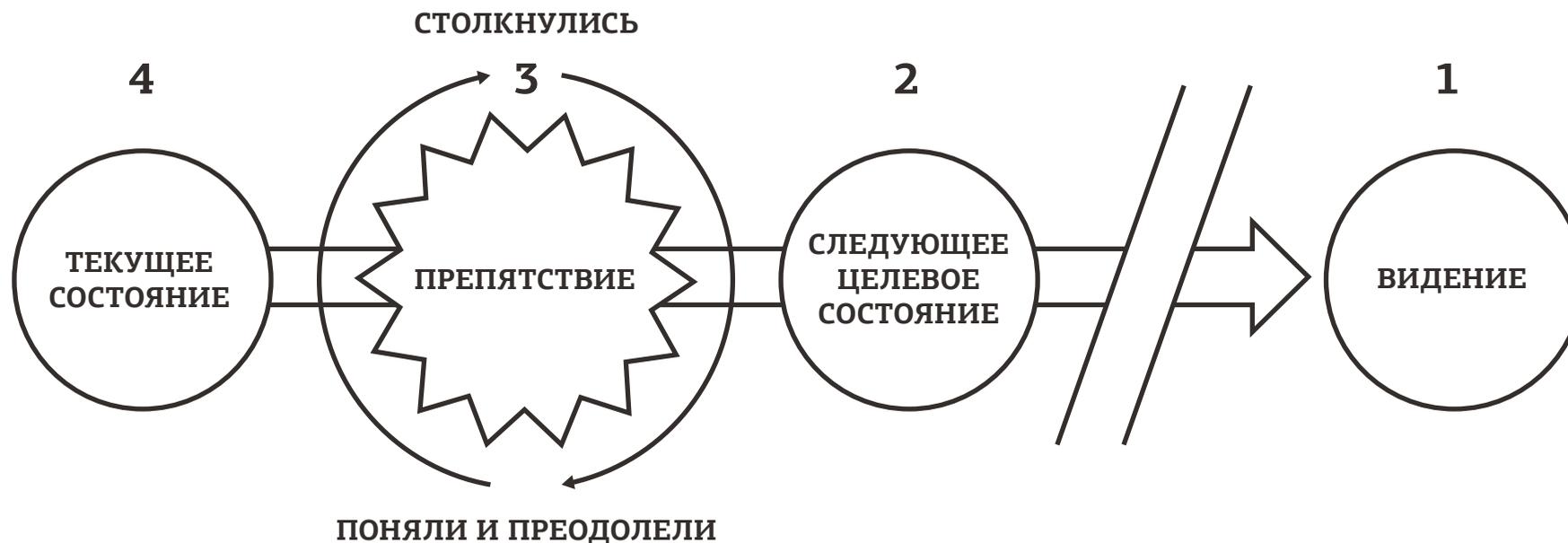
— Вы говорите о чем-то абстрактном и неприменимом для нашей компании. У нас принято работать по готовым стандартам, следовать правилам и принципам. Боюсь, без этого у нас не будет никакой дисциплины, — с горечью произнес менеджер.

— Дисциплина, конечно, нужна, но не такая, к какой ты привык. Нужен режим для всех, особенно для руководителей, менеджеров и лидеров, указывающий, как следовать методу совершенствования, нужно изменить свое мышление и поведение, определив, как заниматься совершенствованием. Дисциплина нужна для того, чтобы придерживаться практики постоянных улучшений в рабочих процессах и не возвращаться к прежним привычным методам менеджмента. Люди должны знать не способы решения проблем, а владеть подходом к их поиску. А про абстрактность я тебе так скажу, — продолжил учитель, — вернее покажу, что совершенствование — очень конкретный процесс, имеющий свой алгоритм. В него включены четыре элемента. Во-первых, у тебя должно быть видение направления или цели. Во-вторых, ты должен осознавать, в каком текущем состоянии находится вопрос или процесс. В-третьих, определи целевое состояние, в котором будет работать процесс в ближайшем будущем. И наконец, преодолевай препятствия, с которыми столкнешься на пути к этому целевому состоянию. Каждый раз, определив целевое состояние и приближаясь к нему, на пути ты встретишь проблемы и препятствия. Это нормально, так как разрешение проблем, которые становятся видимыми по мере приближения к целевому состоянию, и есть совершенствование.



— Целевое состояние — это цель? — уточнил менеджер.

— Целевое состояние можно сравнить с парой очков, которые позволяют сфокусировать взгляд и увидеть, что нужно делать. Целевое состояние описывает желаемое состояние процесса в будущем. Чтобы его определить, тоже есть алгоритм, состоящий из вопросов. Да, не удивляйся! Тебе нужно знать: как должен работать процесс? какова будет схема его работы? какой мы хотим видеть ситуацию в конкретный момент времени в будущем? к чему мы хотим прийти на следующем этапе? Но имей в виду, что путь к целевому состоянию не может быть до конца ясен. Представь себе пилота, который управляет самолетом на высоте 10 000 метров, и ему нужно запланировать траекторию посадки. Решение будет принято с учетом внешних обстоятельств, которые невозможно спланировать при вылете, например, порывов и силы ветра, исправности работы приборов. Путь к целевому состоянию — это всегда неизвестная зона. Будь к этому готов. ▶



— Если честно, с трудом представляю, как можно приблизиться к целевому состоянию через неизвестность, — пожаловался менеджер.

— Начинать с ответов на вопросы:

- Чего мы хотим достичь и к какому сроку?
- В каком состоянии мы находимся сейчас?
- Что нам сейчас мешает?
- Какой следующий шаг?

— Подождите, учитель, а как же результаты? Вы считаете, что они не так уж и важны?

— **Важно то, как люди взаимодействуют с элементами процесса, — именно это и создает результаты.** Руководителям на местах не нужно сверяться с бухгалтерскими, финансовыми и управленческими отчетами, чтобы понимать ситуацию. Им нужно идти и лично наблюдать за процессом. Такой подход дает людям шанс научиться работать вместе. Когда группы людей стремятся к целевому состоянию, а не просто показателю результата, имея общую модель для его достижения, создается обстановка, способствующая концентрации мышления и стимуляции способностей, — поставил точку в рассуждениях учитель.

В тот же день менеджер вернулся на работу, отправился в автосалон и пообщался с сервисным консультантом. Тогда он понял, что действительно чаще управляет процессом из своего кабинета, поэтому до него доходит неточная информация, в итоге он либо не разбирается в ситуации, либо делает это слишком поздно. На следующий день он снова отправился к учителю, чтобы узнать о том, как правильно строить взаимодействие со своей командой.

ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ. ИДИ, СМОТРИ, УЧИСЬ И УЧИ

— Главная задача компании не победить, а развивать умение каждого постоянно совершенствоваться, адаптироваться и удовлетворять меняющиеся требования клиентов,— начал рассуждать учитель.— Именно эта способность делает компанию сильнее на долгосрочном отрезке времени. Менеджеры и лидеры развивают людей, которые в свою очередь улучшают процессы за счет непрерывного совершенствования.

— Правильно ли я понимаю, что сам руководитель должен учить сотрудников совершенствованию? — спросил менеджер.

— Верно, только начинать он должен прежде всего с себя. И, что особенно важно, обучение сотрудников не должно быть аудиторным и не должно быть обучением в чистом виде. Руководитель сам, своим примером должен показать, как нужно управлять процессами, погружаясь вместе с коллегами в ежедневные конкретные задачи, которые стоят перед компанией. Когда такой стиль управления войдет в привычку, ни руководитель, ни сотрудник не будут чувствовать себя в роли учителя и ученика. Передача опыта строится естественно, при обычном взаимодействии и живом общении. Обрати внимание, что основной задачей руководителей должно быть не совершенствование само по себе, а повышение способности людей к совершенствованию. Именно эта способность делает компанию сильнее. Обучение действием, на собственных ошибках, под руководством наставника эффективнее, так как показывает нужный подход и способы решения задач и вместе с этим дает свободу действий, чтобы помогать людям развивать свои навыки и способности.

" Сейчас мы принимаем тот факт, что обучение — это процесс длиною в жизнь, стремление не отстать от изменений. И самая актуальная задача — научить людей учиться. Питер Друкер



Именно на этом этапе можно наблюдать за реальным процессом мышления человека. Именно на этом этапе учитель должен активно действовать

— Получается, что сотрудники должны не только выполнять свои обязанности, но еще заниматься исследованием проблемы и обучением. Не будет ли здесь пересечения зон ответственности с руководителем? — спросил менеджер.

— В диалоге наставника и ученика главное, чтобы ученик самостоятельно сделал выводы, а учитель смог узнать, как тот понимает ситуацию. Хотя ученик отвечает за реализацию, наставник в значительной степени несет ответственность за результаты. Пересечение сфер ответственности создает связь между ними, как в бегах парами, когда правая нога одного привязана к левой ноге другого. ►



— Я понял, что мне все-таки самому необходимо научиться учить,— сказал менеджер.
— Ты прав, прежде чем стать наставником, нужно побыть учеником. Взаимодействия с сотрудником должны быть ежедневными и проводиться с глазу на глаз. Бывает полезно вести записи и фиксировать текущее состояние процесса, целевое состояние, предположение, планы и выводы. Тебе нужно подходить к обучению как к последовательности шагов,— продолжал делиться опытом учитель. Эти вопросы и рекомендации помогут тебе составить план встреч:

1. Каково целевое состояние?

- Что должно происходить, согласно вашим ожиданиям?

2. Каково реальное состояние сейчас?

- Является ли описание текущего состояния измеримым?
- Пойди и посмотри самостоятельно на процесс.

3. Какие проблемы или препятствия мешают вам сейчас достигать целевого состояния? Устранением какой (какого) из них вы сейчас занимаетесь?

- Внимательно наблюдай за процессом или ситуацией.
- Концентрируйся только на одной проблеме за раз. Не нужно стараться сразу же найти самую большую проблему. Если вы двигаетесь быстрыми циклами, вы и так ее скоро найдете.

4. Каков будет ваш следующий шаг?

- Делайте по одному шагу за раз, но стремительными циклами.
- Следующий шаг обязательно должен быть наиболее полезным, крупным или важным. Главное — сделать шаг.
- Следующим шагом зачастую станет анализ, а не контрмеры.
- Если следующий шаг — дополнительный анализ: что мы предполагаем узнать?
- Если следующий шаг — контрмера: что, по нашим ожиданиям, должно произойти?

5. Когда мы сможем пойти и посмотреть, чему мы научились, сделав этот шаг?

- Как можно скорее. Сегодня — это уже не слишком рано. А если пойти и сделать этот шаг сейчас же?

**" Если ученик
не научился,
значит, учитель
не научил.**

4. Стандартизируйте/стабилизируйте то, что работает, или начните цикл PDCA сначала

1. Определите, что вы собираетесь сделать и что должно произойти. Это гипотеза или прогноз



3. Сравните реальный результат с ожидаемым

2. Проверьте гипотезу, то есть попробуйте провести процесс согласно плану. Внимательно наблюдайте

После этого менеджер вернулся в компанию и начал применять принцип совершенствования сам, по его примеру научилась вся команда, от бэк-офиса до фронт-линии. Спустя годы в компании открылись новые центры. Их руководители тесно работали со своими командами, улучшая процесс за процессом. Тогда менеджер хорошо усвоил, что настоящий лидер должен сам применять этот подход через ежедневную работу, погружаясь в процесс вместе со своей командой и работать с каждым из команды один на один. Это позволит пройти путь развития вместе с коллегами, чтобы удостовериться, что они не только учатся этому подходу, но и применяют его.

**"Если не знаешь, что делать, сделай шаг вперед
Китайская поговорка**



Оказывается, секрет успеха компании не только (а, может быть, и не столько) в инновационности и технологичности, а в постоянном стремлении к прогрессу и совершенствованию. Если мы будем не просто замечать проблемы и устранять их, а стремиться улучшать процессы для получения более качественного результата, то и общий результат будет качественно иным. Еще один занимательный факт. Во многих передовых компаниях, разделяющих принципы учителя, руководство не стремится автоматизировать все процессы, так как только люди могут улучшать процессы. А вообще, совершенствование — это история не только про бизнес и нашу работу, а еще и про суть нашей жизни. Мы, конечно, не будем углубляться в рассуждения о смысле жизни, потому что у каждого свои ориентиры, но второй закон термодинамики остается научно доказанным фактом. Мы постоянно ощущаем его воздействие. Надо ежечасно прилагать усилия даже для поддержания привычного стиля жизни. Если этого не делать, упадок неизбежен. А уж для развития и совершенствования потребуется особая энергия. В этой ситуации опорой может стать руководитель, который не только подстрахует в процессе, но и поможет определить путь развития. Мы привыкли видеть в начальниках боссов и встречаться с ними исключительно на планерках или в их кабинетах. А если они будут взаимодействовать с сотрудниками так же, как дирижер со своим оркестром? Дирижер управляет оркестром в триединстве места, времени и действия. Между руководящим взмахом палочки и ответными действиями музыкантов проходят миллисекунды, которые не заметны зрителям (то есть клиентам). Дирижер выдает результат вместе со скрипачами, виолончелистами, трубочниками, арфистами, флейтистами... Чтобы собрать в оркестре классных музыкантов, дирижер сам должен соответствовать, а лучше, если он будет совершенствоваться сам, чтобы вести за собой команду. Так же, как музыканты совершенствуют исполнение произведений, наша компания может улучшать все внутренние процессы, чтобы клиенты слышали не шумовые эффекты, а только эффективное звучание работающих двигателей автомобилей и нашего с вами оркестра с именем «АГАТ». **Л**

P.S. Данный материал вдохновлен книгой Майка Ротера «Toyota Ката», в статье использованы отрывки из этого произведения. Подробнее о книге — в рубрике «ЧИТАЕМ КНИГИ».



БИЗНЕС- СИМФОНΙΑ

Вот деревянная палочка в руках дирижера взлетает вверх, и по залу разливаются невероятно мелодичные звуки флейты, тут же палочка устремляется вниз, и звуки вдруг падают, а через мгновение они вновь сливаются в единое звучание. Какое-то волшебство происходит с каждым дирижерским взмахом. А может ли обойтись оркестр без дирижера? Может ли компания работать без менеджера? Приглашаем вас поразмышлять о том, что общего между управлением оркестром и компанией, а также познакомиться с приемами удивительного героя — Карлоса Клайбера. Уверены, инструменты этого дирижера могут пригодиться для построения эффективного взаимодействия с коллегами. Мы прочитали о нем в книге Итая Талгама «Несведущий маэстро» и предлагаем вашему вниманию самые интересные эпизоды.



ПЕРВЫМ ВСТАЛ ЛИЦОМ К ОРКЕСТРУ РИХАРД ВАГНЕР. ТОГДА, В XIX ВЕКЕ, ЕГО ОБВИНИЛИ В НЕУВАЖЕНИИ К ЗРИТЕЛЯМ. НО ЕГО ПРИМЕРУ ПОСЛЕДОВАЛИ ГЕКТОР БЕРЛИОЗ, АНТОН РУБИНШТЕЙН И МНОГИЕ ДРУГИЕ. С ТЕХ ПОР ДИРИЖЕРЫ СТОЯТ СПИНОЙ К ЗАЛУ.

СПРАВКА:

КАРЛОС КЛАЙБЕР – АВСТРИЙСКИЙ ОПЕРНЫЙ И СИМФОНИЧЕСКИЙ ДИРИЖЕР (1930-2004 ГГ.). ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОПРОСА, ПРОВЕДЕННОГО В НОЯБРЕ 2010 ГОДА БРИТАНСКИМ ЖУРНАЛОМ О КЛАССИЧЕСКОЙ МУЗЫКЕ «BBC MUSIC MAGAZINE», КАРЛОС КЛАЙБЕР ЗАНЯЛ ПЕРВОЕ МЕСТО В СПИСКЕ ИЗ 20 НАИБОЛЕЕ ВЫДАЮЩИХСЯ ДИРИЖЕРОВ ВСЕХ ВРЕМЕН.

Компания «АГАТ» занимается продажей и обслуживанием автомобилей. Симфонический оркестр играет музыку. Что у них может быть общего? И современной компании, и оркестру требуется точная организация процессов, будь-то ремонт коробки передач или же игра на скрипке. При этом работа компании похожа на игру оркестра: каждый исполняет свою партию, играет на определенном инструменте, и деятельность каждого в итоге формирует общий результат. Руководителя можно сравнить с дирижером: именно от него зависит, будет ли в работе диссонанс или гармония. Обычно во время учебы будущие дирижеры специализируются всего на нескольких инструментах, но, взяв в руки дирижерскую палочку, они должны чувствовать и понимать каждый инструмент в оркестре.

Многие книги по менеджменту изобилуют советами о постоянном общении с клиентами. Да, это важно. Но вы заметили, что дирижер стоит спиной к залу? Его внимание сконцентрировано на музыкантах. В процессе взаимодействия дирижер не только дает задания оркестру, но и сам участвует в их практической реализации, активно помогая исполнителям. Словно по канонам классицизма, руководитель и его оркестр находятся в триединстве места, времени и действия. Причем разница во времени между постановкой задачи и ее исполнением — неуловимый миг (может быть, его и вовсе нет?). Дирижер обращается к исполнителям постоянно, от первых до последних аккордов. Внутреннее звучание исполняемого произведения у него, как правило, намного опережает реальное звучание оркестра, но при этом дирижер постоянно находится в диалоге с музыкантами и готов к тому, что ему в любой момент придется внести какие-то коррективы в происходящий исполнительский процесс. Как следствие такого взаимодействия, рождается особая структура, направленная на получение желаемого звучания. ►



Эпизод первый. Основа сотрудничества

Карлос Клайбер ставил перед музыкантами непростую задачу, требуя их постоянного участия в интерпретации. Он делал это, создавая пустоты. Были моменты, когда он вовсе переставал дирижировать и просто стоял и слушал. А бывало, что его жесты четко указывали на звучание, которого он хотел добиться, — на легкость или на мощь. При этом детальные инструкции давать было вовсе не обязательно. Однако его подопечные не блуждали в потемках: пустоты возникали как часть общего процесса, логика которого была им понятна и близка. Опираясь на знакомую основу, они могли создавать собственные интерпретации в реальном времени. Клайбер создал уникальную разновидность свободного контроля: он управлял не людьми, а процессами. Музыкантов приглашали поучаствовать в процессе, который служил основой сотрудничества. Им предоставляли пространство для интерпретации и инноваций, они обретали автономию и могли не только реагировать, но и выступать инициаторами. Клайбер давал им власть и наделял ответственностью. «Работа с Клайбером похожа на американские горки», — часто говорили о нем музыканты. Сравнение с американскими горками символизирует процесс, логика которого ясна и понятна всем участникам. Это движение, диктуемое формой.



**ВСЕГДА ПРИСУТСТВУЕТ
НЕКАЯ СТЕПЕНЬ
СВОБОДЫ,
НЕОПРЕДЕЛЕННОСТИ,
ТВОРЧЕСТВА, НО ДЛЯ
ЭТОГО ВСЕ УЧАСТНИКИ
ПРОЦЕССА ДОЛЖНЫ
БЫТЬ ОТКРЫТЫ
ИЗМЕНЕНИЯМ.**

Эпизод второй. Об ошибках и особых задачах руководителя

Очевидным преимуществом организации, где люди вовлечены в процесс, является отсутствие парализующего страха ошибиться. В такой организации ошибки не заводят в тупик. Когда ошибку воспринимают как часть динамического процесса, она становится лишь временным отклонением, которое легко исправить и даже преобразовать в инновацию. Сравнение с американскими горками также напоминает нам о двух других задачах руководителя. Первая — толчок, энергетическое вливание, необходимое, чтобы запустить процесс. Это всегда происходит вопреки гравитации и трению. Активная воля руководителя преодолевает застой. Причем эта роль не отмирает и после того, как процесс многократно отрететирован и исполнен: ведь рутина лишь усиливает трение. Вторая задача — обеспечение страховочной сети тем, кто в какой-то момент перестает понимать процесс и «выпадает» из него. В симфоническом оркестре — подобно большинству

организаций — нет стального каркаса, внутри которого проигрываются процессы. Прежде чем обрести реальность и зазвучать, структура существует лишь в сознании музыкантов. Можно сказать, что в симфоническом оркестре мы катаемся на недостроенном аттракционе и продолжаем возводить его по мере продвижения. При работе в организации без жесткой структуры процесс каждый раз меняется. Органически взаимосвязанные индивидуальные действия влияют друг на друга, и отклонения от заложенной в сознании структуры превращаются в возможность улучшить работу и внести что-то новое. Это значит, что всегда присутствует некая степень свободы, неопределенности, творчества, но для этого все участники процесса должны быть открыты изменениям.



СО ВСЕМИ НАМИ, ПЕВЦАМИ, ПРОИСХОДИТ ЧТО-ТО ОСОБЕННОЕ, КОГДА МЫ РАБОТАЕМ С ДЕЙСТВИТЕЛЬНО ВЫДАЮЩИМИСЯ ДИРИЖЕРАМИ. ЭТИ ГЕНИИ ПОМОГАЮТ УСЛЫШАТЬ В МУЗЫКЕ ТО, ЧТО ВЫ РАНЬШЕ НИКОГДА НЕ СЛЫШАЛИ. ОНИ ПОМОГАЮТ ОТКРЫТЬ НОВЫЕ ВЫРАЗИТЕЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ В СЦЕНИЧЕСКОМ ДЕЙСТВИИ. ЧТО КАСАЕТСЯ КЛАЙБЕРА, ТО ОН ВДОХНОВЛЯЛ МЕНЯ НА ПОИСКИ НОВЫХ РЕШЕНИЙ ТЕХ СЦЕН, КОТОРЫЕ Я УЖЕ НЕ РАЗ ПЫТАЛСЯ ИСПОЛНЯТЬ ПО-СВОЕМУ. ПРЕЖДЕ ТРУДНЫЕ ДЛЯ МЕНЯ МЕСТА ВОКАЛЬНОЙ ПАРТИИ ТЕПЕРЬ ДАВАЛИСЬ МНЕ БЕЗ УСИЛИЙ.

