

АГАТ. МЫ ВМЕСТЕ

Корпоративный журнал
для сотрудников ГК «АГАТ»

№11/ЗИМА



Первый шаг — это увидеть
движения такими, какие
они есть. Они должны
восприниматься точно. Это
можно сделать только тогда,
когда оценка отсутствует.
Как только движение видится
легко и принимается таким,
как оно есть, естественный
и быстрый процесс изменения
начинается.

Тимоти Голви

**НАСТОЯЩИЙ УЧИТЕЛЬ — НЕ ТОТ,
КТО ТЕБЯ ПОСТОЯННО ВОСПИТЫ-
ВАЕТ, А ТОТ, КТО ПОМОГАЕТ ТЕБЕ
СТАТЬ САМИМ СОБОЙ.**

МИХАИЛ СВЕТЛОВ

**ТРАДИЦИОННОЕ
НАСТАВНИЧЕСТВО
ВКЛАДЫВАЕТ В ГОЛОВЫ
СОВЕТЫ, КОНТЕНТ,
ИНФОРМАЦИЮ. КОУЧИНГ,
НАПРОТИВ, ВЫВОДИТ
НА ПОВЕРХНОСТЬ
СПОСОБНОСТИ, СКРЫТЫЕ
ВНУТРИ ЧЕЛОВЕКА.**

АННА СКУЛАР

**ЧТОБЫ ВОСПИТЫВАТЬ ДРУГОГО, МЫ
ДОЛЖНЫ ВОСПИТАТЬ ПРЕЖДЕ
ВСЕГО СЕБЯ.**

НИКОЛАЙ ГОГОЛЬ

**УЧИТЕЛЬ, ЕСЛИ ОН ЗЕБЕТ,
ВСЕГДА ДОЛЖЕН БЫТЬ ВНИМА-
ТЕЛЬНЫМ УЧЕНИКОМ.**

МАКСИМ ГОРЬКИЙ

Возьмите ребенка, он
не пытается исправлять
свои привычки, он заводит
новые. Он не ломает
привычку ползать, он просто
оставляет ее и начинает
ходить.

Тимоти Голви

Дорогие коллеги, друзья!

Мы часто сравниваем бизнес со спортом, а деловые успехи — со спортивными победами. Действительно, требуются серьезная подготовка и дисциплина, чтобы выиграть кубок чемпионата по волейболу, баскетболу или футболу. В течение матча нужно оставаться единым целым и мыслить командно. Чтобы не развалиться в овертайме, нужно быть очень хорошо подготовленным физически. Также необходимо сохранять трезвый ум несмотря на давление со стороны соперников и трибун, а еще очень важно иметь таких игроков в команде, которые способны решать судьбу матча. Но как сделать так, чтобы каждый игрок в команде был успешным, профессиональным и постоянно развивался? Где нам найти такую всеобщую ракету-ускоритель? Думаю, в космос нам отправляться рано, да и нет смысла — лучше спустимся на землю и познакомимся с выдающимся баскетбольным тренером, который превращал игроков в национальных чемпионов. Его принципы и правила лежат в основе коучингового подхода к управлению командой. Что такое коучинг и как управлять в стиле «коучинг»? Об этом мы рассказываем на страницах нового номера нашего корпоративного журнала.

Оказывается, управление с использованием коучинга — это и есть та самая ракета-ускоритель профессионального роста каждого из нас. Но мы не призываем к тому, чтобы с завтрашнего дня у нас наступила эра коучинга. Выдающиеся руководители, которые уже сегодня берут на себя миссию коучинга, не осознают себя великими учителями, а раскрывают талант в каждом так же естественно, как говорят и дышат. Именно поэтому общение с такими руководителями не воспринимается нами как коучинг.

Вы, вероятно, уже поняли, что стиль управления руководителей, о котором мы говорим, во многом отличается от традиционного. И главное отличие в том, что лидеры уже сегодня пересматривают свое отношение к команде и осознанно берут на себя роль координаторов, коучей, мотиваторов, наставников, а не строгих начальников. Вдохновляющие лидеры не контролируют каждый шаг сотрудников и не указывают на ошибки. Напротив, они поддерживают сотрудников в развитии их способностей, чтобы те делали то, что любят, и любили то, что делают, и при этом совершенствовались сами и улучшали качество работы.

Кто-то резонно спросит: «Можно ли научиться совершенствоваться и научиться помогать команде совершенствоваться, или это природный дар? Ведь быть мастером своего дела — одно, а быть коучем — совершенно другое». Скажем сразу, что в коучинге необходимо одно очень важное качество, которому научить нельзя, — это забота о человеке, с которым работает руководитель. А главная задача коуча — дать человеку почувствовать себя способным найти свое собственное решение. Предлагаем вам рассмотреть те инструменты, которые используют коуч-лидеры и наставники, возможно, уже это знание выведет вас на новый путь лидерства, и не только в работе, но и в личной жизни, а возможно и в спорте.

С уважением,
Иван Мамочкин



В ЭТОМ НОМЕРЕ

АГАТ. МЫ ВМЕСТЕ

12

СОЗДАЕМ НОВОСТИ.....4

ЖЕЛАЕМ УСПЕХА

Кадровые новости.....10

ЗРИМ В КОРЕНЬ

Код гениальности.....12

ВОСХИЩАЕМСЯ

Уроки резинового человека.....20

РАБОТАЕМ ПО-НОВОМУ

Первый рубеж.....26

Виртуально реален.....28

Единый консультационный центр бухгалтерии.....30

ЗНАКОМИМСЯ С ЛУЧШИМИ

С любовью и уважением к клиентам.....32

Одна душа на двоих... с автомобилем.....36

Цифры — это жизнь.....40

Выходить за пределы.....44



32



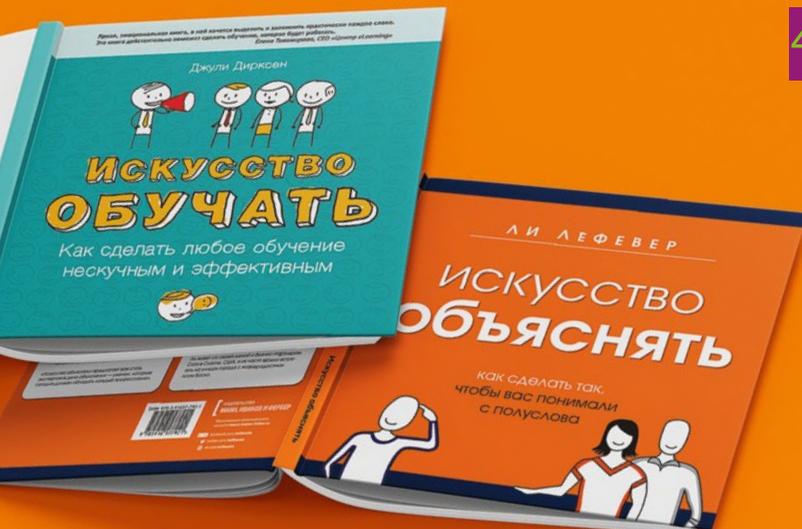
4

20



28





48



74

ЧИТАЕМ КНИГИ

Правильные объяснения — шаг к правильному обучению.....48

УЧИМСЯ

Курс на развитие.....50

МЫ ТАКИЕ РАЗНЫЕ

Наставники.....52

ЗАЖИГАЕМ

Корпоративные. Яркие. Твои.....60

ОТКРЫВАЕМ НОВЫЕ ГОРИЗОНТЫ

На Байкал вместе с Владимиром Галаниным.....62

БУДЕМ ЗДОРОВЫ

Что есть человек? Одухотворенная вода!.....70

ИГРАЕМ И ВЫИГРЫВАЕМ

Ударили спортом по осенней хандре!.....74

С МАЛЕНЬКИМИ ЧИТАТЕЛЯМИ

Учиться — просто.....78

О ЛИЧНОМ

«Я дышу — и значит, я люблю! Я люблю — и, значит, я живу!».....82



52



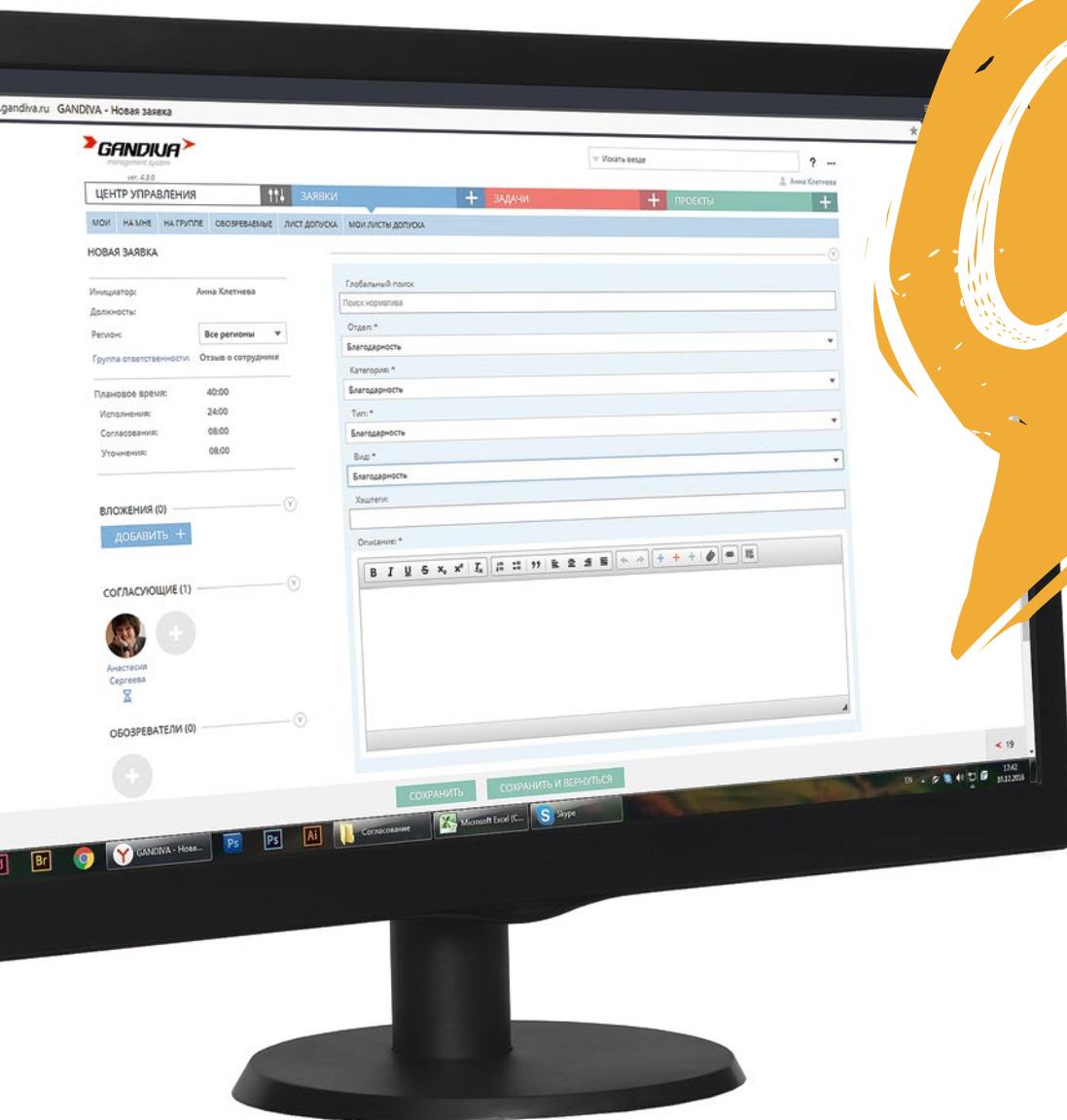
70



62



82



ПРОСТО СКАЗАТЬ «СПАСИБО»

Знаете ли вы, что люди, которые думают о приятных моментах, чувствуют себя более счастливыми? Однако замечено, что нам проще отметить что-то негативное, чем увидеть позитив. Даже в клиентских службах знают, что чаще пишут жалобы, чем благодарности. Потому что, подметив проблему, человек не только делится своим недовольством, но и самоутверждается. А вот то, что делается хорошо, — для нас это норма, стандарт — и вроде бы замечать его не стоит.

В системе «GANDIVA» в компании «АГАТ» появился новый сервис, где каждый может поблагодарить коллегу и сказать теплые слова. Это может быть отзыв о работе, выполненной заявке или позитивный комментарий к ситуации, в которой вам помогли. А, может быть, вы хотите поделиться историей из опыта коллеги, когда тот проявил наивысший профессионализм и клиентоориентированность, — добро пожаловать в наш раздел.

Ваши добрые слова мы обязательно передадим коллеге и его руководителю, а лучшие комментарии опубликуем в наших корпоративных СМИ и, конечно, возьмем интервью у наших героев. За первый месяц работы сервиса благодарности получили уже больше 30 человек. А вы уже успели сказать «спасибо»?

ВОЛГОГРАД

С НОВЫМ БРЕНДОМ!

В ноябре в Волгограде открылся первый дилерский центр KIA ГК «АГАТ». Бренд KIA — горячо любимый российскими автомобилистами, только за 2018 год продажи автомобилей данной марки выросли по России на 24%.

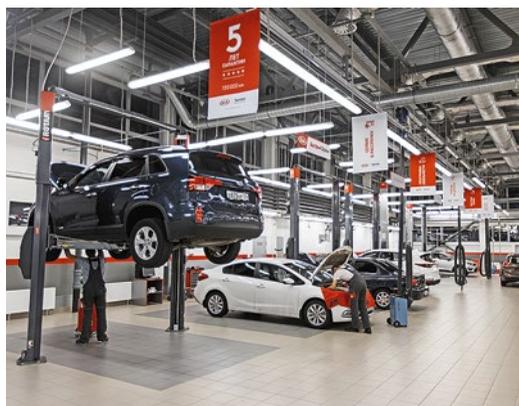
Общая площадь нового ДЦ KIA, реконструкция которого заняла всего 3,5 месяца, составляет 2955 кв.м. Просторный шоу-рум площадью 853 кв.м, сервисная зона на 17 постов, с профессиональным оборудованием, парковкой для клиентов на 40 мест — всё выполнено по стандартам бренда KIA для комфорта и предоставления качественного сервисного обслуживания будущим клиентам. Кстати, для нового салона был переоборудован ранее работающий ДЦ Mercedes-Benz, который в сентябре переехал в новое здание по адресу: ул. Землячки, 94.

Надо отметить, что конкурс на получение статуса официального дилера не был простым. Дистрибьютор оценивает опыт работы в автомобильном бизнесе, профессиональный коллектив, эффективную управленческую команду, стабильное финансовое положение и инвестиционный потенциал. Закономерно, что по всем этим показателям компания «АГАТ» стал а лучшей.

Несмотря на то, что в Волгограде уже работают два автосалона KIA, у руководства нашего дилерского центра очень серьезные планы — выйти на первое место по доле продаж марки KIA в Волгоградском регионе уже в следующем году.

Открытие дилерского центра KIA — это грандиозное событие для ГК «АГАТ», и мы очень гордимся тем, что теперь мы с маркой KIA!

Дилерский центр KIA работает по адресу: г. Волгоград, пр. Ленина, д.122. ▶





ОЧЕРЕДНОЙ ПРОРЫВ

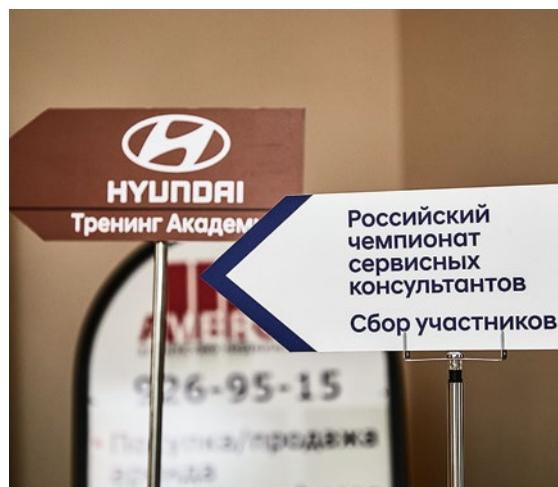
В третий раз сервисные консультанты нашей компании стали призерами Российского финала Чемпионата специалистов послепродажного обслуживания автомобильной марки Hyundai. В этом году победу принесли волгоградцы Семен Сячин (2-е место) и Кирилл Картушин (3-е место). Стоит отметить, что первоначально в отборочном онлайн-этапе участвовали свыше 350 сервисных консультантов. В финал, который проходил в конце июля в Москве, вышли 24 специалиста. Оценивали знания и навыки конкурсантов эксперты Тренинг академии и Департамента обслуживания Hyundai. Участники отвечали на вопросы по техническому устройству автомобилей, процедурам сервисного обслуживания, принимали автомобили клиентов в ремонт с помощью специальной программы тестирования, установленной на планшете, и вели переговоры.

Впечатления призера

«Мне пришлось пройти через волнение и неизвестность. Это стало главным испытанием чемпионата, — рассказывает Кирилл Картушин. — После онлайн-отбора понял, что впереди жесткая конкуренция: победители — мастера своего дела, некоторые уже принимали участие в прошлых состязаниях, знали, чего ждать на этапе в Москве. У меня такого опыта не было, поэтому волновался. Готовился серьезно под началом нашего руководителя Андрея Елисеева. Тестировали нас по техническим системам автомобилей марки Hyundai и стандартам сервисного обслуживания. Больше запомнилась практическая часть. Эксперты обстановку приемки автомобиля в сервисное обслуживание максимально приблизили к полевой: вели себя как настоящие клиенты, сомневались, возражали и «путали» нас. Что мне больше всего запомнилось? Это отсутствие барьера в общении с коллегами по цеху. Участники собрались со всей России, но мы легко находили темы для разговоров, делились опытом и не ощущали себя соперниками. Было приятно осознавать, что все участники пропитаны философией бренда Hyundai и одинаково смотрят на жизнь. Бронзовая победа придала мне силы и уверенности. Но и ответственности теперь больше: статус победителя надо постоянно поддерживать в повседневной работе. Благодарен Андрею Елисееву за знания, которые он мне передал, и за поддержку!»

Мнение наставника

Подготовкой финалистов занимался директор по послепродажному обслуживанию ДЦ Hyundai на Авиаторов Андрей Елисеев. В 2016 году, будучи сервисным консультантом в Астрахани, он стал первым российским победителем международного этапа чемпионата — бронзовым призером. Участие и победа изменили кардинально его карьеру. Тогда он работал сервисным консультантом в ДЦ Hyundai/Ford в Астрахани. Через несколько месяцев стал директором по послепродажному обслуживанию ДЦ Hyundai «АГАТ» в Волгограде. «Я всегда относился к автомобильной марке с большим трепетом. Важно, что это не «забытая история»: горжусь, что могу готовить к таким важным состязаниям своих коллег, — делится Андрей, — мне хочется научить их всему, что знаю и умею сам: создавать хорошую эмоциональную обстановку в диалоге с клиентом. Помогал коллегам найти личные «фишки», чтобы завладеть вниманием клиента, вызвать доверие и обслужить его на высоком уровне. Приемка автомобиля в России и приемка в Южной Корее разнятся, и я сразу готовил ребят



на «корейскую работу». Нужно отдать должное самим ребятам: они много готовились самостоятельно, тренировались допоздна на работе, прочувствовали динамику выступления, продумали свой индивидуальный стиль. И во время соревнований они продемонстрировали отличные знания, хорошие навыки и превзошли соперников по многим параметрам. Самое важное в чемпионате — это вера в себя и умение считывать информацию, которая витает в воздухе в той или иной ситуации, мгновенно оценить обстановку и принять единственно верное решение. Если честно, очень горжусь своими коллегами. Пусть не взяли первое место, но второе и третье по России — более чем достойный результат. 358 участников в первом раунде, 54 — во втором, 24 финалиста выступали в Москве. И мы в тройке победителей. Парни — большие молодцы!»



Кирилл Картушин

Заключительный этап и планы на будущее

Уже в ноябре в Сеуле состоялся заключительный международный этап соревнований мастеров продаж и сервисного обслуживания автомобилей Hyundai. В нем приняли участие 70 менеджеров по продажам и 68 сервисных консультантов. В числе участников был и наш Семен Сячин. Концепция чемпионата в этот раз отличалась от концепции прошлых лет и была направлена на креативность и неординарность в подходе к обслуживанию клиентов, оценку умения специалистов выйти из нестандартных и весьма затруднительных ситуаций. От участников требовалось практически «на ходу» перестраиваться, адаптироваться и находить верные решения. Вот как о соревнованиях рассказывает сам Семен Сячин: «Все ролевые игры состояли из банальных ситуаций, к которым все были готовы и справлялись с ними верно и красиво, и совершенно нереальных, порой просто фантастических — таких, с которыми в реальной жизни вряд ли столкнешься. Мой клиент, к примеру, не знал своей задачи в ролевой игре, и приходилось останавливаться, уточнять. Но все клиенты были позитивные, и обстановка на чемпионате была вдохновляющей, доброй. Первое место занял представитель австралийского дилера Hyundai. Ему попался тоже непростой клиент. Когда его спросили, как он с ним работал, он ответил, что играл в сказку. Спрашивал клиента, чего он ждет от сервисного консультанта, каких действий, и предлагал решения, исходя из его ожиданий. И эти решения от реальности были, конечно, далеки!»

Семен Сячин на чемпионате занял 11-е место. Учитывая количество участников, неординарность подходов организаторов к условиям задач и их высокий уровень сложности, — отличный результат! Наш коллега принял решение не останавливаться на достигнутом и уже готовится к следующим соревнованиям. «Если будет разрешение участвовать второй раз, а пока такой информации нет, поедem в Сеул уже за медалями!» ▶



Семен Сячин





НИЖНИЙ НОВГОРОД

ДИЛЕРСКИЙ ЦЕНТР LADA В НИЖНЕМ НОВГОРОДЕ СМЕНИЛ ПРОПИСКУ

Автосалон LADA, располагавшийся ранее на втором этаже здания на Московском шоссе, 294 Б, переехал в дилерский центр на Комсомольском шоссе, 7В. Здесь, в правом крыле здания, ДЦ LADA обрел новый дом, оформленный по всем стандартам российского бренда. Площадь нового шоу-рума составляет 454 кв.м. Сервисная зона общей площадью 844 м² оснащена современным высокотехнологическим оборудованием, где одновременно могут обслуживаться шесть автомобилей марки LADA. Выделено четыре подъемника для слесарных работ, два поста диагностических/электротехнических работ, имеется шиномонтажное

оборудование, 3D-стенд схода-развала колес, диагностическая линия МАНА Advanced, тормозной стенд Nussbaum и многое другое.

Для своих клиентов новый дилерский центр традиционно предлагает полный комплекс услуг: продажу автомобилей, сервисное обслуживание, продажу оригинальных запасных частей, аксессуаров и дополнительного оборудования, тест-драйв, кредитные и лизинговые программы, страхование и специальные условия для корпоративных клиентов. В автосалоне соблюдены все функциональные требования и создана комфортная атмосфера для сотрудников и клиентов.

Внимательная и умелая планировка территории, выразительный внутренний дизайн автосалона вместе с высокими стандартами обслуживания, принятыми в ГК «АГАТ», несомненно, будут оценены самыми взыскательными клиентами.



ЗНАТОК СЕРВИСА MITSUBISHI

Наш коллега, сервисный консультант ДЦ АГАТ на Комсомольском, Дмитрий Самойлов стал победителем общероссийского этапа профессиональной Олимпиады сервисных консультантов автомобильной марки Mitsubishi. Он занял 1-е место, опередив прошлогодних лидеров состязаний на значительное число баллов, и вывел ГК «АГАТ» в число лучших дилерских центров марки.

Ежегодные состязания механиков-диагностов и сервисных консультантов дилерской сети Mitsubishi состояли из двух этапов: дистанционного отборочного и финального, который проходил в конце октября в учебном центре ООО «ММС Рус» в Москве. В отборочном туре участвовали представители свыше 100 автосалонов марки, работающие в России. Онлайн-тестирование включало в себя



вопросы о техническом устройстве и инженерных особенностях автомобилей Mitsubishi Outlander и Eclipse Cross, а также о стандартах клиентского сервиса. Первыми финалистами тура стали 10 сервисных консультантов из разных городов страны, которые отправились в Москву на двухдневные соревнования. Вместе с Дмитрием Самойловым соревновались лучшие представители сервисных центров японского бренда из Москвы, Санкт-Петербурга, Красноярска, Тюмени. В их числе были и опытные призеры прошлогодней олимпиады.

Задачей второго тура была проверка знаний и навыков лучших специалистов сервиса на месте, в заранее спланированных организаторами рабочих ситуациях. По признанию экспертов и разработчиков олимпиады, придумать задания с каждым годом становится сложнее, потому что профессиональный уровень российской дилерской сети бренда достаточно высок. Как правило, в задания деловых игр включаются реальные сложные ситуации общения с клиентами. Судьями в состязаниях всегда выступают эксперты дистрибьютора, которые аудиторят дилерские центры по всей стране. Конкурсантам пришлось продемонстрировать умение грамотно принять автомобиль в сервис, точно установить неисправности и требуемый перечень работ по их устранению, ответить на все вопросы клиентов, затем выдать автомобиль, не ошибиться с документацией, предложить дополнительное оборудование и завершить общение на приятной для всех ноте. И все это в условиях ограниченного времени — на выполнение заданий отводилось от 10 до 20 минут. Дмитрий признается, что в такой обстановке обслужить клиента по стандартам сервиса возможно, если действия отработаны на практике и доведены до автоматизма. Тогда состязательный стресс не мешает выполнить задание на отлично.

«Самым сложным для меня было выбрать время и все-таки съездить в Москву, потому что осенью в сервисе много работы. Все задания олимпиады были мне знакомы, так как это ситуации рабочие и почти базовые, в той или иной модификации с ними сталкивается любой опытный сервисный консультант. К тому же со временем у каждого из нас формируется свой пакет решений и выходов из сложных ситуаций», — делится Дмитрий впечатлениями об олимпиаде. Для компании «АГАТ» победа Дмитрия Самойлова — закономерный итог профессионального развития сотрудников, которым работа приносит настоящее удовольствие.

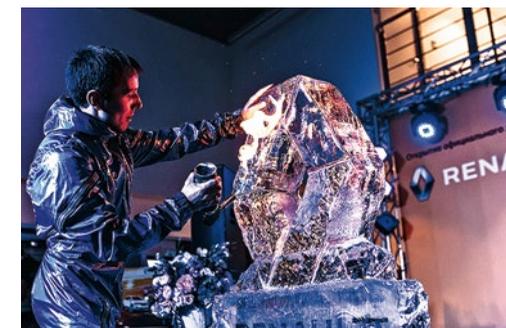


СТАВРОПОЛЬ

«АГАТ» В СТАВРОПОЛЕ

В июне 2018 года открыл свои двери дилерский центр Renault ГК «АГАТ» в Ставрополе. Это второй салон данного бренда в компании (первый открылся в Астрахани в мае 2018 года) и единственный автоцентр этой французской марки в городе.