РАЙТ УИЛЬЯМ

Эпизод третий. Мотивационное слушание

Клайбер требовал от своих музыкантов очень многого и не терпел тех, по сути, добросовестных работников, которым нужно указывать, что делать. Работая с Клайбером, необходимо было иметь свои мозги, иначе человек просто терялся. Такие высокие требования нуждались в вознаграждении, и Клайбер никогда не забывал хвалить музыкантов. Его признательность выражалась в том, с каким счастливым видом он их слушал. Их игра заводила его, и он начинал танцевать! Другим символом признания было доверие: у Клайбера оно проявлялось в том, что он старался не вмешиваться в игру музыкантов. Иногда в самой сложной части партитуры, когда от оркестра требовалась полная синхронность, он стоял совершенно неподвижно. В отличие от большинства дирижеров, считающих, что в столь сложные моменты необходимо активное участие, Клайбер доверял своим музыкантам и практиковал мотивационное слушание: молча и неподвижно, без каких-либо жестов, слушал, как они слушают сами себя. Это приводило к тому, что музыканты, освободившись от диктата дирижера, начинали внимательнее слушать коллег. Результат был блестящим — мотивационный оратор, то есть активно «говорящий» дирижер или руководитель, никогда бы не смог добиться ничего подобного. Развивать этот навык активного взаимного слушания просто необходимо. В редкой записи одной из репетиций Клайбер обращается к оркестру: «Я всегда слышу, слушаете ли вы друг друга». Когда речь заходит о признании индивидуального исполнителя — музыканта, исполняющего сольную партию в оркестре, — Клайбер слушает еще внимательнее. Он вовлечен, он полностью присутствует здесь и сейчас, но никогда не дает указаний, на его лице — гордость и удовлетворение музыкантом, который вносит такой достойный вклад в общее дело. Клайбер не просто слушает, он и еще и предвкушает то, что предстоит услышать. Так он становится мотивационным слушателем и, не произнося ни слова, оказывает глубокое влияние на своих музыкантов. ►



Эпизод четвертый. Контроль

Клайбер стремился к непрерывности течения музыкального процесса, не хотел терять его потенциальной энергии, но при этом умудрялся его контролировать. Как ему это удавалось? Как управлять течением бурной реки? Это не контроль над объектом — никакого неподвижного объекта нет, только постоянно меняющееся нечто. Карлос Клайбер понял, что есть лишь один способ повлиять на «воду как процесс», повлиять на течение реки — изменить ландшафт, где она протекает, построить дамбу или вырыть канал. Пусть водный поток течет беспрепятственно, как свойственно его природе, но по выбранному вами маршруту. Поэтому все музыканты в оркестре Клайбера обладали полной автономией и сами контролировали свои действия, следовательно, активно участвовали в процессе, несли ответственность за свое исполнение, слушали, интерпретировали, получали признание руководителя и чувствовали, что он гордится их работой. При этом не только музыканты были наделены автономным контролем; сам Клайбер тоже полностью контролировал ситуацию, но его контроль распространялся не на каждого музыканта в отдельности, а на пространство, объединяющее индивидуальные влияния каждого. Творцом и художником этого пространства был дирижер; он налаживал взаимодействие со звуком, который в непрерывном потоке производили музыканты, и превращал его в музыку.



ВСЕ МУЗЫКАНТЫ В ОРКЕСТРЕ КЛАЙБЕРА ОБЛАДАЛИ ПОЛНОЙ АВТОНОМИЕЙ И САМИ КОНТРОЛИРОВАЛИ СВОИ ДЕЙСТВИЯ, СЛЕДОВАТЕЛЬНО, АКТИВНО УЧАСТВОВАЛИ В ПРОЦЕССЕ, НЕСЛИ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА СВОЕ ИСПОЛНЕНИЕ, СЛУШАЛИ, ИНТЕРПРЕТИРОВАЛИ, ПОЛУЧАЛИ ПРИЗНАНИЕ РУКОВОДИТЕЛЯ И ЧУВСТВОВАЛИ, ЧТО ОН ГОРДИТСЯ ИХ РАБОТОЙ

«Музицировать с Клайбером было огромной привилегией — где бы и когда бы это ни происходило — какая-то мощная сила вела нас к волшебной двери, за которой мы испытали нечто такое, что никогда не может быть забытым. Он приводил нас в соприкосновение с такими чистыми эмоциями, такой правдой, которые всегда напоминали нам, какие счастливые мы, «дети рая» — *Children of Paradise*. Для меня и для сотен других музыкантов во всем мире, которые соприкасались с этим гением — когда Карлос Клайбер дирижировал, а мы играли в его оркестре, мы не чувствовали, как обычно это бывает с дирижером, желавшим подчинить нас своей воле, что, как правило, и есть главное для него. С Клайбером мы как будто чувствовали общий путь в музыке, что было ключевым моментом. Он приглашал нас присоединиться к нему в необычайном опыте, когда он поднимал нас и переносил в другое время и место — в мир эмоций и красок, открывая нам дверь в некий слой неопределенных измерений — в мир вневременной красоты... Когда он поднимал руки в длинной, бесконечной линии кантилены, идущей через весь оркестр, он почти что убаюкивал всех нас. Когда наступало финальное трио в «Кавалере розы», оркестр, солисты и дирижер сливались в единое целое в волшебном и удивительном движении длинной, благородной и грустной мелодии... То, что мы разделяли с ним, коснулось нас навеки».

Джеймс Крегер

Тем, кто далек от симфонической музыки, работа дирижера может показаться обычным «переводом» нот с письменного на звуковой. Однако, как мы убедились, это сложное искусство организации творческого процесса и управления музыкой человеческих коммуникаций. Какие уроки нам преподнес Карлос Клайбер?

Под угасающие звуки бизнес-симфонии мы остаемся наедине с собственными размышлениями. Как стать эффективным руководителем и настоящим менеджером собственной жизни? Дирижер учит нас, что важно услышать изменения в своей команде и внутри себя. Оказывается, когда мы прислушиваемся к окружающим, мир уже начнет меняться: мотивационное слушание создает пространство для диалога и привлекает больше слушателей. Этот метод работает во всех направлениях жизни, от личных отношений до компании и общества в целом. Важно прислушиваться к окружающим с позиции незнания, именно это поможет узнать новую информацию и вдохновит собеседников на глубокий самоанализ, побудит делиться новыми идеями, которые впоследствии и выльются в новую мелодию жизни, творчества и бизнеса. **А**

7 УРОКОВ КАРЛОСА КЛАЙБЕРА

1. **УПРАВЛЯТЬ НЕ ЛЮДЬМИ, А ПРОЦЕССАМИ.**
2. **ВАЖНО ВОВЛЕКАТЬ СОТРУДНИКОВ В ПРОЦЕСС.**
3. **К ОШИБКАМ НУЖНО ОТНОСИТЬСЯ КАК К ВРЕМЕННОМУ ОТКЛОНЕНИЮ.**
4. **ВОЛЯ РУКОВОДИТЕЛЯ – ДВИЖУЩАЯ СИЛА КОМАНДЫ.**
5. **КАЖДЫЙ В КОМАНДЕ ДОЛЖЕН БЫТЬ ОТКРЫТ ИЗМЕНЕНИЯМ.**
6. **ДОВЕРИЕ В КОМАНДЕ СТОИТ НА ПЕРВОМ МЕСТЕ.**
7. **АКТИВНОЕ ВЗАИМНОЕ СЛУШАНИЕ – ГЛАВНЫЙ ИНСТРУМЕНТ УПРАВЛЕНИЯ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ.**



Автомобили с пробегом: *двойная трансформация*

Те, кто продавал автомобиль по объявлению, наверняка помнят, как долго приходилось ждать заветного звонка, как переживали при каждой встрече с потенциальным покупателем, как порой хотелось все бросить и продать машину перекупщикам даже по меньшей цене. В ГК «АГАТ» направление автомобилей с пробегом трансформируется в ответ на изменения рынка и запросы клиентов. Сегодня, если вы разместите на сайте объявлений свой автомобиль, то, вероятно, вам позвонят из центра телемаркетинга нашей компании.

В прошлом году в направлении работы автомобилей с пробегом произошли существенные изменения. Во-первых, открылись новые салоны продаж — гипермаркеты в Нижнем Новгороде и Волгограде. Во-вторых, у каждого автосалона появился свой отдел по выкупу авто с пробегом, и у многих дилерских центров — свои отделы по продаже таких автомобилей. Это связано с тем, что рынок подержанных автомобилей активно развивается и показывает значительный рост по сравнению с прошлым годом. В-третьих, в ГК «АГАТ» начал работу единый центр оценки (ЕЦО) автомобилей с пробегом. Если раньше это был небольшой отдел, входящий

в состав направления «АГАТ-Профи», то сейчас он вырос в отдельную службу, которая станет консультативной поддержкой для всех подразделений компании, специализирующихся на автомобилях с пробегом.

Здесь позволим себе сделать отступление и рассказать немного о зарубежном опыте продаж и выкупа автомобилей «с историей». В Европе уже давно автомобили с пробегом становятся базой для успешного бизнеса. Однако подход к приему и продаже машин с историей на Западе отличается от российского. Так, крупные компании, открывая данное направление, первым делом организуют единый call-центр, который



Ведущие специалисты единого центра оценки (слева направо):
 Руслан Чумаков, Мария Кислицына и Алексей Пыринов, руководитель Сергей Щукаев

можно назвать сердцем их бизнеса. Специалисты call-центра совершают звонки автовладельцам, разместившим объявления о продаже своей машины, а также принимают звонки от клиентов, желающих приобрести авто с пробегом. Такая служба представляет собой отдел, который не только устанавливает коммуникации с клиентом, но и строит работу по выкупу и продаже автомобилей. Надо сказать, что львиная доля операций по продаже авто с пробегом приходится как раз на такие компании. В России пока работает привычный принцип — продажа авто по объявлениям, обходя дилерские центры, но уже заметна тенденция к переходу на площадки компаний, которым доверяют автомобилисты. Судя по росту объемов продаж и выкупа автомобилей с пробегом в ГК «АГАТ», становится понятно, что покупателям важно приобретать проверенные машины с юридически чистой историей, экономить время на продаже своего авто с пробегом и оформлять сделки в проверенных компаниях.

● ● ●
В России пока работает привычный принцип — продажа авто по объявлениям, обходя дилерские центры, но уже заметна тенденция к переходу на площадки компаний, которым доверяют автомобилисты.

Что изменится в работе направления авто с пробегом

«С появлением единого центра оценки подход к выкупу и продаже автомобилей с пробегом не изменится, — говорит руководитель ЕЦО Сергей Щукаев. — У дилерских центров и гипермаркетов «АГАТ-Профи» появятся ценовые стандарты, устанавливаемые специалистами ЕЦО. В основе этих стандартов лежат состояние автомобиля, результаты диагностики, стоимость вложений в машину и ликвидность, то есть насколько быстро автомобиль данной модели может быть продан по рыночной цене».

Сейчас, на старте проекта, специалисты ЕЦО и руководители на местах разрабатывают единые механизмы согласования и принятия правильного решения по назначению стоимости автомобилей с пробегом. Раньше сотрудники единого центра оценки называли рекомендованную цену на автомобиль, но по факту на местах часто цены на выкупаемые машины завышались, а цена продажи значительно отличалась от среднерыночной цены, что негативно влияло на доходность и оборачиваемость склада. Поэтому сейчас ЕЦО фиксирует цену, выше которой автомобиль не принимается и цену, ниже которой автомобиль не выставляется на продажу. Конечно, это решение может быть пересмотрено, если машина простояла на складе больше месяца. Тогда по заявке ответственного менеджера центр оценки проводит переоценку автомобиля.

Часто возникают вопросы о том, как формируется наценка на автомобили с пробегом. Внесем ясность. Наценка при плановой оборачиваемости в два месяца составляет 10%. Если автомобиль стоит на складе больше этого времени, то наценка увеличивается на 5%. Это нужно для того, чтобы более высокой наценкой компенсировать стояние авто на складе. Именно поэтому байеры вынуждены принимать машины дешевле, чтобы компенсировать потери.

В дуэте с центром телемаркетинга

Как вы помните, в 2016 году в нашей компании начал работу отдел телемаркетинга. Его главной задачей на тот момент было возвращение клиентов, которые не обращались в ГК «АГАТ» в последние четыре года. Успешная работа телемаркетологов показала, насколько эффективным может быть инструмент телефонных продаж, поэтому в 2018 году отдел трансформировался в телемаркетинговый центр (ТМЦ), заметно вырос и расширил свой функционал. Одним из направлений его деятельности будут автомобили с пробегом.

Итак, компания взяла на вооружение европейский опыт, в котором вся работа с клиентом строится через call-центр. Операторы телемаркетингового центра совершают звонки клиентам, разместившим объявления о продаже своего автомобиля, и приглашают их приехать в ГК «АГАТ». Уже при звонке клиенту специалисты озвучивают предварительную цену выкупа автомобиля. Для этого они заполняют со слов владельца необходимые поля опросника и автоматически направляют запрос в единый центр оценки. В течение двух минут ЕЦО озвучивает цену, которую специалист и транслирует клиенту. Конечно, для определения точной цены автоладельцу необходимо будет приехать на диагностику и оценку автомобиля. Стартовой площадкой для этого проекта стал «АГАТ-Профи» на Московском шоссе, 105 (Нижний Новгород). Этот проект является пилотным, поэтому только после того как все бизнес-процессы будут отшлифованы, он будет масштабирован на все дилерские центры ГК «АГАТ». ▶

Внимательный читатель может заметить, что всем авторам объявлений о продаже авто позвонить невозможно физически — только в Нижнем Новгороде ежедневно размещается порядка 15 000 таких объявлений. Действительно, не все объявления попадут в план обзвона. По результатам анализа рынка подержанных автомобилей в ЕЦО имеется информация по самым популярным и самым ликвидным автомобилям. Их всего 20 — это автомобили конкретных марок, с определенным годом выпуска и пробегом. Основываясь на данных этой статистики, специальная программа (кстати, разработанная нашими программистами!) отбирает объявления по нужным параметрам и формирует план обзвона для специалистов ТМЦ. Таким образом будет организован склад ликвидных автомобилей с быстрой оборачиваемостью. Кроме этого, есть автомобили менее популярные, но пользующиеся спросом на рынке (их порядка 80), авторам объявлений о продаже такой категории машин программа автоматически направляет СМС-сообщения о возможности выкупа.

● ● ●
Компания взяла на вооружение европейский опыт, в котором вся работа с клиентом строится через call-центр

Сотрудники центра телемаркетинга (слева направо): Анна Жукова, Юрий Белозеров, Юлия Собина, Марина Журба, Сергей Буслаев, Сергей Марухин, Павел Перепелкин, Елена Серебрякова, Михаил Шляпников, Елена Дворянчикова, Денис Макушенко, Елена Барабанова.



Новые возможности дилерских центров с ТМЦ

Еще одно направление работы, оставшееся в центре телемаркетинга, — это консультации, запись на сервис и продажи услуг по телефону. Также частью ТМЦ стал отдел интернет-продаж. «Специалисты будут работать на исходящей телефонной линии — звонить клиентам с предложением продажи автомобилей и услуг ГК «АГАТ» на входящей интернет-линии — принимать заявки пользователей через систему онлайн-консультирования, а входящие звонки и звонки по оценке качества будут осуществляться, как и раньше, нашим контактными центром, — поясняет руководитель ТМЦ Юлия Собина. — В будущем мы планируем перевести входящие звонки по направлению авто с пробегом на ТМЦ. Надо отметить, что благодаря работе центра телемаркетинга у менеджеров отделов продаж, байеров и сервисных консультантов высвободится время, а значит, у них будет больше возможностей эффективно выстраивать коммуникации с клиентами непосредственно в дилерском центре».

У клиентов есть много точек для взаимодействия с ГК «АГАТ»: техобслуживание, регулярное обслуживание, пролонгация договоров страхования, обмен автомобиля на новый или по схеме trade-in. И в каждой такой точке контакта с клиентом по телефону будет взаимодействовать телемаркетолог. Это касается и новых, и постоянных клиентов, а также тех, с кем компания потеряла связь много лет назад. Конечно, с такими автомобилистами для начала необходимо наладить контакт, актуализировать данные, а затем подбирать именно те услуги, которые будут им интересны. Центр телемаркетинга — это продолжение пилотного проекта, и сейчас он

направляет свои усилия на обзвон клиентов дилерского центра Hyundai на Московском шоссе (Нижний Новгород). В отличие от предыдущего этапа, когда специалисты актуализировали данные по клиентам и предлагали широкий выбор услуг, теперь предложения будут более индивидуальными и поступать клиентам в конкретной точке истории владения автомобилем. К примеру, при окончании срока действия договора страхования клиенту предложат его пролонгировать. Еще один пример. В нашей системе хранятся данные по пробегу автомобиля. Согласно пробегу рассчитывается очередное техническое обслуживание автомобиля. Специалисту центра телемаркетинга необходимо позвонить клиенту и пригласить его на прохождение технического обслуживания автомобиля в ГК «АГАТ». А если срок ТО еще не подошел, то специалист запланирует следующий контакт и попутно выяснит у автовладельца, актуальны ли на текущий момент услуги страхования, есть ли нарекания по работе автомобиля. Это делается для того, чтобы максимально позаботиться о клиенте и предложить ему ту услугу, которая актуальна для него именно сейчас.

«Мы сейчас пилотно пробуем запустить мессенджеры. Если клиенту неудобно общаться с нами по телефону, то часть информации мы можем отправить ему в мессенджер, заодно и ответить ему там же на возникшие вопросы. В будущем, я думаю, больше коммуникаций будет происходить посредством переписки в мессенджерах. Также планируем направлять клиентам СМС с нашими предложениями, после чего получать отклик в виде входящих звонков, которые также будут принимать специалисты центра телемаркетинга», — подводит итог Юлия.



«АГАТ-Профи» на Московском шоссе

● ● ●
 Этот проект является пилотным, поэтому только после того, как все бизнес-процессы будут отшлифованы, он будет масштабирован на все дилерские центры ГК «АГАТ».

В завершение хочется отметить, что конкуренция на рынке автомобилей с пробегом становится очень высокой. Однако не у всех компаний, специализирующихся на этом направлении, одинаковые подходы к работе. Одни предлагают авто с пробегом как побочный «продукт», позволяющий продать новый автомобиль клиенту, другие строят бизнес как на основном источнике дохода. В нашей компании автомобили с пробегом — это отдельная бизнес-единица с едиными стандартами, принятыми в ГК «АГАТ» и требующими особого подхода к каждому клиенту. Поэтому большое значение приобретает выстраивание четкой системы взаимодействия с авто-владельцами, от первого звонка до коммуникации в дилерском центре. **✚**



**АЛЕКСЕЙ
АСТРАХАНОВ:**

«ВАШ МЕНЕДЖЕР НАВСЕГДА!»»

Старая и всем известная поговорка гласит: движение — это жизнь. Другая уверяет нас, что под лежащий камень вода не течет. Тот, кто утверждает, что в пословицах и поговорках заключена народная мудрость, пожалуй, прав. Вы знаете хотя бы одного успешного человека, который бы сделал свою головокружительную карьеру, сидя на диване? Успешный человек почти всегда олицетворяет собой постоянное стремление вперед. Менеджер отдела продаж ДЦ Toyota (ООО «Агат-Коми», Сыктывкар) Алексей Астраханов именно из тех, кто все время находится в движении, будь то работа или свободное время.

Алексей родился в Республике Чувашия, однако чуть позже переехал в Коми. Учился в обычной средней школе и школьные годы вспоминает с особой теплотой. Практически вся трудовая деятельность Алексея связана с автомобилями, она берет свое начало еще с 1999 года: «Тогда я проходил практику в качестве автослесаря в компании, продающей автомобили, — рассказывает менеджер. — У нас была маленькая и довольно тесная автостоянка, поэтому часто приходилось помогать принимать автомобили и загонять их в мастерскую. Так мне приходилось общаться с клиентами, и общение, разумеется, носило неформальный характер. Менеджер того салона разглядел во мне потенциал и предложил вечерами, после учебы, подрабатывать в качестве продавца-консультанта. Разумеется, я согласился и быстро понял, что это действительно то, чем я хочу заниматься. Но ключевую роль в моем интервью сыграло то, что мне повезло с наставником».

Первый штурм

В ГК «АГАТ» Алексей пришел в 2013 году и, ввиду того что за его плечами был приличный опыт работы, почти сразу взялся за штурм высот. Так, например, в июне того года он продал 32 автомобиля, что является его личным рекордом, хотя сам он утверждает, что не продает автомобили своим клиентам, а лишь предлагает их: «За долгие годы работы я много раз пересматривал свои взгляды по поводу стиля продаж и в итоге пришел к тому, что людям нужно дать подумать о покупке и ни в коем случае не навязывать ее! При этом я общаюсь с клиентами даже после продажи автомобиля. Так и говорю им: «Я ваш менеджер навсегда!» — улыбается Алексей.

По его признанию, все результаты работы были бы недостижимы без активной жизненной позиции, а также без движения. Коллеги Алексея в шутку подмечают, что увидеть его сидящим на стуле — к погодным аномалиям, поскольку происходит это крайне редко. А если узнать, чем увлечен в свободное от работы время наш герой, то все встает на свои места. Путешествия и футбол — две любимые темы Астраханова, которым он посвящает немало свободного времени. В идеале — когда эти увлечения совпадают. Так, например, в 2014 году Алексей посетил Чемпионат мира по футболу в Бразилии: «Мне всегда нравилась игра сборной Чили, и я не мог не попасть на нее. Очень люблю футбол и играю в него сам не реже трех раз в неделю. На тренировках выкладываюсь на 100%, что помогает мне перезагрузиться, в некотором плане, и отлично развешаться. Путешествия же я полюбил, работая на предыдущем месте. Директор той компании не любил дальние перелеты и в командировки вместо себя всегда посылал меня. Так что выбора у меня не оставалось», — смеясь, рассказывает Алексей. ▶



ЗА ДОЛГИЕ ГОДЫ РАБОТЫ Я МНОГО РАЗ ПЕРЕСМАТРИВАЛ СВОИ ВЗГЛЯДЫ ПО ПОВОДУ СТИЛЯ ПРОДАЖ И В ИТОГЕ ПРИШЕЛ К ТОМУ, ЧТО ЛЮДЯМ НУЖНО ДАТЬ ПОДУМАТЬ О ПОКУПКЕ И НИ В КОЕМ СЛУЧАЕ НЕ НАВЯЗЫВАТЬ ЕЕ!

Дело жизни

Но все же главное увлечение нашего героя — это его любимая работа. Это то, чем он занимается вот уже более 15 лет: «Знаете, очень интересно наблюдать за развитием автомобилей. За тем, как внедряются инновации и меняется дизайн. Все это происходило на моих глазах, и сейчас, когда в голове я выстраиваю эту последовательность, становится еще интереснее работать», — подчеркнул Алексей.



Я ОБЩАЮСЬ С КЛИЕНТАМИ ДАЖЕ ПОСЛЕ ПРОДАЖИ АВТОМОБИЛЯ. ТАК И ГОВОРЮ ИМ: «Я ВАШ МЕНЕДЖЕР НАВСЕГДА!»

Как он сам говорит, лучший менеджер — тот, у кого горят глаза, кто любит общение и людей. Ну, и любовь к автомобилям, разумеется, тоже должна быть где-то во главе. «Главное — быть внимательным к тем, с кем общаешься. Так получилось, что я помню почти всех своих клиентов, а их за это время было очень много».

Опять же, при общении с людьми без должного уровня стрессоустойчивости делать нечего. Тем более, если это касается продажи автомобилей. А ситуаций таковых в автобизнесе хоть отбавляй! Но умение справиться с ними и перевести в необходимое для конструктивного диалога русло отличает профессионалов: «С негативом и сложными клиентами мне, если честно, даже нравится работать, — продолжает рассказывать Алексей. — Поскольку самые придирчивые покупатели, так уж сложилось, приходят именно ко мне, коллеги постоянно удивляются, где я их нахожу. Что поделает? Везет мне на них!» После нескольких минут общения разговор сглаживается, а люди снова приходят именно к Алексею.

Вообще, автомобили занимают в жизни нашего героя определяющее место. Достаточно сказать, что со своей супругой он познакомился именно продавая автомобиль. Сегодня у пары растут двое замечательных детей. И даже самые яркие воспоминания из детства у Алексея связаны с четырехколесными «железяками»: «Помню, мимо двора, в котором я жил, летом ездил поливальная машина. Как только она появлялась на горизонте, мы с друзьями сразу же сбегались туда, и когда она ехала, мы бежали перед ней так, чтобы попасть под струю воды. Мы бежали счастливые и мокрые, и нам было все равно, что дома нас могут отругать», — делится воспоминаниями Алексей.



Подводя итог, можно сказать, что Алексей — очень разносторонняя личность. У него индивидуальный подход к процессу продаж и построению отношений с клиентами. Он умеет слушать и понимать их и, конечно, всегда чутко реагирует на просьбы. Так, к примеру, каждому клиенту он помогает заполнить все необходимые документы для постановки автомобиля на учет, а при необходимости лично сопровождает до ГИБДД и даже может отвезти покупателя в банк. Не удивительно, что покупатели к нему возвращаются снова и снова. 



ГЛАВНОЕ — БЫТЬ ВНИМАТЕЛЬНЫМ К ТЕМ, С КЕМ ОБЩАЕШЬСЯ. ТАК ПОЛУЧИЛОСЬ, ЧТО Я ПОМНЮ ПОЧТИ ВСЕХ СВОИХ КЛИЕНТОВ, А ИХ ЗА ЭТО ВРЕМЯ БЫЛО ОЧЕНЬ МНОГО.

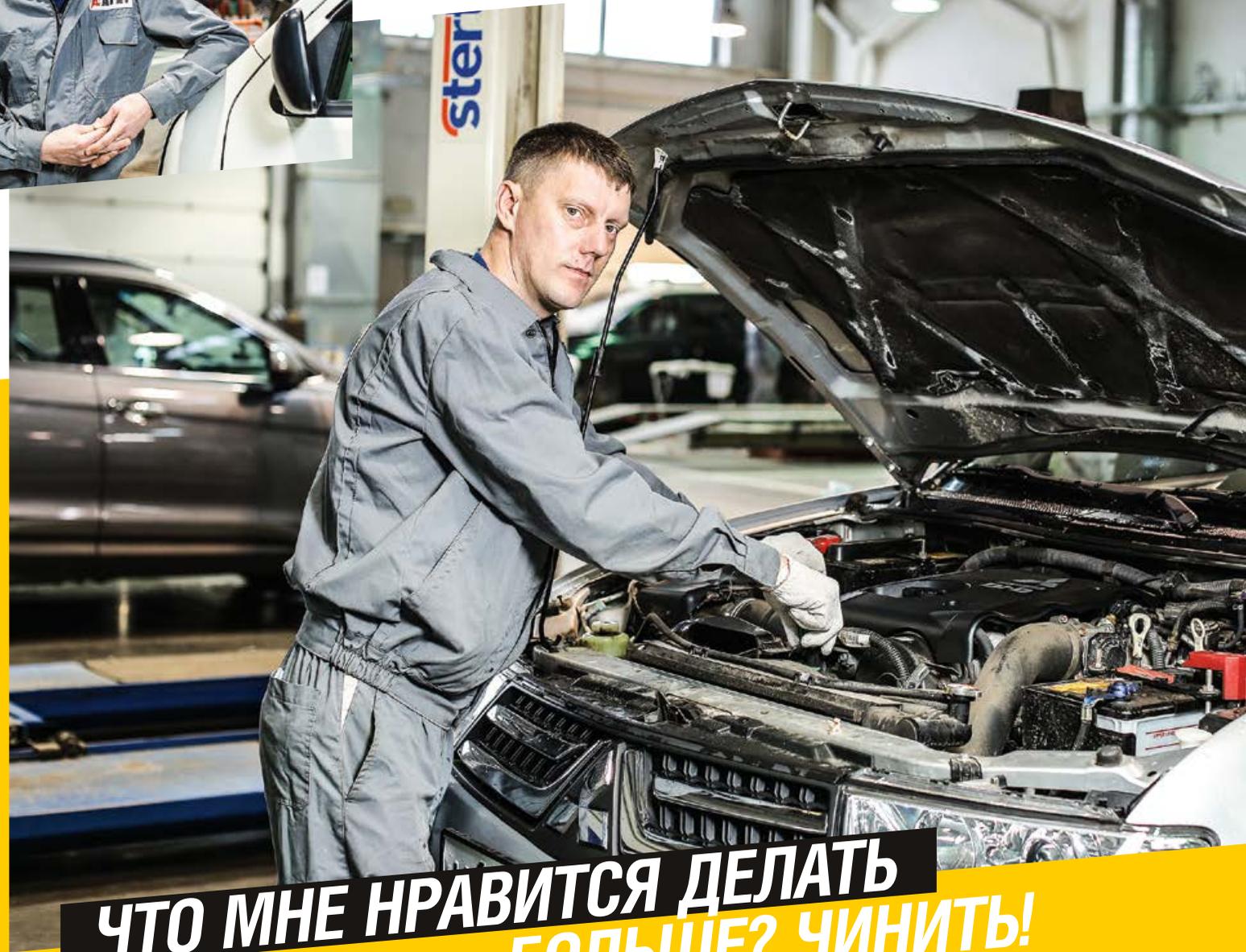
АЛЕКСАНДР МАРУСИН: «ПРЕДПОЧИТАЮ ТОРОПИТЬСЯ НЕ СПЕША»

Когда человек не любит работать спустя рукава и тратить огромное количество ценного времени на всяческие отвлечения от своей деятельности, если он целиком и полностью сконцентрирован на деле, то он обречен на то, чтобы стать лучшим. Александр Марусин, арматурщик, работающий в цехе кузовного ремонта в Нижнем Новгороде (ООО «Графит»), как раз из таких. Иногда кажется, что отвлечь его от работы не сможет даже появление неопознанного летающего объекта над территорией кузовного центра. Такие качества как сосредоточенность, погруженность в дело и нацеленность на результат привели Александра к тому, что он дважды подряд выигрывал в конкурсе «Нацелены на прогресс!» и всерьез рассчитывает побить все рекорды, завоевав престижный корпоративный трофей в третий раз.



«Что я делал, чтобы победить в конкурсе? Работал в усиленном темпе! — рассказывает Александр. — Меньше перекуров — больше работы. Причем, я не скажу, что работал в таком темпе ради победы в конкурсе. Это происходило само собой. Работать медленно я не люблю. В этом есть как материальный интерес: больше сделаешь — больше получишь вознаграждения, — так и профессиональный. Все машины разные, и частенько при работе с новыми автомобилями из-за увлеченности забываешь обо всем. Но, если говорить в целом, появление этого конкурса действительно мотивирует», — подчеркнул Александр.

Родился наш герой в Горьком, вырос в Нижнем Новгороде, так что его смело можно назвать коренным нижегородцем. Его детство и юность не были какими-то особенными: школа, училище, армия... Если бы не одно «но». Именно в ранние годы зародилась любовь Александра к технике, которая повлияла на дальнейший выбор его профессии: «Когда мне было 14 лет, родители подарили мне мой первый мопед. Вся моя юность проходила на колесах. Помню, однажды, когда мопед сломался, я попытался его починить. Для этого его пришлось разобрать. Разобрать-то я разобрал, а вот собрать обратно не получилось. Пришлось звать на помощь отца, который, немного поругавшись, закончил за меня эту работу. Во время службы в армии я был водителем, и приходилось не только рулить, но и чинить тяжелую технику. Что мне нравится делать больше? Наверное, чинить!» — с ностальгией вспоминает свои ранние годы Александр. ▶



ЧТО МНЕ НРАВИТСЯ ДЕЛАТЬ БОЛЬШЕ? ЧИНИТЬ!



Одним из первых мест работы Александра был завод по бронированию автомобилей. Хотя чуть ранее он помогал отцу в торговле. В течение восьми лет трудовой «сервисной» деятельности будущий двукратный обладатель корпоративной премии из простого рабочего вырос в начальника производства.

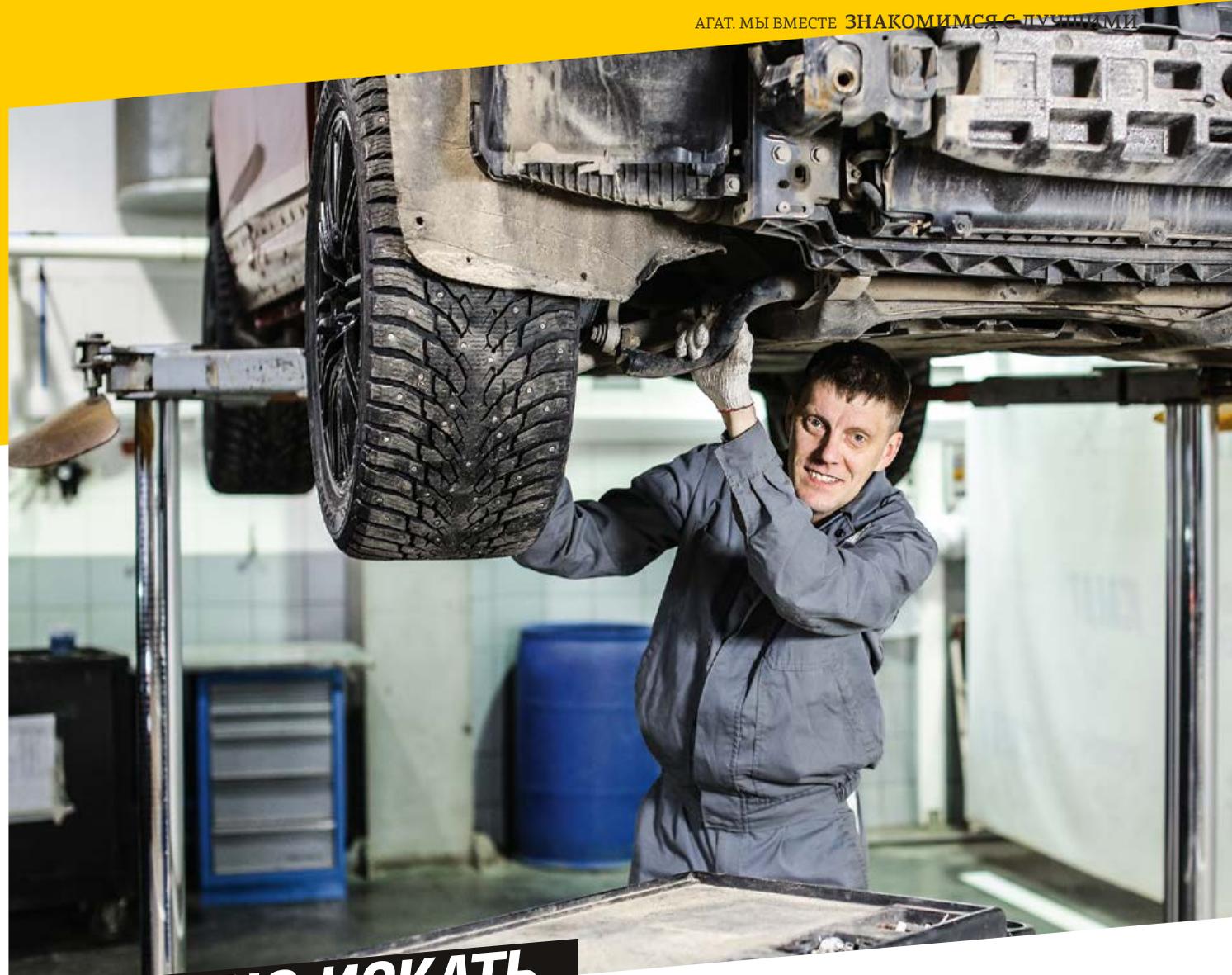
В «АГАТе» же наш герой работает с весны 2011 года. Выбор профессии, по его словам, был обусловлен несколькими вещами: простотой ее освоения, ощущением призвания и решением руководителя. «Когда я отправил резюме в отдел кадров, мне обещали перезвонить, но почему-то не перезванивали, — смеется Александр. — В то время здесь работал мой друг, и я попросил его, чтобы он пообщался с начальником производства насчет меня. После этого общения меня все же пригласили на собеседование. Начальник сказал, что у меня есть полтора месяца испытательного срока, за который я должен показать себя. Наверное, если до сих пор здесь работаю, испытательный срок я прошел».

**ИСПЫТАТЕЛЬНЫЙ СРОК Я ПРОШЕЛ
ЕСЛИ ДО СИХ ПОР ЗДЕСЬ РАБОТАЮ**

По словам Марусина, его рабочий день начинается с того, что мастер распределяет заказ-наряды, после чего вместе с коллегами начинает собирать детали, которые с прошлого вечера были окрашены. В это же время происходит заезд на ремонт и выдаются новые заказ-наряды. В среднем в течение дня через Александра проходит около 5–6 автомобилей, но бывают и исключения, когда одним автомобилем он занимается довольно долго.

По его собственному признанию, за время работы в ГК «АГАТ» он стал намного аккуратнее и научился куда бережнее относиться к чему бы то ни было. Это не удивительно, ведь за ошибки в ремонте расплачиваться приходится собственными средствами, а работа с кузовными элементами располагает к еще большей ответственности, ведь цена ошибки там очень высока. Совершить же ее проще простого. Иногда на фоне этого возникают забавные ситуации. «Вспоминается случай, когда мы ремонтировали грузовой автомобиль, — делится Александр, — нужно было поменять на нем дверь. Нам привезли элемент, мы его поставили. И только потом поняли, что дверь не может иметь зазор над верхней кромкой в несколько сантиметров. Оказалось, что нам привезли не ту запчасть, но поняли это только тогда, когда установили ее», — рассказывает мастер.

Если убрать за скобки работу, то главным увлечением нашего коллеги является дача или, как он ее называет, вечная стройка. С апреля по конец октября все свободное время Александр проводит в своей загородной резиденции, отвлекаясь иногда на рыбалку. А вот зимой в его жизни, кроме работы, есть только семья. **✚**



**ВСЕГДА И ВЕЗДЕ НУЖНО ИСКАТЬ
РАЦИОНАЛЬНОСТЬ.
Я СВОЮ НАШЕЛ!**

«В своей работе я придерживаюсь одного простого принципа, который мне очень помогает: торопись не спеши. Из-за спешки можно натворить много всего не очень хорошего, но и медлительность не наш конек. Всегда и везде нужно искать рациональность. Я свою рациональность нашел», — заключает Александр.

Специалист. Наставник. Профи

Наверное, каждому из нас приходилось разговаривать с операторами контактных центров. Они соединяют нас с разными специалистами. Эти люди умеют выслушать и помочь, хотя последнее не всегда в их власти. Итак, кто же находится «по ту сторону телефона» в контактном центре нашей компании? Мы побеседовали с победительницей премии «Нацелены на прогресс» Алиной Дворниковой. В свой 21 год она не только специалист контактного центра, увлеченный своей работой, но и опытный наставник новичков. Алина рассказала нам, что значит быть специалистом Контактного центра.

— Алина, сегодня вам придется побыть в качестве интервьюируемого. Расскажите, пожалуйста, о себе: сколько вам лет, где вы учились?

— А я согласна (смеется)! Мне 21 год, учусь на пятом курсе в НИУ РАНХиГС. Специальность — менеджмент. Опережая ваш вопрос, сразу скажу: специальность выбрала наобум. Многие, еще учась в школе, уже знают, кем хотят быть. Многие, но не я... Пробовала поступать в другой вуз, но уютная атмосфера, дружелюбные сотрудники в РАНХиГС заставили меня остаться здесь. Впрочем, о своем решении я не жалею!

— И как сегодня — вы уже определились с будущим?!

— Когда тебе 21 год, вряд ли об этом можно говорить со стопроцентной уверенностью. Но хочется верить, что мое будущее я смогу связать с компанией «АГАТ». Если же говорить в общем... Знаете, это как список дел, которые ты должен успеть сделать, скажем, к тридцати. Так вот, если в общем, то хотелось бы много путешествовать, подтянуть английский язык, выучить испанский, заняться большим теннисом и пойти на курсы фотографии!

Пресс-портрет

Алина Дворникова начала работать в компании «АГАТ» в августе 2014 года, когда успешно прошла обучение и стала специалистом входящей линии Контактного центра.



РАБОТАЮ ДАЖЕ ВО СНЕ

— Впечатляет! Алина, расскажите, как давно вы работаете в компании «АГАТ». На какую должность пришли, как проходил выбор специальности?

— В компанию я пришла сразу после школы — на должность специалиста контактного центра. Мне понравились гибкий график и возможность совмещать работу с учебой. Решила, что работа в такой крупной компании — хороший старт.

— Наверное, нелегко было поначалу?

— На этапе обучения все казалось таким простым... Но, как только пошли первые звонки, оказалось, что придется «попотеть». Сложно было быстро переключаться между звонками. Клиенты звонили по самым разным вопросам, у каждого были свои проблемы, и всех нужно было постараться выслушать и, что еще важнее, услышать. Иногда приходилось буквально докапываться до сути обращения.

— Как смогли справиться с такими трудностями, что помогло?

— Сложности прошли сами собой с опытом. Ну, и, конечно, потребовались трудолюбие и целеустремленность.

— Не было ли дома ситуации, что говорите по телефону, как на работе?

— Не то что было (смеется) — мне первое время даже снилось, как я принимаю звонки и переключаю клиентов в дилерские центры. Было и такое, что, когда звонили друзья или родственники, я, взяв трубку, приветствовала их словами из скрипта.

— И какой была реакция?!

— В основном смеялись. Но были и те, кто, думая, что попал не туда, клали трубку.

НУЖНО ЗНАТЬ ВСЕ

— Алина, давайте поговорим подробнее об особенностях работы специалиста Контактного центра. Что должен знать такой специалист и какими навыками обладать?

— Оператор Контактного центра должен знать всю основную информацию о компании: открытие новых дилерских центров, кадровые изменения, информационные рассылки клиентам, предоставление новых

услуг, проведение мероприятий. У специалиста должны быть отличные коммуникативные навыки, грамотная речь. Необходимо знать технологию ведения переговоров, основы делового этикета, уметь быстро и точно отвечать на запросы клиентов и оперативно разрешать конфликтные ситуации.

— Как, например, вам удается быть всегда в курсе всего объема информации, изменений в компании — что помогает в этом?

— Обо всех изменениях и нововведениях информируют по почте. Также помогают корпоративный блог компании, наш сайт и группы в социальных сетях. Если мы не можем найти сотрудника, очень выручает корпоративный поиск. Кроме того, у нас есть процедуры, по которым мы переключаем клиентов. Они постоянно редактируются.

— Что входит в обязанности специалиста контактного центра?

— Прием входящих звонков, выявление сути обращения клиента с помощью уточняющих вопросов, корректное переключение звонка на нужного сотрудника. Также мы информируем клиентов по общим вопросам: график работы, как добраться до дилерского центра, в каких регионах представлена компания, какие бренды продаются и обслуживаются. Принимаем и регистрируем обращения по Горячей линии.

— Как часто поступают звонки?

— За день бывает примерно около 200 звонков, но может быть и больше, в выходные и праздничные дни — меньше. Продолжительность разговора с клиентом — от минуты до трех, если это не претензия. Иногда звонок поступает сразу же, как соединишь предыдущего клиента, бывают небольшие промежутки между звонками.

— Тяжело, наверное, выслушивать претензии клиентов?

— Сложно было первое время. Сейчас уже не так. Всегда нужно сохранять самообладание и терпение, не воспринимать жалобы лично. Я стараюсь представить себя на месте клиента, это помогает понять его переживания и эмоции. Необходимо выслушать клиента, не выключаться из разговора,

дать высказаться. Затем выразить сочувствие и принести извинения. Это успокоит клиента. Обычно после принесения извинений от имени компании клиент снижает тон разговора.

— Есть какой-то совет, как справляться со стрессом?

— Универсального, наверное, нет. Мне вот помогают занятия спортом, чтение книг, прогулки на улице, поездки за город, встречи с друзьями, время, проведенное с семьей.

ПОЧТИ КАК ДИКТОР

— Алина, ваша работа — это постоянный разговор. Тренируете ли вы как-то свою речь?

— Как только я устроилась на работу, читала скороговорки для развития дикции. Еще есть специальные тексты, которые составлены для правильного произношения. Можно читать их вслух и записать на диктофон. Так легко определить, какие звуки произносятся неверно. Еще хорошее упражнение — произносить слова, в которых рядом стоят согласные.

СКОРОГОВОРКИ ДЛЯ ТРЕНИРОВКИ РЕЧИ:

КрAB крABу сделал грABли, подарил грABли крABу. ГрABь грABлями грABий, крAB.

Дыбра — это животное в дебрях тундры, вроде бобра и выдры, враг кобры и пудры. Бодро тыбрит ядра кедра и дробит добро в недрах.

У боярина бобра нет богатства, нет добра. Два бобрёнка у бобра — лучшие всякого добра.

Из кузова в кузов шла перегрузка арбузов. В грозу в грязи от груза арбузов развалился кузов.

Кокосовары варят в скорококосоварках кокосовый сок.

— После такой тренировки можно и в дикторы! Вас, наверное, узнают уже по голосу и манере общения?

— Да, узнают, особенно, если звонят не первый раз за день и попадают снова на меня.

— И что говорят, если узнали?

— Ну, так и говорят, что узнали. Некоторые радуются: «Ой, девушка, снова к вам!», «Я вас помню!», «Давайте снова поговорим!» ▶



Оператор Контактного центра должен знать всю основную информацию о компании: открытие новых дилерских центров, кадровые изменения, информационные рассылки клиентам, предоставление новых услуг, проведение мероприятий.

— Наверное, и интересные случаи были?

— А как же! Помню, позвонил рассерженный мужчина: он опаздывал, а автомобиль не заводился. Я стала задавать уточняющие вопросы — клиент еще больше занервничал, начал ругаться. Тем не менее, мне удалось выяснить нужные данные и соединить клиента с сервисным центром. Через несколько минут мужчина перезвонил и снова попал на меня. Тон уже был спокойным. Он узнал меня, извинился и поблагодарил за помощь.

ГЛАВНОЕ — ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ ПОДГОТОВКА

— Алина, ваши коллеги говорят, что вы классный наставник. Расскажите об этой сфере своей деятельности.