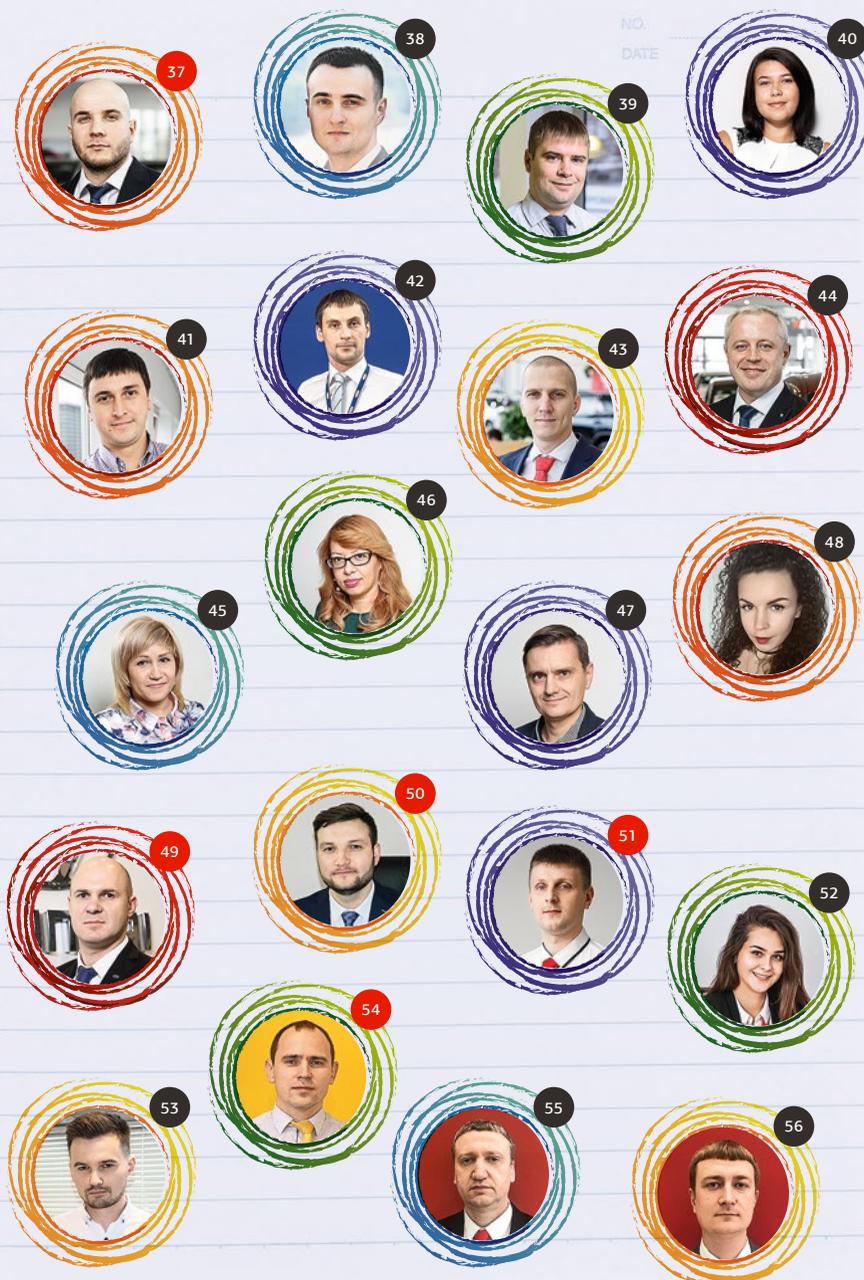
Строительство дилерского центра началось в декабре 2017 года, и уже меньше чем через полгода в Ставрополе вырос современный автосалон. Он построен в соответствии с корпоративными стандартами Renault, принятыми во всем мире. Дилерский центр имеет общую площадь 856 кв.м, из них на шоу-рум приходится 456 кв.м, на сервисную зону — 400 кв.м. Здесь организовано 7 ремонтных постов и 2 поста мойки. Автоцентр является единственным в Ставропольском крае, поэтому планы у команды очень амбициозные. Отметим, что сотрудники автосалона пройдут обязательное обучение в учебном центре Renault в Москве и в корпоративном университете ГК «АГАТ». **А**



КАДРОВЫЕ НОВОСТИ

Поздравляем наших коллег, получивших новые назначения во второй половине 2018 года. Желаем успехов и новых побед!





АСТРАХАНЬ

1. **Дмитрий Манукян**, региональный директор и директор ДЦ Hyundai/ГАЗ/LADA на Рождественского
2. **Раиль Аитов**, директор по послепродажному обслуживанию ДЦ ГАЗ/LADA на Рождественского
3. **Юрий Устьян**, директор по послепродажному обслуживанию ДЦ Hyundai
4. **Михаил Бурмистров**, руководитель отдела продаж ДЦ LADA на Рождественского
5. **Михаил Скобеев**, руководитель отдела запасных частей ДЦ Hyundai на Рождественского
6. **Наиль Усагалиев**, руководитель отдела продаж авто с пробегом
7. **Алексей Кудинов**, директор ДЦ Renault
8. **Родион Никитин**, руководитель отдела запасных частей ДЦ Renault на Туркменского

ВОЛГОГРАД

9. **Дмитрий Дормидонтов**, директор ДЦ ГАЗ/LADA/УАЗ на Тайшетском
10. **Алексей Могилев**, директор ДЦ Mercedes-Benz
11. **Артем Савин**, директор по послепродажному обслуживанию ДЦ Mercedes-Benz
12. **Виталий Болаатаев**, руководитель отдела продаж ДЦ Mercedes-Benz
13. **Павел Солдагов**, руководитель отдела запасных частей, ДЦ Skoda/Hyundai
14. **Роман Александров**, руководитель отдела продаж ДЦ Hyundai на ш.Авиаторов
15. **Юлия Сиденко**, руководитель направления страхования и кредитования
16. **Олег Дронов**, директор ДЦ KIA
17. **Евгения Арутюнян**, руководитель отдела качества ДЦ KIA
18. **Денис Кокорышкин**, руководитель отдела продаж ДЦ Lexus
19. **Ярослав Ростовский**, руководитель отдела продаж УАЗ (ДЦ ГАЗ/LADA/УАЗ)
20. **Алексей Сидорин**, руководитель отдела продаж ГАЗ (ДЦ ГАЗ/LADA/УАЗ)
21. **Андрей Дворянинов**, директор по послепродажному обслуживанию ДЦ KIA
22. **Евгений Каныгин**, руководитель отдела продаж ДЦ KIA
23. **Михаил Горбаченко**, руководитель отдела продаж Hyundai (ДЦ Skoda/Hyundai)
24. **Михаил Голенев**, руководитель отдела продаж LADA (ДЦ ГАЗ/LADA/УАЗ)
25. **Андрон Мамочкин**, директор по послепродажному обслуживанию ДЦ Toyota
26. **Андрей Елисеев**, директор ДЦ Hyundai на Авиаторов

НИЖНИЙ НОВГОРОД

27. **Алексей Никитин**, директор ДЦ BMW
28. **Алексей Катков**, директор по послепродажному обслуживанию ДЦ BMW
29. **Андрей Селихин**, директор ДЦ КАМАЗ
30. **Артем Ильин**, руководитель отдела продаж авто с пробегом

31. **Андрей Гусев**, директор по послепродажному обслуживанию ДЦ LADA/Skoda/Mitsubishi на Комсомольском
32. **Галина Тихонова**, руководитель отдела развития бизнес-процессов
33. **Вера Трушина**, руководитель отдела качества Кузовного центра
34. **Мария Вороная**, руководитель аналитического отдела службы персонала
35. **Алексей Святкин**, руководитель отдела оптовых продаж ДЦ ГАЗ
36. **Максим Самарин**, руководитель отдела продаж авто с пробегом Афоново
37. **Станислав Данилов**, руководитель отдела продаж ДЦ Hyundai на Родионова
38. **Константин Гризодуб**, руководитель отдела качества ДЦ Hyundai на Московском шоссе
39. **Юрий Палагин**, руководитель отдела запасных частей ДЦ Hyundai на Московском шоссе
40. **Елена Овчинникова**, руководитель отдела качества ДЦ Ford/Hyundai на Родионова
41. **Сергей Лядов**, директор по послепродажному обслуживанию ДЦ ГАЗ
42. **Иван Кокин**, руководитель отдела продаж ДЦ Hyundai на Ларина
43. **Семен Широков**, руководитель отдела запасных частей ДЦ Toyota
44. **Константин Егоров**, руководитель отдела продаж ДЦ BMW
45. **Елена Абашина**, руководитель отдела учета расчетов налога на прибыль
46. **Ксения Гусейнова**, руководитель отдела сопровождения операций
47. **Алексей Тапилин**, заместитель директора по технологиям
48. **Ксения Абраменкова**, руководитель отдела качества ДЦ Hyundai на Ларина
49. **Максим Десницкий**, директор ДЦ Hyundai/Ford на Родионова

САРАНСК

50. **Артём Гучин**, директор ДЦ Hyundai
51. **Егор Голубев**, директор по послепродажному обслуживанию ДЦ Toyota
52. **Валерия Ягнова**, руководитель отдела качества ДЦ Toyota

СТАВРОПОЛЬ

53. **Александр Марченко**, региональный директор и директор ДЦ Renault
54. **Илья Васильев**, директор по послепродажному обслуживанию ДЦ Renault

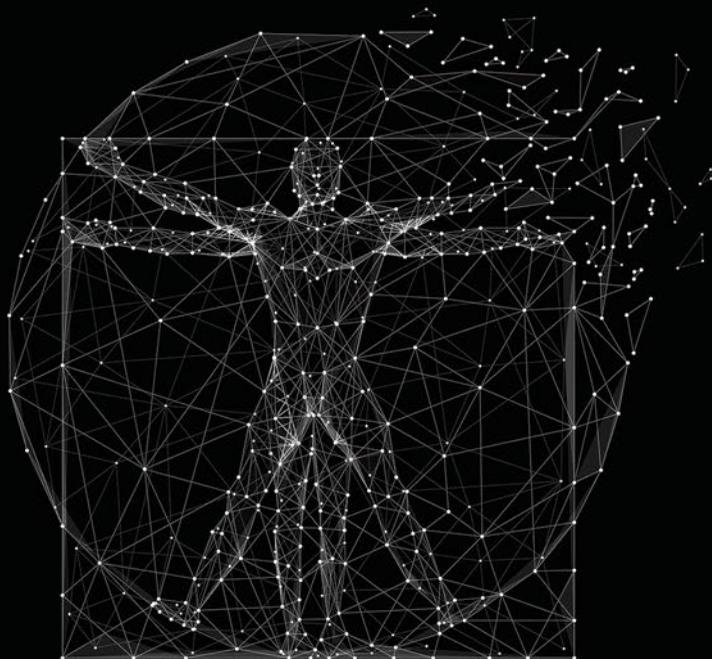
СЫКТЫВКАР

55. **Николай Курылев**, директор по послепродажному обслуживанию ДЦ Toyota
56. **Евгений Сенников**, руководитель отдела продаж ДЦ Toyota **Р**

● — участник кадрового резерва

КОД ГЕНИАЛЬНОСТИ

1467 год. Флоренция. Сквозь утренний туман 15-летний подросток спешит в художественную мастерскую. Он с удовольствием вспоминает вчерашний день, когда мастер Верроккьо отметил, что его манера письма какая-то особенная и рисунок получается почти сияющим. Вчера он не дописал драпировку, небольшую собаку и рыбу на картине мастера. Сегодня нужно обязательно успеть, чтобы чешуя рыбы заблестела всеми оттенками белого и серого, а маленький пес превратился в живую жизнерадостную болонку. Он уже знал, как сделать так, чтобы длинная, шелковистая шерсть развевалась на ветру, — ее нужно прописать настолько тщательно, чтобы она казалась прозрачной и через нее можно увидеть пейзаж на заднем плане... Он знал. Он отработывал свой навык так, как учил мастер... Через 5 лет юноша вступил в гильдию художников, а в следующие 40 лет он создал свои самые знаменитые творения. Звали его Леонардо да Винчи.



Но начиналось все с азов — повторения и доведения до совершенства самых простых операций: как смешивать гипс, клей и воду, как наносить этот грунт на доску или холст, как готовить штукатурку под фреску. Ученик должен был растирать и смешивать краски. Все это требовало большой точности и аккуратности. Постепенно он начинал заниматься непосредственно рисованием и живописью, участвовал в создании картон — подготовительного рисунка для картины или фрески, получал советы и указания как от самого мастера, так и старших, более опытных учеников. Мастер считал необходимым для своих воспитанников каждодневные упражнения. Великий Донателло на вопрос, каков же лучший метод обучения искусству, всегда отвечал: «В искусстве делать и переделывать означает совершенствоваться».

В мастерской Андреа дель Верроккьо выросли и другие известные художники — Сандро Боттичелли и Пьетро Перуджино. Как и Леонардо да Винчи, прежде чем стать знаменитыми мастерами, им пришлось пройти ученический путь и совершенствоваться «делая и переделывая». Вместе с повторениями стандартных операций раскрывался внутренний гений каждого ученика. Но как раскрыть способности каждого сегодня? Очевидно, что у мастеров с давних времен есть какие-то свои секреты, которые помогают развивать таланты. Мы не предлагаем вам вернуться в эпоху Возрождения, а приглашаем поразмышлять о том, что же помогает развивать способности, а значит и совершенствоваться в наши дни.

ИСКУССТВО РАСКРЫВАТЬ ТАЛАНТЫ...

Сразу ответим, что ничего сверхъестественного в этом нет. Инструменты раскрытия талантов давно известны, и придумывать нам их не придется. Стоит лишь присмотреться к практикам опытных управленцев. Мы уже начали это делать в прошлом номере, когда убедились, что совершенствование — это четырехшаговая модель способа мышления и действий для улучшения процесса. Майк Ротер, автор книги «Тойота Ката», показал достаточно простую и наглядную модель, которая называется Ката Коучинга. Она представляет собой обучение действием под руководством наставника. Это гораздо эффективнее, чем полагаться на письменные документы, стандарты и устные правила. Такой подход обеспечивает достаточную свободу действий, чтобы помогать людям развивать свои способности, а также задает направление на само развитие. А между тем многие современные руководители вместо общения с сотрудниками ограждаются от них с помощью стандартов, правил и, что скрывать, — бюрократии. Но именно сотрудничество сотворило гения из Леонардо. Представьте теперь, как это взаимодействие могло бы сработать сегодня, как могло бы повлиять на каждого из нас? При отсутствии такого взаимодействия сотрудники могут освоить правила и стандарты, но не факт, что они изучат все тонкости и нюансы своей работы и, тем более, разовьют самый главный навык — навык самосовершенствования.

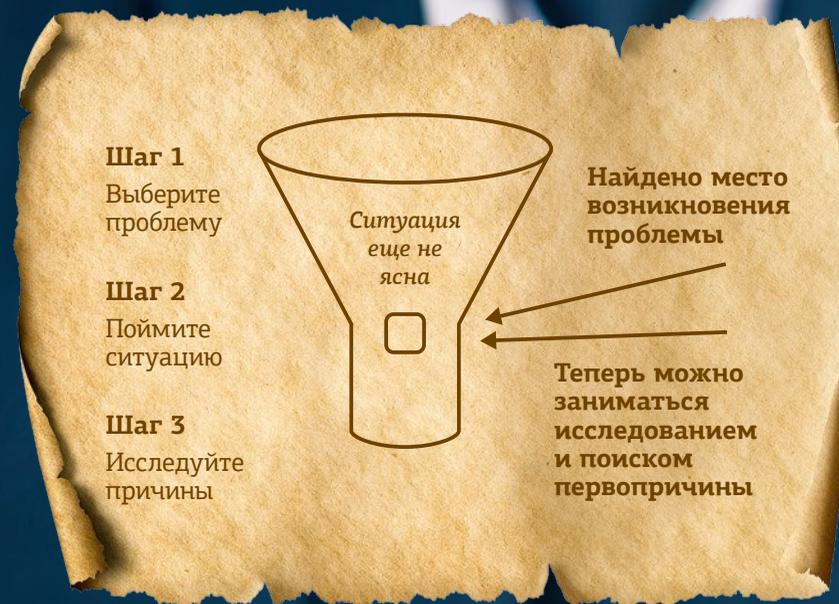
Но есть и среди современных руководителей те, кто, подобно Верроккьо, остается с сотрудником «в поле», чтобы не только передавать свои знания, но и оказывать почти родительское влияние. Они находят время для своих сотрудников: они держат с ними связь, задают вопросы, наводящие на размышления, находятся рядом с ними во время важных встреч, и берут на себя гораздо более глубокую персональную ответственность за их рост и развитие. Сотрудники таких руководителей намного лучше работают, помогая бизнесу достичь новых высот, а себе — продвинуться по карьерной лестнице. Как и Леонардо да Винчи, многие из них становятся признанными мастерами своего дела. ▶



...В ДИАЛОГЕ

Итак, главный инструмент такого взаимодействия — это прежде всего ДИАЛОГ руководителя и сотрудника, который можно сравнить с игрой в мяч: наставник → сотрудник → наставник → сотрудник. Такой диалог, возможно начавшись с неформального общения, строится на обсуждениях, в ходе которых анализируется текущая ситуация, вырабатывается целевое состояние и открываются проблемы. Заметим, что главная задача наставника — дать человеку почувствовать себя способным найти собственное решение. Один из ключевых элементов такого диалога заключается как раз в том, чтобы сотрудник под руководством наставника самостоятельно делал выводы и предлагал решения тех или иных задач.

Конечно, на начальном этапе обнаружить проблему бывает трудно, именно в такой ситуации становится виден ход размышлений сотрудника. Когда сотрудник обнаружит слабый момент в рабочем процессе (проблему), наставнику следует направить сотрудника, чтобы он раскрутил ситуацию в обратную сторону до места возникновения проблемы. Безусловно, в ходе решения он будет совершать ошибки в небольших масштабах. Именно эти ошибки показывают наставнику, какие модели поведения нужно отработать сотруднику и что для этого должен сделать наставник.



...ЗАДАВАЯ ПРАВИЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

Итак, задача руководителя-наставника — не решить данную проблему, а развить способности сотрудников к совершенствованию через практику. Главные инструменты в этом развитии — это вопросы, активное слушание и конструктивная обратная связь.

Следующие пять вопросов можно применять на каждом шаге по пути к целевому состоянию:

1. Каково целевое состояние?

Отвечая на этот вопрос, вы описываете состояние определенного процесса в какой-то момент в будущем. Оно должно быть четко и конкретно определено, а также измеримо в соответствующих аспектах, чтобы в назначенный момент времени понимать, достигнуто ли оно.

2. Каково реальное состояние?

Обсуждая этот вопросы, вы проводите анализ процесса на месте. Например, соотносится ли процесс с утвержденным стандартом.

3. Какие препятствия мешают достичь целевого состояния? Устранением какого препятствия вы занимаетесь сейчас?

Ответы на эти вопросы помогают раскрутить ситуацию для выяснения проблемы или проблем, а также выбрать те, которые необходимо решить в первую очередь.

4. Какой следующий шаг?

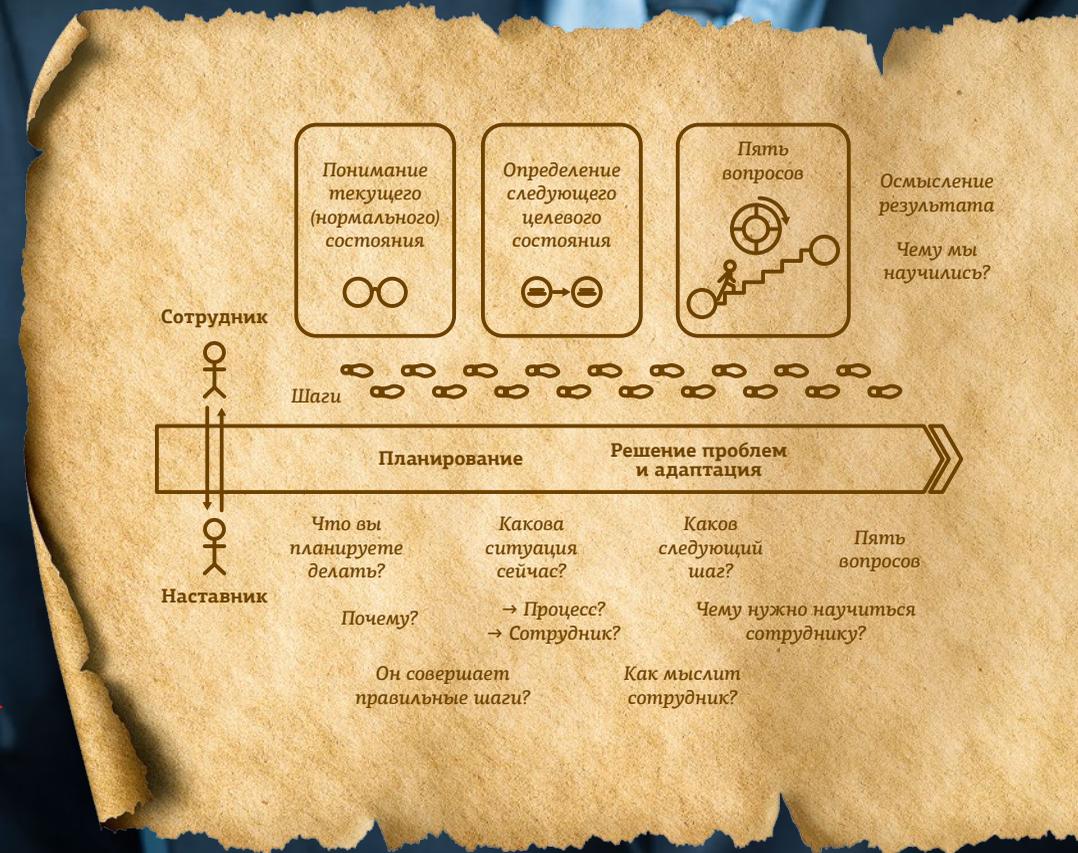
Выбирая следующий шаг, определяется не только план конкретных действий, но и расставляются приоритеты.

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

На этом этапе обозначаются сроки достижения результата или промежуточные итоги, которые помогут увидеть произошедшие изменения и понять их влияние на результат.

Обратите внимание, что вопросы наставника всегда связаны с поиском информации, но они нужны не для того, чтобы предлагать готовые решения, а ради того, чтобы помочь сотрудникам находить собственные решения.

Решение проблем, которые становятся видимыми по мере приближения к целевому состоянию, — это и есть совершенствование. Например, в известной нам компании Toyota процесс совершенствования приравнивают к процессу управления. ▶



...ОСТАВАЯСЬ «В ПОЛЕ»

Хотя главная задача руководителя — развивать способности сотрудников к совершенствованию, владеть реальной ситуацией он должен досконально, чтобы оценить, что предлагают сотрудники, и понять, чему они должны еще научиться, а также знать, какой будет следующий шаг. В этом наставники идут по пути Леонардо да Винчи, который считал единственным критерием истины опыт и противопоставлял метод наблюдения отвлечённому умозрению. Так, руководитель-коуч обязательно каждый день определенное время находится «в поле». Когда наставник смотрит, как осуществляется процесс на месте, он погружен в реальные условия. В нашем случае это может быть дилерский центр, ремзона, обращение к записанному телефонному диалогу с клиентом и т.д. Находясь на месте возникновения проблемы, руководитель видит эту самую проблему такой, какая она есть — без искажений. Чтобы выяснить ее причины, руководителю нужно свериться со стандартом процесса, а затем на месте понаблюдать, изучить факты и данные, исключив чьи бы то ни было мнения и доводы. Именно при таком подходе вырабатываются эффективные контрмеры, так как временные потери минимальны. Ведь чем быстрее руководитель оказывается на месте возникновения проблемы, тем быстрее и эффективнее будет коучинговый цикл, который и приведет к оптимальным решениям-контрмерам, что позволяет направлять сотрудника к верному мышлению в алгоритме совершенствования.

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



Обратите внимание, что настоящие наставники не стараются уличить сотрудников в ошибке, а понимают, что подавляющее большинство проблем вызвано системой, в которой люди работают, а не конкретными сотрудниками. Они уверены, что сотрудники стараются работать как можно лучше, и будь на их месте другие, происходило бы то же самое.

Коуч-сессии руководителя и сотрудника должны быть ежедневными, короткими, эффективными и проходить в формате «один на один»

Таким образом, руководитель, развивающий свою команду, относится к сотрудникам как ко взрослым (а не к детям, не способным действовать самостоятельно), поощряет их мыслить аналитически, развивает понимание и навыки критического мышления. Такой коучинг раскрывает таланты в человеке и направляет его к успеху через непрерывный процесс выстраивания доверия, развития навыков и самостоятельности. ▶



ПРОВЕРЕНО! РАБОТАЕТ!

Некоторые коуч-лидеры говорят, что беседы с сотрудниками удобно строить, обсуждая рабочий документ или отчет, в котором сотрудник представляет свои наблюдения или предложения. Наставник читает его, после чего документ в первом цикле зачастую возвращается к сотруднику с предложением: «Пожалуйста, подумайте над этим еще» или просто с вопросом: «Почему?». Это первый из нескольких циклов общения по одному вопросу, в ходе которого анализ и предложение сотрудника становятся все более проработанными и подробными. Когда текущая ситуация проанализирована, целевое состояние определено в деталях и наставник доволен этим результатом, сотрудник переходит к реализации циклов (Планируй — Делай — Проверь — Воздействуй), часто под наблюдением наставника. При этом сотрудник должен обосновать свои действия и заранее определять ожидаемые результаты принимаемых мер.

КАКАЯ РАЗНИЦА?

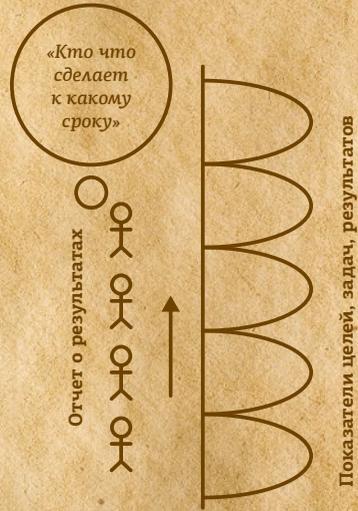
Между обычным руководителем и руководителем-наставником существует такая же большая разница, как между просто учителем и учителем-художником. У Леонардо да Винчи ученики сначала наблюдали, потом выводили закономерности, затем делали выводы с помощью многочисленных экспериментов. Причем его эксперименты должны были варьироваться, чтобы стать достоверными. Прежде чем вывести какое-то общее правило, Леонардо

проверял его с учениками несколько раз для получения того же эффекта. Именно так, на практике работают руководители-наставники. Для них показатели целей, задач и результаты — только часть работы. Помимо этого они также берут на себя и коучинг команды. Разница заключается во взаимодействии, способе обмена информацией, что в итоге выливается в карьерные возможности сотрудников и самого наставника. Если в стандартном подходе начальник встречается с командой на совещаниях, планерках и на корпоративах, ограничиваясь постановкой задач и отчетами, то у наставника в плане стоят ежедневные встречи и обсуждения с каждым членом команды, в результате которых становятся более конкретными целевые состояния, препятствия и пути их преодоления. Причем определяют они самими сотрудниками, что закономерно приводит к росту их мастерства.

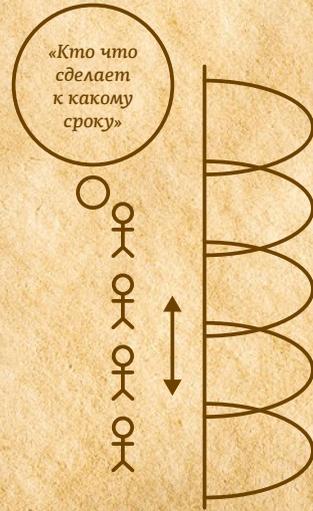
Если карьерный рост обычного начальника в компании очевиден и подразумевает под собой хорошие результаты и закономерную смену одного руководящего места на другое, то движение руководителя-наставника отличается не только траекторией, но и масштабами влияния внутри компании. При его перемещении заложенная им основа продолжает работать и в его отсутствие, так как каждый в его команде стремится к росту и более качественному результату. Такое руководство принесет развитие компании на всех уровнях, поэтому рост и перемещение руководителей-наставников особенно выгодно компании.



Традиционное лидерство



Лидерство в стиле Toyota



Показатели целей, задач, результатов.

Диалог наставника и ученика с пересекающимися сферами ответственности.

Целевые состояния и цикл PDCA.

«Иди и смотри», «Покажи мне».

По 1 препятствию за раз.

По 1 шагу за раз.

Стремительные циклы.

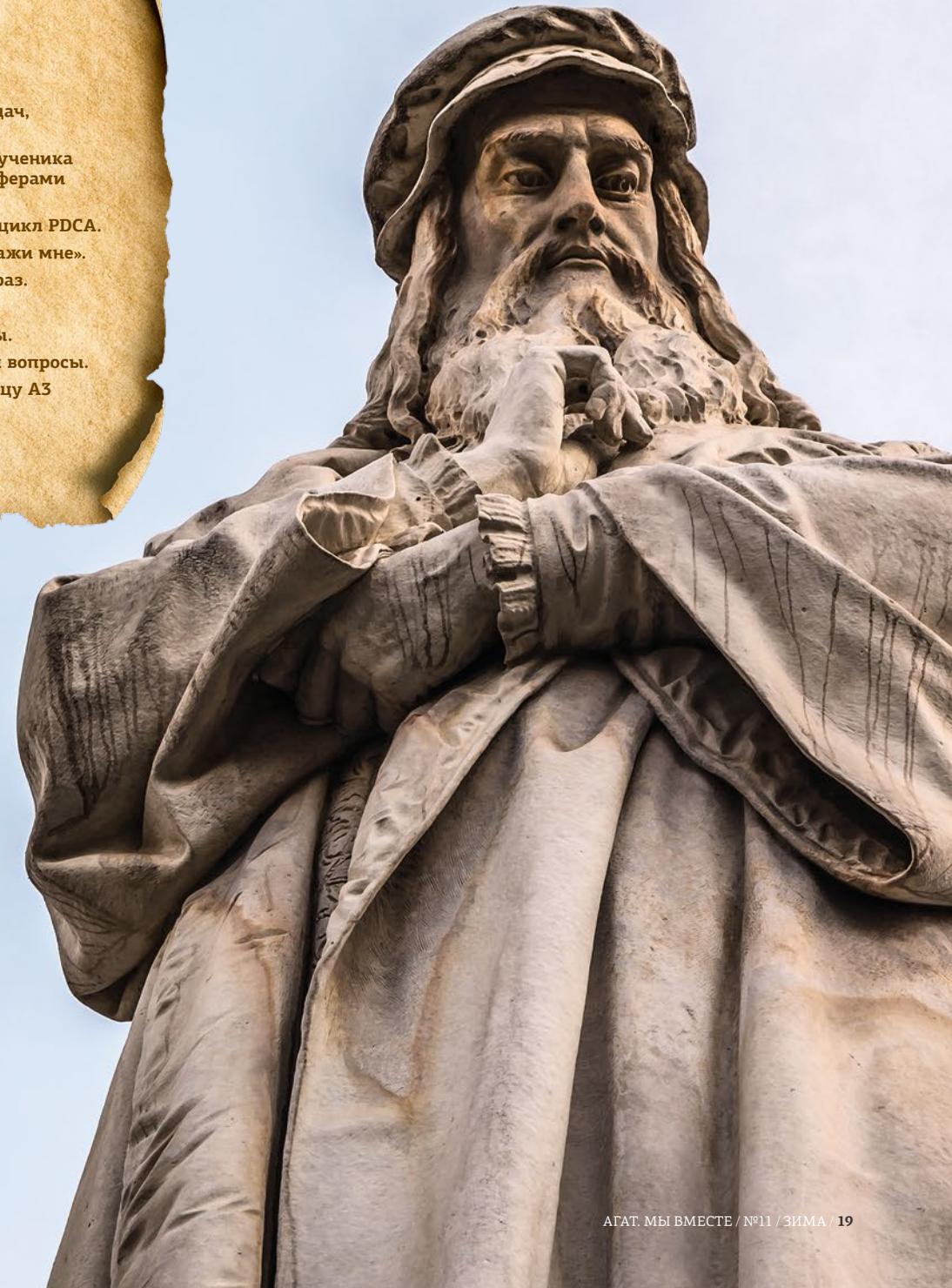
Вести вперед, задавая вопросы.