— Наставничество для меня — это не только передача знаний и умений, но и работа по эмоциональной подготовке стажера к работе, введению его в коллектив, знакомству со стандартами компании. Ведь если для новичка это первое место работы, необходимо объяснить все тонкости и обязанности специалиста контактного центра, предупредить о том, что клиенты бывают разные, проработать как можно больше ситуаций, рассказать о корпоративной культуре компании. Необходимо разъяснить функции и особенности взаимодействия между сотрудниками Контактного центра, правила внутреннего распорядка.

— Как меняются новички в Контактном центре? Есть ли у вас свои правила адаптации, фишки введения в должность, например?

— Знаете, все чаще к нам стали приходить люди из других контактных центров. Они уже знают, как работать с клиентами, знакомы с правилами переговоров. Таких стажеров легче обучать. Но, если говорить в общем, то для того, чтобы максимально подготовить специалиста Контактного центра, нужно последовательно передавать необходимую информацию, корректировать неправильные действия в работе и разъяснять вопросы. В процессе обучения мы часто тренируем скрипт разговора устно: я становлюсь клиентом, а новый сотрудник — специалистом контактного центра. Если возникают ошибки, мы детально их разбираем. После успешно сданного экзамена некоторое время стажер слушает мои звонки, как я общаюсь с клиентами. Затем мы меняемся местами — я слушаю, как принимает звонки он. Обычно через пять-семь дней новый сотрудник уже работает без наставника. Считаю, что для новичка сидеть долго с наставником не нужно, правильнее будет самому начинать принимать звонки — так он будет надеяться на себя и быстрее вольется в работу.

ОБУЧЕНИЕ — ПРОЦЕСС ПОСТОЯННЫЙ

— Разговаривая с вами, Алина, я понимаю, что вам по-настоящему нравится дело, которым вы занимаетесь.

— Так и есть. Мне нравится, что я постоянно получаю новые знания, развиваюсь. Работая в Контактном центре, ты узнаешь компанию изнутри: все процессы, стандарты и процедуры. Приобретаются качества и навыки, которые важны в обычной жизни, такие как умение действовать в режиме многозадачности и с большим объемом информации, умение слушать, компьютерная грамотность, способность разрешать конфликты, владение этикетом общения.

— Изменились ли вы сами за время работы в компании?

— Можно сказать, что я повзрослела вместе с компанией «АГАТ». Контактный центр — первое официальное место моей работы. Я узнала, что значит работать. Стала внимательна к деталям, научилась оперировать большими объемами информации. Работа здесь развивает коммуникабельность, стрессоустойчивость, умение контролировать эмоции, доброжелательность и усидчивость.



Знаете ли вы, что в Контактном центре ГК «АГАТ» есть свои традиции?

Новички, приходя в компанию, в первый же день знакомятся с коллективом, своим наставником и получают «Путеводитель», где прописаны все процедуры, правила и план адаптации. Конечно, здесь поздравляют коллег с днем рождения, а перед Новым годом каждый становится «Тайным Сантой».



— Алина, и напоследок маленький блиц. Идеальный сотрудник Контактного центра — какой он?

— Вежливый, тактичный, готовый помочь клиенту, стрессоустойчивый.

— Сложно ли работать по стандартам компании?

— Не сложно, с ними мы понимаем, как работать лучше и качественнее.

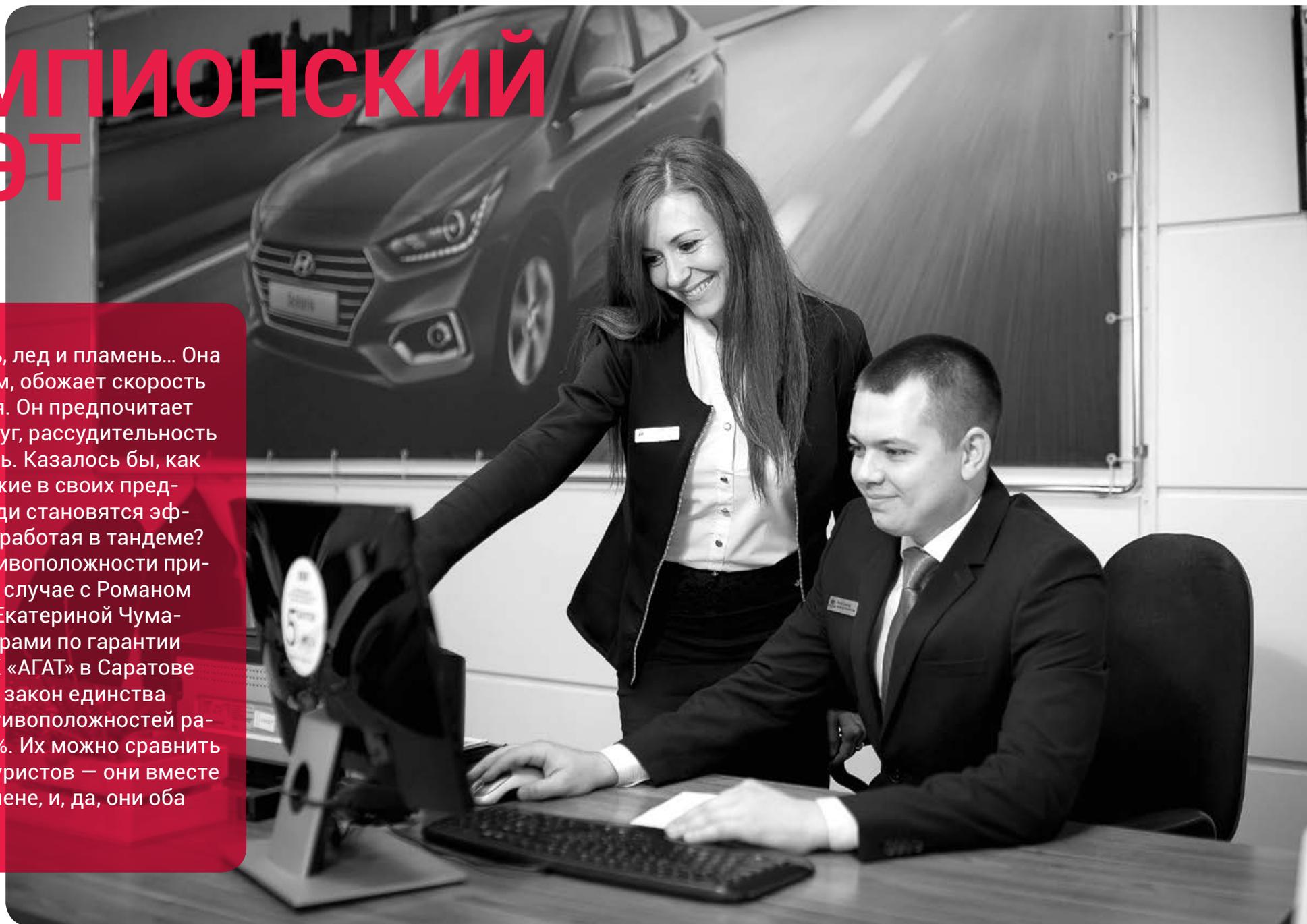
— Ваше жизненное кредо?

— Относись к другим так, как хочешь, чтобы они относились к тебе.

Работа в Контактном центре открывает возможности роста и развития. Так, Алина не так давно стала специалистом службы качества, а это новые обязанности, новые показатели результативности и, конечно, новый круг ответственности. Но если Алина смогла стать не только классным специалистом, но и наставником новичков, то, уверены, что в службе качества ее тоже ждет успех! **✍**

ЧЕМПИОНСКИЙ ДУЭТ

Вода и камень, лед и пламень... Она любит экстрим, обожает скорость и путешествия. Он предпочитает семейный досуг, рассудительность и стабильность. Казалось бы, как столь не похожие в своих предпочтениях люди становятся эффективными, работая в тандеме? Конечно, противоположности притягиваются. В случае с Романом Беженаром и Екатериной Чумаковой, инженерами по гарантии ДЦ Hyundai ГК «АГАТ» в Саратове (ООО «Гранд»), закон единства и борьбы противоположностей работает на 100%. Их можно сравнить с дуэтом фигуристов — они вместе работают в смене, и, да, они оба любят спорт.



Хотя, у Романа и Екатерины немало и общего. Например, они оба родились в Саратове, а еще они оба начинали свою карьеру в компании «АГАТ» с других должностей. Например, Екатерина пришла в компанию 2013 году в качестве бухгалтера: «Работать в автобизнесе для меня было в новинку. Набравшись опыта, мне хотелось расти дальше. Через 1,5 года мне предложили переквалифицироваться в инженера по гарантии. Это мне показалось более интересным и перспективным, и вот я на этой должности», — рассказывает Екатерина.

Роман, в свою очередь, пришел в «АГАТ», демобилизовавшись из Вооруженных сил, но про компанию слышал много положительных отзывов еще будучи студентом: «Декан университета, в котором я учился, очень положительно отзывался об «АГАТе». И, уволившись из армии, я позвонил в отдел кадров компании, где мне предложили должность кладовщика. Несмотря на то, что работа на складе мне нравилась, хотелось чего-то большего. Я знал, что с должности кладовщика вполне возможно перейти на должность инженера по гарантии. Этот факт меня мотивировал, и меньше чем через год я пошел на повышение. Это ступень, через которую необходимо было перешагнуть. Что и говорить, жизнь состоит из того, что мы идем по лестнице, преодолевая новые ступени», — размышляет Роман.

ГАРАНТИЙНЫЕ ОСОБЕННОСТИ

Особенность работы инженера по гарантии заключается в том, что нужно контролировать и выполнять много задач — это и основной бизнес-процесс по гарантии, работа на гарантийном складе, выставление рекламаций, написание запросов по сложным ремонтам. И тот факт, что наши герои работают здесь уже несколько лет (причем достаточно успешно!), характеризует их как людей, знающих свое дело. Что и говорить, работа инженера по гарантии ответственная, а круг обязанностей можно кратко обозначить так: защита интересов клиента, производителя и дилера. В процессе работы специалисты взаимодействуют с отделом кузовного ремонта, отделом запчастей, службой сервиса, отделами качества и технической поддержки производителя. По словам Екатерины, самое главное в их работе — это слаженность всего коллектива: «Многое зависит от работы сервисных консультантов, мастеров ремонтной зоны и сотрудников отдела запчастей». «Ни у кого из нас нет права на ошибку, ведь в этом случае будет нарушена вся линия работы», — дополняет коллегу Роман.

Наши коллеги из отдела гарантии выступают еще и в роли экспертов. Дело в том, что одна из их основных задач — это своевременное информирование производителя о наиболее часто встречающихся неисправностях и дефектах. Конечно, инженер не может просто позвонить производителю и рассказать об этом. Информация передается в виде отчетов по качеству на сайте дистрибьютора. «Такие отчеты мы обычно пишем в конце месяца после анализа проведенных гарантийных ремонтов», — резюмирует Екатерина. ▶

ИНЖЕНЕРЫ ПО ГАРАНТИИ РАБОТАЮТ С БОЛЬШИМ ОБЪЕМОМ ДОКУМЕНТАЦИИ:

- *технический сервисный бюллетень,*
- *заводская инструкция,*
- *отчеты по гарантии,*
- *отчет по качеству.*

Я ЗНАЛ, ЧТО С ДОЛЖНОСТИ КЛАДОВЩИКА ВПОЛНЕ ВОЗМОЖНО ПЕРЕЙТИ НА ДОЛЖНОСТЬ ИНЖЕНЕРА ПО ГАРАНТИИ. ЭТОТ ФАКТ МЕНЯ МОТИВИРОВАЛ, И МЕНЬШЕ ЧЕМ ЧЕРЕЗ ГОД Я ПОШЕЛ НА ПОВЫШЕНИЕ.

ПОЛ ДЕЛУ НЕ ПОМЕХА

Кстати, большинство инженеров по гарантии — мужчины, и, встречаясь с Романом, клиенты не удивляются, чего нельзя сказать, когда они обращаются к Екатерине. Однако стоит ей только начать рассказывать о себе, как становится ясно: эта девушка и мощная техника фактически слова-синонимы: «Вы знаете, я езжу на мотоцикле! — рассказывает Екатерина, — и если вначале он был для меня просто средством передвижения, то сейчас это нечто большее. Мотоцикл нельзя сравнивать с автомобилем. При езде на нем ты ощущаешь свободу. Этот драйв помогает расслабиться и отвлечься от проблем. Ветер за спиной, рев мотора... Такие ощущения невозможно забыть и, тем более, променять на четыре колеса. Как говорят, мотоцикл — это транспорт для смелых. Могу сказать

СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ, КОТОРЫМИ ПОЛЬЗУЮТСЯ ИНЖЕНЕРЫ ПО ГАРАНТИИ:

- **GWMS (GlobalWarrantyManagement)** — она предназначена для выставления и обработки рекламаций, запросов, формирования списков контроля доступа, аналитической отчетности;
- **GSW (GlobalServiceWay)**, которая содержит техническую информацию по ремонту и обслуживанию автомобилей Hyundai;
- **LTS (LaborTimeStandard)** — справочник норм рабочего времени, необходимого для выполнения ремонта, замены и/или регулировки компонентов автомобиля Hyundai;
- **PartsCatalog** — справочник по подбору запасных частей и компонентов автомобилей.



так: скорость — моя стихия, мотоцикл — моя страсть», — рассказывает девушка.

Между тем от недоумевающих взглядов клиентов никуда не денешься, но наша гонщица к этому уже привыкла: «Конечно, клиенты удивляются, когда к ним выходит девушка и представляется инженером по гарантии. Знаете, мне кажется, пора менять сложившиеся стереотипы (улыбается)! Девушки могут разбираться в технике не хуже мужчин. С изучением технических терминов у меня не было проблем, а вот с освоением каталога запчастей поначалу испытывала некоторые трудности, поскольку раньше этим не занималась. Однако сложности меня не пугали, и теперь я могу подобрать запчасть буквально с закрытыми глазами», — делится своими профессиональными качествами Екатерина.

В ЧЕТЫРЕ РУКИ

Как утверждает Роман Беженар, успех их с Екатериной смены обусловлен командным духом. Три дня в неделю они работают вместе. И если девушка в основном занимается документами, то молодой человек — складом. Но они, как настоящие профессионалы, в любой момент могут заменить друг друга. «Бывает так, что наши точки зрения в том или ином вопросе могут разойтись, — рассказывает Роман, — в этом случае мы обращаемся за советом к нашему аудитуру. Однако чаще решение проблемы находим, обсудив все детали».

ДЕВУШКИ МОГУТ РАЗБИРАТЬСЯ В ТЕХНИКЕ НЕ ХУЖЕ МУЖЧИН. С ИЗУЧЕНИЕМ ТЕХНИЧЕСКИХ ТЕРМИНОВ У МЕНЯ НЕ БЫЛО ПРОБЛЕМ, А ВОТ С ОСВОЕНИЕМ КАТАЛОГА ЗАПЧАСТЕЙ ПОНАЧАЛУ ИСПЫТЫВАЛА НЕКОТОРЫЕ ТРУДНОСТИ, ПОСКОЛЬКУ РАНЬШЕ ЭТИМ НЕ ЗАНИМАЛАСЬ. ОДНАКО СЛОЖНОСТИ МЕНЯ НЕ ПУГАЛИ, И ТЕПЕРЬ Я МОГУ ПОДОБРАТЬ ЗАПЧАСТЬ БУКВАЛЬНО С ЗАКРЫТЫМИ ГЛАЗАМИ!

Кстати, доказательством успешной работы тандема являются не только отзывы клиентов, но и победа в конкурсе «Нацелены на прогресс». Но сами ее обладатели скромно отмечают, что эта победа — заслуга всего дилерского центра, снова приводя в пример слаженную командную работу.

Абсолютно одинаковый взгляд у наших коллег и на то, какими качествами должен обладать идеальный инженер по гарантии. По их словам, он должен быть коммуникабелен, вежлив и должен уметь сглаживать конфликтные ситуации, которые могут возникнуть в процессе взаимодействия с клиентом сервисного центра. Конечно, не обойтись без знания устройства и технологии ремонта автомобиля, иначе говоря, нужно быть технически подкованным и обладать высокой работоспособностью.

А еще здесь нужно постоянно развиваться. «В нашей работе мы не сидим на месте. Это постоянное движение. Начиная с осмотра автомобиля и заканчивая подбором и заказом запчастей», — синхронно утверждают специалисты.

Если про любовь Екатерины к авто- и мототехнике мы уже писали, то про пристрастия Романа стоит также рассказать. Как он сам говорит, автомобилями начал увлекаться с самого раннего детства и ради них решил поступить на автомеханический факультет. «Вообще, работать в автомобильном бизнесе мне очень нравится. Хотя, признаюсь, иногда хочется попробовать себя в другом качестве, но в этой же сфере. Какой мой любимый автомобиль? Мне нравятся азиатские машины как с технической точки зрения, так и в плане дизайна», — делится своим автомобильным вкусом молодой человек.

ХОРОШО РАБОТАЕМ — ХОРОШО ОТДЫХАЕМ

Все знают: чтобы хорошо работать, нужно хорошо отдыхать. И наши герои с удовольствием поделились своими предпочтениями в этом вопросе. Так, например, Роман в зимнее время предпочитает лыжи, а летом — отдых с семьей на даче, поход на рыбалку или на пляж: «Вы знаете, в моей семье ожидается пополнение, и теперь я буду стараться гораздо чаще проводить свободное время со своими родными. Вообще, мне очень нравится путешествовать. В этом году я ездил в Санкт-Петербург, в прошлом году побывал в Крыму, а чуть ранее — в Турции. Каждый год стараюсь посетить новое место, так что меня, наверное, можно назвать активным человеком», — улыбается инженер по гарантии.

«Я тоже люблю путешествовать», — рассказывает прекрасная половина этого профессионального тандема, — также люблю отдыхать активно, занимаясь спортом. Спорт важен для каждого человека. Мне он помогает отвлечься от проблем и полностью расслабиться для занятия любимым делом. Спорт тренирует не только тело, но и душу. Выбатывается сила воли и настойчивость. Например, вы бежите по беговой дорожке и чувствуете, что сил еще на один километр у вас попросту нет. И в этот момент вы концентрируетесь, и у вас открывается второе дыхание. Вы продолжаете бежать к цели, к своему результату. То же самое я практикую и в работе, зачастую делая несколько дел одновременно. Кстати, у меня это неплохо получается», — заявляет Екатерина.

Про «АГАТ» наши герои рассказывают с особенной теплотой, ведь тут сложился отличный коллектив, с которым хочется проводить время и вне работы. По словам Екатерины, работа в компании ей приносит, в первую очередь, удовольствие: «Здесь я очень выросла, набралась необходимого жизненного опыта, который мне непременно пригодится в дальнейшей жизни. А еще научилась работать в команде, всегда с большим удовольствием хожу на работу. Конечно, отличным мотиватором служат улыбки клиентов и их благодарности».

Роман и Екатерина считают, что «АГАТ» изменил жизнь многих людей. Здесь сложились дружеские отношения, основанные на общих интересах и общем деле.

«Настоящий друг — это близкий человек, который всегда придет на помощь, кому ты можешь рассказывать буквально обо всем. От друга не может быть секретов, а главными его качествами будут честность, преданность и умение поддержать в трудную минуту. У нас в компании многие стали настоящими друзьями, которые дружат семьями. Да мы и сами здесь как одна большая семья», — поделился Роман.

Эти ребята могут иметь разные увлечения, быть не похожими по темпераменту и энергетике. Но, если присмотреться, не так уж сильно они и различаются! Во всяком случае, это касается их взгляда на работу. И, кто знает, если бы не эта синергия, получился бы из Романа и Екатерины чемпионский рабочий тандем? **А**



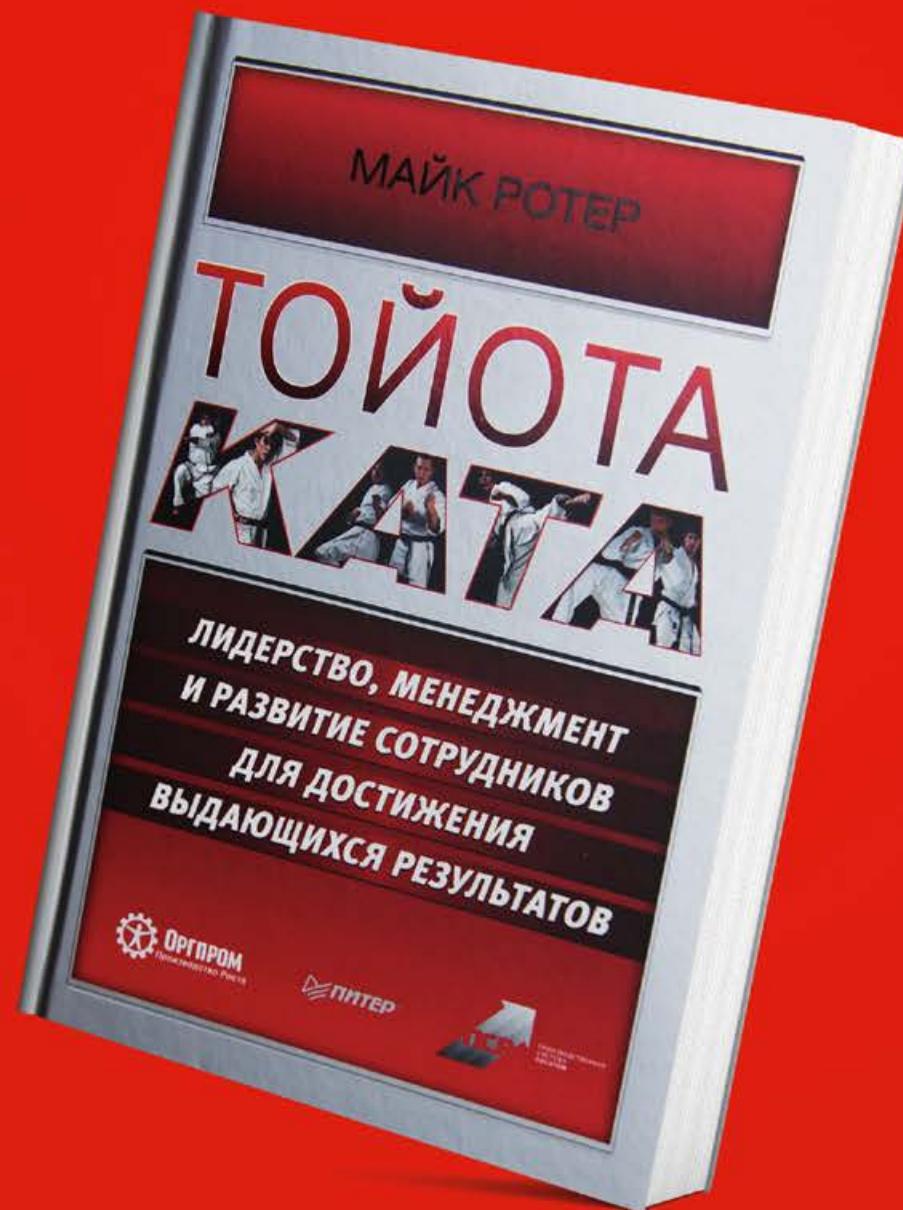
ПРИВЫЧКА УЛУЧШАТЬ

На создание этого номера журнала редакцию вдохновила книга «Тойота Ката: Лидерство, менеджмент и развитие сотрудников для достижения выдающихся результатов». Как стать эффективнее, почему так важно стремиться к совершенству, какие шаги и инструменты помогут в этом? Майк Ротер, автор книги, подробно представил механизмы непрерывного совершенствования и объяснил, как они работают в реальных условиях. Прочитав «Тойота Ката», каждый для себя сможет определить пути развития и конкретные шаги на ближайшую перспективу.

В основе методики, описываемой автором, лежит термин «ката», что в переводе с японского означает регулярное действие или метод, практикуемый и используемый снова и снова. Его цель — приобрести нужную привычку, навык. Так, открывая перед читателями приемы и формы, Майк Ротер знакомит нас с понятием непрерывного совершенствования.

Принципы, о которых пишет автор, не были придуманы им самим. Он долгое время изучал систему управления в компании «Тойота», чтобы раскрыть секрет невероятного успеха японского концерна. «В конце 1980-х гг. я начал задаваться вопросом, почему производительность и качество «Тойота» лучше, чем у американских конкурентов. «Тойота» делала что-то по-другому, и мы хотели знать, что именно. Мы разглядели другие методы производства, такие как «канбан», «хейдзунка», сборочные ячейки и т.д. Но перенесение их в другие компании никогда не приводило к непрерывному совершенствованию, которое мы видели на «Тойота». Мне стало интересно, почему они не сработали, и с этого началось моё последнее исследование. Примерно в середине процесса я воскликнул «Эврика!»: проблема заключается не столько в видимых инструментах и приёмах, сколько в отношении к этим инструментам: как мы ими пользуемся, и чего стремимся достичь с их помощью», — поделился своими впечатлениями от работы над книгой автор в одном из интервью*.

*Источники: Qualitydigest, <http://tospeople.com>, перевод: ГК «Оргпром»



Можно сказать, что сотрудники в компании «Тойота» владеют не решениями, а эффективным методом выработки этих решений. Часто в организациях сначала составляется план по достижению определенной цели, где указываются этапы, задачи и формируется список ответственных лиц, а сотрудники отвечают за конкретные этапы плана. Пока все идет по плану, проблем не возникает. Но стоит только измениться ситуации (внешней или внутренней), то такой подход может завести в тупик, потому что вопросы нужно решать в соответствии с логикой сегодняшнего дня, а она, как вы понимаете, не была заложена на начальной стадии. Ката совершенствования — это универсальный инструмент, который помогает в каждой такой ситуации.

Хотя в японском концерне тоже разрабатываются планы, но они рассматриваются руководством скорее как гипотеза. Здесь считают, что путь к цели лежит через неопределенность. Майк Ротер так объясняет принцип ката совершенствования: «Представьте, что вы находитесь в начале пути с фонариком в руках, и его свет освещает только часть дороги. Когда вы делаете шаг вперед, вы можете заметить что-то новое — препятствие или идею решения — чего не было видно, когда вы занимались расчётами и планированием. То, что выясняется в результате этих открытий, используется, чтобы делать следующие шаги — если нужно, не те, которые указаны в плане по достижению цели, в творческой манере и в рамках параметров качества, себестоимости и времени. «Тойота» действует согласно долгосрочному видению, ориентированному на заказчика, определяет внутренние цели и, что, вероятно, важнее всего, учит всех своих сотрудников работать с научным подходом, пробираясь через сумрачные области, лежащие между состоянием «здесь и сейчас» и следующей целью. Чтобы люди могли эффективно решать проблемы и не смущались из-за неопределенности пути, их тренируют практике ката совершенствования».

Ката совершенствования — это регулярное действие, с помощью которого почти все сотрудники участвуют в непрерывном совершенствовании и инновациях в процессах повседневной работы

Итак, ката совершенствования — это регулярное действие, с помощью которого почти все сотрудники участвуют в непрерывном совершенствовании и инновациях в процессах повседневной работы. Причем Майк Ротер соединяет понятия «совершенствование» и «инновации»: «Если присмотреться внимательнее, изобретатели стоят на плечах многих других людей, прошедших тысячи циклов «планируй — делай — проверяй — реагируй», что сделало возможным такие изобретения, как телефон, управляемый человеком самолет с мотором, персональный компьютер и так далее. Время стирает более мелкие шаги, и концепция инновации предстает как периодические «скачки» отдельных людей. Я считаю, более полезное определение инновации звучит так: «Новые решения и уровни производительности, крупные или мелкие, являющиеся результатом множества повторяющихся циклов, направленных на видение и реализованных с особой концентрацией и энергией».

Надо отметить, что в использовании ката совершенствования главной становится роль руководителей. Во-первых, они должны подавать пример. Во-вторых, они проводят обучение сотрудников на практике, используя наблюдения и вопросы. В книге очень подробно рассматриваются примеры проведения такого обучения вплоть до диалогов руководителя с сотрудником. При изучении практической части может показаться, что процесс обучения строится очень медленно, поэтому при чтении диалогов рекомендуем обращать внимание не на скорость действия, а на глубину взаимодействия учителя и ученика.

На наш взгляд, книга ломает сложившиеся стереотипы управления и взаимодействия в компаниях. То, что раньше казалось истинным и неоспоримым, предстает перед нами в новом свете: вместо доктрин и распоряжений — постоянные коммуникации, вместо ошибок в работе — шаг к совершенствованию и инновациям. Искусство таких шагов, пусть малых, но постоянных, как раз и рождает то самое знаменитое качество и ведет организации по пути к лидерству. **Д**



ВЬЕТНАМСКИЕ КАНИКУЛЫ



Когда размышляешь о Вьетнаме, всплывают образы людей в конических шляпах, рисовые поля и бальзам «Звездочка» в маленькой круглой упаковке. А какой представляется эта страна глазам туриста? Победитель фотоконкурса «Мое лето с «АГАТ» Екатерина Балаева, менеджер по рекламе и маркетингу ДЦ Toyota в Саранске, увидела Вьетнам изнутри — и с удовольствием делится своими впечатлениями.



Больше всего во Вьетнаме мне понравилось, что там всегда было куда идти!
(цитата героя кинофильма «Форест Гамп»)



О, этот мучительный выбор направления для летнего отдыха! У меня он длился почти с Нового года. Рассматривались различные варианты: Куба, Доминикана, Израиль, Таиланд, ГОА и даже Бали. Но август оказался богат на сюрпризы: где-то был не сезон, где-то, наоборот, сезон, но ураганов или дождей. И тогда для меня открылось новое и доселе не замеченное направление... Варианты-кандидаты были изучены вдоль и поперек: отзывы, рейтинги, топ-хотелс и прочие сайты добавлены в закладки... В итоге между Таиландом и Вьетнамом, Пхукетом и Нячангом (по цене нам предложили примерно одинаковые варианты) выбрали второй. За то, что в августе там еще сезон (и нет вероятности нарваться на дожди, как в Тае), за то, что на улицах нет такого Содома и Гоморры (секс-туризм не только не развит, отсутствует в принципе, да и вообще такое понятие как «ночная жизнь» — это не про Вьетнам), за то, что по ценам все-таки эта страна дешевле, чем Тай (особенно Пхукет в последние годы, как более развитая туристическая вотчина, цены стал задирать). Ну, и главная наша цель все-таки была не пляжи, бассейны и «все включено», а ходить-смотреть-трогать-пробовать-запомнить. Поэтому тур на 11 дней с завтраками в отель Нячанга был у нас на руках уже за полтора месяца до отдыха.

Перелетные страсти

Увы и ах, но, к сожалению всех жителей Мордовии, наш аэропорт находится на реконструкции, да и все равно прямых рейсов Саранск — Камрань (аэропорт Вьетнама) не значилось в его расписании. Поэтому вылет был из столицы, из аэропорта Шереметьево. Ввиду авральной ситуации с чартерами, которая постигла подавляющую массу туристов в июле-августе прошлого года, наш рейс также задержали. Но мы об этом узнали за сутки. Минус один день отдыха никто не компенсировал, конечно, но и ночевать в аэропорту не пришлось. Итого: 10 с половиной часов (вместо девяти из-за пробок под Рязанью) до Москвы, три часа со всеми соответствующими процедурами в аэропорту и 10 с половиной увлекательных часов полета на борту «Пегас флай».

Первая встреча

Так как во Вьетнаме разница с московским временем +4 часа, то прилетели мы в 02:00 по местному времени. Вышли из аэропорта и... отельные ваучеры, которые были в руках, повисли, как жалкая тряпочка. Сумасшедшая влажность! Особенно на контрасте с привычным нам умеренно-континентальным климатом. Приземлились мы, напоминаю, в аэропорте города Камрань, откуда до Нячанга предстояло еще около часа пути. В темноте рассмотреть удалось мало чего, в то время

как трансферный гид знакомила нас с главными особенностями и нужными для туриста «фишками» местного населения и страны в целом.

Пока развезли всех к отелям, оценили удаленность нашего отеля от европейского квартала — можно сказать, в «спальном районе» Нячанга, далеко от тусовок, самой развитой инфраструктуры, парка Горького, знаменитых кафешек и роскошных высотных отелей. Правда, по прошествии времени оценили все плюсы расположения нашего отеля, и в следующий раз, скорее всего, выберем такой же вариант. Однако если вы ценитель суеты, несмолкаемого шума улицы, криков, клаксонов с пяти утра, шаговой доступности кафешек, ресторанов и не шибко дешевых цен — то вам в европейский квартал.

По пути к отелю мы практически никого не встретили (кроме русских и китайских туристов, разумеется). Все витрины были закрыты, вывески не горели — в общем, полное ощущение, что «город засыпает и даже мафия не просыпается». Потом, как выяснилось, это очень печально для тех, кто не позаботился о перекусе заранее. Потому что, если у вас отель только с завтраками, как у нас, то и в ближайшей округе в два-то часа ночи вы не отыщете ни один супермаркет, ни одно захудалое кафе. Все вьетнамцы спят, конечно, им вставать через три часа! ▶



Гостеприимный народ Вьетнама

Осталось за кадром

Мой штурм «достопримечательностей знаковых и не очень» начался за полтора месяца до поездки. В блокноте добрых пять листов были заполнены списками пляжей, парков, экскурсий, кафешек и «маленьких хитростей» от бывалых туристов, посетивших Вьетнам не раз.

Однако за 11 дней посетить все интересные места оказалось непосильным трудом. На следующую поездку остались безумной красоты Северные и Южные Острова, Остров Ласточек, двухдневная экскурсия в Сайгон, сплав по дельте Меконга, самый большой и красивый зоопарк в Янг Бее и Даклак.

Также не вошло в список посещений одно из самых красивых тусовочных мест Нячанга — бар Skylight, расположенный на 45-м этаже пятизвездочного отеля BestWesternPremierNavana в самом сердце европейского квартала. Отгугнуло то, что надо было бронировать столик заранее, а мы выбирали места для спонтанных посещений в нашем плотном графике прогулок и экскурсий.



Парк развлечений
на острове Винперл

Самое-самое

Но самые туристически популярные и красивые места мы посетили, и в их числе:

— **Парк развлечений на острове Винперл.** Это просто вьетнамский Диснейленд! Королевский сад с красивыми цветами и птицами, зоопарк, аквапарк, парк аттракционов. Понимаете масштаб «объять необъятное»? Одного дня для этого острова развлечений недостаточно. Поразило неопишуемой красоты шоу фонтанов, где каждой стране была посвящена песня со своим световым рядом и танцами, которые исполняли фонтаны. Америке — Майкл Джексон, Китаю — что-то местное, России — (тут амфитеатр из огромного числа туристов взорвался аплодисментами и криками) Алла Пугачева и «Миллион алых роз». Вечерняя иллюминация Винперла создает полное ощущение нереальной сказки.



Бар Skylight, расположенный
на 45-м этаже
пятизвездочного отеля



Башни По Нагар

Провинция Фуэен. Историческая экскурсия, на которой мы узнали о первых тямках (одна из народностей Вьетнама); о том, что именно здесь капитан затопил свой корабль с боеприпасами, чтобы они не достались американцам; о распространении католицизма благодаря Анри Фуэену, волос которого до сих пор хранится в здешнем католическом соборе. Поднялись на красивый маяк, преодолев огромное количество ступеней, и у нас захватило дух от открывшихся видов. В этой провинции мало туристов (особенно приятно, что нет шумных китайцев). Искупались в тихом, уединенном заливе с чистой водой. Попробовали сырого тунца, так как Фуэен славится не только своими живописными видами природы, но и разведением рыбы. И выращиванием риса, конечно.



Водопад ParkPrenn

ParkPrenn обустроен вокруг одноименного водопада. Среди развлечений, которые здесь предлагаются: катание на лодках, слонах, страусах, лошадях; кормление карпов; стрельба из лука и метание копья; посещение сада орхидей; канатная дорога над водопадом. Вообще, очень красивое место, считаю его обязательным к посещению.



Пляж Зоклет

Пляж Зоклет (или, как его еще называют, Доклет). Местный пляж «баунти» с чистым, белым песочком, пальмами и голубой водой. Здесь плата за вход включает аренду лежака и зонтика. Отличное место для «райского наслаждения».

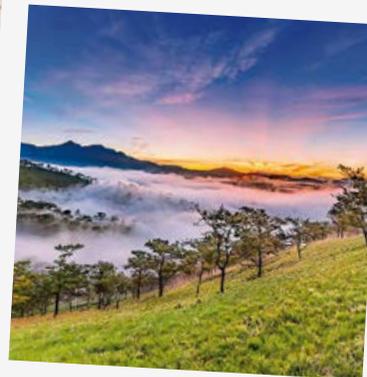


Храм богини милосердия Гуань Инь

Достопримечательности Нячанга на обзорной экскурсии. Хотя многие и не рекомендуют ее брать, говоря о том, что потеряете время и ничего не узнаете, не соглашусь с этим. Очень насыщенная программа: Сад камней, башни По Нагар, статуи Будды, храм богини милосердия Гуань Инь, фабрика шелка и латекса, змеиная и крокодиловая фермы, вкусный перекус в Парке Горького. Интересно, интенсивно, наполненно.



В Фуэене можно попробовать сырой тунец



Рассвет в Далате

Горный город Далат (самая любимая моя экскурсия, самая большая и красивая канатная дорога, потрясающий город). Построенный изначально как французская колония, Далат отличается климатом более привычным нам. Еще бы, три с лишним часа по серпантину в гору, и — вуаля! — 1475 метров над уровнем моря. Именно здесь находится знаменитый отель CrazyHouse, который показывали в «Орле и решке». Отель-дерево, гостиница — сумасшедший дом входит в десятку самых необычных зданий мира.



Водопад Понгур

Живописный водопад Понгур. Очень впечатляет мощь и рев воды, которая обрушивается с каскадов этого водопада на плиты-ступени. Он невысокий, всего 30 метров, зато самый протяженный и красивый во Вьетнаме — 100 метров. Как сообщил гид, нам повезло — еще на днях, когда он привозил группу, вода текла довольно вялым потоком, видимо в горах прошел мощный дождь. ▶



Крокодиловая ферма

I-Resort — комплекс с грязями, душем Шарко и горячими источниками с минеральной водой. Отличный вариант для того, чтобы провести день на релаксе, привести тело в тонус и подготовить кожу к солнечным ваннам.

Местные деликатесы

На обзорной экскурсии, которая в нашем расписании значилась на второй день после приезда, гид спросила: «А кто уже успел попробовать местные деликатесы?» В автобусе наперебой стали отвечать, что ели лягушек, страусов, крокодилов и т.д. На что она засмеялась и сказала: «Когда такие ответы слышат вьетны (основная народность Вьетнама, не считая еще 54), они искренне удивляются. Основное их национальное блюдо — это рис (1500 сортов, между прочим, разные по форме, цвету и свойствам) и суп «фо».

Из-за того, что подавляющая часть истории Вьетнама — это бесконечные войны или жизнь под чьей-то властью, как говорят сами вьетнамцы, кушать «ради удовольствия и для вкуса», а не ради того, чтобы поддержать жизнь, они стали только последние 10 лет. Поэтому особых изысков и кулинарных новшеств, вроде лягушек во Франции или ядовитой японской фугу тут не найти. Классика кухни Вьетнама — это рис во всех его видах подачи, разнообразные морепродукты, которые просто на каждом углу в сиафудах, ВВQ, супермаркетах, более дорогих ресторанах и т.д. Креветки, креветки и еще раз креветки. Божественные и умопомрачительные. Еще очень здорово удается вьетам «том ям» — остро-кислый суп с морепродуктами. Традиционно считается тайским блюдом. Иногда мы скучали по русской кухне и шли в соседнее с отелем русское кафе «Есенин» с очень приветливыми хозяевами, доступными ценами, вкусным меню и душевной атмосферой. И да, суп «фо»... Очень рвалась попробовать его, а на деле это оказался обычный супчик с курицей/говядиной на выбор, особым набором специй и лапшой по желанию.

Очень вкусное мороженое. Пробовали многие вкусы, фруктовый лед, пломбир и с различными наполнителями — все настолько натурально, не передать словами.



От количества сортов риса разбегаются глаза



Традиционная уличная еда



Местное мороженое

Основное национальное блюдо — это рис и суп «фо».



Еще очень здорово
удается вьетам
«том ям» —
остро-кислый суп
с морепродуктами



Тропические фрукты очень
разнообразны



Жареный крокодил



«Опасный» фрукт дориан

Фрукты. Мы были в сезон абсолютно всех фруктов. Красивые, недорогие, сочные. Но я отдавала предпочтение привычным ананасам (которые там ну очень сладкие), арбузам, кокосам, манго и свежим смузи. Состав фруктов для последних миксовала как могла. Еще отлично утолял жажду, наряду с фруктовыми смузи, напиток из сахарного тростника со льдом, который прямо при тебе выжимают из сухих стеблей растения специальным приспособлением.

Но! Был неприятный инцидент на рынке Нячанга (на северном, который, к слову, самый дешевый, поэтому и пошли туда, так как он был недалеко от нашего отеля). Не успели подойти к лоткам с фруктами, как закружил-завертел нас местный зазывала: тут пробовать дает, второй рукой уже пакет нам набирает, не забывает что-то вещать и аккуратно развешивать лапшичку на уши, как заправский цыган. Очнулись мы, когда нам зарядили полный пакет фруктов и цену 680000 донгов (местная валюта). А это, между прочим, 1730 рублей! Почти 2000 за фрукты, цена которым — 400 рублей. Мы, работники автосалона, привыкшие, что все четко, как в аптеке, даже забыли, что НАДО торговаться, от шока и экстрессии продавца. Выдавили только: «А что как дорого?», на это он невозмутимо заявил на ломаном русском: «Не сезон». Занавес. Очнулись только в номере, с неприятным осадком: что-то тут не так... Злосчастный пакет с фруктами еще долго ловил наши косые взгляды. После этого фрукты покупались исключительно в уличных лоточках недалеко от отеля. В разы дешевле, естественно. Так что не забываем ТОРГОВАТЬСЯ!

Попробовали крокодила, кстати. На вкус — как жирная курица, чего я не ожидала. Но из-за того, что на вертеле он был целехонький и официант отпиливал кусочки от него всем желающим, как-то больше одного проглотить не смогла.

Что не решились попробовать: знаменитый рыбный соус, потому что узнали процесс его приготовления, и — увольте, я такое не осилю даже чтобы потом говорить «я там был, мед-пиво пил». Дориан. Пугали рассказы о том, что можно нарваться на фрукт, уже начавший окисляться и испускать запах сероводорода. Да и ассоциации тех, кто пробовал, не внушали энтузиазма: сравнивали вкус фрукта с вареным луком, крем-брюле, перезрелым яблоком. Кто во что горазд. ▶

Местные жители

Типичный вьетнамец — хрупкий миниатюрный человечек, обязательно в кофте и штанах, что непривычно для русского, растекающегося снегурочкой сразу за пределами номера с кондиционером. А еще маска на лице либо повязка, оставляющая открытыми только глаза. Как потом мы выяснили у местных, причин две. Во-первых, вьетнамцы очень ценят светлую незагорелую кожу, это признак успешных и богатых, а не рядовых работяг. Во-вторых, это отголоски военного времени, тех самых событий, когда против Вьетнама было применено химическое оружие американцами.

Перед поездкой начиталась отзывов, да и гид предупредил о том, что местные жители не чисты на руку. Но нас на отдыхе это обошло стороной, к счастью. Встречались только добрые и приветливые местные жители. С улыбкой и готовые помочь. Например, когда мы немного заплутали и прошли три раза мимо дома одного вьетnamца, который отдыхал в кресле с ребенком на руках, на четвертый раз он жестами подозвал нас и спросил: «Кен ай хелп ю?» Мы показали ему скрин карты, и он начал объяснять, куда нам нужно направляться.

Вообще, русских любят во Вьетнаме. И это стало приятным открытием, после устойчивого стереотипа о русском туристе, который сложился у арабов в Турции, Египте и прочих странах, живущих на «ол инклюзивах». Здесь еще свежа память об СССР, о том, как Страна Советов помогла Вьетнаму. Потому русских здесь встречают с улыбкой.

Традиции и обычаи

Больше всего поразило то, что вьетнамцы до сих пор верят в демонов, духов и мистическое происхождение своей страны — Страны Красного Дракона. Если посмотреть на карту и проявить должную фантазию, форма Вьетнама напоминает дракона, и это нашло отражение в легенде появления страны на свет. Согласно ей, родоначальниками вьетнамского народа был повелитель драконов и бессмертная принцесса-фея. Поэтому считается, что все вьетнамцы являются друг другу родственниками. И именно поэтому второй момент, который поразил, — это вьетнамская свадьба. Количество приглашенных на ней может достигать тысячи. И это не предел. Приглашаются все: родственники, друзья, соседи, друзья друзей, знакомые знакомых. Вообще, это особая церемония, каноны которой сильно отличаются от привычных нам — прежде всего тем, что в ее основе лежит матриархат. Да-да, во Вьетнаме мужей покупают, платят за них буйволами и кувшинами со спиртными напитками. Измен почти не бывает. Если оказывается, что муж изменяет жене, его выгоняют из дома и он теряет все права на собственность.

Вьетнамцам свойственен размеренный образ жизни, они никуда не спешат, не повышают голос. Очень почитают традиции предков, корни которых уходят глубоко в историю, смешавшую в себе четыре религии: конфуцианство, буддизм, христианство и таоизм.