Документ на 1 страницу А3

1498 год. Милан. Леонардо да Винчи вместе со своими учениками прогуливается и наблюдает за движениями людей, выражениями их лиц, манерами. Как только они находят малейшие черты, которые подходят к будущим картинам, они делают грубые наброски в записной книжке. Признавая главным критерием развития наблюдения, изучение и совершенствование на практике, Леонардо призывает живописцев исследовать природу, дабы не уподобиться зеркалу, которое отражает предметы, не обладая знанием о них. Не об этом ли говорит и Ката Коучинга?

Мы осваиваем новые технологии, совершенствуем бизнес-процессы, анализируем зарубежный опыт и внедряем лучшие практики. Но мы до сих пор не придавали должного значения развитию абсолютно каждого из нас — нашим знаниям, умениям и особенно навыку совершенствования в ежедневной практике. Уверены, что успех нашей компании будет зависеть от того, насколько гармонично бизнес-процессы будут переплетаться с умением максимально раскрывать наши возможности и таланты, а ведущую роль в этом сыграют руководители нового времени, — те, кто уже сегодня берет на себя роль коучей. Стоит учесть: чтобы сопровождать и направлять других, руководитель должен обладать значительным опытом самостоятельного совершенствования и включать в ежедневную работу развитие способностей к совершенствованию всей своей команды.

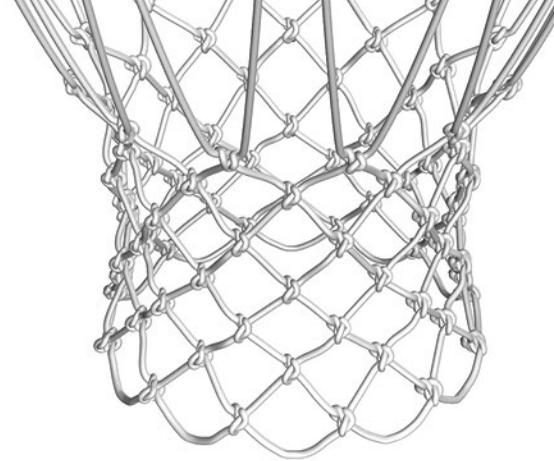
P.S. Эти же выводы можно сделать, перенеся коучинг на личную жизнь — сферу саморазвития и воспитания. Если посмотреть на нашу жизнь в таком аспекте, то становится понятно, что для успеха каждого просто необходимо использовать описанные инструменты коучинга, чтобы не только расти самим, но и воспитать своих детей так, чтобы они стали счастливыми людьми в обществе будущего. **✚**



УРОКИ РЕЗИНОВОГО ЧЕЛОВЕКА

УСПЕХ. ЧТО СЧИТАЕМ МЫ ЕГО МЕРИЛОМ? ДЕНЬГИ, КАРЬЕРУ, СЛАВУ, ВЛАСТЬ, СВОБОДУ? У КАЖДОГО ИЗ НАС СВОИ ПРИОРИТЕТЫ. НО ТОЛЬКО ОБУЧЕНИЕ СПОСОБНО ОТКРЫТЬ НОВЫЕ ПЕРСПЕКТИВЫ В ЖИЗНИ, ПРИЧЕМ ПО ВСЕМ НАПРАВЛЕНИЯМ. ОБЛАДАЯ РАЗНОСТОРОННИМИ ЗНАНИЯМИ И УМЕЯ УЧИТЬСЯ, МЫ ЛУЧШЕ КОНТРОЛИРУЕМ СВОЮ ЖИЗНЬ, МОЖЕМ ЧАЩЕ РИСКОВАТЬ И ОСВАИВАТЬ НОВЫЕ СФЕРЫ. ОСТАНОВИТЬСЯ В ОБУЧЕНИИ НЕВОЗМОЖНО, ОСОБЕННО В ОБУЧЕНИИ САМОГО СЕБЯ. А КАК ЖЕ ВСЕ-ТАКИ УЧИТЬ И УЧИТЬСЯ, КАКИЕ МЕТОДЫ И ПРИНЦИПЫ ИСПОЛЬЗОВАТЬ? СЕГОДНЯ МЫ ХОТИМ ВАС ПОЗНАКОМИТЬ С МЕТОДАМИ ТРЕНЕРА, КОТОРЫЙ ВОСПИТАЛ ПЛЕЯДУ ЧЕМПИОНОВ И КОТОРОГО ПРОЗВАЛИ «РЕЗИНОВЫМ ЧЕЛОВЕКОМ». ЗНАКОМЬТЕСЬ, ДЖОН ВУДЕН.

Больше четверти века Вуден был тренером баскетбольных команд Калифорнийского университета. Команд, которые два десятка лет являлись Чемпионами национальных первенств, выиграли 88 игр подряд и установили рекорд результативности в студенческом спорте. Спортивный канал ESPN назвал его тренером столетия, а журнал Sporting News — величайшим тренером всех времен и народов. Вуден отличался особым нравственным подходом к жизни и уникальной методикой обучения. Игроки признавались, что получили от уроков Вудена гораздо больше, чем умение профессионально играть в баскетбол.



” **НИКОГДА НЕ ПЫТАТЬСЯ БЫТЬ ЛУЧШЕ КОГО-ТО И ВСЕГДА СТАРАТЬСЯ БЫТЬ ЛУЧШИМ НА СВОЕМ МЕСТЕ, В СВОЕМ ДЕЛЕ**

Джон Роберт Вуден родился в октябре 1910 года в американском штате Индиана в семье обычного фермера вторым по счету из четырех мальчиков. На ферме было много работы, отсутствовал водопровод и не было электричества. Трудиться напряженно приходилось всем — и взрослым, и детям. Джон признавался, родители научили не бояться тяжелого труда и трудолюбие стало частью характера. Усердно и осмысленно трудиться, всегда знать, «для чего и во имя чего» предпринимаются усилия. Эта рекомендация станет первой, которую Вуден даст ученикам и последователям. Любовь к отцу — Джошуа Вудену — Джон пронес через всю жизнь. Тот был глубоко верующим человеком, учил сыновей честности, верности, скромности и качествам, без которых невозможна чистая и успешная жизнь. Он советовал детям делать каждый свой день неповторимым. Джон навсегда запомнил отцовский наказ — никогда не пытаться быть лучше кого-то и всегда стараться быть лучшим на своем месте, в своем деле. Этот принцип станет основой учительского кредо будущего легендарного тренера. Но станет не сразу. Сначала, как и все, Вуден будет стремиться превосходить соперников в силе и физической форме. И только с годами придет к осознанию, что так формируются эмоции, которые приводят к потере контроля над собой. Правильно стремиться быть в лучшей физической форме относительно себя самого. И самого себя считать единственным своим конкурентом.

” **НАМ НУЖНО ПРИЗНАВАТЬ ИЗМЕНЕНИЯ, ОТНОСИТЬСЯ К НИМ, КАК К НЕИЗБЕЖНОСТИ. ЕСЛИ МЫ ХОТИМ БЫТЬ УСПЕШНЫМИ, МЫ ДОЛЖНЫ С ГОТОВНОСТЬЮ ПРИСПОСАБЛИВАТЬСЯ К НОВЫМ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАМ — ТЕМ, КОТОРЫЕ МЫ НЕ МОЖЕМ ИЗМЕНИТЬ ИЛИ КОТОРЫЕ МОЖЕМ ИЗМЕНИТЬ ЧЕРЕЗ НЕКОТОРОЕ ВРЕМЯ. САМА ЖИЗНЬ... — ИЗМЕНЕНИЯ...**

Семья часто переезжала, и Вуден рано привык адаптироваться к меняющимся обстоятельствам: учителям, школьным коллективам, окружающей среде. Так у Джона сформировалось еще одно важное качество — эмоциональная, интеллектуальная и физическая гибкость, умение чувствовать себя нормально в любых обстоятельствах. Вуден назовет его смесью, цементирующей успех. Смесью, без которой невозможно удерживать достигнутые спортивные и жизненные результаты.

Баскетбол и бейсбол увлекали Джона с малых лет. В штате Индиана, вообще, любили и уважали эти виды спорта. Потому в школах были хорошие спортивные залы и лучшие тренеры. Еще школьником Вуден следил за спортивной карьерой капитана школьной, а потом и студенческой баскетбольной команды Фуззи Вандайвера. Восхищался его точными бросками с дальнего расстояния, верно просчитанными пасами, маневрами. Спортивный талант Вудена раскрылся в юношеской баскетбольной команде города Мартинсвилль: команда три раза выходила в финал Индианы и в 1927 году одержала свою первую победу. К Вудену пришла спортивная слава: его включили в сборную лучших баскетболистов штата. В 18 лет Джон Вуден поступил в знаменитый и престижный в США Университет Пердью на инженерную специальность и продолжил играть в баскетбол. Наставником студенческой команды был

фанатичный тренер Уорд Ламберт, который станет одним из создателей Национальной Баскетбольной Ассоциации. Он формировал у подопечных умение двигаться с высокой скоростью, быстро и точно передавать мяч, «прорываться сквозь оборону» соперника и добиваться высоких результатов в игре. Эту тактику «спортивного боя» Джон усвоил прекрасно и стал отличаться напористостью. Его часто сбивали с ног, когда он мчался за упущенным мячом. Джон падал, поднимался и бежал снова. Как-то один из комментаторов матча назвал Вудена «резиновым человеком». Через много лет Джон напишет об этом так: «Я получил это прозвище, потому что кто-то наблюдал за моей упорной работой... Слишком много напора приводит к потере контроля и заканчивается ошибками. Будучи напористым, я всегда старался контролировать себя». В 1932 году университетская команда выиграла первенство в национальном баскетбольном чемпионате. И Джона Вудена отдельно поощрили за виртуозную игру: во второй раз ввели в состав сборной победителей. Это был рекорд: ни один спортсмен его возраста никогда не достигал таких высот.

” **ЧТОБЫ РАСКРЫТЬ СВОЙ ПОТЕНЦИАЛ, НЕОБХОДИМО УСЕРДНО РАБОТАТЬ. ЕСЛИ МЫ НЕ ЛЮБИМ ТО, ЧЕМ ЗАНИМАЕМСЯ, НАМ БУДЕТ ТЯЖЕЛО ПРЕДПРИНИМАТЬ УСИЛИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ, ЧТОБЫ ДОСТИЧЬ ЛУЧШИХ РЕЗУЛЬТАТОВ. НО ЕСЛИ ЛЮБИТЬ ТО, ЧТО ДЕЛАЕМ, ЕСЛИ ПРОЯВЛЯТЬ ЭНТУЗИАЗМ И СТАРАТЬСЯ ДЕЛАТЬ ЭТО КАК МОЖНО ЛУЧШЕ, МЫ СМОЖЕМ УЛУЧШИТЬ СЕБЯ»**

Получив образование, Вуден отказался от места в олимпийской серии плей-офф в профессиональной команде. Женился на Нелл Райли, переехал в штат Кентукки, стал учителем английского языка в местной школе и тренером школьных команд. Под его началом школьные баскетболисты в первом сезоне выиграли 6 спортивных поединков из 11. И этот отличный результат начинающего тренера окажется самым неудачным в его карьере. Через несколько лет чета Вуденов вернется в Индиану, где Джон также станет преподавать и тренировать местные баскетбольные и бейсбольные команды. И станет подрабатывать... редактором в местном издательстве. В плотном рабочем графике Вудена найдется время и для профессиональной игры в футбол. Он будет выступать за команду Indianapolis Kautskis и его снова признают лучшим. За 11 лет довоенной тренерской деятельности команды Вудена выиграют 218 матчей, а проиграют лишь 42. ▶

УРОК 1. О САМОРАЗВИТИИ, ВРЕМЕНИ И НОСКАХ

Успех его команд скрывался за тщательной подготовкой к тренировкам самого тренера и точным планированием. В сезоны он много работал на площадке, а в межсезонье учился, читал, разрабатывал игровые схемы. Вы удивитесь, но первое, что он требовал — это правильно надевать носки, чтобы они не спадали, не создавали заломов, не натирали мозолей и не отвлекали от игры. «Морщинки, складки и сборки могут стать причиной появления водяных мозолей. Пузыри снижают эффективность игроков на тренировках и играх. Поскольку существует способ предотвратить возникновение мозолей, доступный для меня и игроков, мы должны им воспользоваться. Иначе нельзя будет сказать, что во время подготовки мы сделали все возможное», — объяснял тренер.

”

АККУРАТНО СКАТЫВАЕМ НОСКИ И НАЧИНАЕМ С КОНЧИКОВ ПАЛЬЦЕВ, ЗАТЕМ ПОДУШЕЧКИ СТОПЫ, ПОДЪЕМ И ПЯТКА. ЗАТЕМ ПЛОТНО НАТЯГИВАЕМ НОСОК ТАК, ЧТОБЫ НА НЕМ НЕ БЫЛО НИКАКИХ МОРЩИН.

КОДЕКС ДЖОНА ВУДЕНА

1. Будь верен своим идеалам.
2. Превращай каждый день жизни в произведение искусства.
3. Помогай другим.
4. Сполна напивайся из хороших книг.
5. Дружи с наслаждением.
6. Позаботься об убежище на «черный день».
7. Проси мудрости и благодари за каждый день.

Тренировки Вудена никогда не превышали двух часов. Он не поощрял опоздания и никогда не опаздывал сам, не задерживал игроков свыше отведенного на тренировку времени. «Для меня пунктуальность была и остается очень важной. В самом начале моей карьеры тренера, когда что-то шло не так, я задерживал свою команду дольше. Но это не давало результатов. Я понял, что когда игроки устали физически, то они устали и морально». Вуден учитывал каждую мелочь. К примеру, продумывал местонахождение корзины с мячами, чтобы игроки не тратили время на их поиски. Следил за здоровьем, питанием игроков, учил справляться с эмоциями. Вместе с тренировками это приводило игроков к хорошей спортивной форме.

УРОК 2. О ТЕРПЕНИИ И ТРУДЕ

Во время Второй мировой войны Вуден добровольцем ушел на фронт, служил в военно-морских силах США и получил звание лейтенанта. После войны Джон Вуден вернулся к преподавательской и тренерской деятельности в школу штата Индиана, а в 1948 году стал тренером команды UCLA Калифорнийского университета Лос-Анджелеса и задержался здесь почти на 28 лет. Профессиональный статус Джона тогда стал, несомненно, выше. Но условия работы — нет. В школе штата Индиана было самое лучшее оборудование и достаточно спортивного инвентаря. В Калифорнийском университете его ждал старый спортзал, который приходилось делить с гимнастами и борцами. И даже корзин для мячей не хватало. Первое время Вудену пришлось самому мести в помещениях пол и делать то, что обычно тренеры не делают. Плохие условия не помешали мастеру и его игрокам 10 раз стать золотыми призерами национальных первенств, выиграть 7 сезонов подряд и установить рекорд побед в студенческом баскетболе. Новый стадион с современными площадками для баскетбола появился только через 18 лет. Вуден считал, что все эти годы его терпение подвергалось огромной проверке, и был рад, что выстоял. «Выражение «легко приходит — легко уходит» намного правдивее, чем многие думают. Когда мы добавляем к нашим достижениям усердный труд на протяжении длительного времени, мы намного больше ценим результат. Когда мы терпеливы, мы больше ценим успех». Так он напишет об этом времени. Его сдержанный, спокойный, без сильных эмоций энтузиазм передавался игрокам, и это дало результат.

”

КОГДА КТО-ТО НЕ ВЫПОЛНЯЕТ УСТАНОВЛЕННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ, ЛЕГКО ВПАСТЬ В ГНЕВ И ЛЕГЧЕ ВСЕГО ПРИБЕГНУТЬ К НАКАЗАНИЮ. НО ТАК ПОЗИТИВНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ НЕ ДОБИТЬСЯ. ПРИЗЫВАЙТЕ К ДИСЦИПЛИНЕ, ПРЕДОСТЕРЕГАЙТЕ, УЛУЧШАЙТЕ, НО НЕ НАКАЗЫВАЙТЕ»

УРОК 3. О ДОБРЕ, ПОРЯДКЕ И ПОБЕДЕ

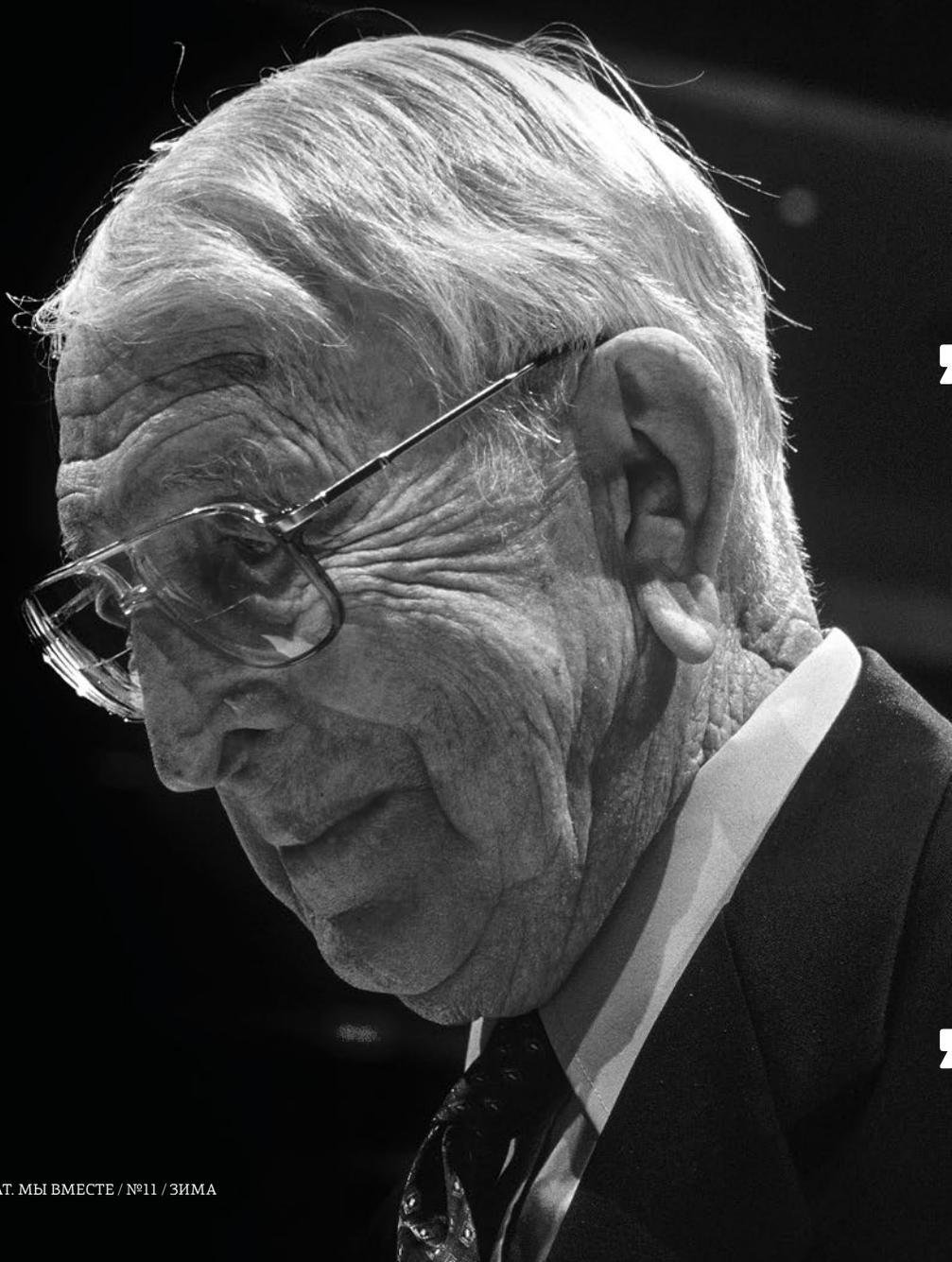
Воспитанники Вудена: Карим Абдул-Джаббар (Лу Алсиндор), Билл Уолтон и Гейл Гудрич — стали лучшими игроками Национальной Баскетбольной Ассоциации. В плеяде его славных учеников десятки фамилий. Великий тренер растил и воспитывал спортивных гениев сам. Верил в потенциал каждого, предъявлял жесткие требования — внешние и внутренние, — которым соответствовал сам. Его команды всегда выглядели опрятно в любой обстановке. Выходили на поле и уходили достойно, с гордо поднятой головой, независимо от результатов игры. «Ведь ты сделал все от тебя зависящее для победы, — говорил Вуден. — Значит тебе нечего стыдиться». Ругательства, брань, бурные эмоции были запрещены. Вуден удивительным образом добивался порядка, действуя только добром, призывами и убеждениями. И никто не решался нарушить требования тренера, таким был уровень его авторитета среди игроков команды. Как-то Билл Уолтон против правил Вудена отпустил бороду. Он отказывался ее сбрить до тех пор, пока Джон не сказал парню: «Мы будем скучать без тебя, Билл...» Уолтон побрился. Вуден тренировал баскетболистов при любой погоде, при любых обстоятельствах, и они знали, что человек способен на большее, чем предполагает. Если игроки не выкладывались на тренировке, тренер считал ее неэффективной. Даг Макинтош, бывший ученик Вудена, вспоминал: «Он никогда не знакомил нас с соперниками. Лишь однажды принес распечатку на 30 страницах с подробным описанием каждого игрока в команде соперника. И мы подумали, что эта команда так сильна, что не оставит нас живыми. Но после первого тайма соперник отстал от нас на 30 очков. Противник оказался самой слабой командой, с которой мы играли во время учебы в университете». Тренер знал, если команда узнает о слабости противника, не будет прилагать усилий. И не мог этого допустить. Он много раз говорил игрокам, что они должны играть так, как только могут, независимо от обстоятельств. А это гораздо сложнее, чем просто выиграть.

”

ЗАБОТА И УВАЖЕНИЕ ДОЛЖНЫ БЫТЬ ВЗАИМНЫМИ. В ДРУЖБЕ СЛЕДУЕТ РАБОТАТЬ, НЕЛЬЗЯ ВСЕ ВОСПРИНИМАТЬ КАК ДОЛЖНОЕ. КОГДА ПОСТУПКИ СОВЕРШАЕТ ОДНА СТОРОНА — ЭТО СЛУЖЕНИЕ. В ДУШЕ НИКОГДА НЕ БУДЕТ МИРА, ЕСЛИ ВЫ ИСПОЛЬЗУЕТЕ ДРУЗЕЙ В СОБСТВЕННЫХ ИНТЕРЕСАХ» ▶

ЗАКОНЫ «НАУЧЕНИЯ» ДЖОНА ВУДЕНА

1. Демонстрируйте то, чего хотите добиться.
2. Повторяйте, пока необходимый навык не будет доведен до автоматизма.
3. Готовьтесь заранее, тренируйтесь постоянно. Когда появляются возможности — готовьтесь поздно. Отрабатывайте успех на простых задачах. И легко перенесете его в сложные.



УРОК 4. ОБ ОТВЕТСТВЕННОСТИ И ГЛАВНЫХ КАЧЕСТВАХ

Джон Вуден воспитывал в своих учениках уважение и внимание друг к другу. Он говорил, что лучшими нас делают люди. Его игроки не всегда были друзьями за пределами игрового поля и по-разному относились друг к другу. Но на площадке были едины. В калифорнийских командах Вудена не было ни главных игроков, ни игроков, блокировавших броски. Все действовали как одно целое: сотрудничали, прикрывали и доверяли друг другу. Так способности каждого служили всем. Героем мог стать любой, достаточно было забить максимальное число мячей. Поэтому уход из команды одного игрока, даже самого лучшего, не сказывался на ее результативности. Так произошло и когда из команды ушел непревзойденный Карим Абдул-Джаббар. Для каждого игрока Вуден разрабатывал четкий план самосовершенствования — спортивного и духовного. Он напутствовал их словами: «Вы должны быть в лучшей форме, на которую только способны!» Требуя ответственности от игроков, он сам был крайне ответственным. «Как тренер, я был ответственным за тренировки. Я решал, какие приемы и как долго использовать, на каком этапе тренировок их внедрять, как организовывать тренировку и сколько она должна длиться. Игроки же были ответственны за время между тренировками. Я говорил:

” **МЕЖДУ ТРЕНИРОВКАМИ ВЫ МОЖЕТЕ РАЗРУШИТЬ БОЛЬШЕ, ЧЕМ ПОСТРОИТЬ ВО ВРЕМЯ ИХ. ИЗ-ЗА НЕПРАВИЛЬНОГО ОБРАЗА ЖИЗНИ, НЕДОСТАТКА ОТДЫХА И НЕПРАВИЛЬНОЙ ДИЕТЫ ВЫ НЕ СМОЖЕТЕ ДОСТИЧЬ ОПРЕДЕЛЕННОЙ ФИЗИЧЕСКОЙ ФОРМЫ И ПОДДЕРЖИВАТЬ ЕЕ...**»

УРОК 5. О ВЕРЕ В СЕБЯ

Вуден был глубоко верующим человеком, но самой главной верой он считал веру в себя, в свои способности. Для этого нужно было быть тем, кто есть на самом деле и верить в себя настоящего. В его пирамиде успеха вера стоит на вершине. Она формирует инициативу, помогает смело принимать решения и действовать точно вовремя. Нельзя бояться поражения, — учил Вуден. — Нельзя позволять страху перед неудачей брать верх. Ошибки неизбежны, когда мы продвигаемся вперед, когда выходим за пределы своих возможностей, когда реализуем свой потенциал. Во время одной из последних игр команда Вудена отставала от команды Луисвилля на два очка. Игра была напряженной, и от последних бросков зависел исход игры. Право сделать их Вуден предоставил Ричарду Вашингтону. После игры журналисты спросили Вудена о причинах такого выбора. И он ответил: «Потому что он (Ричард) не боится ошибиться. Этот парень хорошо попадает в цель, но когда промахивается, не делает из этого трагедию. Неточный бросок не станет для него стрессом. У Ричарда крепкие нервы, он спокоен, уравновешен, прекрасно справляется со своим страхом, поэтому у него меньше шансов ошибиться. Другие думают, я должен это сделать, но в ответственный момент они боятся промаха, и ошибаются».

” **ПОБЕДЫ НИКОГДА НЕ БЫЛИ САМИМ ТОРТОМ. ТОРТОМ БЫЛИ НАШИ УСИЛИЯ. ЧТОБЫ УДЕРЖАТЬСЯ НА ПИРАМИДЕ УСПЕХА, НУЖЕН СИЛЬНЫЙ ХАРАКТЕР**»

УРОК 6. ОБ УСПЕХЕ

Как мы узнаем, что достигли успеха? «Забудьте о мнении других, не спрашивайте, они не знают», — говорил Джон Вуден. И добавлял, что нужно больше переживать о своем характере, чем о репутации. «Наш характер — это то, что мы есть на самом деле, а репутация — всего лишь впечатление, которое мы производим на других. Хорошая репутация — это еще не успех... Успех «невозможно измерить рекомендациями, продвижением по службе, очками, баллами, трофеями, медалями и деньгами. Все перечисленное может дать человеку статус, но не успех». Он размышлял о сути успеха с самого детства, когда успех стал темой для домашнего сочинения. Думал о нем, работая в школе, когда не знал, как оценить усилия ребенка, который старается во всю свою мощь, но не дотягивает до критериев отличной оценки. Поиски привели к стойкому убеждению, что успех — умиротворенное состояние разума человека, сделавшего «все возможное, чтобы стать лучшим в своем деле». Тогда собственная оценка формируется самостоятельно, исходя из личных целей и затраченных на их достижение усилий. И тогда



нет необходимости сверяться с окружающими, конкурировать с ними, контролировать их успешность и оценивать себя в сравнении. Тогда становится возможно заниматься любимым делом, делом, для которого нам даны способности и где мы можем достичь максимальных высот полностью раскрыв свой потенциал.