По пути на одну из экскурсий вдоль дороги увидели как-то кладбище: не мрачные, а достаточно красочные небольшие надгробия. Мы попросили гида рассказать о траурной церемонии. Так вот, оказалось, что умершего вьетnamца хоронят дважды. Первый раз — обычным образом, в деревянном гробу закапывают в землю. Через три года вскрывают могилу, очищают кости, включая череп умершего. Далее кости помещаются в специальную керамическую раку, которая устанавливается на кладбище уже на фундаменте. Вьетнамцы считают, что умершие продолжают жить в одном с ними мире, где-то рядом, просто в несколько иной форме. И даже эмигранты всегда завещают сыновьям при возможности перевезти их на родину. Жутковатый обычай, если честно.



Типичный вьетнамец — хрупкий миниатюрный человечек, обязательно в кофте и штанах... А еще маска на лице либо повязка, оставляющая открытыми только глаза



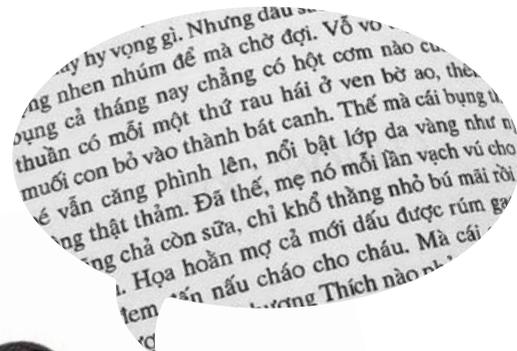
Вьетнамские молодожены



Все оттенки вьетнамского

Поразила особенность языка. Есть у вьетнамцев тональности — целых шесть. То есть одно слово «ма» в разной тональности может значить и «мама», и «каша», и «дай руку», и еще много чего. Когда вьетнамский гид (Николай Петрович (да-да!)), продемонстрировал нам это «ма» в разной тональности, я даже не заметила разницы. Вьетнамский — очень сложный язык. Это признают все русские, кто живет в Нячанге, с кем удалось пообщаться. Хотя для самих вьетов русский сложнее (естественно, великий и могучий!).

Английский не пригодился вообще. Только минимальные познания, чтобы объясняться с сотрудницами на ресепшене отеля. Остальные вьетнамцы либо понимали и изъяснялись худо-бедно на русском, либо вообще кроме вьетнамского никакой язык не понимали. И, да, русских там приличное количество — держат свои кафе, организуют экскурсии.



В бесконечном гуле клаксонов и гудков все едут туда, куда им надо и как им надо.



И это даже не час-пик

Транспортный вопрос и китайцы-спасатели

Традиционного транспорта, как, к примеру, в Таиланде, типа тук-тука, во Вьетнаме нет. Зато есть «велорикши». О которых я сама успела начитать и о которых нас предупредил каждый второй гид на экскурсии. Посадить-то они вас посадят, и цену назовут чисто символическую, а вот чтобы остановить, зарядить могут и 100 тысяч донгов. И будут катать вас по всему Нячангу до тех пор, пока сумму им эту не заплатите. Обходили их стороной, боялись, чтобы не усадили в свою «карету». А они так приветливо махали и призывно улыбались, предлагая свои «услуги»...

Передвигались мы пешком, на автобусах по экскурсиям и на такси, если надо было в центр. Такси очень удивило. Вежливые водители, чистые машины, дресс-код, все по счетчикам. Цены невысокие. Кстати, обратили внимание, чем меньше и неприметнее машинка — тем дешевле цена за посадку и 1 км пути.

Про сумасшедший и беспредельный поток на дорогах сообщила нам трансферный гид еще по пути из аэропорта. Научила нас, как переходить дорогу. Рассказала, что если едет машина, то лучше ее пропустить, даже если вы идете по пешеходному переходу, даже если есть светофор и он

для вас зеленый. Дело в том, что во Вьетнаме так сложилось: если у тебя есть машина — твоя жизнь удалась. Любая. Потому что машина у них как покупка облагается 100-процентным налогом. Есть даже местная поговорка: «Купил машину себе, подари такую же государству». И 60-процентным, если машина местной сборки. Поэтому много «Тойот» и мотобайков. Небольшие беспределщики и непорядки на наших дорогах — ничто по сравнению с тем, что творится там. В бесконечном гуле клаксонов и гудков все едут туда, куда им надо и как им надо. Разметка, светофор, пешеход, остановиться и пропустить? Нет, не слышали.

Мне, как человеку, переходящему дорогу в России по всем правилам, было страшновато слушать эти рассказы. Но на следующий же день, когда утром в девять часов (разгар автомобильной и мотовакханалии) нужно было перейти дорогу, отделяющую отель от пляжа, пришлось призвать все свое мужество, выставить руку вперед (как учила гид) и уверенным шагом идти на таран потока. Ну, или если совсем не можете вклиниться в поток, маленький лайфхак: пристройтесь к группе китайцев, переходящих дорогу, с ними вам будет хоть и шумно, но безопасно. ►

Образ жизни

Режим дня вьетнамца непривычен русскому человеку, да еще и приехавшему отдыхать. Здесь все выстроено от солнца: люди привыкли начинать день с первыми лучами и готовиться ко сну сразу, как солнце скроется. Это значит, что основная активность населения смещена в сторону утра. А вечером заведения закрываются рано, круглосуточные можно пересчитать по пальцам одной руки.

Сиеста. Это священный обряд для каждого вьетнамца. После обеда, который обычно проходит на улице, куда выставляются столы, жизнь как бы замирает на пару часов. Можно увидеть вьетнамцев, спящих

в своих велокаремтах, на гамаках, просто на циновках. Многие даже закрывают свои лавочки и магазины. Поспать днем для них бесценно. И почему нет такого обычая в России? :-)

Вьетнамцы очень раздражаются, когда море, официально обозначенное на всех картах и википедиях как Южно-Китайское, называют Южно-Китайским. Лучше называйте его при них Южно-Вьетнамским или Восточным. Корни такой неприязни, опять же, уходят в историю войн и противостояний.

Вьетнамцы — атеисты. А еще у них коммунизм, то есть как бы религия вообще отрицается в принципе, но при этом

в стране есть приверженцы и буддизма, и конфуцианства, и даосизма, и даже немного католицизма. Однако большая часть населения до сих пор практикует традиционные религии, поклоняясь духам, богам и богине-матери. А наличие коммунизма не мешает быть здесь платной медицине и образованию наряду с мизерными зарплатами и большими налогами.

Многие женщины до сих пор носят национальный костюм аозай — не как украшение, дань моде или униформу, а действительно как национальный костюм. По нему, кстати, можно сделать много выводов о хозяйке: по цвету, по материалу, по вышивке, по разрезам верхней одежды.

Привезти на память

Конечно же, основное, что везут из Вьетнама нескончаемым потоком, — это фрукты и сухофрукты, вьетнамские головные уборы (нон), медицинские препараты, косметику, изделия из натуральной кожи питона и крокодила, чай, вытяжки из артишока и кофе Лювак.

Традиционные магниты, тарелочки, веера с росписью, шоколадный ром и другой алкоголь тоже пользуются популярностью у туристов в качестве сувениров. Те, кто посетил фабрики шелка и латекса, целенаправленно увозят шелковое постельное белье, одеяла и ортопедические матрасы с подушками.

КСТАТИ

Столица Вьетнама и, по совместительству, поле боевых действий (вы ведь знаете про тропу Хошимина?) носит название Сайгон или Хошимин. Это не два города, а два названия одного города. Почему? Местное население упорно не признает «Хошимин» (по имени первого президента Вьетнама), продолжая говорить «Сайгон».



Сайгон, он же Хошимин

Многие женщины до сих пор носят национальный костюм аозай



Были ли интересные ситуации во время поездки?

Легче рассказать о поездках, которые были с нами во время интересных ситуаций. Потому что они приключались постоянно. Про то, как мы опростоволосились на рынке, я уже рассказала. Еще самонадеянно решили пройти из центра европейского квартала до нашего отеля пешком. В первый вечер. Два локтя по карте на деле оказались семью километрами, местами через строительные объекты с собаками. Так были заработаны первые мозоли на вьетнамской земле.

Вообще, ходили очень много. Особенно, когда решили отыскать банкомат, где можно без комиссии снять деньги с карты)) Так много ходили, что один квартал обошли шесть раз в одну сторону, шесть — в другую и четыре раза внутри улочек прошлись. Как результат — порвался тапочек, просто спал с ноги — и все, говорит, я так больше не могу, оставь меня здесь. Но карта-то показывала, что банкомат рядом! Плюнули и на такси поехали в центр — там банкоматы на каждом углу. И за новыми шлепками, да.



«Я так больше не могу, оставьте меня здесь!»



Как «АГАТ» оказался во Вьетнаме

Вопрос про таблички «АГАТ» вызывает улыбку и приятные воспоминания о том, что такие же вопросы нам задавали «коллеги по отдыху» и гиды, пока мы искали самые необычные и красивые места для фотокарточки. Письмо о старте еще одной волны конкурса «Мое лето с АГАТ» пришло почти в одно время с новостью о подтвержденной брони, и план созрел моментально. Специфика работы сотрудников «АГАТ» (маркетологов уж точно) такова, что даже в отпуске ты ставишь статус в линк и на автоответы, что как бы в отпуске, но «... по срочным вопросам доступна тут-то, и пишите вот сюда-то». Потому что надо держать руку на пульсе. А тут еще «Тойоты» на каждом углу и такой красивый Далат. Просто нельзя не сделать несколько фото. Вот тут еще две там, а пойду залезу с табличкой сюда и встану еще вот так — видно? А меня? А табличку? В общем, да. Я готовилась) Благо, табличка легкая, и осталась у нас с момента проведения юбилейного корпоративного праздника.

В этой стране есть все: горы, море, жаркое солнце, снег, влажный и умеренный климат

Больше всего меня поразили местный климат и волшебная природа. В этой стране есть все: горы, море, жаркое солнце, снег, влажный и умеренный климат — и это все на территории одной не такой уж и большой страны. История этого государства с маленькими героическими жителями, на долю которых выпало столько испытаний, но не потерявшими оптимизм и доброе отношение к окружающим, также внушает уважение. А их непоколебимая вера в мистику и свое сказочное происхождение окутывает Вьетнам ореолом волшебства и какой-то нереальности. 

РОДИТЕЛЬСКОЕ СОБРАНИЕ

Как помочь своим детям добиться всего, что они захотят, и какими правилами руководствуются родители победителей? Мы поговорили с коллегами, у кого подрастают чемпионы, и выяснили, что помогает их чадам побеждать. Представляем вашему вниманию истории успеха, рассказанные родителями.

КАЖДОЕ СОРЕВНОВАНИЕ — ЭТО ПОБЕДА НАД СОБОЙ

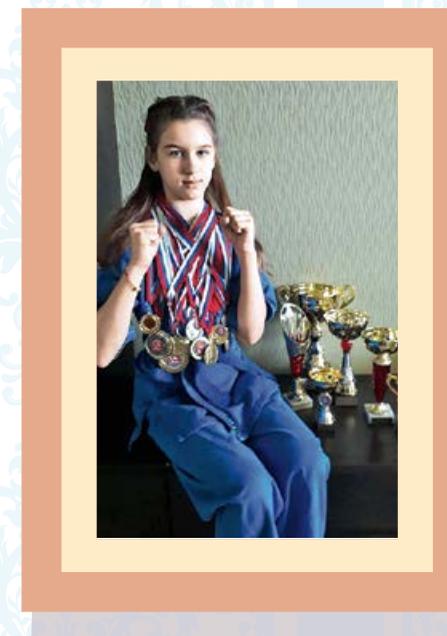
Екатерина Колбяшкина, ведущий менеджер по персоналу (Волгоград), мама 11-летней Даши

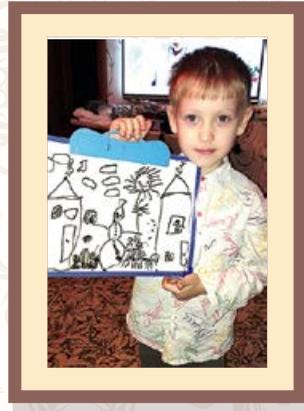
Спорт — это неотъемлемая часть жизни нашей семьи. Даша начала заниматься спортом с трех лет. Сначала плаванием, потом общей физической подготовкой и спортивной акробатикой. А пять лет назад дочка решила перейти к боевым видам спорта. С тех пор каждый день по три часа она тренируется Кудо у тренера Кравченко Александра Викторовича — президента областной федерации Кудо Волгоград. Кудо — это современное полноконтактное боевое единоборство на основе карате кёкусинкай. Для девочки это нетипичный вид спорта, но Даше он очень нравится: «Кудо делает меня сильнее, учит быть выносливой и не останавливаться на достигнутом. Спасибо моему тренеру за помощь в достижении результатов, а моим родителям — за поддержку» — так говорит моя дочь. Чтобы достичь высоких результатов, важны дисциплина и режим дня. У Даши он такой: подъем (7–00), зарядка (7–15), душ (7–30), завтрак, школа (8–00 до 14–00), обед, уроки (14–00 до 17–00), тренировка (19–00 до 21–00), ужин, сон. Конечно, большие нагрузки и постоянные тренировки детям могут надоесть... тем более, когда все по времени и по команде. Был период, когда она перегорела и стала тренироваться «на автомате». Тогда очень помог тренер: поговорил, «глаза включил», зарядил, и все нормализовалось. Мотивация и цель — первый шаг к победе. Даша стремится к своей цели — победить на Чемпионате Европы, связывает свое будущее со спортом — мечтает учиться в военном вузе. Несмотря на такой выбор, Даша по характеру очень мягкая и ранимая. А каждая ее победа — яркое впечатление и для нее, и для нас. Мы переживаем перед каждым соревнованием. Главное — успокоить нервы, и если не побеждает, я говорю, что проиграть достойно — это тоже победа!

В копилке достижений Даши:

- г. Волгоград — XVI открытый турнир по кудо, посвященный Дню пограничника — 1-е место в коэф. 200 ед*;
- г. Ростов-на-Дону — Фестиваль ЮФО по кудо — 1-е место в категории 190 ед.*;
- р.п. Средняя Ахтуба, Волгоградская область — Первенство Волгоградской области по ушу (дисциплина саньда) — отбор на ЮФО (2017) — 1-е место в категории 11–12 лет;
- г. Волгоград (2018) — Первенство Волгоградской области по кудо в категории 190 ед.* — 1-е место;
- г. Сочи (2018) — Первенство и Чемпионат ЮФО по ушу категория 11–12 лет — 1-е место;
- г. Волгоград (2018) — XIII Открытый турнир по кудо посвященный 100-летию образования органов безопасности категория abc — 1-е место.
- Приказом Минспорта России награждена Золотым значком ГТО (за успешное выполнение испытаний) II степени.

*Единицы в Кудо — это индекс силы. Например, если вес спортсмена 75 кг, а рост 180 см, его индекс силы составляет 255 единиц, т. е. категория до 260 единиц.





ОТ МАЛЕНЬКИХ ПОБЕД — К БОЛЬШИМ!

Максим Голосной, руководитель отдела гарантии ДЦ Тойота (Волгоград), папа 4-летнего Ивана и годовалой Маши

Мой сын Иван — большой любитель творчества, и именно в нем у Вани приятные достижения. Все поделки, которые он создает, старается делать качественно и с фантазией. Конечно, бывает сложно, но увлеченность процессом вызывает позитивные эмоции, а когда еще и получается шедевр, то радости сына нет предела. Ну, а если не получается, то объясняем, что нужно пробовать до тех пор, пока не получится. Тогда он собирает волю в кулак и пробует снова и снова. Каждая его победа, пусть пока маленькая, — это для нас полет, ощущение невесомости и гордость. Глядя на Ваню, тянется к творчеству и его младшая сестренка. Маша правда пока мастерит мало, но зато старается во всем помогать брату.



МОЗАИКА УСПЕХА

Марина Шведова, администратор «Тойота Центр Волгоград Восток», мама 15-летней Кристины

Кристина уже много лет занимается танцами в Волгоградском образцовом ансамбле «Мозаика». С пяти лет малыши в этом коллективе упорно тренировались и репетировали для того, чтобы защищать честь своего города Волгограда на различных фестивалях и конкурсах. Наши дети выступали и в России, и за рубежом. Эти поездки сплотили их и научили быть большой и дружной семьей, научили их дружить и заботиться друг о друге. Можно сказать, что Кристина выросла в этом ансамбле, и даже руководитель сегодня говорит, что танцы для них — это уже больше, чем увлечение: «Вы не танцуете, вы уже работаете». Эта работа очень тяжелая для детей, но когда она дает свои плоды, это окрыляет.

Наша девочка выросла, но продолжает свою танцевальную карьеру. В свои пятнадцать лет она уже окончила музыкальную школу по классу хореографии и может учить маленьких деток танцевать. У нее очень насыщенная жизнь, большую часть которой она проводит танцуя и репетируя новые, еще более сложные элементы, ведь впереди новые конкурсы, новые поездки и нужно быть лучшей. Наша дочка получает стипендию от Волгоградской думы за свои достижения, а также является обладательницей гран-при и первых мест за участие в конкурсах и фестивалях.

Трудностей у нас было очень много. Как объяснить ребенку, что его вывели из танца? Для нас это было горем вселенского масштаба. Но упорный труд до дрожи в ногах, до стертой обуви, до кровавых мозолей привел к тому, что наша Кристина — мастер во всех танцах. Помогали всей семьей: бабушки и дедушки, которые и в снег и в дождь водили, ждали с бесконечных тренировок, и, конечно, мы, родители, поддерживая ее и контролируя режим дня. Режим нашего дня сводится к тому, что Кристина летит со школы, на остановке меняется с бабушкой рюкзаками и до позднего вечера она на репетиции. Выходные в нашей семье начинаются очень рано из-за репетиций. Мы уже привыкли все городские праздники проводить на очередном выступлении нашей Кристины.

Кристина по характеру очень скромная и тихая, но на сцене с ней происходят метаморфозы, она меняется полностью. На сцене это яркая, пластичная, артистичная девочка, которая уверена в себе, уверена в своих партнерах по танцу. Самый яркий момент — это когда наши дети танцевали на свадьбе первой учительницы танцев (она уехала жить в другой город). Это для нее был сюрприз, она не знала. Дети переодевались на улице, чтобы их не увидели. Тот танец запомнился всем, хотя это был не концерт, не фестиваль, просто был танец от души. В тот вечер плакали от счастья все родители, невеста и даже жених.

А когда она побеждает, это дрожь в коленях, это суета потому, что не знаешь, куда себя деть. А поражений у ансамбля очень мало. Пусть они тоже будут... ▶

ЛЮБОВЬ НЕИЗМЕННА

Юлия Улыбина, ведущий менеджер по обучению (Нижний Новгород), мама 11-летней Ульяны

Основное увлечение моей дочки Ульяны — это современные танцы, ими она занимается с четырех лет. За это время было более 100 конкурсов, фестивалей и концертов. Более 30 медалей и в разы больше дипломов. Основные достижения в данном направлении — это два призовых места (1-е и 2-е) в Чемпионате мира по модерну и контемпорари и 1-е место на Чемпионате мира по джазу, ежегодные призовые места на Гран-при России, чемпионатах по современной хореографии и спорту, конкурсах юных балетмейстеров и исполнителей.

Самым трудным было преодоление стеснения перед сценой и зрителями, но по мере получения позитивных эмоций, аплодисментов от зала, положительных оценок от нас, родителей, волнение прошло, и на сцене дочка проявляет себя даже более уверенно, чем в жизни. Режим дня нашей семьи подчинен тренировкам и школьным занятиям, а в них бывают разные изменения. Иногда приходится уроки делать в перерывах между танцами, а иногда на переменах, между уроками репетировать танцы. Все это формирует в характере вариативность и гибкость, учит ориентироваться в изменяющихся обстоятельствах и искать ресурсы для достижения целей. Единственное, почти неизменное правило — ложиться спать до 22.00. Нам, родителям, нужно постоянно участвовать в жизни ребенка, интересоваться его увлечением, даже чуть больше, чем он сам. В нашей семье танцы — это некое семейное хобби. Мы ходим не только на конкурсы, где выступает дочка, но и на другие мероприятия и концерты, связанные с танцами. Смотрим передачи про танцоров, обсуждаем их профессиональные навыки, интересные факты. Мы стараемся участвовать в жизни танцевального коллектива, поддерживаем наших тренеров, посильно помогаем в организации и даже сами танцуем на сцене, когда это нужно. В нашей семье дисциплине уделяется большое значение, дочь ни разу не пропустила тренировку просто так, без уважительной причины. Мы даже отпуска планируем так, чтобы не пропускать тренировки. 6 лет подряд тренировки были по субботам, и все планы выходного дня были строго к этому привязаны. А сейчас у Ульяны не возникает вопросов, пойти на тренировку или нет, она просто собирается и идет — и в праздники, и в выходные. Это уже смысл жизни. В вопросе дисциплины очень большую роль сыграл наш тренер и руководитель коллектива, так как в самом начале не только детей, но и многих родителей надо было приучать к дисциплине. Можно сказать, что характер Ульяны закалился в этом увлечении. Она, как творческий человек, очень эмоциональная, бывает, это мешает, но без эмоций в танцах нельзя. С другой стороны, старательность и стремление достигать желаемого помогает во многих начинаниях. И еще очень важно, что уже сейчас дочь может отличать плохое и хорошее, ценить других людей и искренне дружить.

Конечно, победы всегда вызывают бурю положительных эмоций и чувство переполняющей гордости за ребенка, особенно когда был высокий уровень мастерства у соперников. Понимаешь, что все усилия были не зря, а радость ребенка вызывает еще больше эмоций. А если победы нет, конечно, обидно, но это всегда повод обсудить, что можно сделать лучше в следующий раз. И, конечно, если бы не было поражений, то и вкус побед был бы приторный. Если говорить про настрой, то тут все просто: моя дочь всегда знает, что, как бы она ни выступила, наша любовь к ней будет неизменна. Это самое главное!



ВСЕГДА ИДЕМ ВПЕРЕД

Евгений Шалаевин, директор по послепродажному обслуживанию ДЦ ГАЗ/LADA на Тайшетском (Волгоград), папа Вани и Филиппа

Безусловно, каждая мама и каждый папа, гордятся своими детьми, радуются их успехам и достижениями.

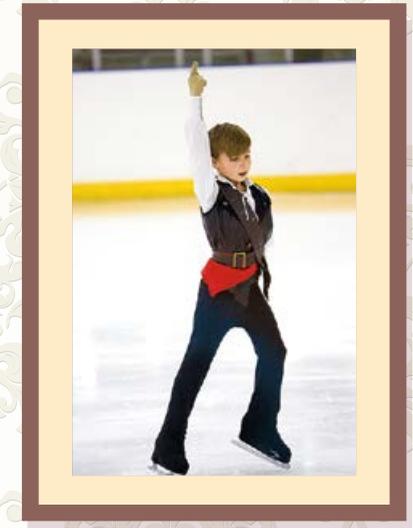
Мы начали гордиться своими детьми еще тогда, когда они были под сердцем, в мамином животике. Ведь мы уже знали, что они будут самые лучшие, самые талантливые, самые умные и красивые. У нас подрастают двое сыновей. Скажу честно, воспитывать мальчиков нелегко, но жутко интересно. Скучно с ними не бывает, так как это такой источник энергии, какой и не снился ни в одном сне. Но ведь именно они заставляют нас улыбаться, испытывать наивысшее чувство гордости, именно они вдохновляют и заставляют радоваться каждому часу, проведенному вместе. Старшего сына мы ласково называем — Ванюшей, младшего — Филиппок.