Вуден был убежден, мы не добьемся успеха, если будем идти на компромисс со своей совестью:

”

КОГДА МЫ ЧИСТЫ, МЫ НИКОГДА НЕ СДЕЛАЕМ ТОГО, ЧТО УНИЗИТ ДРУГОГО ЧЕЛОВЕКА, КАК НА ПЛОЩАДКЕ, ТАК И ЗА ЕЕ ПРЕДЕЛАМИ. КОГДА МЫ ЧИСТЫ, НАМ ДАЖЕ В ГОЛОВУ НЕ ПРИДЕТ ПОДВЕСТИ СВОИХ ТОВАРИЩЕЙ. ЛЮДИ С ВЫБОРОЧНОЙ ЧИСТОТОЙ — ЧИСТЫМИ НАМЕРЕНИЯМИ ВО ВРЕМЯ ИГРЫ И НЕЧИСТЫМИ В ОБЫЧНОЙ ЖИЗНИ — НЕ ДОБИВАЛИСЬ БОЛЬШИХ УСПЕХОВ»

Джон Вуден дважды являлся членом Баскетбольного Зала Славы, сначала как игрок, а потом как тренер. В 2003 году его представили к высшей награде страны — Президентской Медали Свободы. Он шесть раз признавался тренером года. Калифорнийский университет учредил высшую награду имени Вудена и вручает ее ежегодно лучшим игрокам за успехи в баскетболе. До самой смерти Вуден сохранял ясность ума, хорошую физическую форму, водил на небольшие расстояния автомобиль. Джон Вуден умер в Лос Анджелесе в 2010 году в возрасте 99 лет, не дожив до столетия 4 месяца.

За два месяца до смерти великий тренер написал свою последнюю авторскую работу. Это было вступление к книге Джона Максвелла «Или вы побеждаете, или вы учитесь». Вуден писал, что жизнь — это, прежде всего, обучение. Как стать лучшим — наставником, работником, родителем, братом или сестрой, соседом и распорядителем своего имущества. Философия самосовершенствования была основой его собственной жизни. Он смотрел на себя как на учителя, аудиторией которого являлась баскетбольная площадка, и был вечным школьником, студентом. Искал, исследовал, открывал новое, приходил к зрелому пониманию мира. «Лидер — вечный ученик, — писал Вуден. — Обучение не заканчивается при получении диплома. В этот момент оно только начинается. Реальный мир колюч... иногда ставит нам синяки, иногда сбивает с ног. Всякого рода поражения могут наступить в любой сфере жизни. Это понятно. Но менее ясно то, как реагировать на все эти вызовы... Жизнь расставляет нам барьеры, но если настоящим образом вооружиться, то поражение не собьет с ног!» **✍**

Виртуально реален



В 2018 году был создан Телемаркетинговый Центр (ТМЦ), и с момента его запуска прошло более полугода. За это время ТМЦ встал на ноги, и теперь нагружает себя работой, расширяет «зону влияния» и реализует проекты, которые уже по первым оценкам обещают быть успешными. Результатом одного из таких проектов стало появление в ТМЦ новых специалистов — виртуальных персональных консультантов, которые хоть и называются виртуальными, но на деле — реальные.

Толчок появлению новым специалистам дали персональные консультанты ГК «АГАТ», чья эффективность оказалась высокой — число довольных и постоянных клиентов после их появления возросло. И хотя персональный консультант и виртуальный персональный консультант ТМЦ выполняют сходную работу, они не пересекаются в зонах ответственности и не конкурируют. Добиться паритета позволило грамотное распределение пула клиентов: самых активных и лояльных обслуживают персональные консультанты в дилерских центрах на местах, а с остальными клиентами, также активными, но менее лояльными, общаются консультанты виртуальные.

Выгодные отличия

Разнятся персональные и виртуальные персональные консультанты и зоной охвата, и числом сопровождаемых клиентов — у виртуальных их значительно больше. Например, за самым опытным виртуальным персональным консультантом Телемаркетингового центра Павлом Перепелкиным закреплено 1300 человек. И он успешно справляется с нагрузкой. Примерно такой же объем работы будет со временем у коллег Павла. Пока они обслуживают от 600 до 700 автовладельцев. Для сравнения, персональный консультант на должном уровне может вести не более 500 клиентов, потому что встреча и живое общение требуют больше времени, чем общение телефонное. Виртуальные персональные консультанты не встречаются напрямую с клиентами, общение

происходит посредством мессенджеров, причем тех, что удобны клиентам, по телефону и с помощью электронной почты. В зоне ответственности «виртуального» консультанта — напоминание клиенту о времени заезда на ТО, доставке запасных частей, пролонгации страховых полисов, подтверждение визита в ДЦ, приглашение клиента на обслуживание по выданным рекомендациям и т.д. Фактически виртуальные консультанты создают комфортные условия для обращения клиента в сервисные центры, обеспечивают постоянный поток клиентов сервисным

консультантам, которые теперь получают возможность больше времени уделять непосредственно клиентам при сервисном обслуживании. Виртуальные персональные консультанты разрешают возникающие в процессе обслуживания спорные моменты, потому что в компетенции виртуального персонального консультанта входит и подготовка претензий от имени клиента для обращения в службу качества. Можно сказать, что консультант ТМЦ сопровождает клиента и отстаивает его интересы, заботится о клиенте и клиент знает, к кому стоит обратиться с любой проблемой, и может быть уверен, что эта проблема обязательно будет решена. Сфера компетенции «виртуалов» пересекается со страховыми специалистами тоже, но никак не спорит с ними. Наоборот, виртуальный консультант в союзе с коллегами предлагает клиентам самые выгодные варианты страхования, и клиент идет к страховому специалисту уже подготовленным, выбрав страховой продукт заранее. Дублирования звонков нет, и в итоге выигрывают все: клиент, специалисты дилерского центра и Телемаркетинговый центр.

Первые итоги и планы на будущее

Мониторинг жизненного цикла клиентов (ЖЦК) виртуальных персональных консультантов показал приятную динамику. Теперь автовладельцы чаще обслуживают автомобили в ГК «АГАТ» и обращаются к виртуальным специалистам по вопросам ТО, ремонта и пролонгации полисов автогражданской

ответственности. В цифрах показатель ЖЦК вырос с 34 до 44%.

На момент подготовки материала специалисты Телемаркетингового центра охватили своим виртуальным присутствием четыре региона и четыре автомобильных бренда: Нижний Новгород (Hyundai, Mitsubishi, Ford, планируется Lexus), Владимир (Toyota), Саратов (Hyundai), Киров (Toyota), Волгоград (Toyota Восток). Два специалиста ТМЦ работают на местах — в Саратове и в Кирове — и с головным офисом контактируют дистанционно. Пока «виртуалы» используют CRM второй версии и ориентируются на простые параметры результативности. Но уже в первом квартале следующего года рабочий цикл будет переведен в программу CRM 3.0. И тогда станет проще, так как появятся напоминания, планировщик ежедневного рабочего процесса каждого сотрудника и автоматический анализ результативности. Пока руководство ТМЦ в «ручном режиме» следит за звонками и общением специалистов с клиентами, разбирает ошибки на тренингах, а порой коллектив центра совместно ищет ответ на самые главные вопросы: как повысить качество своей работы, не упустить клиентов и сделать так, чтобы клиенты были довольны обслуживанием и возвращались вновь и вновь. Это под силу лишь высококвалифицированным специалистам. И над этим в ТМЦ тоже усиленно работают, развивая себя и свое бизнес-направление.



Единый консультационный центр бухгалтерии



С первого ноября 2018 года в бухгалтерии ГК «АГАТ» заработал Консультационный центр. Каково значение нового подразделения, как оно влияет на бизнес-процессы, что получит каждый сотрудник компании, взаимодействующий с бухгалтерией, и как выигрывает бухгалтерский учет, а также о том, что у Центра в перспективе, — об этом рассказывает руководитель группы методологии учета Анна Шмелькова.



О выстраданном и наболевшем

Идея создания Консультационного центра бухгалтерии зародилась давно, и можно сказать, была выстрадана. Причин для нововведения было две: одна касалась непосредственно нас, бухгалтеров, а вторая — заявок в «Гандиве», первичного учета документов в Системе учета, анализа и планирования (СУАП) и т.п. Мы подсчитали, что ежедневно каждый бухгалтер отвечал по телефону на одинаковые вопросы сотрудников компании в течение, как минимум, двух часов, а на выполнение «специализированных» бухгалтерских функций часто не хватало времени. Особо остро это чувствовалось в отчетные периоды. К тому же бухгалтеры по-разному консультировали сотрудников, возникали недоразумения, переспросы и споры. Да и сами сотрудники порой не знали, по какому вопросу к кому из бухгалтеров лучше обратиться — в итоге обращались к «своим» бухгалтерам по всем вопросам. Поэтому мы создали единый центр, который теперь дает точные и единственно возможные ответы на вопросы оперативного учета, и сотрудники компании уже знают, куда обратиться. Это оптимизирует рабочее время, устраняет неразбериху и делает работу в компании комфортнее и эффективнее.

О едином прямом номере 7000

Для работы Консультационного центра в компании выделен отдельный прямой номер 7000. Старые телефонные номера у бухгалтеров отключены. Теперь все бухгалтеры работают с гарнитурой, звонят и принимают входящие звонки «через компьютер». А в Консультационном центре по очереди дежурят наши самые опытные сотрудники — практики из службы оперативного учета, которые умеют работать с программными ресурсами компании, ориентируются в наших бизнес-процессах. К выбору специалистов для Центра мы подошли ответственно, брали только тех, кто подходит под правило: «знает значит умеет». При звонке на единый номер Консультационного центра в системе создается событие с заявкой от звонившего сотрудника и ответом специалиста. Аудиофайл беседы прикрепляется к заявке, и заявка закрывается. Если вопрос не удалось решить сразу, то в заявку может быть вложен дополнительный материал или добавлен комментарий. И сотрудник всегда может прослушать ответ на свой вопрос, если что-то забыл, обратиться к записи в любой момент, когда она ему вновь потребуется, и сумеет справиться со своей работой самостоятельно.



О перспективах — краткосрочных и долгосрочных

Консультационный центр — новый процесс для бухгалтерии, и мы при его запуске немного переживали. Знали, что не все сотрудники в один миг оценят преимущества нововведения. Кстати, большинство бухгалтеров восприняли работу в Консультационном центре с энтузиазмом, расценили как еще одну возможность получить новый интересный опыт. Но, конечно, все волновались. Поэтому первые две недели рядом с бухгалтерами на линии находились руководитель службы оперативного учета, методологи или руководители групп. Сотрудники компании пока привыкают к изменению, еще по инерции просят переключить на «своего» бухгалтера. Это пройдет, как только мы повысим качество работы Консультационного центра, сможем предоставлять хороший сервис и заработаем авторитет. Уже сейчас мы систематизируем материалы в библиотеке, ведем журнал входящих вопросов и ответов на них, чтобы любой бухгалтер мог посмотреть, о чем спрашивают нас наши внутренние клиенты, увидеть, какие решения предлагались, и подготовиться к дежурству в Центре. Мы собираем вопросную статистику, сложные темы разбираем с отделом методологии, руководителем РБЦ и сотрудниками службы налогового учета. Планируем записать скрипты стандартизированных ответов на частые вопросы. Скрипты будем менять в случае изменений в законодательстве или в бизнес-процессах ГК «АГАТ». Добавим сервисы бухгалтерии в «Гандиве», если поймем, что они необходимы. Мы будем развиваться: уже появилась идея создать на корпоративном портале подобие раздела с ответами на популярные вопросы оперативного учета. Главная цель Консультационного центра — удобство и быстрота поиска решений, поэтому развивать свой сервис будем в том направлении, которое будут задавать сотрудники компании. Но уже сейчас можно сказать, что создание Консультационного центра приносит свои позитивные результаты и у нас появляются благодарные клиенты! **✍**

Руководитель группы оперативного учета Елена Бирина дежурит на линии (052) 7000



С любовью и уважением К КЛИЕНТАМ

Ее рабочие будни насыщены и проходят на одном дыхании. В потоке ежедневных дел случаются события, которые требуют неординарного подхода, самообладания и ответственности за сотрудников и клиентов. Она воспринимает такие события как подарок: так проявляется истина и открываются возможности для роста. Знакомьтесь, руководитель отдела качества дилерского центра Škoda на Комсомольском Ольга Козлова (ООО Авангард, Нижний Новгород). Ольга – уникальный специалист и лучшая в своем деле, и мы попросили ее поделиться историей успеха.



Ольга, возможно, это звучит наивно, но за качество чего вы отвечаете?

Можно без преувеличения сказать, отвечаем за слаженную, оперативную и грамотную работу дилерского центра — отдела продаж, сервисного центра, trade-in. Наша главная цель — лояльные и удовлетворенные клиенты, этого не достичь без командной работы всех отделов и подразделений

в ДЦ. Прежде всего, все в дилерском центре должно соответствовать высоким стандартам обслуживания, которые приняты в нашей компании, при этом необходимо всегда стремиться сделать для клиента больше, чем он ожидает. Мы всегда рады получать обратную связь от наших клиентов, это помогает вовремя понять, как мы можем улучшить процессы обслуживания. На основании обратной связи от клиентов совместно с руководителями подразделений разрабатывается и внедряется план мероприятий, направленных на повышение качества обслуживания. Качество работы дилерского центра оцениваем не мы, его оценивают клиенты — люди, для которых работает компания! Поэтому чутко следим за реакциями покупателей и прислушиваемся к их мнению.

Насколько клиенты искренни? Вы стремитесь к полному штилю в отношениях с ними?

Нет, к штилю как раз и не стремимся. Есть мнение: как только клиенты перестают жаловаться и предлагать улучшения, значит они больше не видят смысла в коммуникациях с нами. А мы живем и развиваемся! Клиенты охотно делятся впечатлениями и вступают в диалог. Ни разу не сталкивалась с отказами отвечать на вопросы. Когда потребовалось оценить комфортность автосалона для клиентов, сама спускалась в зал и задавала вопросы посетителям. Мы присутствуем во время сервисного обслуживания и при выдаче автомобиля клиенту, следим за процедурами и фиксируем настроение участников процесса. Отзывы и предложения бывают разными, иногда удается принять рекомендации клиентов во внимание, иногда не хватает возможностей. Приведу пример для сравнения: когда в помещении автосалона установили аппарат для снеков и кофе, один наш клиент сказал, что было бы здорово, если бы этот аппарат разливал еще и кисель. Изначально ассортимент поставщика кисель, конечно, не предполагал, но добавить его в меню аппарата оказалось не сложно. Когда напиток появился в снек-аппарате, мы позвонили и пригласили клиента отведать любимый напиток. Он был удивлен: не думал, что мы настолько прислушиваемся к клиентам. А вот выполнить работу за дорожную службу и прочистить ливневый слив в районе остановки общественного транспорта недалеко от нашего автосалона, к сожалению, не в наших силах. Поэтому, когда один из клиентов приехал в автосалон на автобусе после дождя и не смог перейти дорогу, мы просто подвезли его к дилерскому центру и отвезли обратно. А вообще, источников информации у нас много. Это и звонки клиентов на горячую линию, непосредственно к нам в службу качества, результаты опросов, отзывы на сайте или на форумах, записи в книге отзывов и предложений.

Ольга, но ведь клиент прав не всегда?!

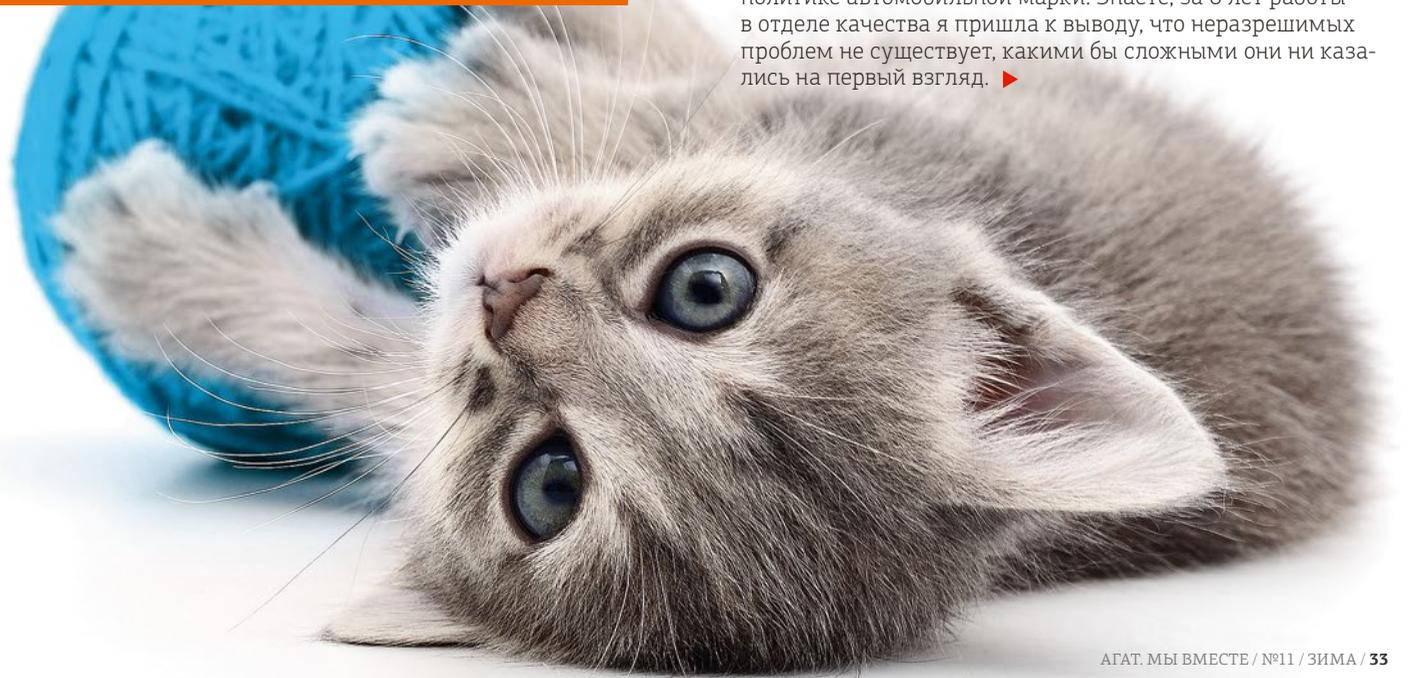
Верно, клиент не всегда прав. Но клиент — всегда на первом месте. Когда клиент разгневан, расстроен или обижен, первое, что нужно сделать, — понять, что именно к этому привело. Не всегда это прямые недоработки, иногда это следствие того, что ожидания клиента оказались выше наших возможностей или возможностей приобретенного автомобиля. И вины сотрудников нет, а человек недоволен. Как-то клиент приобрел у нас автомобиль, все шло хорошо, но через несколько дней понял, что он ему не нравится. Юридических оснований для возврата нет. Провели дополнительную диагностику автомобиля, подтвердили его исправность и предложили клиенту альтернативу — продать автомобиль через trade-in и приобрести другой. Он отказался, но, судя по истории обслуживания, продолжает ездить на автомобиле, устанавливает дополнительное оборудование, меняет масло. Мы разбираемся в каждой ситуации, проводим внутреннее расследование. В этом году один клиент пожаловался, что в сервисном центре ему во время технического обслуживания не отремонтировали сигнализацию, и она не запускает двигатель с расстояния. Просмотрели записи камер наблюдения и убедились, что сотрудник сервисного центра проверял работу автозапуска. Получается, нашей вины нет, а проблема есть. Посоветовала клиенту отследить, в каких местах и при каких обстоятельствах не работает автозапуск, и сообщить нам. И только после принимать решение о дополнительном ремонте. Оказалось, сбой происходит на стоянке у одного торгового центра, рядом с которым стоят вышки сотовой связи. Они создают помехи радиосигналу. Решение найдено, новых финансовых затрат клиент не понес. Но мы внесли рекомендацию конкретному сотруднику рассказывать клиентам о проделанной работе точнее, разобрали ситуацию на тренингах, чтобы исключить повторения. Удовлетворенные клиенты, которые выбирают наш автосалон и рекомендуют его своим знакомым, — заслуга всей команды дилерского центра.

КОТЕНОК В ПОДАРОК ОТ ДИЛЕРСКОГО ЦЕНТРА

По телефону горячей линии позвонила клиентка и сообщила, что несколько дней назад потеряла в дилерском центре котенка, у дочери стресс и она постоянно плачет. Женщина попросила найти и вернуть животное. Котенок действительно пару дней жил в автосалоне, его подкармливали, а потом отдали случайному прохожему. Но на тот момент сотрудники ничего не знали о происхождении животного. Записи наблюдения помогли понять, как котенок оказался в дилерском центре. Оказалось, «он приехал» в автосалон в подкапотном пространстве автомобиля клиентки, куда незаметно забрался в гараже их дома. В ремонтной зоне спокойно выбрался и стал разгуливать. Ситуация неоднозначная, посещение автоцентра действительно оказалось с неприятными последствиями. Чтобы сгладить впечатление и успокоить женщину и ее дочь, Ольга предложила приобрести за счет компании другого котенка и передала девочке красивую игрушку.

От чего в отделе качества работают преимущественно девушки? И без каких качеств здесь не обойтись?

В девушках природой заложены забота, умение сопереживать, девушки мягче, добрее, выдержаннее, как ни странно. Мы быстро находим нужные слова, интуитивно выбираем верный тон разговора, стремимся увидеть ситуацию глазами другого человека, понимаем и демонстрируем понимание. Конечно, работать в службе качества могут и мужчины, но выполнять эту работу им сложнее: мужчины говорят строго и по делу, а с нами можно и сторонние темы обсудить! Это помогает разрядить обстановку, быстро найти обоюдновыгодное решение. Работа с отзывами эмоционально напряженная, важно уметь вовремя снимать стресс, а он постоянный наш спутник, уметь брать ответственность за происходящее и находить нестандартные решения. Ведь нигде не написано, что следует делать в той или иной ситуации. Работа с клиентами всегда командная и иногда немного творческая. Мы изучаем первопричины обращений, анализируем ситуацию, предлагаем решения, обсуждаем с руководителями всех заинтересованных подразделений, советуемся с финансовым отделом и с юристами, ведь отношения с клиентами строятся в правовом поле! Локальный тренер, инженер по гарантии, мастер ремонтной зоны рассматривают вопросы с технической стороны, учитывают требования производителя по гарантийной политике автомобильной марки. Знаете, за 6 лет работы в отделе качества я пришла к выводу, что неразрешимых проблем не существует, какими бы сложными они ни казались на первый взгляд. ►



ПРАВИЛЬНОЕ РЕАГИРОВАНИЕ НА ОТЗЫВЫ ПРОДВИГАЕТ ВПЕРЕД, ПОМОГАЕТ ИЗМЕНИТЬСЯ, ПРЕВЗОЙТИ ОЖИДАНИЯ КЛИЕНТОВ В БУДУЩЕМ, И СОХРАНИТЬ ДОЛГИЕ ПАРТНЕРСКИЕ ОТНОШЕНИЯ. ЭТО КАК НАВИГАТОР, КОТОРЫЙ УКАЗЫВАЕТ ПУТЬ К СОВЕРШЕНСТВУ.



А чего больше — рекомендаций или негативных отзывов?

Обращения клиентов делятся на три категории: позитивные — это благодарности, нейтральные — предложения и рекомендации и негативные — это жалобы, мы их называем событиями. Каждый месяц отслеживаем процентное соотношение, анализируем и делаем выводы. Могу сказать, что позитивных и нейтральных сообщений гораздо больше. Ну, а жалобы воспринимаю, как подарок. Есть такой бестселлер «Жалоба как подарок», кстати, очень рекомендую прочитать тем, кто плохо переносит критику в свой адрес. Правильное реагирование на отзывы продвигает вперед, помогает измениться, превзойти ожидания клиентов в будущем, и сохранить долгие партнерские отношения. Это как навигатор, который указывает путь к совершенству. Кроме того, клиенты много путешествуют, в том числе за границу, они посещают салоны в других городах и странах, сравнивают. Их замечания очень ценны, и иногда они наталкивают на совершенно уникальные решения.

Ольга, вы следите за порядком в дилерском центре. Но и дома ведь за ним тоже приходится следить! Как снимаете напряжение и усталость?

Знаете, иногда мне муж делает замечания, просит прекратить контролировать, просто сесть рядом и ничего не делать: не могу сидеть без дела! Я вообще все оцениваю, хожу по торговым центрам, кафе или другим местам, наблюдаю за обслуживанием, отношением к клиентам. И еще не встречала ни одну компанию, где бы клиентов ценили так, как в «АГАТе». Люблю готовить и баловать мужа с дочерью чем-нибудь вкусеньким. Летом часто выбираемся с палаткой на природу, любимеся красотами. Нравится путешествовать на машине, познавать новое. Кстати, очень впечатлила Грузия, остались хорошие воспоминания об отдыхе. Люблю театры, выставки, концерты. А еще обожаю петь в машине. Иногда еду с работы и пою во всю мощь голоса. Ну, а главный секрет избавления от стресса — благодарные отзывы от наших автовладельцев — это мотивирует, заряжает позитивом. И, конечно, очень радует результат нашей работы: когда снижается количество замечаний от клиентов, когда растут показатели удовлетворенности и когда новые клиенты приезжают по рекомендации своих знакомых — наших постоянных клиентов.



Кулинарный рецепт от Ольги Козловой

«СВИНЫЕ РЕБРЫШКИ В ПИКАНТНОМ СОУСЕ»

Нам понадобится 1,5 килограмма свиных ребрышек, 4 средние луковицы, перец, соль, горчица — по вкусу. Ребрышки разделить, лук порезать кольцами, добавить специи на свое усмотрение и все смешать. Распределить равномерно в рукаве для запекания и оставить мариноваться на 3–4 часа. И запекаем в духовке при температуре 180° С 1–1,5 часа. Раскрываем рукав и подсушиваем на режиме «гриль» еще минут 15–20 до румяной корочки.

Пока запекаю ребрышки, готовим соус.

Нам понадобятся:

1 стакан воды, 1 стакан ананасового сока, три столовые ложки лимонного сока, 5 ст. ложек соевого соуса, 1 луковица (измельчить в блендере), 10 ст. ложек тростникового сахара, 3 ст. ложки виски, ½ чайной ложки острого перца, 3 зубчика чеснока и 3 ст. ложки оливкового масла.

Чеснок залить оливковым маслом, завернуть в фольгу и отправить в духовку к ребрышкам томиться 1 час.

В кастрюле смешиваем воду, ананасовый и лимонный сок, сахар, соевый соус, ставим на огонь, помешивая, доводим до закипания. Добавляем поочередно перец, кашку из размятого томленого чеснока, перемешиваем. Через некоторое время добавляем измельченный лук, вновь доводим до кипения. Вливаем виски и томим соус на медленном огне 1 час. Снимаем с огня и охлаждаем. Подаем к столу вместе с румяными ребрышками в отдельном соуснике. Приятного аппетита!

Ольга, как вы встретились с компанией «АГАТ»? Сегодня аббревиатура вашей должности — РОК, руководитель отдела качества. Это действительно рок или судьба?!

Точно судьба! Сразу после окончания архитектурно-строительного университета некоторое время я работала в строительной компании, потом ушла в декрет. Подруга тогда работала в «АГАТе» и, когда появилась вакансия, позвала меня в «АГАТ». Но дочери было 8 месяцев, и меня не взяли. Потом через некоторое время пригласили работать в отдел страхования, но здесь уже от предложения отказалась я. В 2008 году наконец все сошлось, и я устроилась работать администратором в автосалон Ford на Комсомольском шоссе. Через пять лет перешла в отдел по работе с клиентами, который перерос в отдел качества. Работать администратором было просто: рядом подруга — мы оказались в одной смене, адаптация прошла быстро, и я с удовольствием погружалась в работу. А вот в отделе по работе с клиентами осваиваться пришлось самостоятельно. Я тогда не была уверена в своих силах, первый день в новой должности был тревожным: ответственность большая, наставников не было, новые задачи и много вопросов. Справилась. Помогла вера в меня руководителя ДЦ, знание работы автосалона и поддержка коллег.

Ольга, вас действительно считают человеком на своем месте, любят и уважают в коллективе. В чем секрет вашего успеха?

Не могу сказать, что стремлюсь к лидерству. Просто работаю согласно своим убеждениям и принципам. Планирую рабочий процесс, стараюсь точно выполнять все операции. Все дела записываю в ежедневник и отмечаю выполнение. Когда все сделано, спокойно ухожу с работы домой. А вот вчера вроде по списку дел выполнено все, а осталось ощущение какой-то недоработки. Значит, что-то упустила! Важно внимание к мелочам, их ведь на самом деле не существует. Мы заблуждаемся, когда считаем их неважными или незначительными: иногда в них и есть решение проблемы. Еще считаю, что важно слышать людей, ставить себя на их место, точно понимать работу и зону ответственности, уметь преподнести и отстаивать свою позицию. Порядок должен быть везде, в документах, на рабочем столе, в процессах работы и в голове. Когда обучаю нового сотрудника, стараюсь вложить все знания и опыт, чтобы потом с удовольствием сказать: «Это моя ученица!» Я требовательна к себе, к сотрудникам, и для меня важна справедливость. Приятно получать благодарности за требовательное наставничество от коллег, которых вырастила.



Благодарности руководитель отдела качества дилерского центра Škoda получает не только от коллег. Ольгой искренне восхищаются клиенты. Они отмечают ее дипломатичность, умение понимать и сопереживать, смотреть на ситуации с разных сторон и предлагать приемлемые решения в любой ситуации. Она умеет сохранить достоинство всех участников событий — сотрудников, клиентов, свое собственное. А это такое редкое и такое востребованное качество, без которого успешно работать с людьми совершенно невозможно. **А**



Одна душа на двоих... с автомобилем

Вы встречали человека, способного за 40 минут до наступления Нового года убедить продавца выйти продать фары, за которыми еще надо ехать в другой район города, самому покинуть новогоднее застолье и вернуться с боем курантов счастливым обладателем нужной детали? А 1 января скрыться в гараже на месяц, чтобы выехать потом на потрясающей во всех смыслах «копейке», у которой от оригинальной модели останется лишь название? Мы, — да! И хотим познакомить вас с этим интересным и увлеченным автомобилями человеком. Его зовут Алексей Агафонов, и он лучший специалист кузовного центра ГК «АГАТ» в Волгограде (ООО «АВС-Плюс»).

Одинаковых путей в профессию не бывает, кто-то идет тернисто, спотыкается, набивает шишки, пока не узнает свое предназначение. А кто-то с ранних лет следует за порывами души, собственными интересами, желаниями, и выбор дела всей жизни происходит сам собой. Так было у Алексея Агафонова. Он родился в Волгограде, но сознательное детство провел в деревне Кумылженской: отец, инженер-строитель, и мама, мастер спорта по акробатике, переехали сюда по распределению. «Папа закончил все мыслимые институты по строительству, строил деревни, БАМ, думаю, его увлеченность профессией передалась мне. Мама преподавала физкультуру, очень хотела родить девочку. Кто-то ей сказал, что для этого надо есть много сладкого, и она ела. В итоге мастер спорта родила меня, и я очень люблю плюшки, ватрушки и все такое,— смеется Алексей и продолжает: — Все мое детство было на улице, какие-то заводы, стройки, что-то находили, что-то собирали, прикручивали. Тогда не было разнообразия в игрушках: что находили с пацанами на улице, тем и играли, конструировали, катались на велосипедах. Техника была везде, не помню себя без нее. В 14 лет начал во время летних каникул убирать хлеб на комбайне. Это была престижная работа, туда стремились все, но не всех брали. Я на тот момент жил еще в городе с бабушкой, а на лето приезжал к родителям. Чтобы попасть в комбайнеры, прошел строгий отбор. Городским сельчане не доверяли, считали: делать ничего не умеют!» Научил управлять комбайном Алексей старший товарищ Сергей Никитин, они дружат до сих пор, и Алексей зовет Сергея «штурманом». Экзамены «на комбайн» наш герой сдал на «отлично», и три года до окончания школы работал на уборке: «В первый год намолотил больше всех, и в дальнейшем вопрос, брать меня на работу или нет, уже не стоял. По тем временам мы хорошо с другом заработали, получил на руки 475 рублей, купил мотоцикл и «на сдачу» магнитофон!»



**Могу делать любые
ремонты, но по гаражам
одно, а автосалон — дело
совсем другое**

МЕЧТЫ СБЫВАЮТСЯ

Любимым фильмом в детстве у Алексея была острюжетная картина «В зоне особого внимания» про воздушно-десантные войска. Съемки велись в Каунасе на базе 7-й Воздушно-десантной дивизии в конце 70-х годов. «Грезил десантной службой, и мечта сбылась дважды. Попал не только в десантные войска, но и в часть, в которой снимался фильм. Ее к тому времени уже передислоцировали в Новороссийск. Присягу давал СССР, а через два месяца такой страны не стало, — рассказывает Алексей и добавляет: — Я бы еще пошел служить, здорово было!» После армии Алексей вернулся в Волгоград. Старший брат Виктор уже всюю ремонтировал автомобили в частном гараже, этим же ремеслом стал заниматься и Агафонов младший. В 2008 году один из клиентов рассказал Алексею, что «АГАТ» ищет «головастых специалистов с руками» — кузовщиков и арматурщиков. Хотелось официально трудиться, и Алексей решился: «Могу делать любые ремонты, но по гаражам одно, а автосалон — дело совсем другое. Помню в первый день работы на ремонт «зашел» Daewoo Matiz с помятым задним крылом. Я не знал, за какие инструменты браться, и схватил привычную мне кувалду, решил выправлять вмятину. Ребята кричат: «Леша, стой!» Наш мастер Андрей Павлович Чернышев подбежал и говорит: «Нет, не так!» Оборудование, которое было уже тогда в ГК «АГАТ», в гаражах еще и не видели. Специалисты показали мне, как работает аппаратура, научился быстро. Разница огромная: раньше я одну машину неделю правил, а тут их пять за это же время восстанавливаю». Помогло освоиться обучение в компании. Кстати, завершить один из курсов Алексею помешал ... метеорит, который упал в Челябинске в 2013 году. Туда планировался последний выезд группы специалистов ГК «АГАТ». Но небесное тело взорвалось над городом за день до отправки, и поездку отменили.

ОТ ЛЮБИМОЙ РАБОТЫ НЕ УСТАЮТ

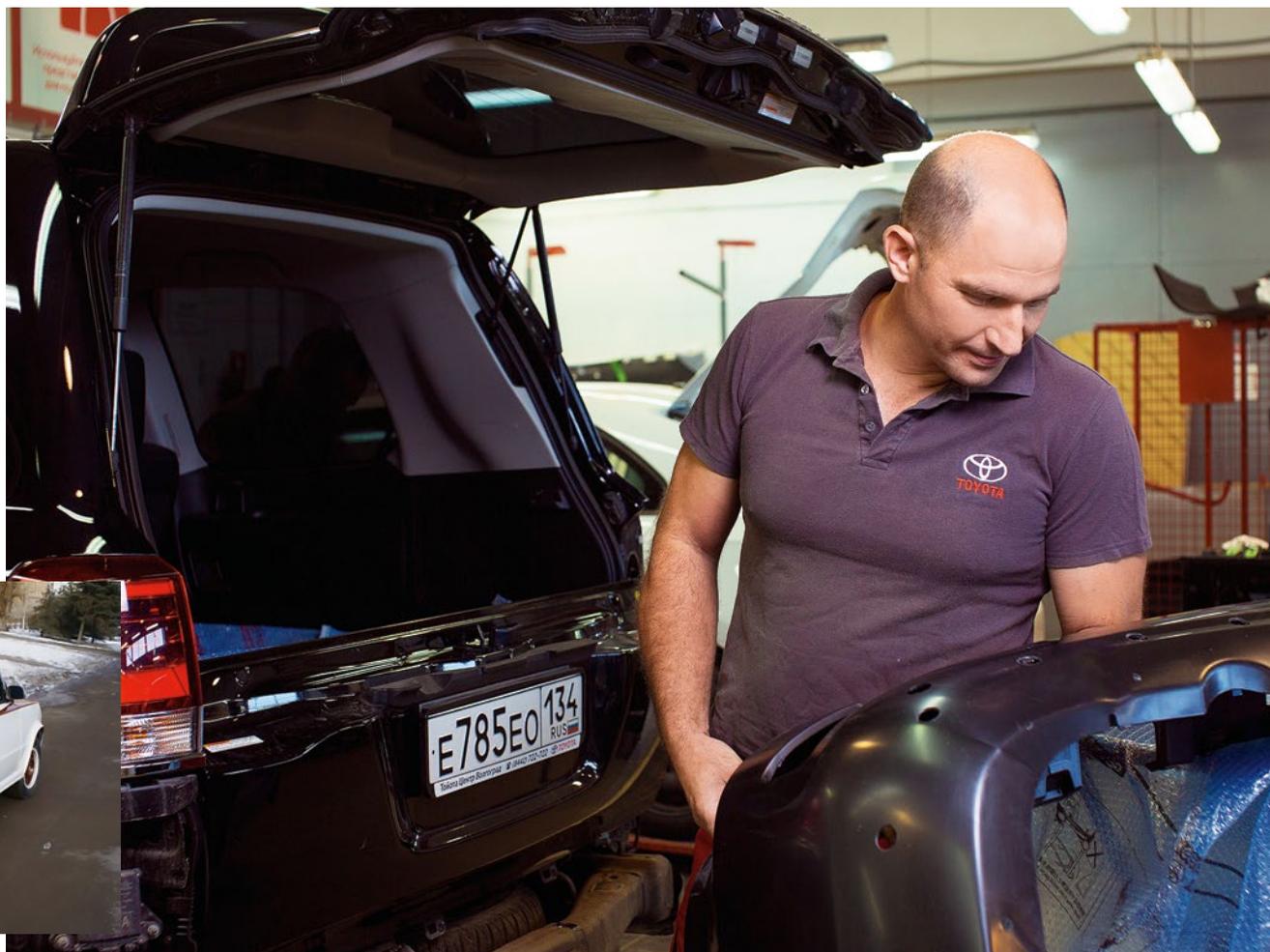
Коллектив в кузовном цехе, по словам Алексея, подобрался отличный, атмосфера теплая и дружеская.

Работа физически сложная и порой нестандартная, а юмор и самоирония придают силы, снимают усталость. Самому младшему специалисту в смене 22 года, самому старшему — 54 года, и разница в возрасте, говорит Алексей, не ощущается. Смена работает по графику «три через три», и после выходных ребята спешат поделиться новостями и пообщаться. «От любимой работы устать невозможно. Мне все по вкусу, все нравится. Я пробовал, уходил из компании, открывал свое стекольное дело, но мы не выдержали конкуренцию и закрыли предприятие. Вернулся в «АГАТ», — делится Алексей.

В цехе его любят и уважают за мягкость, интеллигентность, добрые шутки и... за «золотые руки», которым под силу оживить даже автомобиль, веру в которого потеряли сами владельцы. Однажды в ремонт сдали Mercedes-Benz, который получил удар в заднее левое колесо. Машина новая, в ходу всего три месяца. Внешне повреждения не казались страшными, но мастера знали — автомобиль придется реанимировать. Алексей взялся, вырезал все, что не пострадало от удара и осталось целым, и поставил на новое днище. Можно только представить реакцию владельцев, которым вернули машину. ►

«А КАКАЯ РАЗНИЦА, КОГДА ДЕЛАТЬ ДЕНЬГИ»

Перед тем как устроиться в «АГАТ», Алексей самостоятельно собрал уникальный автомобиль на базе ВАЗ-2101. Старая «копейка» была в хорошем состоянии, но хотелось чего-то необычного: обыденности наш герой не любит, и в этом вы еще убедитесь! «У ВАЗа появился салон от автомобиля Ford Taurus, приборная панель от BMW 3 серии, фары от Mitsubishi Lancer 9 выпуска, двухлитровый двигатель, собранный из разных деталей — такая «солянка». Ручек на дверях не было, они открывались пультом. В общем, такой луноход получился с отличными ходовыми и внешними качествами», — смеясь, рассказывает Алексей. Каждая деталь доставалась порой необычно. 31 декабря, когда уже вся семья готовилась к праздничному застолью, Алексей просматривал газету и увидел объявление о продаже нужных ему фар. Ждать утра не было сил, позвонил продавцу. Тот удивился, — «на носу» Новый год! — но отказать напористому покупателю не смог. Лишь ответил: «А, какая разница, когда делать деньги!» Алексей сорвался, поехал к продавцу, потом с ним на склад за фарами в другой район — и вернулся домой за пять минут до боя курантов. Счастливый и одухотворенный. Утром 1 января заперся в гараже и выходил оттуда только пообедав. Ровно через месяц выехал на совершенно другом автомобиле. Однако начальник ГИБДД сказал: «Такой луноход по дорогам ездить не должен». Машину пришлось разобрать.



«Такой луноход по дорогам ездить не должен». Машину пришлось разобрать

ОНИ ЖИВЫЕ

Коллеги Алексея отмечают его особое расположение к технике, говорят, он относится к ней как к живому. И Алексей соглашается: «У машины есть душа, и я ее чувствую. Когда вижу на трассе «заглохший» автомобиль — всегда останавливаюсь, предлагаю помощь. Отъезжаю, и моя машина начинает себя странно вести. Это как грипп, они как будто заражаются поломками друг от друга. Хотите верьте, хотите нет. Я люблю автомобили, у меня с ними тесный контакт. Не вожу с собой ключи, уверен: доеду без приключений. Недавно на 11 дней пришлось стать пешеходом, пока выбирал и приобретал новый автомобиль. Время казалось вечностью. Купил «Тойоту» зеленого цвета и перекрасил ее в ... оранжевый! Не люблю темные цвета! А машиной доволен, «Тойота» — самая комфортная, простая и понятная в обслуживании и ремонте марка. Я не говорю про электронику, но и в ней нет ничего мудреного». Получается, раз у машины есть душа и память и они подвержены вирусному заражению,

стоит быть суеверным? Алексей кивает головой и смеется: «У меня есть друг, он мастер спорта по боксу. Он перед боем всегда выходил на улицу, искал черную кошку и ждал, когда она перейдет ему дорогу. А потом шел и выигрывал. Но у каждой машины должен быть свой хозяин, — это да». Пару лет назад Алексей вместе с другом восстановил полувековой мотоцикл «Ковровец». Облагораживать и наводить лоск не стали, захотелось сохранить в экстерьере дух 50-х годов прошлого века. Теперь друзья катаются в свободное время по Кумылженской, наслаждаются свежим воздухом и запахом трав, и чувствуют себя как на необитаемом острове: деревня стоит на отшибе, рядом нет трасс и крупных поселений, лишь поля, луга и посевы.



Это как грипп, они как будто заражаются поломками друг от друга. Хотите верьте, хотите нет. Я люблю автомобили, у меня с ними тесный контакт



МУЖСКОЕ ВОСПИТАНИЕ

Юные годы Алексея прошли рядом с бабушками и дедушками, они делились жизненным опытом, и многое из сказанного ими он помнит до сих пор. Антонин Агафонов — профессор, работал в противочумном институте, был скромным, простым и никогда не рассказывал об участии в Великой Отечественной войне. Все звали деда Анатолием. Алексей признается: «Знать бы его историю в детстве, обязательно бы хвалился перед сверстниками. Четыре года назад двоюродный брат нашел в архивах наградной лист. В нем говорится, что начальник химической службы лейтенант Агафонов в 1943 году в бою в районе канала Дамме (Германия) организовал круговую оборону контрольного пункта, отразил атаку немцев, перешел в наступление с ручным пулеметом наперевес и уничтожил 8 эсэсовцев. И представляется к награждению Орденом Красной Звезды. Дома ордена не было. Мы думаем, что он его никогда и не получал». Прадед Алексея тоже был героем. Звали его Афанасий Бережнов. До войны он участвовал в стахановско-кривоносовском движении, награду за перевыполнение плана вручал сам Иосиф Сталин. В семье хранят старую газетную вырезку, где об этом подробно написано. Прадед водил железнодорожные составы. Во время войны он вместе с напарником пытался увести от бомбежки состав с продовольствием. Вражеский снаряд попал в паровоз, и машинисты погибли. Дед Алексея — Фролов Степан Дмитриевич — тоже был железнодорожником, занимал руководящие посты по партийной линии. Именно он открыл Алексею красоту природы, научил работать руками и пристрастил к рыбалке. «Однажды он заставил меня привязать к леске грузило и тренировать заброс: учил управлять снастями. В третьем классе родители купили мне красный спиннинг, и мы с другом на реке Хопер поймали 10 щук. Насадили на палку в ряд и несли на плечах, гордые и счастливые, — вспоминает Алексей. — Дед всему учил не спеша: как вытащить из аккумулятора свинцовые пластины, как лить грузило, все время предлагал попробовать что-то сделать, потрогать руками, в чем-то разобраться». Как-то увидел Алексей в киоске модель машинки «Русобал», стоила она три рубля — большие деньги по тем временам. Долго и упорно просил деда купить модельку, и тот сжалился, выделил средства: «Когда прибежал домой, и мы вместе ее распаковали, дед был разочарован — корпус металлический, а колеса — пластмасса. И он тогда сказал: «Неужели за такие деньги не могли сделать их металлическими?» Часто вспоминаю его слова, особенно когда на кузовной ремонт заезжает автомобиль стоимостью 10 миллионов. За такие деньги он должен быть просто неубиваемым».



АГАТ. МЫ ВМЕСТЕ ЗНАКОМИМСЯ С ЛУЧШИМИ

СЕКРЕТ СЕМЕЙНОГО СЧАСТЬЯ

У Алексея Агафопова отличные отношения с семьей и тещей, про это сразу нам сказали его коллеги. «В этом нет ничего особенного, — говорит Алексей. — Теща как-то сразу стала мамой и ни разу не было повода для ссор, она добрый и отзывчивый человек. Живем вместе, ничего не делим, строим на даче дом и мечтаем туда вместе переехать. Я не несу домой неприятности, проблемы, в которых мои близкие ничего не понимают. Надо делиться позитивом и не наваливать на женщин мужских забот. Прихожу с работы, жена с дочерью бегут с разных концов квартиры и начинают наперебой рассказывать, как провели день, чем занимались. У меня с дочерью тесная связь, я был рядом, когда она родилась, первым взял на руки. А секрет счастья прост, он в сочетании трех слагаемых: любви, уважения и доверия». Свободное время Алексей Агафонов посвящает домашним делам, поддерживает в порядке родительский дом в станице Кумылженской, строит новый на даче рядом с Волгоградом, мечтает о путешествиях и поездках к друзьям, которые живут в разных городах и зовут в гости, и мечтает купить себе... мотоцикл. Говорит: «Пока не знаю зачем, но хочется!» Семье нравятся природа, и по просторам Волгоградской области они ездят часто. Несколько раз были в Усть-Медведицком Спасо-Преображенском монастыре в городе Серафимович. Этот монастырский комплекс за 20 с лишним лет восстановили из руин, построили новые помещения, привели в порядок монастырские пещеры. Теперь у храма 8 золотых куполов, рядом Дон, вокруг тишина и умиротворение. Алексею приятно здесь бывать, слушать звон колоколов и осознавать себя счастливым человеком. Ведь для счастья есть любимая семья и автомобили, с которыми у него, однозначно, одна душа.

Вот таким оказался наш Алексей Агафонов! Одновременно мягким и сильным, уверенным и добрым, словом, настоящим мужчиной. Он умеет стойко переносить жизненные трудности и печали, нести ответственность за себя и своих близких, дорожить прошлым, жить настоящим и верить в будущее. И почему-то совсем не удивляет тот факт, что Алексей — лидер профессиональных рейтингов. В конкурсе «Нацелены на прогресс» он дважды одерживал победу. А разве может быть иначе у человека, влюбленного в свое дело?!

ОЛЬГА ЖАРКОВА: ЦИФРЫ — ЭТО ЖИЗНЬ

Как часто люди, управляющие огромными финансовыми потоками, кажутся сверх-серьезными, разговаривающими языком цифр и сложных терминов, не понятных большинству из нас. И как же мы оказываемся не правы. Руководитель направления управленческого учета брендов Toyota и Lexus Ольга Жаркова — явное тому подтверждение. Мы беседовали в здании кузовного центра на Московском шоссе (в Нижнем Новгороде), где находится ее кабинет. Обычная рабочая обстановка, идеальный порядок и два монитора, позволяющие видеть и успевать больше. Ольга оказалась не только профессионалом своего дела и красивой женщиной, но и приятным собеседником. Она поделилась историей жизненного успеха, рассказала о работе, увлечениях и... о том, как приготовить потрясающе красивое и вкусное блюдо.

Ольга, вы пришли в компанию бухгалтером и сделали прекрасную карьеру. Как вам это удалось, что помогло?

Думаю, причина — в семейном отношении к делу. У нас трудились все и всегда. Корни нашей семьи в Воротынском районе Нижегородской области. Дедушка по маминей линии — Василий Иванович Гребенкин — прошел войну, в 40 лет поступил в Московскую ветеринарную академию, окончил ее, выводил новые породы лошадей и 15 лет возглавлял колхоз. Брал с собой в разъезды по полям и фермам и показывал, как управляют огромным хозяйством. Дедушка по папиной линии — Николай Федорович Жарков — был историком, его не стало, когда мне было 4 года. Это был умный и очень добрый человек, к которому за советом в деревне шли все. Был еще один знаменитый в нашем роду мужчина — мой прапрадедушка Василий. По рассказам, был предприимчивым, держал в деревне магазин и спать ложился не раздеваясь, потому что в любое время могли прийти сельчане за покупками и их надо было обслужить. Мы верим, что предпринимательская жилка и трудолюбие нам передались от него. Все мое детство прошло в деревне, для меня оно — река, поля, клубника и солнце. Родители после свадьбы уехали жить и работать в Горький. Папа начал профессиональную карьеру с должности простого кузнеца на Горьковском автозаводе и вырос до заместителя управляющего кузницей. Он часто говорил, как важно заниматься любимым делом, построить карьеру, добиться всего самостоятельно, и его напутствия до сих пор со мной.

Как вы выбрали профессию, связанную с финансами? Как складывался ваш профессиональный путь, и как произошла встреча с ГК «АГАТ»?

Я оканчивала школу в 1994 году, когда перестала работать прежняя система, новая только складывалась, и было не понятно, как выбирать профессию. Мне нравились алгебра с геометрией, училась в специализированной школе с углубленным изучением этих предметов, и у школы был договор с политехническим институтом: в него принимали по итогам выпускных экзаменов. Это и определило выбор: мне тогда казалось, что я поступила на красивую специальность — «Материаловедение в машиностроении». Профессия оказалась техническая, и, окончив вуз, поняла: работать по ней не хочу. Меня взяли в бухгалтерию Горьковского автозавода с условием, что получу профильное образование, и я его получила по направлению «Бухгалтерский учет, анализ и аудит». За время учебы продвинулась до должности старшего бухгалтера производственной группы и осознала, что в жизни нужно заниматься тем направлением, которое больше всего нравилось и получалось в школе. Нам удастся то, что заложено изначально,

«
 МЫ УЧИЛИСЬ
 ВМЕСТЕ
 С ДИРЕКТОРОМ,
 ВМЕСТЕ
 ВЫБИРАЛИ
 МЕБЕЛЬ, ОБУЧАЛИ
 ПЕРСОНАЛ РАБОТЕ
 В УЧЕТНЫХ
 ПРОГРАММАХ,
 КОНТРОЛИРОВАЛИ,
 РАЗГОВАРИВАЛИ
 С КАЖДЫМ
 ЧЕЛОВЕКОМ.
 КАЖДОЕ УТРО
 СПУСКАЛИСЬ
 В САЛОН
 С ЗАПИСНЫМИ
 КНИЖКАМИ
 И ВЫЯСНЯЛИ,
 ЧЕГО НЕ ХВАТАЕТ
 МЕНЕДЖЕРАМ,
 КОНСУЛЬТАНТАМ,
 СОТРУДНИКАМ
 СЕРВИСА ДЛЯ
 ПРОДУКТИВНОЙ
 РАБОТЫ,
 И К СЛЕДУЮЩЕМУ
 УТРУ ЗАКРЫВАЛИ
 ПОТРЕБНОСТИ

нужно это вовремя увидеть и рассмотреть.

Жизненные обстоятельства сложились так, что в 2004 году, еще во время отпуска по уходу за ребенком, мне пришлось искать более оплачиваемую работу. Собеседование в отдел снабжения заводоуправления я не прошла, зато узнала о компании «АГАТ», куда требовался бухгалтер. 28 июня исполнилось 14 лет со дня моего перехода в компанию. Полгода я отработала на сверхах, первое время давали небольшие и несложные задания, пока шла адаптация, потом поручили вести отчет по Hyundai. А потом компания стала стремительно развиваться, открывать дилерские центры, и вместе с компанией росли мы. В дилерский центр на Родионова пришла уже начальником финансово-экономической службы. Не скажу, что было трудно или сложно — трудности преодолимы. Компания молодая, сотрудникам около 25–35 лет, но мы были ответственными и серьезными для своего возраста. Место было всему — смеху, переживаниям и, когда открывали салоны, — это было всегда до ночи и была единственная сложность: семье уделялось мало времени. Но важность присутствия окрыляла, и было очень интересно. Мы учились вместе с директором, вместе выбирали мебель, обучали персонал работе в учетных программах, контролировали, разговаривали с каждым человеком. Каждое утро спускались в салон с записными книжками и выясняли, чего не хватает менеджеру, консультантам, сотрудникам сервиса для продуктивной работы, и к следующему утру закрывали потребности. Не доставало менеджерских знаний для разговора с директором дилерского центра на одном языке, понимания бизнес-процессов, управления финансовым отделом, в котором уже тогда было 10 сотрудников. Я поступила в Школу бизнеса Открытого

университета Великобритании и прошла две ступени MBA. В 2011 году получила диплом по программе «Менеджмент», в следующем — по программе «Управление деятельностью». Внедряла все, что узнавала, поняла, как выстраивается система управления персоналом и личная эффективность. Наши успехи были связаны еще и с этим. Сегодня отвечаю за управленческий учет автомобилей премиум-сегмента в 20 центрах балансовой консолидации.

Что скрывается за этими волшебными словами «Центр балансовой консолидации»? Составляя отчеты, вы видите только цифры или нечто большее?

Цифры я люблю, они отвечают взаимностью, и за ними всегда стоит жизнь организации. Это жизнеобеспечение офисов и салонов, товарооборот, который приносит прибыль предприятию, акционерам и за счет которого мы получаем денежные средства и обеспечиваем свои семьи. На заводе на 20 человек был один компьютер, и основная работа заключалась в заполнении многочисленных журналов-ордеров. Мы писали цифры в тысячах и не понимали, что за ними стоит. Случилось счастье, когда я пришла в «АГАТ» и увидела, что вот эту ручку купили лично мне или другому сотруднику. Столбики цифр ожили, и за ними проявилась реальность — то, чего так не хватало в работе! Центр балансовой консолидации — это каждый из наших дилерских центров, в котором по несколько брендов. Сегодня у нас 11 центров Toyota/Lexus, 2 — Renault, 3 — UC (Used Cars-Trade-in), 1 — Mercedes-Benz, 1 — YAMAHA, 1 — KIA, 1 Центр Кузовного ремонта и 2 салона коммерческой техники. Мы ведем внутреннюю управленческую отчетность для директора ГК «АГАТ», внешнюю — для наших дистрибьюторов, ▶

составляем бюджеты, пытаюсь предугадать финансовое будущее компании на год. Наша задача — помочь директору разобраться, куда он потратил деньги, выполнил ли план-задачу, которую поставил учредитель, принес ли ожидаемую прибыль. Когда-то обучали персонал работе в программах, писали обучающие материалы, сейчас эту функцию на себя взял корпоративный университет. Как ни странно, но в составлении отчетов участвуют все сотрудники компании, грамотно заполняя поля программы. К примеру, у бренда Toyota наиподробнее отчетность, через которую компания видит конечного потребителя. Два раза в год Toyota Motor проводит обучение, составляет бюджет на три года и пытается запланировать прибыль. У них есть чему поучиться, у них красивые и надежные автомобили, потрясающая клиентоориентированность, много инноваций и интересных предложений. На последней конференции Toyota рассказала о новом подходе к продаже автомобилей премиум-класса, когда продавец самостоятельно доставляет новый автомобиль к дому клиента и забирает старый для реализации. Каждый год, начиная с 2015-го, мы получаем дипломы за «Предоставление качественной управленческой отчетности» от компании «Тойота Мотор». Мне нравится, что «АГАТ» заимствует у дистрибьютора трепетное отношение к сотрудникам, всегда поражаюсь, как они у нас подбираются! Это чудо, что у нас столько прекрасных людей!

Вы ездите на Škoda, как автомобиль появился в вашей жизни? и как он помогает?