Ванюша учится во 2-м классе. Учиться ему нравится, все предметы вызывают у него интерес. Трудолюбие и старательность, а также ответственность и настойчивость — вот черты характера нашего ребенка. Благодаря этим качествам, учеба ему дается легко, он отличник. Но помимо школы, Ване удается совмещать спорт и искусство. В этом году он заканчивает третий класс музыкальной школы, тоже с отличием, по классу фортепиано. Благодаря доброму и отзывчивому педагогу Ваня полюбил и проникся музыкой, и теперь совершенно спокойно и самостоятельно может разобрать пьесу или этюд. Ваня неоднократно участвовал в школьных музыкальных конкурсах и становился лауреатом. Необычайно приятно приходит домой и слушать красивейшие произведения, которые со всей душой играет для тебя твой ребенок. А с пяти лет он ходит в секцию фигурного катания, имеет 2-й юношеский разряд, ездит по соревнованиям и занимает призовые места. Спорт, которым он занимается, очень сложный, многогранный, травмоопасный, но очень красивый. Ваня уже знает и выполняет много сложнейших элементов — это и двойные прыжки, каскады, комбинированные вращения, ласточки, кораблики, дорожки шагов. В этом году тренер для Вани поставила интересную программу под саундтрек к фильму «Пираты Карибского моря». Мы с замиранием сердца смотрим на него на льду — ровная осанка, поставленная спина и руки, завораживающий танец пирата вызывает восторг. Одним, наверное, из самых ярких впечатлений для

него стал мастер-класс, проведенный с призером Олимпийских игр Ильей Авербухом. Здорово быть причастным к такому уровню мастерства. Мы, как родители, конечно нервничаем на каждом выступлении Ивана, а наградой нам становятся призовые места и грамоты, которых у Вани накопилось за четыре года посещения секции около пятидесяти. Но и трудностей возникает немало. В первую очередь, это недостаток времени. За день надо успеть сходить в школу, выучить уроки, съездить на тренировку в ФОК, сходить в музыкальную школу и потом проиграть домашнее задание дома. Выходных тоже почти не бывает. Поэтому с таким плотным графиком, конечно, накапливается усталость. Поначалу ребенку сложно было привыкнуть к дисциплине — все-таки в детском саду нет таких серьезных требований, но мы всегда ему помогали и поддерживали: раньше выезжали, чтобы успеть, дома дополнительно тренировались, чтобы лучше получалось на льду. Свое будущее он связывает с фигурным катанием, стремится стать мастером спорта и работать тренером. Это его и двигает к развитию. За это время он стал более самостоятельным и дисциплинированным. В этом году он учится во вторую смену, сам встает по будильнику и готовит себе завтрак. Думаю, дисциплина нужна не только ребенку, но и взрослому человеку. Поэтому мы всегда начинаем с себя, пытаемся показывать собственным примером, как это важно и необходимо в жизни. Когда ребенок побеждает, и у нас, и у него возникает чувство легкости и гордости, а также понимание того, что все делается не зря и выбран правильный путь. Когда не побеждает, — горечь досады, конечно, присутствует, но мы никогда не отчаиваемся и идем вперед!!!

Младший наш сынок, Филипп, уверен, не отстанет от брата по количеству признаний и заслуг. В силу маленького возраста, отдавать его куда-либо рано, но способности у него уже проявляются отчетливо. Хотя ему еще 3,5 года, он собирает самостоятельно сложнейшие машинки из «Лего», расписывает цветные витражи. Филипп ранимый, застенчивый, трудолюбивый, очень аккуратный и вежливый. Филипп любит танцевать, на лед за старшим братом выходить не хочет, но музыка ему тоже очень импонирует.

Наши мальчишки — это не только огромный повод для гордости, это наше Всё. Наше счастье, наша радость, наша энергия и наша жизнь. Мы безумно счастливы от того, что имеем такую возможность, быть Родителями!



Знакомство с нашими маленькими (или уже большими?) победителями вдохновляет и взрослых на новые свершения. Если мы хотим, чтобы наши дети были успешными и счастливыми, нужно прежде всего нам самим быть такими. Как показывают истории наших коллег, недостаточно просто направлять и контролировать, важно всегда оставаться рядом, быть поддержкой, опорой и примером. ♣

УМНЫЕ ПУТЕШЕСТВЕННИКИ

Одной из отличительных черт нашей компании является то, что нам интересно не только вместе работать, но и встречаться на дружеских мероприятиях. Одними из самых ярких событий корпоративной жизни ГК «АГАТ» стали интеллектуальные игры, автоквесты и экскурсии. Чем они нам запомнились? Сейчас расскажем.



Сразили интеллектом

Где находится опасно для жизни из-за давления, превышающего норму в 37 раз? Сколько лет героине фильма «Служебный роман»? Что у женщины на теле, у игрока на уме и на шахматной доске? Что объединяет Мону Лизу и Вупи Голдберг? Ответы на эти и другие интересные вопросы искали наши коллеги-знатоки интеллектуальной игры КВИЗ в Нижнем Новгороде и Волгограде.

Традицию игры в КВИЗ начали сотрудники в Волгограде, и вот настала очередь Нижнего Новгорода объединиться в интеллектуальной игре. 7 марта вечером участники собрались на вечер под кодовым названием «Агат и Агата», приуроченном к празднованию 23 Февраля и 8 Марта. Здесь все говорило о том, что это по-настоящему светское и интеллектуальное мероприятие: воздушные шары, стильные фотозоны, свечи, французская музыка и, конечно, наши замечательные коллеги, пришедшие на КВИЗ в одежде черно-белой гаммы с красными элементами. В такой атмосфере мы не только поздравили друг друга с праздниками, но и узнали, о чем говорят мужчины и чего же на самом деле хотят женщины.

КВИЗ состоял из трех увлекательных раундов, в каждом из которых участникам были заданы фото-, устные и видео-вопросы. Надо сказать, с заданиями все игроки справились, и порой даже ошибочные ответы повышали настроение. К примеру, на вопрос, какой слоган придумали кавээнщики для зубной пасты ПВО, наши коллеги ответили: «Защищает небо»

и «Залепит дупло зубная паста ПВО», а правильный ответ был таким: «Предотвратит налёт». В общем, было весело!

Первое место в игре заняла команда маркетологов ОМИР. Буквально один балл отделил сборную команду NO NAME от лидеров интеллектуального первенства. Почетное 3-е место заняла команда «Великолепная пятерка» — наши коллеги из «Агат-Логистик». Но на этом призы и поздравления не закончились — 4-е место завоевала команда под красивым названием «Музы гипотенузы» (сборная команда сотрудников ФРЦ Нижний Новгород и отдела кадров). Специальный приз — «Генератор юмора» получили ребята из ДЦ Hyundai на Московском шоссе, которые отлично проявили свое чувство юмора.

В Волгограде турнир по интеллектуально-развлекательной игре «КВИЗ» прошел 16 марта. В уютной атмосфере ресторана «Сан-Ремо» собрались 11 команд, чтобы проверить уровень своего IQ и пообщаться с коллегами в неформальной обстановке. На игру пришли посмотреть даже болельщики, спасибо им за это! Призовые места распределились следующим образом: 1-е место заняла команда «Полная Звезда» (ДЦ Mercedes), 2-е место — «Акцент» (ДЦ Hyundai), 3-е место «Улыбка» (ДЦ Тойота Восток). От всей души поздравляем победителей КВИЗа и всех тех, кто не побоялся прийти и поучаствовать в интеллектуальном турнире! Уверены, что каждый для себя узнал что-то новое и интересное или как минимум необычно и здорово провел вечер. Спасибо всем за достойную игру и до новых встреч на КВИЗах!

Очарованные странники

Сотрудники ГК «АГАТ» в Нижнем Новгороде побывали на экскурсии в замке Шереметева осенью 2017 года.

Интерес к поездке проявился еще до ее начала. После проведения опроса по корпоративным путешествиям абсолютным лидером оказался замок Шереметевых. И неудивительно... Это уникальное архитектурное сооружение считается настоящей жемчужиной Поволжья. Замок Шереметевых — это то место, попав куда, не хочется уже уезжать, где просыпается острое желание узнать, увидеть, прикоснуться, стать причастным к этому удивительному месту-магниту.

Шереметевская усадьба (так еще называют этот выстроенный в XIX веке замок и комплекс строений возле него) овеяна слухами, поверьями и сказаниями о девушке, чью хрупкую фигурку видят иногда в окне смежных холлов, о графе, который тяжелой поступью спускается по лестнице

зимнего сада, о звуках, доносящихся из дубового кабинета и о звоне бокалов из гостиных в восточном угле...

Эти и другие удивительные легенды, а также захватывающую историю замка рассказал нам харизматичный экскурсовод Евгений Геннадьевич. Так, мы узнали о тайне рода Шереметевых, побывали в замке и даже спустились в подвал, где хранились запасы вина.

Помимо основной экскурсионной части, мы посетили Михаило-Архангельский собор; прогулялись по-осеннему Юрину, а также организовали фотосессию на территории замка.

Время в Юрине пролетело так быстро и насыщенно, что уезжать совсем не хотелось.

Мы очень рады, что поездка понравилась участникам и, по общему мнению, подобные активности в компании нужно сделать регулярными. Ведь, как известно, ничто так не сближает коллектив, как совместное дело и путешествие.



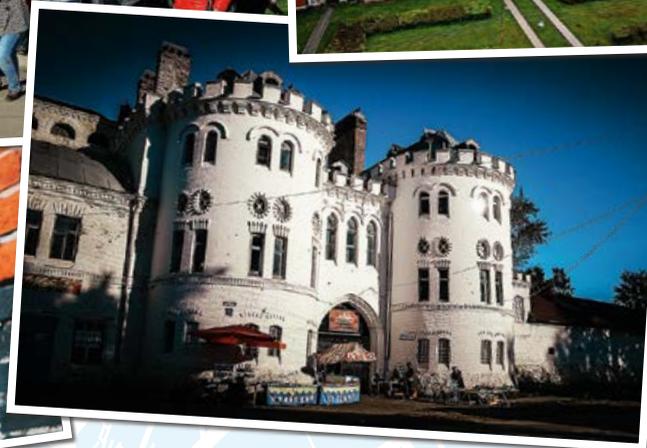
Вышли в «дозор»

В вечернем сумраке было что-то завораживающе красивое, немного опасное, но жутко интересное. Зброшенные дома таили в себе загадки, которые предстояло разгадать нашим коллегам в Волгограде. Единственное, что здесь имело значение — это скорость, смекалка и, главное, слаженная команда.

Так, 25 августа 2017 года начинался автоквест в Волгограде. Игра прошла под годовым названием «Как я провел это лето», и в ней приняли участие 10 команд.

Участникам приходилось ориентироваться в разрушенных зданиях, чтобы найти ответы на логические задачи, находить коды и определять новые маршруты. Но не только смекалка и логика были верными спутниками команд. Попробовали бы вы в неумело нарисованных маркером каракулях угадать произведения известных художников или в противогазе найти коды в задымленном ангаре? Нашим героям помогли выносливость, креативность, сила и ловкость.

По результатам игры самыми быстрыми стали: I Дао TOYOTA (Тойота Восток), II СП и Ко (Служба персонала) III Маша и Медведи_134 (ДЦ Skoda/Hyundai). Поздравляем победителей и всех участников этого запоминающегося квеста! **А**



СПОРТ НА ВОЛГЕ

Ежегодно в нашей компании проходят спортивные соревнования. В 2017 году в Волгограде состоялись турниры по футболу и волейболу, а в Нижнем Новгороде эти дисциплины объединили в спартакиаду. Осенью к футбольным баталиям присоединился и Саратов, добавив в копилку наград победу на турнире среди дилерских центров своего города. Наши спортсмены из дилерских центров, расположенных в городах на Волге, показывают, что регулярные тренировки, здоровый образ жизни и любовь к спорту — верные спутники успеха.



ПОСТОЯНСТВО ПО-ВОЛГОГРАДСКИ

Очень оживленно было с 10 по 20 июля на спортивной площадке Волгоградского государственного социально-педагогического университета. Звуки свистков, возгласы активных болельщиков — так проходил турнир по волейболу ГК «АГАТ» в Волгограде. В нем приняли участие восемь команд. Соревнования, проходившие по круговой системе, завершились триумфом команды «Агат-МБ» (ДЦ Mercedes-Benz). На втором и третьем месте расположились «Акцент» (ДЦ) и «АВС-Сервис» (СЦ Toyota) соответственно. Турнир отличался дружеским настроем и необыкновенной энергетикой. Каждая игра была волнующей, участники старались применять мощные и точные подачи, использовать неожиданные ходы. И, как показал этот турнир, наша команда может быть волейбольной, футбольной, объединяться под определенным автомобильным брендом... Команда — это здорово! Главное, что мы вместе можем сделать все, что нам будет интересно и полезно!

Ежегодный турнир по мини-футболу в Волгограде прошел на отлично: в беспощадной битве схлестнулись семь корпоративных команд: «Зенит» — ДЦ Skoda/Hyundai, «ХЕНДЭ» — ДЦ Hyundai, «Тойота Восток» — ДЦ Тойота Восток, «Вежливые люди» — «Агат Профи», «Газ-Мяс» — ДЦ ГАЗ/LADA, AMG — ДЦ Мерседес, «Тойота» — ДЦ Тойота, и, несмотря на то, что турнир был любительским, игры проходили со всей серьезностью и накалом эмоций.

Команды были разделены на две группы. После кругового турнира проходили стыковые матчи. Победители последних играли между собой в финале.

Чемпионат проходил в спорткомплексе «Динамо» два раза в неделю по две игры. После каждого футбольного дня все сотрудники могли ознакомиться с обзорами матчей и посмотреть фотоотчет. Среди болельщиков проводилась лотерея, где разыгрывались корпоративные подарки, также была представлена фотозона, где каждый желающий мог сделать профессиональное фото. Организаторы, в духе современных веяний, провели конкурс на самое большое количество голосов в популярной социальной сети Instagram. Победитель конкурса в Instagram — Ксения Бесхлебнова, ее фото набрало самое большое количество лайков.

А победителями турнира стали:

I место — «Тойота Восток»

II место — «Газ-Мяс»

III место — «Тойота»

Также по итогам чемпионата были определены лучший голкипер — Дмитрий Антонов (ДЦ «Тойота Восток»), лучший бомбардир — Сергей Вотяков («Тойота Восток»), а лучшим игроком чемпионата по версии зрителей стал Сергей Люмин («Тойота Восток»).



ПЕРВЫЙ ОПЫТ ПО-САРАТОВСКИ

В декабре традиционно мы подводим итоги, покупаем подарки и готовимся к Новому году. Но любители спорта не оставляют свои занятия даже в предпраздничную пору. Так, в Саратове в декабре 2017 года прошел турнир по мини-футболу, в котором приняли участие команды наших дилерских центров Hyundai и LADA/VAZ, а их соперниками стали конкуренты из дилерских центров «Автомир» и «ГАЗ-Лидер».

Надо отметить, что игроки наших команд активно тренируются, но в подобных соревнованиях раньше не участвовали. Мы рады, что обе наших команды заняли пьедестал почета: ДЦ Hyundai — 1-е место и ДЦ LADA/VAZ — 2-е место. Отличной поддержкой зарядили ребят и болельщики — они признаны самыми активными и позитивными. А лучшими игроками турнира стали Максим Лакеев и Александр Бублей. Поздравляем коллег с первыми местами, и уверены, что эта победа будет символизировать не только победу на игровом поле, но и на автомобильном рынке Саратова.

СПАРТАКИАДА ПО-НИЖЕГОРОДСКИ

Четыре дня мы жили спортом: переживали, поддерживали, разбивали колени и бинтовали руки... Да, на Спартакиаде было все — и ссадины, и синяки, и шишки, а еще дружеская и семейная поддержка и небывалый накал эмоций. Итак, о прошедших днях Спартакиады более подробно!

К сожалению, не все футбольные команды дошли до финала. «Восток» принял решение сняться с соревнований, подарив, таким образом, по 5 очков своим оппонентам по «Лиге Мужества» — командам «Агат на Ларина» и «Есть контакт». Таким образом, розыгрыш трофея проходил в рамках одного поединка, в котором «ларинцы» одержали уверенную победу над «Контактом» со счетом 10:0.

А вот в Кубке Претендентов было куда жарче. Почетный приз разыгрывали между собой «STARцы», «Авангард» и «Легион», и почти во всех играх наблюдалась упорная борьба до последней минуты. К примеру, «Легион» сумел обыграть «STARцев» только в серии пенальти, поскольку основное время матча завершилось ничейным результатом — 3:3. То же самое можно сказать и об игре «STARцы» — «Легион». Там послематчевая серия ударов стала необходимостью для выявления победителя, при счете 1:1. И единственным матчем этого розыгрыша, где виктория была разыграна в основное время, стала встреча «Легиона» и «Авангарда». Со счетом 5:1 выиграли номинальные хозяева паркета. Кубок Претендентов завоевала команда «Легион», вторым оказался «Авангард», а третьими — «STARцы». Отдельно стоит отметить мужество игроков. В составе всех команд были травмы, а многие и вовсе играли буквально на одной ноге...

Но воскресные эмоции побили почти все мыслимые рекорды! И это не удивительно — ведь в этот день шла борьба за чемпионство. И пока юные представители большой «агатовской» семьи играли с аниматорами, принимали участие в мастер-классах и ели сладости, их родители ожесточенно и бескомпромиссно сражались за звание сильнейших. И началось все с волейбола. В поединке за 3-е место сошлись «Янг Бойз» и «Агат Профи». Стоит отметить, что «молодые парни» не смогли выставить на игру полноценный состав из шести человек и выступали впятером, что отразилось на итоговом результате. Хотя, начинали они довольно резво, и по трибунам уже было начали шутить, что они и в меньшинстве обыграют соперников, но «Агат Профи» оказались сильнее, обыграв «Янг Бойз» в двух партиях, тем самым завоевав бронзовые медали по волейболу.

Финал же, в котором за звание боролись «STARцы» и Qwerty, полностью оправдал ожидания и получился именно таким, каким и должен быть матч года. В первом сете сильнее оказались парни и девушки из команды Qwerty. Во втором игровом отрезке их оппоненты восстановили статус-кво и все решала последняя партия, в которой вновь первенствовали «STARцы» тем самым, выиграв волейбольный кубок, который разыгрывался впервые.

Самое сладкое, а именно, розыгрыш Кубка Чемпионов по футболу, организаторы оставили напоследок. В нем принимали участие команды, занявшие первые места в своих подгруппах, а именно: Gals United, «Агат Профи» и «Янг Бойз». В первом матче «Агат Профи» сумели с минимальной разницей в счете переиграть «Галс Юнайтед» — 2:1. Во втором поединке игрового дня было забито 10 мячей, 7 из которых влетели в ворота «Янг Бойз», посредством точных ударов футболистов Gals United. Таким образом, перед последней игрой Спартакиады сложилась ситуация, в которой могло произойти все, что угодно, а судьба чемпиона была не ясна. Однако спустя 5 (!) секунд после начала встречи между «Агат Профи» и «Янг Бойз» было положено начало будущему чемпионству «Профи». Артем Гвоздев забил самый быстрый гол турнира! Правда, вскоре, «бойз» гандикап ликвидировали, и ничейный счет 1:1 держался довольно долго, после чего в ворота «зеленых» начали влетать голы один за другим. Счет матча, в котором «Агат Профи» выиграли «золотые» медали и кубок, 8:2. Второе место, по итогам соревнований, досталось футболистам «Галса», а третьими стали «Янг Бойз».

Благодарим всех игроков за потрясающие матчи, которые подарили нам небывалый позитив и болельщикам за поддержку и ощущение сплоченности.

Поздравляем наших чемпионов — команду «Агат Профи», которая второй год удерживает лидерство в футболе, и команду «STARцы», которая дебютировала в волейболе!

Хочется особо отметить, что в Спартакиаде впервые приняли участие девушки — игроки команды Qwerty Мария Кабанова и Наталья Грачева, которые наравне с парнями играли в волейбол и делали такие подачи, которые восхищали не только зрителей, но и соперников-мужчин. **А**



РЕЗУЛЬТАТЫ СПАРТАКИАДЫ

ФУТБОЛ:

Кубок мужества:
I — «АГАТ на Ларина»
II — «Есть контакт»
III — «Восток»

Кубок
Претендентов
I — «Легион»
II — «Авангард»
III — «STARцы»

Кубок Чемпионов
I — «Агат Профи»
II — «Галс Юнайтед»
III — «Янг Бойз»

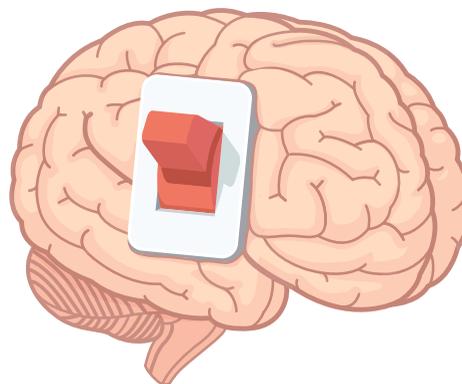
ВОЛЕЙБОЛ:

I — «STARцы»
II — Qwerty
III — «Агат Профи»

КАК ЛИЧНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ ЗДОРОВЬЯ СТАНОВИТСЯ КЛЮЧОМ К ЖИЗНЕННОМУ УСПЕХУ

Как часто в череде будней мы забываем о том, что нужно делать для своего здоровья. Записаться к стоматологу — да, но только если заболел зуб, пройти обследование — да, но только в крайнем случае. Согласитесь, это правильное отношение к себе и своему здоровью — это основа гармоничной жизни. Не считите это за нравоучение, а давайте лучше вместе составим список того, что можно (или нужно?) делать регулярно, чтобы сохранить энергию и активность как можно дольше.

Согласно Библии, Адам жил 930 лет, а Ной — 950. Трудно сказать, возможно ли это, но в истории имеется достаточно свидетельств о долгожителях. Англичанин Томас Парр прибыл из Йоркшира в Лондон в 1635 году, чтобы предстать перед королем Карлом I. Этот английский крестьянин утверждал, что ему 152 года 9 месяцев, что он пережил девятерых королей и жил с XV по XVII столетие. Парр умер в Лондоне внезапно, от обычного передания. На почтовой марке СССР была помещена фотография азербайджанского колхозника Мухамеда Эйвазова в возрасте 148 лет, как старейшего жителя СССР. Парацельс считал, что человек может жить до 600 лет. Но большинство ученых уверены: математически подсчитанный предел естественной человеческой жизни — 150–200 лет.