Необходимость заставила. Права получила еще в 1999 году, но машины не было, и удостоверение просто отложила. Когда открывали автосалон на Родионова, изменился режим работы, а ездить приходилось с Автозаводского района. В то время директор Алексей Потапов настоятельно рекомендовал приобрести автомобиль. «Начинала» с простого Hyundai Getz для легкой парковки. Когда в портфеле наших брендов появилась Škoda, приобрела Škoda Octavia. Проезжая по 50 километров в день, быстро набрала опыт. Тогда не было навигаторов и сервиса «Яндекс-пробки», и мы самостоятельно изучили подъездные дороги к автосалону, общались по утрам друг другу, в каком направлении лучше ехать, а где «стоит» трасса. Сейчас у меня Škoda Yeti — надежный автомобиль, дает максимальный контроль дороги и дешев в обслуживании. На своих машинах ездила по нашим дилерским центрам и за пределы Нижегородской области в процессе открытия автосалонов. Важно было все увидеть своими глазами, познакомиться с сотрудниками. Люблю скорость и езжу на работу с удовольствием: у меня надежный тыл, за спиной крайне профессиональные люди, которым можно спокойно делегировать многие обязанности и которые не подведут.

« У МЕНЯ НАДЕЖНЫЙ ТЫЛ, ЗА СПИНОЙ КРАЙНЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ЛЮДИ, КОТОРЫМ МОЖНО СПОКОЙНО ДЕЛЕГИРОВАТЬ МНОГИЕ ОБЯЗАННОСТИ И КОТОРЫЕ НЕ ПОДВЕДУТ

Ольга, как выглядит ваша жизнь вне стен компании? Чем вы заполняете свои выходные, и как, по вашему мнению, найти баланс между работой и личной жизнью?

Каждая часть жизни мной очень любима, поэтому стараюсь качественно пребывать там, где нахожусь в конкретный момент. Если работаю, то работаю и не отвлекаюсь даже на звонки сыну, если приехала домой — занимаюсь домашними делами: готовлю, читаю, если появляется какое-то обучение — учусь. Когда-то брала работу домой, но сегодня научилась планировать день и «закрывать двери». Конечно, есть пиковые моменты, когда требуется приложить усилия, и тогда легко приезжаю на работу раньше или уезжаю позже. Рабочий день распланирован, и мой планировщик — в голове. Есть неизменная составляющая и запас времени на форс-мажор. Постоянно чему-то учусь, это самое интересное в жизни. На день рождения коллеги подарили 4 урока аргентинского танго, и я с ним осталась на полтора года. Оно дало удивительный навык владения телом, который позволяет правильно ставить и держать осанку. В прошлом году решила вспомнить пение, забытое с момента окончания музыкальной школы. Не все получилось: я не могу петь на сцене, но такой задачи и не стояло. Умение управлять телом и голосом помогают выстраивать



Ольга Жаркова с коллегами на корпоративном мероприятии

и выдерживать линию поведения, спорить, убеждать профессионально. Любое обучение ценно, когда получается сердцем. Недавно открыла для себя Достоевского, обожаю бумажные книги, покупаю их себе и сыну, в них особая аура. Книжки поднимают вечные темы борьбы со злом, роли честности и важности выполнения своих обязанностей перед теми, кто нанял тебя на работу, перед тем, кто рядом. Мы всем коллективом живем жизнью компании, долгое время болели за футбольную команду дилерского центра на Родионова. Несколько лет они нас разочаровывали, оставаясь на последних местах турнирной сетки. Но в 2011 году случилось чудо — наши ребята прорвались на 3-е место! Мы так самоотверженно болели за них, что получили приз лучшей команды болельщиков, и нам вручили ящик шампанского! Еще одно событие — участие в корпоративном конкурсе новогодней фотографии. Сделали фото и оповестили всех о своем участии. Так и выиграли! В прошлом году участвовали в автоквесте, команду назвали символично — Money, вошли в десятку лучших! В корпоративных мероприятиях часто участвуют наши семьи, и это всех нас сближает!

У вас растет сын Григорий, чему вы его учите и каким хотели бы увидеть в будущем?

Пока учится в физико-математическом классе, ему нравится математика, химия, английский. Очень хотелось бы, чтобы он выбрал себе профессию по душе, поэтому слежу за его образованием. Помогаю постичь финансовые законы мира, учу правильному обращению с деньгами, которые должны работать, приносить прибыль и удовольствие. Гриша родился в июне, в этот месяц всегда беру отпуск, и мы стараемся уехать к морю. Были на Кипре, в Турции, на отечественных курортах. Мир красив и интересен! Почему-то еще во время беременности знала, что будет мальчик и он будет Григорием. В описании имени написано, что Григории — гурманы и трепетно относятся к маме. Итальянская кухня с беспроблемными рецептами стала нашей любимой! А самым излюбленным блюдом — запеченная куриная грудка по методу Джейми Оливера.



**ЗАПЕЧЕННАЯ
КУРИНАЯ ГРУДКА
ПО РЕЦЕПТУ
ДЖЕЙМИ ОЛИВЕРА**

Блюдо готовится просто, быстро, и Ольга гарантирует настоящее наслаждение вкусом и внешним видом. Сами Жарковы называют его по-простому — «мясо в мясе», и от этого оно становится еще более привлекательным и интересным.

Нагрейте духовку до 200 градусов. Положите в миску куриную грудку без кожи. Нарежьте белую часть стебля одного крупного лука-порея. Добавьте к курице листья, веточку тимьяна, хорошую порцию оливкового масла, кусочек сливочного масла, морскую соль, свежемолотый черный перец и ложку белого вина. Перемешайте. Выложите порей и прочие добавки в форму из фольги и оберните грудку 6–7 ломтиками панчетты (бекона), заignite края фольги внутрь, чтобы порей не сгорел, сбрызните оливковым маслом и положите веточку тимьяна. Готовьте на среднем уровне 30 минут и подайте к готовому блюду любимое вино!

Самым сложным днем работы в ГК «АГАТ» Ольге до сих пор кажется первый. Было страшно не справиться, подвести коллег и хотелось убежать. Вмешался случай — на следующий день в «АГАТе» выдали аванс: уйти, не отработав деньга, не смогла. И сегодня она рада случившемуся! Ее секрет личного и профессионального успеха — в умении отдаваться сполна любимому делу, новым знаниям, видеть и любить людей, не бояться искренних эмоций и жить открыто. А это то, что передается семьями из поколения в поколение и так ценится в нашем мире! 

СПАСИБО, что выбрали наш кузовной центр!

ВЫХОДИТЬ ЗА ПРЕДЕЛЫ



Оценка
повреждения

Специалисты в области личного роста говорят, что на успех влияет вовлеченность, а сильные эмоции вдохновляют, выводят за пределы и помогают реализовать цели. Правдивость постулата личным опытом доказывает сервисный консультант Кузовного центра ГК «АГАТ» в Волгограде Сергей Сарафанов (ООО «АВС-Плюс») — победитель конкурса «Нацелены на прогресс». В его копилке три хрустальных кубка, а число благодарных клиентов просто не счесть. Мы попросили Сергея поделиться историей успеха и рассказать о том, что помогает побеждать.

Максимум информации

Сергей Сарафанов родился и вырос в Волгограде. Окончил Волгоградский государственный технический университет и стал дипломированным специалистом в области двигателей внутреннего сгорания. Попутно получил военную специальность и звание лейтенанта запаса, обучаясь на военной кафедре вуза. Работать хотелось по профессии и оттого в сферу поиска вошел автомобильный сервис. Без опыта на серьезные вакансии его, как и большинство молодых специалистов, не брали. «Начинал с малого — с должности сотрудника предпродажной подготовки в одном из автомобильных салонов города. А через год та фирма открыла отдел кузовного ремонта, и я перешел туда», — вспоминает Сергей. К сожалению, новая должность не предполагала роста, да и зарплату ограничивал

потолок, а для Сергея любые рамки и преграды — причина задуматься о смене направления движения. И в 2010 году он перешел в ДЦ ГК «АГАТ» Ford/Mitsubishi на Жукова, став первым приемщиком по кузовному ремонту. Нарботанный опыт пригодился: он знал, как запускается сервис этого направления, и с удовольствием учился новому: «Нас на приемке было всего два специалиста, «рук не хватало» и поначалу приходилось быть и приемщиком, и верификатором, и мастером цеха одновременно». Здесь Сергей стал руководителем отдела кузовного ремонта, а в 2015 году перешел работать приемщиком автомобилей в новый ДЦ Toyota. Сегодня Сергей Сарафанов — сервисный консультант по кузовному ремонту не только автомобилей всех марок, но и гидроциклов, и катеров из стеклопластика. Своих клиентов ему приходится часто искать самому. Кто-то идет по рекомендации, кому-то предлагается ремонт после планового технического осмотра автомобиля или консультации. «В работе сервисного консультанта важно не просто рассказать о ценах и услугах, нужно объяснить клиенту все тонкости и обозначить возможные скрытые повреждения.



**КОГДА КОЛЛЕГИ ЗАНЯТЫ,
САМ БЕРУСЬ ЗА РАСЧЕТЫ
И ПОИСК ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ.
ТАК ПОЛУЧАЕТСЯ БЫСТРЕЕ**

Михалыч

Среди клиентов Сергея Сарафанова есть мужчина 70 лет, которого в автосалоне Toyota по-доброму называют Михалыч. Его появление — всегда представление с громкими возгласами. Михалыч — бывший боксер, одевается по последней моде. Он занимается скупкой и перепродажей автомобилей, поэтому услуги кузовного центра для него актуальны всегда. Надо сказать, что он доверяет приемку только Сергею Сарафанову. Однажды коллегам по требованию беспокойного клиента пришлось разыскивать Сергея, когда он находился в отпуске за городом. Михалыч успокоился, только услышав знакомый голос сервисного консультанта.

Случается, после небольшого ДТП человек думает, что автомобилю требуется небольшое исправление кузова. Но после технического обследования обнаруживаются серьезные проблемы, делающие передвижение на автомобиле небезопасным», — рассказывает о своей работе Сергей. Весь комплекс работ — прием автомобиля на ремонт, первичный осмотр, сверку, составление сметы ремонта и последующую выдачу Сергей Сарафанов часто делает самостоятельно. «Мы всегда хотим получать ответы на вопросы сразу и не любим ждать. Поэтому, когда коллеги заняты, сам берусь за расчеты и поиск запасных частей. Так получается быстрее», — делится Сергей. Клиенты любят его за бережливое отношение к их личному времени, внимание к проблемам и умение нести ответственность за выполняемую работу. ▶

Кузовной ремонт — кропотливая и высокоточная работа

Представления многих клиентов о кузовном ремонте автомобиля часто поверхностные и неверные. Некоторые, попав в незначительное ДТП или дорожную яму, приезжают с просьбой выправить только поврежденную часть и узнают о нарушении геометрии кузова, плохой управляемости и увеличенном расходе топлива. «Главное — выслушать человека, понять, чего он хочет, и предложить адекватную повреждениям реставрацию» — считает Сергей. Ремонт кузова автомобиля — настолько сложный и высокоточный процесс, что берутся за него не все автосалоны. Для качественных работ нужны заводские технологии, соответствующее оборудование, к примеру, те же покрасочные камеры. «Мы используем зарекомендовавшие себя автоэмали, с помощью компьютера подбираем цвета, используем дорогие и прочные материалы и, конечно, даем гарантии. И в этом наше преимущество и отличие от покраски автомобиля в гараже», — говорит Сергей. — Еще один плюс кузовного ремонта в автосалоне — заинтересованность в клиенте». Недоверчивые клиенты часто просят сообщать о каждом выполненном действии в ремонте кузова, есть и такие, кто лично контролирует весь процесс поэтапно. К такому отношению Сергей относится спокойно. Знает, получив отремонтированный автомобиль, клиент будет доволен. «Кузовной ремонт может длиться несколько дней, и все это время мы общаемся с нашими клиентами — успеваем узнать о радостях, проблемах, посмеяться над какими-то ситуациями, поделиться впечатлениями. Негативные ситуации возникают, но опыт помогает преодолевать и предотвращать их. Главное не то, что ты в ситуацию попал, а то, как ты из нее вышел.



ГЛАВНОЕ НЕ ТО, ЧТО ТЫ В СИТУАЦИЮ ПОПАЛ, А ТО, КАК ТЫ ИЗ НЕЕ ВЫШЕЛ. И В ПРАКТИКЕ ЕСТЬ НЕМАЛО СЛУЧАЕВ, КОГДА ЧЕЛОВЕК, ОБРАЩАЯСЬ К НАМ, БЫЛ В ПЛОХОМ НАСТРОЕНИИ, А ПОТОМ ЗВОНИЛ И ИЗВИНЯЛСЯ ЗА НЕГАТИВ

И в практике есть немало случаев, когда человек, обращаясь к нам, был в плохом настроении, а потом звонил и извинялся за негатив», — делится Сергей. Он заметил, что людей, разбирающихся в устройстве автомобиля очень мало и назвал две самые распространенные «неисправности», с которыми обращаются клиенты — неработающие парктроники и неоткрывающиеся задние двери. Обе «лечатся» обычным нажатием специальной кнопки на рабочей панели и рычажка. Порой клиенты едут через весь город в автосалон, чтобы узнать об этом.

Клиентов привлекает активность

Сергей утверждает, что своего фирменного стиля общения с клиентами у него нет. «Разные люди обращаются к нам с разными проблемами, и один и тот же алгоритм диалога со всеми работать не будет. Случается так, что невозможно понять, чего хочет клиент. Вот только тогда действует один принцип для всех: делай, как правильно, и тогда все будет отлично». Сергей работает пять дней в неделю с 8 часов утра и до последнего клиента. В месяц он обслуживает до 60 автовладельцев. Такой график работы может показаться изматывающим, но Сергей Сарафанов находит возможность отдохнуть и привести себя в норму. «Нельзя выглядеть унылым в работе, ты всегда должен быть активным и во всеоружии, иначе не привлечешь клиентов», — таково личное кредо сервисного консультанта Сарафанова. Отдых для него — это рыбалка на местных реках и водоемах. Успех рыбалки зависит не столько от снасти, сколько от личных качеств самого рыбака. Здесь крайне важны наблюдательность, активность, выдержка и смекалка: сидя на одном месте, много рыбы не поймаешь. Сергей — рыбак в третьем поколении. Ловил рыбу дед Алексей Игнатович, до сих пор рыбачит отец Анатолий Алексеевич. Ловить рыбу Сергей научился в 6 лет и с тех пор следит за новинками «рыболовной моды», знает обо всех тонкостях этого увлекательного дела. Рыбу Сергей ловит на спиннинг, удочку или донкой. «Мы живем на воде, в нашем регионе есть Ахтуба, Волга, Дон и четыре водохранилища. В каждом водоеме разные виды рыб, и их ловят в разное время года. Весной мы едем в Астраханскую область за воблой, в июне идем на голавля, в июле — на леща, в августе можно ловить щуку, а осенью — судака». Рыбу Сарафановы готовят разными способами — сушат, вялят, коптят, делают котлеты. Но больше всего Сергей любит сушеную воблу: ее готовить нужно особым образом, хотя для этого нужна всего лишь соль. В рецепте самый важный ингредиент — время выдержки в рассоле до сушки. Часто на рыбалку Сергей ездит со своими коллегами — Олегом Забабуриным и Романом Коломийцевым. В общем, рыбалка — это еще одна тема для бесед с постоянными клиентами-единомышленниками. Из рыбалки и врожденной наблюдательности выросло еще одно увлечение Сергея — фотография пейзажей. Красота рассветов и закатов на реке, удивительные солнечные блики и туманы пробудили желание запечатлеть их на снимках. Фото Сергей выставляет в свой Инстаграм, и они набирают много «лайков».

Как мы поняли, еще одна страсть Сергея — автомобили. С машинами были связаны все мужчины рода Сарафановых: дед работал на бензовозе, отец заводил гаражом с большим автопарком. «С детства с отцом ремонтировали его машину. Люблю покрутить гайки, но времени на это уже не остается, и свой автомобиль отдаю мастерам. Хотя сейчас у меня «Тойота», а это та машина, о ремонте которой забываешь. Раньше приезжал домой и вечерами думал, что может стучать или свистеть в машине, с «Тойотой» такого нет. Надежный автомобиль, который не просит вложений и на котором не страшно путешествовать с семьей», — говорит Сергей. В прошлом году вместе с супругой Светланой на своей машине они ездили в отпуск по маршруту Ростов-на-Дону — Краснодар — Геленджик и вспоминают поездку с удовольствием. С будущей женой Сергей познакомился на прежней работе, а потом и она вслед за мужем перешла в «АГАТ». Здесь она начинала работать администратором, и скоро стала старшим специалистом по кредитованию. Работают Сергей и Светлана в одном дилерском центре. У пары растет дочка. Несмотря на плотный рабочий график, Сергей всегда находит время на общение с близкими, без поддержки которых сложно добиваться успеха.



Все жизненные достижения Сергея Сарафанова складываются из простых слагаемых — искренности, трудолюбия, умения брать ответственность за собственные решения, увлеченного отношения к делу и трезвого жизненного расчета. Здесь так же, как и в рецепте приготовления рыбы, крайне важна выдержка. Настоящее мужское качество, позволяющее достигать высот и получать удовольствие от работы, общения с клиентами или рыбалки.

**ДЕЙСТВУЕТ ОДИН ПРИНЦИП
ДЛЯ ВСЕХ: ДЕЛАЙ, КАК
ПРАВИЛЬНО, И ТОГДА
ВСЕ БУДЕТ ОТЛИЧНО**



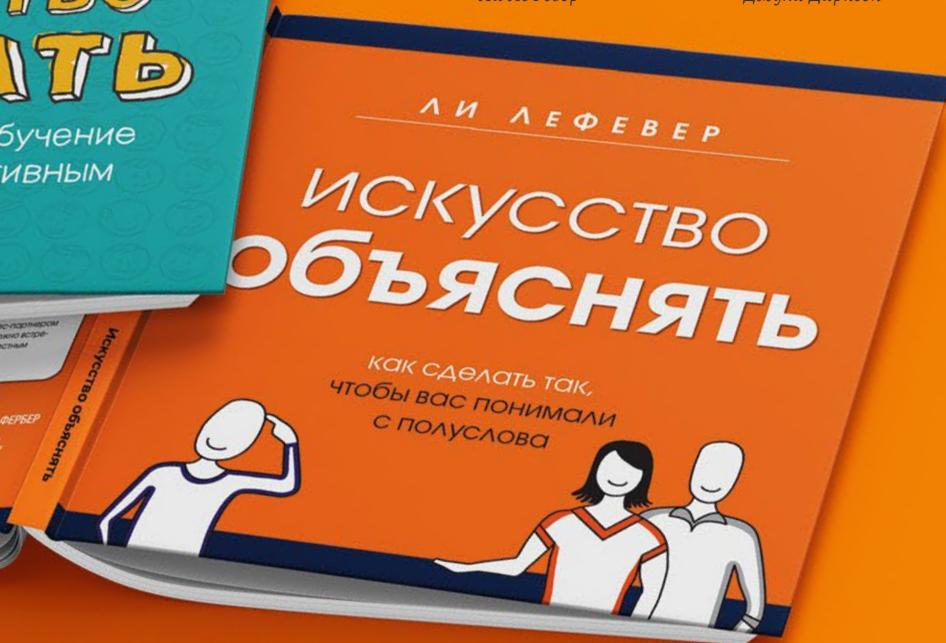
ПРАВИЛЬНЫЕ ОБЪЯСНЕНИЯ — ШАГ К ПРАВИЛЬНОМУ ОБУЧЕНИЮ



Ли ЛеФеве



Джули Дирксен



Однажды на конференции в Кремниевой долине, где собрались технологи, руководители и консультанты, в одном из докладов выступающий несколько раз упомянул RSS. После этого пожилой инженер поднял руку и спросил: «Что такое RSS?» Оратор посмотрел на него и с воодушевлением ответил: «О, RSS — это формат синдикации контента на основе XML». Инженер кивнул, опустил руку, а выступающий перешел к следующему вопросу. Несмотря на то, что объяснение было абсолютно точным, оно оказалось неудачным — его не поняли ни спрашивавший, ни большинство сидящих в зале. Каждому из нас важно, чтобы наши идеи, мысли, слова принимались окружающими. Мы расстраиваемся, когда терпим в этом неудачу, а причины порой кроются просто в неумении объяснять.

Этому навыку вполне можно научиться. Так считает автор книги «Искусство объяснять. Как сделать так, чтобы вас понимали с полуслова» Ли ЛеФевера. Главный месседж автора состоит в том, что умение объяснять — мощный актив, который способен приблизить нас к миру лучших результатов в любом деле. Идеи Ли ЛеФевера разделяет Джули Дирксен — автор бестселлера «Искусство обучать. Как сделать любое обучение нескучным и эффективным». Автор сравнивает обучение с путешествием, которое «начинается там, где ученик находится в данный момент, и заканчивается, когда он достигает успеха». Чтение этих двух книг можно также сравнить с увлекательным путешествием, наполняющим нас знаниями о самих себе. Оба бестселлера, с которыми мы знакомим вас в этом номере, точно перевернут представления о мире слов, фактов, знаний и помогут стать ближе друг к другу и быстрее добиваться своих целей.

В «Искусстве объяснять» Ле Февера есть интересный рассказ об объяснении 10-летней девочке происхождения облаков.

— Что происходит, когда вода нагревается?

— Появляются пузырьки.

— Да, правильно. А когда появляются пузырьки, из кастрюли начинает выходить пар, ты это видела. Когда вода становится горячей, она меняется и часть ее превращается в капельки, которые настолько малы, что они парят в воздухе.

— А как это связано с облаками?

— Ну, пар, который поднимается, — это маленькое облачко. Вместо кастрюли с водой на Земле есть океаны, озера и реки. Вся эта вода медленно превращается в крошечные капельки, которые легче воздуха, и, когда их много, из них в небе образуются облака. Посмотри на это облако — оно состоит из крошечных капелек, таких же маленьких, как те, которые поднимаются из кипящей воды.



Этот вариант изложения демонстрирует концепцию совершенного объяснения Ли ЛеФевра. Аудитория должна получать новые знания, опираясь на имеющийся опыт и чувствовать себя уверенно. Неумение экспертов перейти на язык неосведомленных слушателей — основная причина неудачных объяснений. Помочь поумнеть окружающим, а не самому выглядеть умными, — таким должен быть мотив человека, взявшегося за объяснения. Передача объяснения — процесс, который следует тщательно обдумывать, наполнять идеями, планировать и облекать в сценарий. При этом объяснение должно переходить от ответа на вопрос «Почему меня это должно интересовать?» к ответу на вопрос «Как я могу это использовать?».

Сам ЛеФевер в объяснении всегда движется от общего к частному или, как он говорит, «от леса к деревьям». Новые идеи он помещает в контекст известных всем фактов, добавляет истории, избегает детализации, ограничивает информацию, упрощает и всегда визуализирует. Картинки улучшают понимание, так как задействуют дополнительный канал восприятия. «Простое добавление человеческого персонажа или олицетворение позволит людям увидеть ваши идеи с новой, более естественной точки зрения. Если вы как эксперт всерьез хотите помочь начинающим пользователям, вы должны начать думать по-другому. Использовать самые простые слова. Мысленно уменьшить масштаб предмета объяснения, чтобы получить максимально широкую перспективу. Забыть о деталях и исключениях и сосредоточиться на общих идеях. Пожертвовать точностью ради понятности», — считает ЛеФевер. Так слушатели остаются уверенными в своих силах понять, доверяют и думают свободно.

Концепция объяснения ЛеФевра отлично вписывается в новационную тактику обучения Джули Дирксен. Она разбирает учебный процесс с точки зрения начальных знаний и навыков аудитории, показывает, как выявить пробелы, чем мотивировать новичка, человека с опытом и профессионала, доказывает, как окружающая среда может быть источником поддержки или причиной неудач, призывает избегать пространственных объяснений и рассуждений, не опасаться раздражения и неудач, так как они часть процесса

изменений. Джули говорит, что участники проектов, менеджеры и эксперты часто считают, что обладают «правильными» представлениями о том, как все должно быть... по учебникам, но слушатели всегда знают, как «есть на самом деле». И приводит примеры: «В теории заявки на закрытие кредитов принимаются в сроки, установленные правилами, но банковские служащие находят способ обойти их. В теории программисты пишут собственные подпрограммы для конкретных функций, но в реальности все копируют открытые исходные коды в интернете». Теория хороша, но строить процесс обучения взрослых стоит на реальности.

В книге Джули задает вопрос: «Где лучше готовиться к контрольной? В парке под деревом в солнечную погоду, в тихой, хорошо освещенной библиотеке или в унылой аудитории без окон под шум кондиционера?» Правильный ответ нас удивит — это «унылая аудитория без окон, потому что обстановка будет ассоциироваться с изучаемым материалом. «По возможности информацию следует кодировать в той же среде, в которой вы потом станете извлекать ее из памяти. Это справедливо и для информации, которую необходимо вспомнить в определенных условиях, например на работе. Чем больше обстановка, в которой вы учитесь, не совпадает с условиями, в которых вы применяете полученные знания, тем меньше ассоциативных связей для хранения информации будет создавать мозг», — объясняет Дирксен. Безликие аудитории, слабо напоминающие обстановку для применения знаний, она считает минусом обучения. Собственно, теперь понятно, почему обучение «без отрыва от производства» так эффективно!

Джули считает, что процесс обучения нужно строить на психических особенностях человека, учитывать разные типы интеллекта и механизм работы мозга, конструировать вариативный и запоминающийся процесс обучения. В четвертой главе «Искусства объяснять» вы найдете описание фильтров и механизмов памяти, поймете, почему одна информация задерживается и запоминается, а другая почти мгновенно стирается, узнаете, как сделать так, чтобы информация попадала в хранилище долговременной памяти, научитесь ее извлекать в нужное время.

Ну, и напоследок хотелось бы показать, как работают фокусы с запоминанием. «Все, что мы запоминаем, не хранится в изоляции, но становится частью ассоциаций. Скажем, вы только что узнали, что по-немецки слово «усы» будет Schnurrbart. Скорее всего, вам эта информация не нужна, и она тут же исчезнет из вашей кратковременной памяти. Но представим, что по какой-то причине вам необходимо сохранить эту информацию. Как вы ее закодируете? Чем больше разных ассоциаций, тем легче будет извлекать эту информацию. Если у вас нет в голове удобной системы хранения для этого слова, можно прибегнуть к мнемоническому приему (например, представьте, что вы едете в Сан-Франциско на скоростном поезде BART и напротив вас сидит немец с большими усами).



Schnurrbart

Немецкие слова, которые я знаю

Слова, которые звучат, как будто кто-то чихнул

Странная растительность на лице

Желаем вам понятного процесса обучения, грамотных объяснений и хороших учителей, а также успешных приемов запоминания информации! **А**

КУРС НА РАЗВИТИЕ

Мы не стоим на месте, пробуем и постоянно внедряем что-то новое и необычное. Вот и Корпоративный университет в 2018 году подготовил и внедрил в программу обучения свежие направления и курсы. О самых интересных и актуальных новинках рассказывают менеджеры по обучению Мария Баженова, Юлия Улыбина и Алексей Шаров.

КУРС «РЕЕСТР ДОКУМЕНТОВ», автор Мария Баженова

Разработать этот курс подтолкнул новый подход компании к срокам сдачи первичных бухгалтерских документов и ведению реестров. Соблюдать финансовую дисциплину в этой части удавалось не всем, и это было связано с непониманием того, как правильно составлять реестры. Существовавшая инструкция исключала ответы на нетипичные вопросы и была написана сложным техническим языком. Так пришла мысль написать понятный интерактивный курс и сделать его частью вводного обучения для сотрудников компании. Проект проверил и одобрил профильный финансовый специалист нашей компании, и курс частично уже используется на очных занятиях.

Обучающие материалы состоят из теоретической и практической частей. Последняя — задания на отработку полученных знаний, понимание алгоритма смены статусов реестров и оформление реестров документов в тестовой базе. Для дополнительной практики учащиеся получают реестры с ошибками. Задача обучающегося — найти, исправить ошибки и сформировать реестр для повторной подачи документов в бухгалтерию. Так мы планируем сформировать устойчивый навык работы с первичными бухгалтерскими документами и научить не допускать ошибок. Традиционно завершает обучение тест. Формат курса многих удивит, потому что он яркий, в нем много анимации, примеров и разъяснений базовых понятий. Скучно во время обучения точно не будет, а применять на практике полученные знания станет легче! Замечу, что новый курс находится в открытом доступе на новом учебном портале Корпоративного университета.



ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ, НАСТАВНИЧЕСТВО И ШКОЛА СПЕЦИАЛИСТОВ ОТДЕЛА КАЧЕСТВА. Автор Юлия Улыбина

Все три новые программы, которые мы разработали в Корпоративном Университете, связаны с самосовершенствованием и развитием новых качеств личности, а также с развитием профессиональных компетенций. «Эмоциональный интеллект» стартовал в октябре. Курс рассчитан на сотрудников, которые уже прошли первый этап обучения и успешно сдали аттестацию. Первыми программу изучили руководители отделов продаж и директора по послепродажному обслуживанию, затем тренинг прошла и первая группа менеджеров отделов продаж.

Что такое эмоциональный интеллект? Это наше умение распознавать намерения и мотивацию других людей, понимать самого себя, контролировать собственные эмоции и эмоции собеседников, подчиненных, коллег. Развитый эмоциональный интеллект позволяет адекватно воспринимать реальность, эффективно реагировать и взаимодействовать. Этому не учат ни в школе, ни в вузах,



но данные говорят, что эмоциональный интеллект решает в жизни и бизнесе больше, чем IQ. И его часто называют ключом к дверям успешности.

Программа «Эмоциональный интеллект» получилась информативная, объемная и креативная. На тренингах слушатели учатся управлять личными эмоциями, общением, противостоять манипуляциям, работать со стереотипами, вырабатывают эмоциональную гибкость и способность менять жизненные установки ради эффективности и качества коммуникаций.

Вторая новая программа — «Наставничество». Это тренинг, который нацелен на формирование навыка и умение «сопровождать» новичков. Здесь мы даем хорошие работающие инструменты будущим наставникам и тем, у кого уже есть опыт в этом деле. Учим правильно отвечать на вопросы и обучать взрослых людей — это, кстати, несколько иной процесс, чем обучение детей, — реагировать на нестандартные ситуации, находить общий язык с новыми сотрудниками, контролировать и анализировать процесс. Здесь наша цель — повысить уровень процесса вхождения новых сотрудников в должности, создать условия для их максимально быстрой адаптации в компании.

Третья наша учебная новинка, которая заслуживает внимания, — Школа специалистов отдела качества. Ее организовали, чтобы формировать кадровый резерв специалистов данного направления. В программе Школы — пять тематических блоков и тренингов, которые дают основы работы в клиентской службе: грамотную коммуникацию, знание технического устройства автомобиля, психологии клиентов. Слушатели курса обучаются приемам саморегуляции и преодоления рабочего стресса.



КОММУНИКАЦИЯ С КЛИЕНТОМ ПРИ ВЫКУПЕ АВТОМОБИЛЯ С ПРОБЕГОМ И МОБИЛЬНАЯ ОЦЕНКА СОСТОЯНИЯ ТЕХНИКИ.

Автор Алексей Шаров.

В этом году направление Used Cars внедрило новую технологию осмотра и оценки автомобилей с пробегом при помощи мобильного приложения, установленного на планшет. Претерпела изменения и сама линия выкупа — появился Единый центр оценки. Цель — оценивать автомобиль практически за пару минут, проверяя и состояние кузова, и износ деталей, и диагностируя компьютерный блок автомобиля, а общее время обслуживания клиентов сократить до 20 минут без потери качества. И работа в новых условиях, безусловно, потребовала новых знаний. Так и появились взаимодополняющие друг друга курс «Оценка состояния автомобиля с использованием мобильного приложения» и тренинг «Коммуникация с клиентом при выкупе автомобилей с пробегом». Оценка автомобилей — это алгоритм из 7 шагов, от встречи клиента до завершения сделки. Здесь мы учим менеджеров обращать внимание на особенности автомобилей с пробегом, проверять целостность лакокрасочного покрытия, отличать заводской гарантийный ремонт от ремонта, произведенного на станциях технического обслуживания, классифицировать повреждения, фиксировать полученную информацию в CRM, договариваться о цене сделки. Психологическое состояние людей, продающих свои автомобили, отличается уровнем тревожности и недоверия. И это не единственный аспект, который нужно учитывать, общаясь с такими людьми. На тренинге менеджеры учатся устанавливать контакт, вызывать доверие компетентностью и тактичностью, работать с возражениями и аргументировать цену выкупа, договариваться. Данный тренинг проводится в формате группового коучинга, когда опытные участники обмениваются своими знаниями и опытом и одновременно учатся работать с соблюдением планки стандартов «АГАТ»

Как видите, новые программы нацелены на движение компании вперед, на развитие. Навыки, которые Корпоративный университет стремится развивать в сотрудниках, выходят за рамки профессии и позволят стать успешнее и в личной жизни, и в воспитании детей, и в общении с близкими. А это, согласитесь, повышает уровень счастья и удовлетворенность жизнью! А Корпоративный университет ждет слушателей и будет с удовольствием делиться всем, чему научился сам! **А**



НАСТАВНИКИ



У каждого из нас когда-то был первый день работы в ГК «АГАТ». Что вы чувствуете, когда вспоминаете его? Если у вас был хороший наставник, наверняка вы вспоминаете тот день с теплотой и ощущаете заботу, которой были окружены. Мы попросили сотрудников, которые пришли работать в компанию «АГАТ» в этом году, рассказать о том, кто был для них лучшим наставником. И уже сами наставники раскрыли свои секреты подхода к коучингу, наставничеству и обучению. Что из этого получилось — читайте далее в заметках наших коллег-наставников.

ВЛАДИСЛАВ ГРИШИН:

Владислав Гришин —
руководитель отдела
продаж ДЦ ГАЗ Нижний
Новгород

Лучший наставник —
это требовательный
и принципиальный ментор



ПРЕСС-ПОРТРЕТ:

Владислав Гришин пришел в компанию в 2010 году. За плечами остался с отличием оконченный технический университет имени Алексеева и работа менеджером в небольшом магазине запчастей. В 2016 году Владислава назначили руководителем отдела продаж ДЦ ГАЗ. Он ценит свою работу и считает понедельник любимым рабочим днем. Стремится быть эффективным там, где присутствует в данный момент. Семья Гришиных путешествует два раза в год. Заранее продумывает маршруты. А самыми важными для продавца автомобилей Владислав считает книги Джо Джирарда «Продай себя дорого» и Тома Рейли «Продажа с добавочной ценностью». Перечитывает их постоянно.

Наставничество полезно не только бизнесу. Мы все в жизни нуждаемся в хороших наставниках. Не из чувства локтя и не из потребности «поплакаться в жилетку». А из необходимости увидеть ситуацию глазами человека, которому доверяешь. Это всегда взгляд на ситуацию со стороны, с которой ты даже и не думал смотреть. Часто сравниваешь вариант «А» с вариантом «Б», а наставник уже знает решение «С», и оно лучшее.

В моем понимании, лучший наставник — это ментор, человек, совмещающий в себе способность передавать профессиональное мастерство и психологически поддерживать, извне влиять на стажера. Не вести за ручку, а наблюдать за шагами своего ученика, вовремя корректировать, подсказывать, показывать другое видение ситуации. И я — за значительную долю самостоятельности стажера в процессе обучения. Наставник тоже может ошибаться. Всегда неприятно, когда понимаешь, что перенял ошибку. Самостоятельное обучение и подготовка формируют критический взгляд, а это залог выбора верного решения, что в работе, что в жизни. И не все можно рассказать есть приемы работы, которые стажер может перенять, только увидев со стороны.

Есть свой уникальный стиль общения с клиентами, который тоже формируется самостоятельно.

Сам я наставником стал директивным путем. Через два года работы менеджером по продаже автомобилей LADA руководитель стал подводить ко мне стажеров с просьбой научить. С тех пор человек 20 «прошли через мои руки». Горд, что трое учеников стали руководителями в нашей компании. Сейчас в отделе свой пул наставников, и важно, чтобы они в первую очередь помогли новичкам принять философию компании, культуру, разделять ценности. От этого зависят продажи, партнерские отношения, работа команды.

Невозможно один раз взять и научиться быть высокоэффективным наставником и сотрудником. Каждый день я прихожу на работу как стажер, с такими же чувствами. Независимо от того, какую должность занимаю, независимо от того, каким успешным был вчерашний день, прошедший месяц или год. Учусь у своих коллег и даже новичков. Потому что кто-то досконально знает продукт, кто-то хорошо умеет проникать в рабочие ситуации и находить оптимальное решение, у кого-то из сотрудников фантастический коммуникативный

навык и он хорош в установлении контакта с клиентами. Была ситуация, когда стажер подошел к клиентам, и через минуту они уже рассказывали друг другу анекдоты. Это умение подстраиваться под настроение клиента, выводить его в зону психологического комфорта. И я присматривался к стилю его общения, многое перенял. Так случилось, что моя первая продажа Лады тоже была знаковой. Я был еще стажером и учился продавать, а мои первые покупатели — молодая семья с ребенком — впервые приобретали автомобиль, учились покупать. Это тоже целая наука, и сделка была замечательная. Они потом долгое время обслуживали приобретенный автомобиль в нашей компании. Учусь работоспособности, открытости у Дмитрия Ноздрина — нашего директора. Учусь у многих и многому. А вот сам в первую очередь учу ребят, которые приходят в нашу компанию, достойно переносить трудности, правильно относиться к неудачам. Ошибка — это бесценный опыт, обучение тому, как делать не стоит. Но это не значит, что требования снижаются. Посмотрите на спортсменов-паралимпийцев, великих полководцев, людей, которые чего-то добились в жизни. Без требовательности к себе, дисциплины, настойчивости невозможен успех. Сейчас, повзрослев, вспоминаю только тех учителей и педагогов, кто был принципиальным. Один из наших партнеров по бизнесу — мой бывший вузовский преподаватель, которому я несколько раз сдавал устройство автомобиля. И благодаря его позиции я досконально знаю предмет. ►

ТАТЬЯНА КУЛЫШЕВА:



Татьяна Кулышева — оформитель документов, отдел сопровождения продаж дилерского центра ГАЗ, Нижний Новгород

Быть наставником ответственно, сложно и интересно одновременно. Мне, как бывшему вузовскому преподавателю, легче работать с молодыми сотрудниками, теми, кто приходит к нам со студенческой скамьи. Все, что они получили в институте, — это база, к которой мы добавляем особенности нашего предприятия. У вчерашних студентов нет рабочих стереотипов, негативного профессионального опыта, они задают много вопросов, им интересно, и они горят. Быть наставником молодого сотрудника — это быть предельно внимательным, осторожным в эмоциях, словах. Ведь от того, как отнеслись к новичку, как приняли в компании, зависит его дальнейшая профессиональная жизнь. Этот эмоциональный багаж будет определять его работу в компании.

Когда молодые сотрудники со стремлением, с большими амбициями, с правильными мыслями сталкиваются с трудностями, важно вовремя их подхватить,

не дать угаснуть огоньку в глазах. И у них многое получится. Горжусь своими подопечными, которые делают карьеру в нашей компании. Когда-то Александр Николаев пришел в «АГАТ» менеджером по продажам отечественных брендов, а сегодня он руководитель отдела ДЦ в Краснодаре. Наше с ним ученичество было насыщенным, искренним. Он увлечен профессией, делом. Бывали ситуации, когда Александр делал замечания и мы разбирались: как я объяснила так, что он неправильно понял, и где, и что мы упустили вместе. Все должны учиться, и молодежь, и люди старшего поколения, и уж наставник тем более. Важен постоянный полноценный обмен знаниями, опытом. Иногда у новичков есть ответы на вопросы, с которыми у старожилов затруднения.

Идеальный наставник — человек чуткий, эмоционально глубокий. Случается так, что новый сотрудник пришел в одно

направление работы компании и понял, что попал не туда. Наставник может увидеть, где его умения применить в компании, где он может быть продуктивным, нащупать его профессиональное зерно и перенаправить. В практике были такие случаи, когда новые сотрудники приходили на вакансии специалистов по работе с документами. А становились отличными менеджерами по продажам и сервисными консультантами.

Сложнее быть наставником новичков с опытом работы в других компаниях. По себе знаю, как не просто перестроиться на работу в других программах. И для таких сотрудников сложнее быть авторитетом, потому что они опытные, многое знают и многое видели. Но и с ними удастся найти общий язык и добиваться отличных результатов.

Каким должен быть наставник? Всяким: добрым, внимательным, требовательным, умеющим воодушевлять. Я, скорее, наставник-мама. Твердо убеждена, что нет ошибок, которые невозможно исправить, и, что нельзя всех людей мерить одной линейкой.

«Не дать угаснуть огоньку в глазах»

Мы разные, с разными способностями и склонностями. И подход к каждому нужен разный. Наставник должен уметь это делать. Одна и та же информация всякий раз преподносится по-разному. Одна и та же задача с каждым учеником решается по-разному. Да я и сама одна и те же задачи — рабочие и жизненные — решаю в зависимости от ситуации! Нет стандартов. И это хорошо, иначе все превратилось бы в рутину. А рутину никому не интересно. Когда я еще училась в университете имени Алексеева, у нас был преподаватель, который техническую науку преподавал студентам как детектив Агаты Кристи. Он держал аудиторию в напряжении, и развязка — «кто убийца?» — наступала на последних минутах лекции. Будучи потом преподавателем в своем университете, копировала его манеру преподавания. Это очень тяжело, но так интересно. В наставничестве придерживаюсь этого же стиля!



ПРЕСС-ПОРТРЕТ:

Татьяна Кулышева в сопровождении продаж автомобилей отечественных брендов 20 лет. Почти половину из них трудится в ГК «АГАТ». Уйти из системы вузовского преподавания в конце 90-х годов предложил бывший студент. Он сказал тогда Татьяне следующее: «Если вы можете сосредоточить на себе и удерживать на протяжении двух часов 30 пар глаз, то с одним клиентом точно справитесь». И Татьяна сменила сферу деятельности. Кандидатская диссертация так и осталась недописанной, а ученая степень не полученной. Но о смене профессионального вектора Татьяна Кулышева не жалеет.

«Мы приходим на работу, чтобы жить. Работа нас поддерживает, подпитывает, дает статус, уверенность. Поэтому профессиональный комфорт крайне важен», — говорит Татьяна, и в этом ее жизненное кредо. Снимать рабочий стресс и находить вдохновение ей помогают всевозможные прогулки с семьей, в зимнее время — лыжи, путешествия, чтение книг. Любимые, которые повлияли на мировоззрение, — книги Елены и Николая Рерихов, Дейла Карнеги. За время работы обучила не менее 20 сотрудников в компании «АГАТ».

ВАЛЕРИЯ ЯГНОВА: *Когда обучаешь, становишься лучше*



Валерия Ягнова —
руководитель отдела
качества ДЦ Toyota
Саранск

Наставник — важный человек в профессиональной судьбе новичка, человек, который создает впечатление о компании, знакомит с правилами. Хороший наставник направляет усилия молодых сотрудников в русло успеха, щедро делится секретами, терпелив и настойчив, требователен и добр. Мне одновременно пришлось побывать и в роли новичка, и в роли наставника после перевода из Волгограда в Саранск на должность специалиста отдела качества ДЦ Toyota Саранск. И я знаю, как ценна поддержка в сложный период адаптации.

Ксения Хазова — руководитель клиентской службы в Саранске — стала настоящим советчиком, коучем. У нее я научилась выдержке, умению правильно реагировать

на жалобы и предложения клиентов, видеть в них возможности для улучшения сервиса компании. Практически все тонкости работы специалиста в отделе качества записала под диктовку, и теперь эти записи — настольная книга, к которой обращаюсь в трудных ситуациях. Но главным наставником стал директор Юрий Головчанский. За год научилась у него тому, что в другом месте освоила бы за три-четыре года. Его конек — умение находить подход к разным людям, и порой трудно сказать, какой опыт мы перенимаем,

профессиональный или жизненный. Так все переплетается.

Когда обучаешь нового сотрудника, ищешь подход к человеку — сам становишься лучше, появляется улучшенная версия тебя. Когда ты на одной волне со своим учеником, когда схож реакциями, эмоциями, наставничество превращается в увлекательный процесс. Лилию Мурасову учила тому, что освоила еще в работе с клиентской базой, поделилась собственными открытиями и идеями, которые не успела внедрить в Волгограде. Теперь Лиля даже консультирует меня, когда это требуется. Юлию Начаркину — администратора автосалона — учила общаться с клиентами, искренне улыбаться, управлять своим настроением. Алина Баймашкина — новый сотрудник отдела качества — стала моим хорошим напарником. Поняла, что чем чаще передаю знания, тем больше этих знаний становится у меня самой. Ты не можешь закрыться от своего ученика и ограничить общение только рабочим временем. Есть вопросы, которые требуют немедленного ответа и реагировать на них следует точно и вовремя. Крайне важна обратная связь с новичком, важно понимать, слышит тебя человек или нет, правильно ли ты подобрал слова, верен ли тон общения. Поэтому слежу за продвижением нового сотрудника на пути освоения знаний, прохождения им точек роста. И когда появляется результат, горжусь им! Я поняла, что самое ценное в наставничестве, — искренняя радость за успехи учеников. Она наполняет энергией и поддерживает стремление учиться и совершенствоваться.



ПРЕСС-ПОРТРЕТ:

Валерия Ягнова родилась и выросла в Волгограде. Пришла в ГК «АГАТ» в середине 2016 года специалистом по клиентской базе. И хотя девушка мечтала о живой работе с людьми, все равно согласилась на предложенную должность. Интерес к компании когда-то пробудил бывший «агатовец», у которого Валерия приобрела автомобиль. К тому времени у нее за плечами остался институт мировой экономики и финансов Волгоградского государственного университета. Через полгода работы в «АГАТе» мечта работать с клиентами сбылась и Валерия переехала в Саранск. Кстати, скоро она получит второе высшее образование в сфере управления человеческими ресурсами. В свободное время занимается спортом и аквааэробикой. А самым надежным в жизни считает семью и родителей. ▶

АМИНЖАН АЗАМАТОВ:

Аминжан Азаматов,
менеджер по продажам
ДЦ Lexus Волгоград



Это кратчайший
путь к успеху

Учиться приходится постоянно и всем, независимо от стажа работы в компании: «АГАТ» постоянно внедряет что-то новое. Я должен постоянно актуализировать свои знания, следить за изменениями в моделях автомобилей, ведь чтобы помочь коллегам разобраться в каком-то вопросе, я должен хорошо в нем разбираться сам. Легко обучать, когда разбираешься в тонкостях процесса продаж, осознаешь свою ценность как продавца и ценность продукта, который продаешь. Люди покупают не только автомобили, а еще и отношение, впечатление, эмоции. Я и сам никогда не куплю понравившийся товар, если само отношение к клиенту оставляет желать лучшего. Поэтому учу стажеров не навязывать автомобили, а настраиваться на долгосрочное партнерство с людьми.



На мой взгляд, в наставнике соединяется колоссальная ответственность, нацеленность на развитие и высшая заинтересованность в результате. Именно эти составляющие позволяют преодолевать любые препятствия и всегда находить время для индивидуальной работы с новым сотрудником.

Важно проводить обучение без отрыва от продаж, можно сказать, «в поле». Согласитесь, нельзя попросить клиентов подождать, пока мы объясняем какой-то аспект или разбираем ошибки. Именно так, при полном погружении в процесс, новичок видит реальный контакт с клиентом, эмоциональную подстройку, коммуникативное маневрирование и закрытие сделки. Главное здесь — постепенное

погружение, чтобы каждая решенная задача прибавляла желание развиваться и двигаться дальше. Такое обучение интересно и наставнику, и ученику.

Нельзя просто учить, надо постоянно развиваться, стремиться к совершенствованию. Причем это процесс обоюдный, и я могу смело признаться, что мои коллеги меня тоже многому научили. Для меня сложным в первые месяцы работы была корпоративная система CRM, оформление заказ-нарядов, закрытие карты сделки, а чувство неуверенности, которое неизбежно испытываешь на новом рабочем месте, проходит быстрее в обстановке доверия в коллективе. И, конечно, когда рядом опытный наставник.

ПРЕСС-ПОРТРЕТ:

Аминжан Азаматов второй год подряд занимает лидирующие позиции в корпоративном конкурсе «Нацелены на прогресс». Говорит, побеждать помогают точные цели на год. Все они связаны с улучшением материального положения семьи и путешествиями. В компанию «АГАТ» Азаматов пришел в апреле 2016 года, после переезда из Москвы. В столице работал в крупном холдинге менеджером по продажам сектора b2b. Про компанию «АГАТ» рассказали друзья, и теперь они трудятся вместе, «рука об руку». Свободное время Аминжан посвящает сыновьям, с которыми вместе занимается плаванием. А недавно среди его увлечений появилась охота.

ДМИТРИЙ СТРОИТЕЛЕВ:

Это сохранение и передача культурного кода компании



Дмитрий Строителев — менеджер по запасным частям направления «Коммерческая техника» ГК «АГАТ» (Нижний Новгород)

Каждый сотрудник — это звено в цепи бизнес-процессов компании. Новичок должен вписаться в механизм сервисного центра, и тогда конструкция будет работать без сбоев. Задача наставника — передать новому сотруднику особое отношение к делу, помочь усвоить культуру компании, научить работать в команде. Об этом не узнаешь в интернете, этому не учат в учебных заведениях. Эти знания, этот культурный код организации можно только перенять у наставников, старожилых компании.

У наставничества есть еще одна позитивная сторона — развитие самого наставника. Когда обучаешь своего подопечного, смотришь на свои знания со стороны, оцениваешь, насколько ты хорош в своем деле, можешь ли грамотно рассказывать, умеешь ли поддерживать людей. Получается, что, становясь наставником, ты подвергаешь свою профессиональную состоятельность анализу, видишь пробелы в собственном развитии и понимаешь, в каком направлении двигаться.

Доброта, требовательность, чуткость, здоровая критика. Всего должно быть в меру в наставничестве. Настоящий наставник всегда знает, когда и как проявить требовательность, как дать новичку стимул для самостоятельной работы, точно определяет готовность к самостоятельной работе. Этот момент важно не упустить, чтобы не погасить в новом сотруднике стремление к достижениям. Идеальный наставник тот, кто не устаёт от многочисленных вопросов, какими бы нелепыми они ни казались. За этой нелепостью часто скрывается совершенно иной взгляд на мир. И наставник сам задает новичку много вопросов, порой личного характера. Без этого не понять эмоциональный настрой человека.

От ребят, над которыми устанавливаю профессиональное шефство, требую мыслить логически, структурно и так же поступать. И всегда говорю, как важно уже в первые дни проявлять самостоятельность, не бояться ошибок. Ошибки — наши великие учителя. Главное их не повторять!

Для меня в начале карьеры сложной была работа в программе «1С». Помогала разобраться менеджер отдела запасных частей Юлия Трушкова. Мы проработали тогда два месяца. У нее свой подход к делу, она старалась разобраться досконально в запасных частях, часто спускалась в ремзону, советовалась с мастерами, какую деталь лучше заказать на тот или иной автомобиль. Многие изучал самостоятельно: читал справочные материалы на корпоративном портале, искал ответы в интернете. Все это делал в обстановке поддержки коллег и командной

взаимовыручки, и это помогало постигать секреты и тонкости профессии. Сейчас я уже сам наставник. Подготовил 4 сотрудников, кому-то помог адаптироваться в коллективе после перевода из другого ДЦ, кого-то обучил «с нуля». В августе к нам пришел новый сотрудник Сергей Беляев. Работать с ним интересно, у него хорошее чувство юмора, и он сразу стал «рваться в бой» — работать самостоятельно. Можно сказать, что, обучив Сергея, подготовил себе хорошего надежного напарника!



ПРЕСС-ПОРТРЕТ:

Менеджер по запасным частям направления «Коммерческая техника» Дмитрий Строителев в компании «АГАТ» с декабря 2014 года. Окончил Волжскую государственную педагогическую академию по специальности «Автомобили и автомобильное хозяйство». Мечтал работать инженером-проектировщиком, но судьба распорядилась по-своему. Некоторое время трудился в торговой сфере, где даже был руководителем среднего звена. «АГАТ» привлек стабильностью и хорошими условиями труда. Дмитрий постоянно занимается саморазвитием, сейчас изучает английский язык. Свободное время семья Строителевых старается проводить вместе с двумя детьми и в поездках по стране. ▶

ЯНА ТЕМНОВА:

Яна Темнова — бренд-менеджер автомобильных марок Hyundai/Genesis/Ford/Renault ГК «АГАТ»

Наставничество — процесс бесконечный

Лучшими учителями порой становятся ситуации, с которыми сталкиваешься на рабочем месте. У меня совпало и трудоустройство в ГК «АГАТ», и государственные экзамены в вузе, и защита диплома. Сложный, насыщенный и ответственный период. Поддерживала меня Ольга Емельянова — она передавала мне пост маркетолога, а сама переходила на новую должность в отделе маркетинга и рекламы, — и директор дилерского центра, а также самостоятельно осваивала многие аспекты работы менеджера по маркетингу ДЦ на Родионова. Следующей ответственной и требующей огромной концентрации ситуацией стало открытие в 2011 году первого ДЦ Škoda в портфеле брендов ГК «АГАТ». У меня на тот момент не было ни большого опыта работы в сфере маркетинга, ни опыта запуска дилерских центров, ни опыта работы с новым иностранным брендом. Моим наставником по всем вопросам стал директор дилерского центра, который уже не работает в нашей компании, но я по сей день благодарна ему за опыт, которым он со мной поделился, и терпение, которое ему со мной пригодились.

Оглядываясь на те годы, могу с уверенностью сказать: неважно, сколько времени ты работаешь в компании, и даже если на данный момент ты и сам являешься для кого-то руководителем или наставником, потребность в поддержке будет всегда! Мне очень повезло, что сегодня роль моего наставника и руководителя в одном лице выполняет бренд-директор Максим Евстигнеев. Это большая удача, когда твой босс — человек с огромным профессиональным и жизненным опытом, при этом очень понимающий, рассудительный, сдержанный, но при этом легкий на подъем и с отличным чувством юмора!

Для меня наставничество — это непрерывный процесс, который не останавливается ни на минуту, — открываются новые дилерские центры, «АГАТ» выходит в новые регионы, сотрудники перемещаются на другие позиции. В начале карьеры сотрудников нашего направления я как их наставник отвечаю за адаптацию, а в процессе работы помогаю взглянуть на любые ситуации с другой стороны, ведь совместная работа над проектами и взаимопонимание дают отличный результат!

Уверена, чем больше усилий наставник вложит в коучинг новых сотрудников, тем успешнее станет новичок в будущем. Неправильно требовать от сотрудника ярких результатов с первого дня работы: он сталкивается с огромным объемом информации, ему важно помочь вникнуть в работу, даже если для этого нужно ехать в другой город. Дилерские центры, которые я курирую, находятся в шести городах России, но это совсем не влияет на качество нашей командной работы. «Нашего» сотрудника видно сразу — он не боится задавать вопросы, он любит свой бренд,

свою работу, болеет за свое дело. Я никогда не переживаю за то, что новые сотрудники могут совершать ошибки, для меня главное — на их примере разобрать ситуацию и научиться не повторять свои промахи в дальнейшем.

Мой преподаватель английского языка в вузе всегда говорила, что выучить и освоить можно только то, что любишь. Тогда я поняла, какую работу хочу. Мне нравится автомобильный бизнес: он находится в постоянном движении, наша компания никогда не стоит на месте, происходит непрерывное внедрение новых процессов,

приходится много коммуницировать с коллегами из абсолютно разных подразделений, каждый раз узнавать что-то новое для себя. Например, за полтора года, которые я занималась программой глобального ребрендинга дилерских центров HYUNDAI, я взаимодействовала и с инженерами зданий, и с архитекторами, и со строителями, и с дизайнерами. Для меня это был новый и необычный функционал, результатом которого я осталась довольна даже несмотря на огромный объем работы, который мне в то время пришлось выполнять. Но именно тогда я поняла: чтобы успешно следовать любым изменениям и дополнительным проектам, нужно непременно гореть своей работой, любить то, что ты делаешь, и осознавать значимость вклада твоего труда в общее дело.



ПРЕСС-ПОРТРЕТ:

Яна Темнова начала работать в ГК «АГАТ» в 2010 году менеджером по маркетингу ДЦ Hyundai/Mitsubishi на Родионова (Нижний Новгород). В 2012-м стала бренд-менеджером. Большую часть ее жизни занимает работа, и все ее личные хобби органично вплетаются в рабочий процесс, добавляя изюминку и разжигая интерес клиентов к автомобилям. Так случилось, что с некоторыми ее увлечениями пришли и идеи сотрудничества с различными партнерами: совместные спортивные мероприятия с сетью фитнес-клубов Gold's Fitness, кросс-маркетинг с крупными ресторанными группами Нижнего Новгорода — Березка Групп, Love Foods и ГК ПИР, партнерство кулинарных мастер-классов известного российского блоггера Андрея Рудькова, вместе с которым был придуман #Энди_Мобиль. Теперь «АГАТ» знают даже там, где еще нет наших автосалонов, читатели Андрея спрашивают, когда #Энди_Мобиль посетит их города со своими мастер-классами? «Очень круто, когда в работе соединяется все, что ты любишь: отличная команда, любимые бренды, яркие идеи и возможности для их реализации! Именно тогда проекты становятся живыми и настоящими!», — делится Яна. Со своими коллегами она на связи даже в отпуске, и разные часовые пояса не помеха решить какой-то рабочий вопрос незамедлительно. Путешествуя, она всегда сравнивает, как работает маркетинг за рубежом, как и чем иностранные бренды привлекают клиентов, какую визуализацию используют. В любой поездке пробует национальную кухню и считает, что новые вкусовые ощущения дают импульс эмоциям, вдохновляют на что-то новое и интересное. Убедена в том, что смена обстановки обновляет взгляд на любые текущие дела и вопросы, помогает взглянуть на мир под другим углом, расслабиться и вернуться к рабочему процессу с новыми силами и грандиозными планами. **А**

КОРПОРАТИВНЫЕ. ЯРКИЕ. ТВОИ.