Дело номер 1: периодически переключаться

Что лежит в основе продолжительной жизни? Специалисты утверждают, что это мышечная активность и осмысленный физический труд, ведь он приносит радость и удовольствие. А результативный труд наиболее ценен для психического здоровья человека, так как наполняет жизнь смыслом и вознаграждением. Бесполезная работа непереносима, а бездействие, лень, расслабленность и отсутствие нервных раздражителей сокращают нашу жизнь больше переутомления и стрессов. Делаем вывод: важно научиться работать отдыхая и отдыхая работать. Великий физиолог Иван Сеченов доказал, что организм, переключаясь между видами деятельности, восстанавливается. Мышечная активность, приходящая на смену умственной, мобилизует мозг, уравнивает кровообращение и избавляет организм от гормонов стресса.

Дело номер 2: дисциплинироваться

Реальная жизнь нередко заставляет нас выполнять важные и жизненно необходимые, но не всегда интересные действия. Регулярно мотивировать себя — все равно что формировать зависимость от внешних стимуляторов, которые с каждым разом должны быть новыми. Надежда только на мотивацию в переходе к здоровому образу жизни — это гарантированный срыв, депрессия и отказ от позитивных изменений. Помочь здесь может только дисциплина, которая формирует систему регулярных поступков и готовность к действиям независимо от состояний и желаний. Развивают дисциплинированность маленькие шаги — новые здоровые привычки. Мозгу легче принять их и усвоить, а радость от их формирования улучшит самочувствие, придаст энергии и позволит менять себя уже с большими темпами.

ОТЛИЧНЫЙ РЕЦЕПТ!

Хорошие результаты дает техника под условным названием «МОЛОДЕЦ». Для того, чтобы сформировать новую привычку, достаточно семи дней. В слове «молодец» семь букв. Рекомендуются повесить на холодильник бумагу, на которой в течение недели вы будете яркими фломастерами писать это слово по одной букве в день, если этот день был прожит по-новому. Так, за неделю вы и напишете слово полностью. Если вернетесь к старой привычке, значит начинать работать над собой и писать слово придется с самого начала. Обидно, когда ты уже «молодец» и вдруг срыв. Хорошо мотивирует, кстати!

Дело номер 3: искать смыслы

Сохранить здоровье без цели и смысла невозможно. Возьмем для примера спорт и культуру. Пока человек стремится добиться тех или иных рекордов, он видит во всех упражнениях смысл и выполняет их охотно. Но постепенно интерес к физическим упражнениям теряется, потому что трудно увязать свое здоровье с физкультурой и невозможно заставить себя ежедневно проделывать, казалось бы, бесцельную работу. Так прекращают заниматься физкультурой даже заядлые спортсмены. Оттого специалисты рекомендуют придавать смысл всему, что мы делаем. Даже прогулки должны иметь цель. Возьмите за правило хотя бы часть пути на работу проделывать пешком, организуйте походы по грибы и ягоды, совмещайте общение с детьми с хождением на лыжах или с катанием на коньках. И вознаграждайте себя на пути собственного преобразования.

**Дело номер 4: соблюдать режим дня**

Распределить день на продуктивную работу, время радостного общения с семьей и близкими, время увлечений и саморазвития и остаться здоровым человеком — удел режима дня. Если вы хотите перейти к режиму, но не знаете, с чего начать, специалисты советуют последить за собой безотчетно в течение месяца и понять, на что уходит время и почему. Фиксируйте, сколько его тратится на решение задач, как влияют на вас приемы пищи, сколько вы пьете воды, сколько гуляете, какое ваше время сна и бодрствования, в какое время рабочего дня вы эффективны. Составив свою «карту мира», можно браться за составление оптимального распорядка с учетом собственных биоритмов. И тогда будет понятно, в какое время нагружать себя важными задачами с максимальным фокусом, а где дать организму отдохнуть. При правильном режиме дня работа становится менее утомительной, а здоровье — крепче.

Дело номер 5: спать в правильное время

Но ни один режим дня не справится с нарушениями режима сна. Сон — это бесценное время восстановления организма, время его обновления. Все дела должны быть закончены к 9 часам вечера, а спать важно лечь до 23:00. Период подготовки ко сну должен быть спокойным и тихим, без взрывных эмоций любой полярности. Сделать ночной отдых эффективным помогают теплые ванны и прогулки перед сном, обливания водой комнатной температуры. Кстати, воду перед обливанием можно заговаривать на успех и процветание, говоря над емкостью слова любви и благодарности. Это гармонизирует тело.

**Дело номер 6: пить воду**

Человек состоит из воды и без воды жить не может. У этой уникальной субстанции самая простая химическая формула — один атом кислорода и два водорода, но это единственное, что может существовать в трех агрегатных состояниях и быть основой всего живого. Это самое подвижное вещество после воздуха: вода регулирует климат, определяет рельеф местности и питает все. Человеческое тело на 70 процентов состоит из воды. К старости ее процент снижается до 60. На изменении этого показателя и строится теория о том, что старение человеческого организма связано с высушиванием. Значит, чтобы жить, нужно пить воду. Снижение количества воды приводит к серьезному ухудшению самочувствия и сбоям в работе тела. Оттого пить чистую воду необходимо до двух с половиной литров в день с учетом жидкой пищи. Если человек курит, ест мясо, употребляет алкоголь и кофе (а эти продукты иссушают организм) суточная норма воды должна быть больше. Достаточное количество воды подавляет чувство голода, уменьшает потребность в жирных продуктах, а значит помогает привести вес к сбалансированным показателям.

**Дело номер 7: отказ от эмоциональных костылей**

Список бытовых допингов, изнашивающих организм известен всем. Сегодня это не только алкоголь и табак, но и зависимость от интернета, компьютерных игр, диет, переедание и сквернословие. Осознать зависимость просто: если не удалось отказаться от вредной привычки с первого раза, значит это она и есть. Бороться с зависимостями можно только с помощью специалистов, избавиться от привычки человек способен самостоятельно. Мало понять, чем губительна вредная привычка, важно увидеть, какие эмоции и состояния «добывает» человек с её помощью. За каждой негативной привычкой стоит потребность в чем-то очень важном, что в обычной жизни мы не знаем, как получить. И вредные привычки выступают здесь как эмоциональные костыли, на которые мы опираемся и чувствуем себя успешнее. К примеру, с помощью курения люди чаще всего «добывают» спокойствие. Успокоиться помогает специфическое расслабленное дыхание. С помощью перекуров можно устроить перерыв в работе. Считается, что в курилке легче начать общение, а само курение придает сексуальности. Чтобы избавиться от курения стоит честно ответить на вопрос, каким другим способом можно получить эти состояния и закрыть свои потребности новым, полезным для своего здоровья способом.

Английский философ Френсис Бэкон утверждал, что наблюдения человека за тем, что ему хорошо, что вредно, и следование этому и есть лучший путь к здоровью и долголетию. Быть в жизнерадостном настроении, избегать всего чрезмерного и есть рецепт продуктивной жизни. Способность видеть в окружающем прекрасное, оптимизм, доброта, забота дают положительные эмоции и энергию. Ученые давно заметили: люди злые и недружелюбные старятся быстрее, а добрые и открытые намного дольше сохраняют здравомыслие и молодость. Исследования в Великобритании и США показали, что люди, в жизни которых есть дружба и социальная активность, живут гармоничнее чем тех, кто одинок. А чем выше развит мозг, тем совершеннее протекают процессы внутри организма. Это значит, что полноценное здоровье возможно, только если человек заботится обо всех сторонах своей жизни: теле, душе, интеллекте, семье и карьере. Д

А ХВОСТ — КОЛЕЧКОМ!

Дорогие ребята!

Не кажется ли вам удивительным, что каждый год проходит под знаком какого-то животного? Эта традиция пришла к нам из Китая. Китайский календарь считается одним из самых древних календарей в мире. Он был составлен около 5000 лет назад. Существует легенда о том, как появился этот календарь, который называют Великим Кругом Времени. Давным-давно в Китае Нефритовый

император подумал о том, что должен быть способ измерения времени. Он придумал Великий Круг Времени, разделил его на 12 частей, и каждую часть решил назвать именем одного животного. И приходят года этих животных к нам по очереди, точно в такой же последовательности, в какой они приходили к императору. Этот год мы проводим в компании Собаки.



А ЗНАЕТЕ ЛИ ВЫ... ...ЧТО ОЗНАЧАЕТ ВЫРАЖЕНИЕ «СОБАКУ СЪЕСТЬ»?

В этом обороте нет ничего кровожадного: ведь так говорят о человеке, который имеет большой опыт в чем-то, стал настоящим мастером и знает все тонкости.

«Ну, он на этом деле собаку съел!» — это значит, что на его знания и умения можно положиться. Но при чем здесь собака? И почему ее надо непременно есть?

Оказывается, этот оборот — часть пословицы, которая имеет совсем другое значение. «Собаку съел, а хвостом подавился» — так говорили о человеке, который справился с немислимыми трудностями и споткнулся на какой-то ерунде в одном шаге от победы. «Хвост» этой пословицы постепенно забылся, а выражение приобрело новое значение.

Собаку съестъ — приобрести большой навык, основательные, глубокие знания.

...ПОЧЕМУ НУЖНО «ДЕРЖАТЬ УХО ВОСТРО»?

Если человек ведет себя осмотрительно или напряженно ждет опасности, как бы прислушиваясь к ней, говорят, что он держит ухо востро. Что означает последнее слово этого выражения?

Вострый — старая форма слова «острый».

Вы, наверное, замечали, что собаки поднимают уши торчком, когда прислушиваются.

Отсюда возник и фразеологизм **«навести уши»**.

Вот несколько выражений со сходным значением:

быть начеку; держать ушки на макушке; быть настороже.

Держать ухо востро — вести себя крайне осторожно, быть бдительным.



СПРЯТАННЫЕ СЛОВА

Если вы уже начали изучать английский язык, то вам не составит труда найти на картинке английские слова, из которых получится устойчивое выражение **be like a dog with two tails**, которое переводится на русский язык как «рад-радешенек», а в буквальном значении — «собака с двумя хвостами». Когда собака радуется, то виляет хвостом, и поэтому может показаться, что у нее два хвоста. Вот такая история с этим фразеологизмом. ▶



ПОГЛАДИМ ЕГО?

Этот пес сидит на мостовой у театра кукол и провожает взглядом прохожих, ну, а дети могут гладить и обнимать его. На его ошейнике написано «Зовут его _____. Он ждет хозяина. Хорошо знает свой дом. Не обижайте его, люди». Воспользуйтесь шифром и впишите буквы в поля, и тогда вы узнаете, в какой стране и в каком городе установлен памятник этой собаке.



	1	2	3	4	5	6
1	А	Б	В	Г	Д	Е
2	Ё	Ж	З	И	Й	К
3	Л	М	Н	О	П	Р
4	С	Т	У	Ф	Х	Ц
5	Ч	Ш	Щ	Ъ	Ы	Ь
6	Э	Ю	Я			

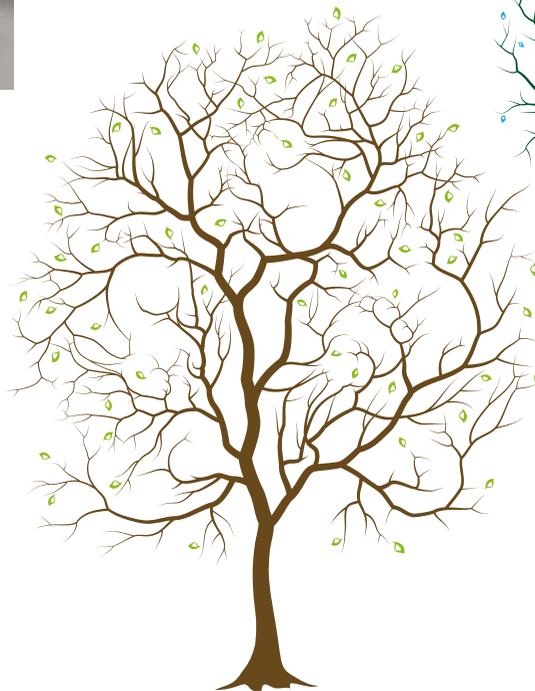
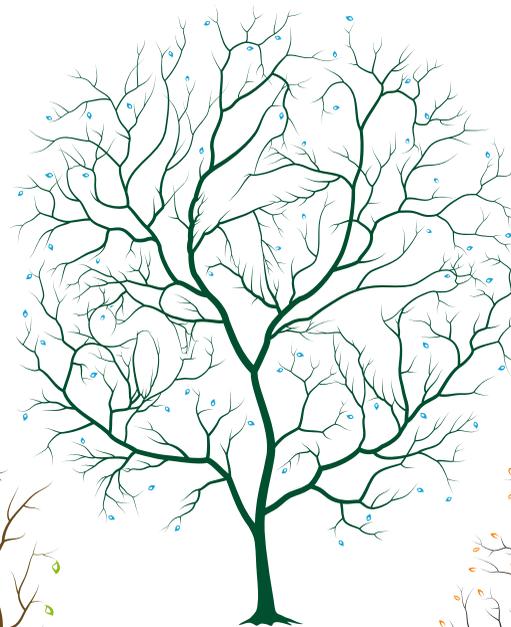
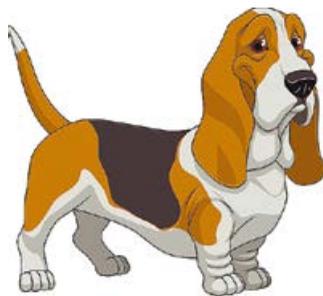
3, 6	3, 4	4, 1	4, 1	2, 4	6, 3

1, 3	3, 4	3, 6	3, 4	3, 3	1, 6	2, 2

1, 2	1, 6	3, 1	5, 5	2, 5	1, 2	2, 4	3, 2

ЛЕСНЫЕ ТАЙНЫ

Собака помогает охотнику в лесу, но на этот раз звери спрятались. Найди животных, но не говори охотнику, где ты их нашёл!



НАЙДИ 10 ОТЛИЧИЙ



1. Нет одного белого крова на «зонтике» девочки-подростка. 2. Нет птицы на руке у бабушки, выходящей из окна. 3. Птица в руке у мамы. 4. Цукиа копается слева от песочницы вместо жемчуга. 5. Желтый птенец на ветке в гнезде стал четыре яйца вместо трех. 6. Нет желтых пчел на кочке. 7. У замка не хватает двух «бабочек». 8. У девочки на велосипеде появились проволочки. 9. У зрительного коридора перед песочницей нет фанеры. 10. Береза на картинке на одном уровне.



Неожиданный поворот

Мы продолжаем знакомить вас с удивительными историями, которые стали началом новой жизни для наших коллег.

Если друг оказался вдруг

Часто на собеседования в службу персонала приходят друзья и знакомые сотрудников. Мы интуитивно чувствуем, кто может стать нашим единомышленником, кому близки ценности компании. Однажды к Валентине Люминой (тогда Подгорновой), менеджеру по персоналу (г. Волгоград) на собеседование пришел друг сотрудника. Вроде все как всегда: он заполнил анкету, прошел опрос, но кто мог знать, что закрытие вакансии менеджера по продажам станет для нее знаковым событием. Вот как рассказывает наша героиня о судьбоносном повороте в жизни.

Успешный старт в карьере Сережи, вот уже первый выездной тест-драйв. Я тогда поехала впервые, любовалась красотами из окна наших шикарных автомобилей и смеялась над шутками нового сотрудника. Автомобиль мы презентовали на мероприятии вместе. С того дня все стало неожиданно вместе. Теперь я понимаю, как много общего мы обнаружили друг в друге интуитивно. Оба окончили ВГСПУ, оба любим футбол, оба максималисты и перфекционисты. Я благодарна «АГАТу» сегодня и навсегда, что подарил мне Сергея, которым я могу гордиться, кто становится лучшим бомбардиром корпоративного футбольного чемпионата, кто лучше всех поет и смешит, кто готов работать во благо компании и нашего будущего!

Я благодарна «АГАТу» за счастье нашего июня и сказочное предложение на вкусном торте: «Родная, будь моей навсегда!»

Я благодарна «АГАТу» за чудесный август и мое стопроцентно уверенное «Да!»

Я благодарна «АГАТу», что теперь у меня есть человек, который любит моего кота.

Я благодарна «АГАТу», что тогда почувствовала не только лучшего кандидата на менеджера по продажам, но и человека всей моей жизни.

Сергей и Валентина Люмины
(менеджер по продажам ДЦ Toyota Восток и менеджер по персоналу)
г. Волгоград





ИЗ ИГРЫ В РЕАЛЬНОСТЬ

Сегодня многие пары знакомятся в сети Интернет. Кто-то относится к этому скептически, но на деле оказывается, что ни расстояние, ни разница во времени не могут помешать счастью. Константин и Евгения Гризодуб и не подозревали, что после знакомства в сети они будут вместе и будут работать в одной компании. Узнаем их историю.

Константин и Евгения познакомились, играя в компьютерную игру в 2014 году, когда между ними было почти 6000 км и пять часовых поясов. Он жил в Киеве, а она — в Ангарске (Иркутская область). Они общались как друзья,

понимая, что будущего у отношений в таких условиях нет. В конце 2015-го Константин приехал в Нижний Новгород в гости к другу и решил остаться здесь, устроившись работать в компанию «АГАТ». А через год приехала и Евгения: «Мне было страшно бросить все: родных, друзей, работу, город, в котором родилась и выросла, и уехать через полстраны к человеку, которого «вживую» не видела ни разу. Конечно, я очень волновалась. Наверное, я бы долго тянула с окончательным решением, но буквально через пару дней после приглашения Кости судьба словно подтолкнула — на работе попросили написать заявление

по «собственному»... и тогда я поняла, что сомнений быть не может». Изначально в планах было только погостить, однако сразу по приезду Жени они поняли, что поездки назад уже не будет. Спустя время решили, что супругам лучше работать в одной компании. Пара считает, что Нижний Новгород и «АГАТ» сыграли в их судьбе большую роль, дав им возможность быть вместе.

Константин и Евгения Гризодуб (Ведущий специалист отдела развития бизнес процессов и оператор сервис-бюро Кузовного центра) г. Нижний Новгород 



Стоя там, на эстраде, и отмеривая первые такты симфонии Шумана или Бетховена, вы становитесь мишенью для тысячи взглядов, вы — очаг, из которого каждый черпает свет и тепло. В это мгновение вся мудрость музыкальной науки, какую вы можете аккумулировать, не представляет ни малейшего интереса; от вас требуют только жизни, биения вашего сердца, вибрации вашей души, мелодии вашего чувства.

Шарль Мюниш

Мы не должны стыдиться признавать свои ошибки, что означает только то, что сегодня мы мудрее, чем были вчера.

Александр Поуп

Отдельный скрипач сам управляет собой, оркестр нуждается в дирижёре.

Карл Маркс

Ошибка — это событие, которое еще пока не обращено нами в преимущество.

Эдвин Лэнд

Объединяться вместе — начало, быть вместе — прогресс, и работать вместе — успех.

Генри Форд

Наилучшее решение или исполнение таково, что человек, сумевший этого достичь, не остался прежним, а стал другим — человеком, сумевшим сделать это! Вспомним Пушкина, прыгающего на одной ноге и в восторге от самого себя восклицающего: «Ай да Пушкин! Ай да сукин сын!» — после того как он закончил «Бориса Годунова». То есть он понял, что он — уже не тот Пушкин, который был до того. Человек изменяется после выполненной им в совершенстве работы потому, что он делает шаг в свою область ближайшего развития, то есть имеет опыт выполнения того и такого качества, чего раньше никогда не делал. И его область ближайшего развития вместе с ним делает шаг и простирается теперь еще дальше вперед.

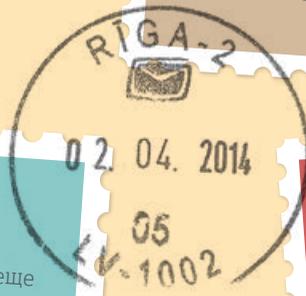
В. К. Тарасов. «Русские уроки японских коанов»

Человек не может по-настоящему усовершенствоваться, если не помогает усовершенствоваться другим.

Чарльз Диккенс



RD



Вы должны знать о том, что делают другие, приветствовать их усилия, признавать их успехи и поддерживать их в их стремлениях. Когда все мы помогаем друг другу, выигрывают все.

Джим Стюарт



Ни один из нас, включая меня, никогда не делает великих вещей. Но все мы можем делать малые вещи с великой любовью, и вместе мы можем сделать что-то замечательное.

Мать Тереза

Не совершенствуя самого себя — я не мыслю совершенствование своих учеников.

Шалва Амонашвили



02.04.2014

05
LV-1002

Вам надо найти то, что вы любите. И это так же верно для работы, как и для отношений. Ваша работа заполнит большую часть жизни и единственный способ быть полностью довольным — делать то, что по-вашему является великим делом. И единственный способ делать великие дела — любить то, что вы делаете.

Стив Джобс



Если развивать что-то одно, то изменяется и всё, что находится вокруг.

Пауло Коэльо



Главное — поставить вопрос, а не дать ответ. Потому что правильно поставленный вопрос — уже надежда на поиски ответа.

**Андрей
Кончаловский**



Предоставленные сами себе, события имеют тенденцию развиваться от плохого к худшему.

Артур Блох

«АГАТ. МЫ ВМЕСТЕ» № 10/2018
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 22.05.2018
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 Лебедеву
Екатерину Кабанову
Людмилу Чернякову
Екатерину Малышеву
Ирину Баляеву
Надежду Шуклову
Ольгу Евдокимову
Евгению Селихову
Анну Сахарову
Николая Воробьева
Надежду Леушкину
Марию Куренкову
Ирину Фомину
Яну Темнову
Дениса Яшенкова
Наталью Софронову
Юлию Русанову
Елену Лобанчикову

ВОЛГОГРАД

Светлану Кузнецову
Валентину Люмину
Евгению Ситникову
Анну Махееву
Анастасию Ляхову
Крестину Кукса
Татьяну Степанян
Алину Хейло

САРАТОВ

Наталью Щербину
Ферузу Мешкову

АСТРАХАНЬ

Татьяну Домнину
Елену Банникову
Татьяну Коратаеву
Екатерину Шарагину

ВЛАДИМИР

Крестину Вялову

КИРОВ

Илью Кураева

САРАНСК

Екатерину Балаеву
Аллу Шайдурову
Ивана Князева

СЫКТЫВКАР

Анну Дышеву

СТАВРОПОЛЬ

Александра Клеца

АГАТ.
МЫ ВМЕСТЕ