Как приятно, что вместе с профессиональным ростом у нас есть возможность отлично проводить время в классной компании. Мы осваиваем новые форматы корпоративных мероприятий и повторяем уже полюбившиеся. К примеру, квесты и экскурсии уже вполне привычны, а вот в «Мафию» с коллегами мы поиграли впервые. Обо всем подробнее далее.



Игра была построена таким образом, что участникам приходилось не просто искать коды и вбивать их в движок, но еще и думать над загадками, ребусами, которые они находили в зданиях, периодически возвращаясь к той локации, где, казалось бы, все найдено. Участников порадовали трафареты героев Агаты Кристи, листовки и интересные реквизиты, погружающие в загадочный и таинственный мир детективных романов.



Фортуна была на стороне команды с очень математическим названием «Корень квадратный разделить на минус равно», которые разгадали все загадки и одержали победу. Второе место заняла команда PROMETEY, ну, а третье место вырвали QUESTОГОЛИКИ. Заметим, что не только победители, но и все участники испытали настоящее удовольствие от интеллектуальных побед, неожиданных находок и, конечно, от дружеского общения!

КОРПОРАТИВНАЯ «МАФИЯ»

А в Нижнем Новгороде в июле проходила не менее эмоциональная игра. Специалисты контактного центра не смогли стать слушателями «Дня радио», посвященного дню рождения компании, поэтому в тот именной вечер сыграли в «Мафию». Несмотря на то, что специфика их работы и атмосфера в коллективе очень дружеская и теплая, ребята решили добавить в свою жизнь немного остроты. А в итоге получилась веселая и даже познавательная игра. Определить, кто скрывается под маской, нашим коллегам помогал не только жизненный, но и профессиональный опыт, ведь чем больше мы общаемся, тем лучше понимаем людей.

Собственно, для того, чтобы хорошо понимать других, самыми важными являются два качества: внимание к людям и хорошая память. Чем внимательнее мы смотрим на других, слушаем их, тем больше мелочей мы замечаем; чем больше мы можем запомнить, тем больше у нас образцов поведения для сопоставления. А уж в контактном центре таких примеров хоть отбавляй!

Конечно, трудности были. Игра в «Мафию» за мирного жителя сложна тем, что простой мирный житель не знает, кто ещё вместе с ним является игроком команды мирных жителей. А вот нервное поведение, явно заготовленная речь, случайные оговорки или резкая смена настроения — все это выдавало в игроках членов мафии. И все-таки мирные победили, хотя не раз

ТАИНСТВЕННОЕ ПРОИСШЕСТВИЕ В ВОЛГОГРАДЕ

Рев моторов, гонки, огни ночного города, коды в разрушенных зданиях, головоломки на стенах — эти и другие задания проходили наши увлеченные коллеги с фонариками в Волгограде в рамках автоквеста с символическим названием «АГАТа Кристи».

Темным вечером 24 августа участники собрались на одной из парковок города, где авторы игры объяснили правила, остроты моменты, рассказали о технике

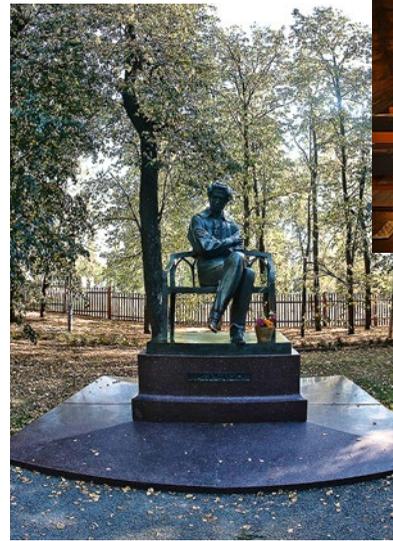
безопасности. Некоторые уже на старте владели бонусным временем — 15 минутами, разгадав быстрее всех место и найдя тайник с артефактом.

В отличие от прошлогоднего квеста, игра проходила за городом на самых разнообразных локациях — от недействующего армейского плаца до заводов и просто отдельных зданий. Еще перед мероприятием игрокам был предложен предыгровой бонус, то есть задание, за которое только одна команда могла получить 15 минут форы перед остальными.





попадали под обстрел. Как удалось победить? «Мафия крайне интересная и многозадачная игра. Всю игру необходимо делать несколько вещей одновременно: внимательно смотреть на людей, запоминать их слова и реакции, учитывать персональные особенности каждого игрока, разгадывать логику выбора мафии!» — поделились впечатлением коллеги.



БОЛДИНСКАЯ ОСЕНЬ

Осенние экскурсии превращаются уже в добрую традицию ГК «АГАТ» в Нижнем Новгороде. В сентябре состоялась поездка по выбранному сотрудниками маршруту. Выбор на этот раз пал на Большое Болдино — поэтическую пушкинскую мехку.

Раннее отправление не напугало путешественников, и ровно в 6 утра 8 сентября больше 80 человек уже были на стоянке около корпоративного центра. На двух автобусах сотрудники компании, их дети, родные и близкие — все, кто захотел посетить Большое Болдино, — отправились в путь. Дорога до Болдина занимает около четырех часов, но один из автобусов задержала в пути замена колеса. Наверное, это должно было случиться именно с автомобильной компанией, — наши коллеги активно включились в процесс, и общими усилиями колесо было быстро заменено.

Первой экскурсией на пути стало знакомство с селом Львовка, входившим в состав вотчины Пушкиных с XVII века. Главная достопримечательность села — двухэтажное здание барского дома, выполненное в едином архитектурном стиле с усадебным домом в Большом Болдине. Дом во Львовке построили уже после смерти поэта. Здесь воссозданы литературные интерьеры по страницам повестей, действие которых происходит в атмосфере провинциальных дворянских усадеб. Это «Барышня-крестьянка», «Метель», вторая часть повести «Выстрел». Одна из комнат посвящена персонажу, объединяющему весь цикл — Ивану Петровичу Белкину, «подставному» автору повестей.

Далее участников ждало Большое Болдино, куда Пушкин приезжал трижды, каждый раз именно осенью, отсюда и пошло выражение «Болдинская осень». Перед свадьбой с Натальей Николаевной в 1830 году поэт провел здесь три месяца,

с сентября по ноябрь, это был очень плодотворный период. Именно здесь был дописан роман «Евгений Онегин» и созданы более 30 произведений. В следующий раз поэт приехал сюда только 1833 году, прожил здесь полтора месяца, с октября до середины ноября, и написал «Сказку о рыбаке и рыбке», «Медный всадник» и другие произведения, а также закончил «Пиковую даму». В 1934 году Александр Сергеевич провел в Болдине всего три недели в сентябре. В барском доме шел ремонт, поэтому он жил в вотчинной конторе, единственное произведение, которое он написал в последний свой приезд, — это «Сказка о золотом петушке».

Надо сказать, это удивительное место — и по красоте природы, и по ощущениям от того, что здесь ступала нога поэта. Экскурсии, прогулки по саду, и даже вкус болдинских яблок открыли нам «наше всё» с новой, доселе неизвестной стороны, и, конечно, захотелось сразу по приезду открыть томик Пушкина, например с этим стихотворением:

*Друзья мои, прекрасен наш союз!
Он, как душа, неразделим и вечен!
Неколебим, свободен и беспечен,
Срастался он под сенью дружных муз.*

НА БАЙКАЛ

ВМЕСТЕ С ВЛАДИМИРОМ ГАЛАНИНЫМ



Когда-то на телевидении выходила научно-популярная передача «Очевидное-невероятное». Она рассказывала о явлениях и местах на первый взгляд знакомых и понятных, но даже при минимальном приближении загадочных и уникальных. Самое глубокое озеро мира с чистой водой — озеро Байкал — одно из таких «очевидно неочевидных» мест. Оно никого не оставит равнодушным: очистит и наполнит смыслами, красотой, совершенством и обязательно возьмет в плен. Вспоминая о Байкале, вы будете одновременно находиться в двух взаимоисключающих состояниях — медитации и бурного восторга! В июне нынешнего года на Байкале побывал наш коллега из Нижнего Новгорода курьер Владимир Галанин. Благодаря его рассказам мы «взялись за перо», чтобы вместе поведать о путешествии к Великому озеру.





*СЛАВНОЕ МОРЕ, ПРИВОЛЬНЫЙ БАЙКАЛ,
СЛАВНЫЙ КОРАБЛЬ, ОМУЛЁВАЯ БОЧКА.
ЭЙ, БАРГУЗИН, ПОШЕВЕЛИВАЙ ВАЛ,
МОЛОДЦУ ПЛЫТЬ НЕДАЛЕЧКО.*

Баргузин, омуль и просторы

Это припев песни, ставшей народной. Стихотворение в XIX веке написал смотритель местного уездного училища Дмитрий Давыдов. Народ стихи полюбил, немного изменил на свой лад, например, «сделал» Байкал «священным» и переложил на музыку. К слову, Баргузин — река, впадающая в Байкал, а еще так называется подвид соболя, живущий у озера. А омуль, что в народе зовется «байкальским хлебом», — самая вкусная и уникальная рыба, попробовать которую на Байкале едут гурманы. Байкал — загадка, его изучение длится две сотни лет, и исследованиям и открытиям нет конца и края. Владимир Галанин с супругой в путешествиях по России и миру не новички. Это страсть и образ жизни. На собственной машине они исколесили Центральную Россию, «дикарями» исследовали Европу; были в Италии, Испании, Франции, Черногории, отдыхали в Турции... И Байкал занял в этом списке особое место. Впервые Владимир посетил Байкал 40 лет назад, когда в составе студенческого отряда летел строить Байкало-Амурскую магистраль (БАМ). Во время пересадки в Иркутске рейс на БАМ задержали, а для студентов устроили экскурсию по городу и свозили на Байкал. Было интересно, но не более. И Байкал позвал, как зовет вернуться всех, кто хоть раз ступал на его землю. Возвращаются люди к нему разными путями: Владимир Галанин, например, благодаря сыну, который подписал контракт с АО «Иркутскэнерго» и поселился с семьей в столице Восточной Сибири. Поездка к озеру стала частью насыщенной программы семейной встречи. *«Прошло уже много времени, а Байкал не отпускает, снятся природа, пейзажи и ощущения... восторг от величия озера, гордость за его мощь, и есть что-то личное, что сложно, да и не нужно передавать словами! Мы были на Байкале всего три дня и не все успели посмотреть. Но того, что удалось увидеть, хватило, чтобы перевернуть сознание», — делится Владимир.* ►



ВЛАДИМИР ГАЛАНИН С ВНУЧКАМИ

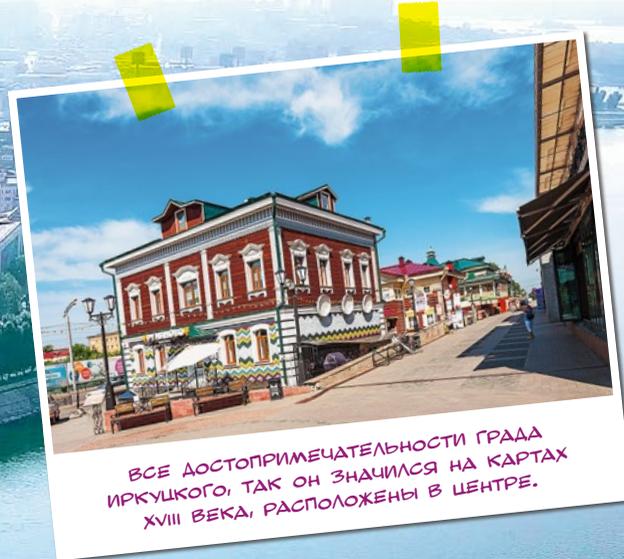
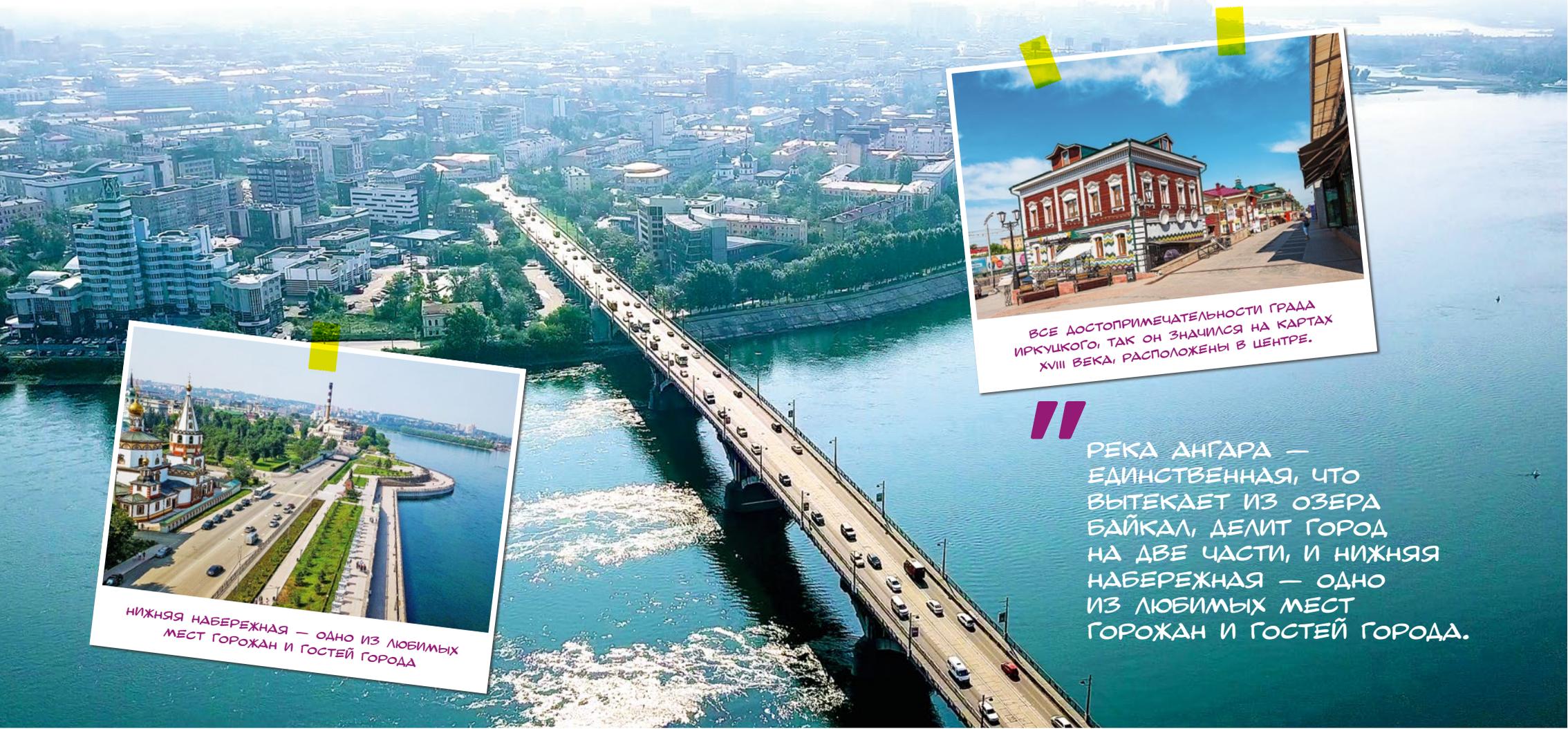
Иркутск — западные ворота Байкала

Начинают знакомство с Байкалом с прибытия в Иркутск. Этот город называют серединой Земли: он находится на равном расстоянии от трех мировых океанов — Северного Ледовитого, Тихого и Индийского. Лететь до Иркутска из Москвы почти 6 часов, а ехать на поезде — трое суток.

«Лететь выгоднее компанией «Уральские авиалинии», а если добраться на поезде (это дешевле), то лучше с друзьями или семьей, чтобы сразу занять купе. Посмотреть в дороге есть что — сопки, холмы, Уральские горы, тайгу. Время пролетит незаметно», — советует Владимир. Кстати, раньше Иркутск называли Восточным Парижем, Сибирским Петербургом и даже Сибирскими Афинами. Иркутском

он назван по имени реки Иркут, что впадает в реку Ангару. 350 лет назад казаки-первопроходцы заложили здесь острог, а затем на его месте вырос красавец город. Река Ангара — единственная, что вытекает из озера Байкал, делит город на две части, и нижняя набережная — одно из любимых мест горожан и гостей города. Здесь смотрят на воду, на проплывающие катера и теплоходы, кормят чаек, здесь воссозданы триумфальные Московские ворота и есть смотровая площадка. Все достопримечательности града Иркутского, так он значился на картах XVIII века, расположены в центре. Для туристов воссоздали целый

квартал из 200-летних домов, в них можно зайти, попить кофе и даже остановиться на время путешествия. По тротуару проложена зеленая линия с указателями и стрелками для самостоятельных путешественников. Владимир Галанин говорит: **«Центр города чистый и очень красивый, завораживает архитектура, и создается ощущение такого временного перемещения, как будто оказываешься в старых купеческих временах!»**



ВСЕ ДОСТОПРИМЕЧАТЕЛЬНОСТИ ГРАДА ИРКУЦКОГО, ТАК ОН ЗНАЧИЛСЯ НА КАРТАХ XVIII ВЕКА, РАСПОЛОЖЕНЫ В ЦЕНТРЕ.



РЕКА АНГАРА — ЕДИНСТВЕННАЯ, ЧТО ВЫТЕКАЕТ ИЗ ОЗЕРА БАЙКАЛ, ДЕЛИТ ГОРОД НА ДВЕ ЧАСТИ, И НИЖНЯЯ НАБЕРЕЖНАЯ — ОДНО ИЗ ЛЮБИМЫХ МЕСТ ГОРОЖАН И ГОСТЕЙ ГОРОДА.



НИЖНЯЯ НАБЕРЕЖНАЯ — ОДНО ИЗ ЛЮБИМЫХ МЕСТ ГОРОЖАН И ГОСТЕЙ ГОРОДА

Что посмотреть в Иркутске за один день:

- **Соборная Знаменская церковь.** Старейший храм Сибири, основанный в XVII веке. Тихое и умиротворяющее место. На его территории похоронены декабристы Григорий Шелихов, княгиня Трубецкая и ее дети. Рядом с монастырем установили памятник расстрелянному в Иркутске адмиралу Александру Колчаку.
- **Собор Богоявления.** Храм основали 300 лет назад, и первоначально он звался Петропавловской церковью. В советское время здесь был кондитерский цех и общежитие. Сегодня — действующий храм с чудотворной Казанской иконой.
- **Римско-Католический (польский) костел.** Его основали ссыльные поляки в XIX веке, и в советское время здесь находилась киностудия. Сегодня проходят и религиозные службы, и концерты органной музыки.

- **Спасская церковь.** Еще один храм с трехсотлетней историей, и единственная в Сибири церковь с росписью на внешних стенах и большой коллекцией колоколов.
- **Музей декабристов в переулке Волконского.** Усадьбы Волконских и Трубецких — самая посещаемая достопримечательность города. Привлекают предметы дворянского быта, бисерное рукоделие и уникальное пирамидальное фортепиано Марии Волконской.
- **130 квартал** — историческая зона Иркутска. Здесь находятся десятки памятников деревянного зодчества: купеческие дома, усадьбы, ремесленные подворья, питейные заведения. Работают выставки и музейный комплекс «Окно в Азию». ▶

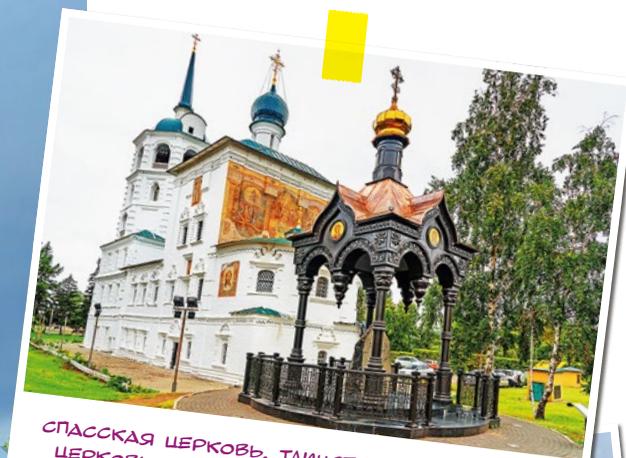
ПРОВЕРЕНО НА СЕБЕ!

НАЙДИТЕ В 130-М КВАРТАЛЕ ПАМЯТНЫЙ МЕТАЛЛИЧЕСКИЙ ДИСК «ИРКУТСКУ 350 ЛЕТ», ВСТАНЬТЕ НА НЕГО, ЗАГАДАЙТЕ ЖЕЛАНИЕ, ПОВЕРНИТЕСЬ ТРИ РАЗА И ПОДКИНЬТЕ МОНЕТКУ. ЖЕЛАНИЕ ИСПОЛНИТСЯ!



РИМСКО-КАТОЛИЧЕСКИЙ КОСТЕЛ, ОСНОВАННЫЙ ССЫЛЬНЫМИ ПОЛЯКАМИ В XIX ВЕКЕ

В СОВЕТСКОЕ ВРЕМЯ ЗДЕСЬ БЫЛ КОНДИТЕРСКИЙ ЦЕХ И ОБЩЕЖИТИЕ. СЕГОДНЯ — ДЕЙСТВУЮЩИЙ ХРАМ С ЧУДОТВОРНОЙ КАЗАНСКОЙ ИКОНОЙ



СПАССКАЯ ЦЕРКОВЬ. ЕДИНСТВЕННАЯ В СИБИРИ ЦЕРКОВЬ С РОСПИСЬЮ НА ВНЕШНИХ СТЕНАХ



130 КВАРТАЛ — ИСТОРИЧЕСКАЯ ЗОНА ИРКУТСКА

Листвянка — туристическая Мекка Байкала

Кратчайший путь до Байкала — по Байкальскому тракту. Он тупиковый и заканчивается в поселке Листвянка. Здесь в 70-ти километрах от Иркутска в центре Азии, на границе Иркутской области и Республики Бурятия в виде полумесяца разливается озеро Байкал длиной 650 километров и шириной до 80 км. На водной глади легко поместилась бы Бельгия! Добраться сюда можно на автобусе, маршрутном такси и на теплоходе. **Листвянка — самое популярное место и визитная карточка Байкала, здесь начинается единственная река, вытекающая из Байкала — Ангара.** В середине ее истока над поверхностью воды высится загадочный и легендарный Шаман-камень. Буряты — коренное население Прибайкалья — к Байкалу относятся с почтением, называют его дедушкой и рассказывают об Ангаре красивую легенду. Была у Байкала дочь — красавица Ангара. Подслушала она разговор чаек о красивом и могучем Богатыре Енисее, что течет на Западе, и влюбилась. Захотела увидеть и, вопреки запрету отца, сбежала. Байкал в гневе швырнул в беглянку камень, он так и остался у истока Ангары. А Ангара добралась до Енисея и теперь, протекая по таежным местам, впадает в его русло. А Шаман-камень — гранитная скала — превратился в сакральное и чудотворное место. Вокруг него в воде можно разглядеть монетки, что оставляют туристы, загадывая желания и оставляя просьбы. Время от времени бурятские шаманы проводят у камня свои обряды. **Владимир Галанин говорит, что Листвянка — удивительное место: «Здесь есть подъемная дорога и смотровая площадка, с которой видны исток Ангары и Шаман-камень, чувствуется мощь озера, в хорошую погоду просматриваются заснеженные шапки красивейшего хребта Хамар-Дабан, виден порт Байкал, судовой вагон, вода уходит за голубой горизонт, а внизу прозрачные волны тихо перекачивают береговые**



ЛИСТВЯНКА



...НЕЗАМЕТНО ВКЛЮЧАЮТСЯ ЭКРАНЫ, КОТОРЫЕ ТРАНСЛИРУЮТ ЖИЗНЬ ОБИТАТЕЛЕЙ ОЗЕРА ДО ГЛУБИНЫ 1642 МЕТРА... ВПЕЧАТЛЕНИЯ ПОТРЯСАЮЩИЕ!

камешки. Стоишь, смотришь и от красоты видов, чистейшего воздуха захватывает дух!» На смотровой площадке вы встретите большое количество иностранных туристов, преимущественно пенсионного возраста, и говорить они будут на разных языках — английском, китайском, японском... Байкал любят в мире! Байкальская Листвянка в туристические пики многоголосая и разноязыкая! И припарковаться в выходные дни здесь не просто! **«Рыбный рынок в Листвянке — такое изобилие... Я, как знаток, набрал всякой рыбы: омуль — сказка, в любом виде — соленый, вяленый, только что из копильни... Харцус, муксун! Праздник вкуса! И вполне адекватные цены на все, — делится впечатлениями Владимир Галанин. — А вот привезти рыбу в качестве подарка родным вам не удастся: вывоз запрещен, да и лов ограничен».** В качестве сувениров продают байкальские камни с изображением символа Байкала — нерпы, бусы из полудрагоценных камней, бейсболки, можно прикупить вкуснейшую и полезную травку для чая — саган-дайля, сибирскую жевательную резинку — смолу лиственницы, полезную для десен, попробовать в сезон клюкву, бруснику, мед. Владимир Галанин, к примеру, коллекционирует бейсболки, их в его загородном доме на специальных стеллажах свыше двухсот, столько, сколько мест в мире он с супругой посетил! Теперь коллекцию пополнила и байкальская! В Листвянке масса отелей на любой кошелек — есть дорогие и комфортабельные, есть hostels. Владимиру понравился отель «Анастасия»: в нем останавливались высокопоставленные чиновники, президент и премьер-министр нашей страны, о чем свидетельствуют многочисленные фотографии на стене отеля. И кухня в ресторане «Анастасии» тоже замечательная. Из Листвянки начинаются многочисленные туристические маршруты — пешие и по озеру на катерах. **«В барокамере можно совершить виртуальное путешествие по глубинам Байкала. Это экспозиция в музее Байкала в Листвянке. Садитесь в барокамеру, как в прозрачный батискаф, люки задраиваются, и вас погружают на несколько метров. Создается ощущение реальности, аппарат покачивается. А далее незаметно включаются экраны, которые транслируют жизнь обитателей озера до глубины 1642 метра. Вы видите донные рельефы, горы, проплывающие косяки рыб, водоросли. Впечатления потрясающие!»** — рассказывает Владимир. Листвянка зазовет вас в частные музеи — кукол, Музей мыслей и идей, зоопарк, привлечет многочисленными туристическими и экологическими тропами, ночевками на обзорных площадках, спелеотуризмом, рыбалкой, позовет попариться в баньке и прямо из парной нырнуть в озеро. Здесь, в зависимости от сезона, можно покататься на катерах, хивусах, снегоходах, лыжах и сноубордах по горнолыжному спуску. А вот искупаться в Байкале летом удается не всегда. Сделать это можно лишь в нескольких местах, где вода прогревается до приемлемых температур. Например, на острове Ольхон.

Чем развлечет Листвянка

- По дороге из Иркутска в Листвянку располагается этнографический комплекс деревня Тальцы, где можно узнать о жизни и быте коренных народов Прибайкалья — бурятов и эвенков.
- В Листвянке находятся Музей озера Байкал, в котором в наглядной форме все об озере — география, геология, история изучения, природа, флора и фауна, и Дендрологический парк с редкими краснокнижными деревьями, растениями и прогулками по живописным тропам
- Можно подняться по **Канатной дороге** на **Камень Черского**. Он назван в честь исследователя Байкала — геолога Ивана Черского. А можно пройти к Камню два километра по асфальтированной дороге пешком и оставить на деревьях ленточки.
- Управлять собачьей упряжкой научит **Байкальский центр ездового спорта**. Здесь можно пробежать кросс

- с собакой (каникросс), осуществить прогулку с четвероногим другом (дог-треккинг), а зимой прокатиться с собаками на лыжах (скиджоринг). Здесь вы получите эмоциональную разрядку и напитаетесь энергетикой природы, повысите свою выносливость!
- В феврале на льду Байкала проходит фестиваль ледовой фигуры «**Хрустальная нерпа**». Фигуры из прозрачного байкальского льда сверкают на солнце днем и подсвечиваются в вечернее время. Красота — глаз не оторвать!
- Воды Байкала у поселка Листвянка — отличное место для **дайвинга**. Подводная видимость до 40 метров в глубину в июне и до 50 метров зимой. Глубина дайв-сайтов (мест погружений) до 4-х метров. Температура воды 3–12 градусов, течений нет в июне. Подводный мир — сады пресноводных губок, каньоны, вертикальные стенки, водоросли, пещеры и гроты. Вы можете висеть над скалой и просто парить! Дайвингом можно заниматься и в районе Ушканьих островов, где расположен единственный на озере лавовый вход, и наблюдать за нерпами в естественной среде. ▶

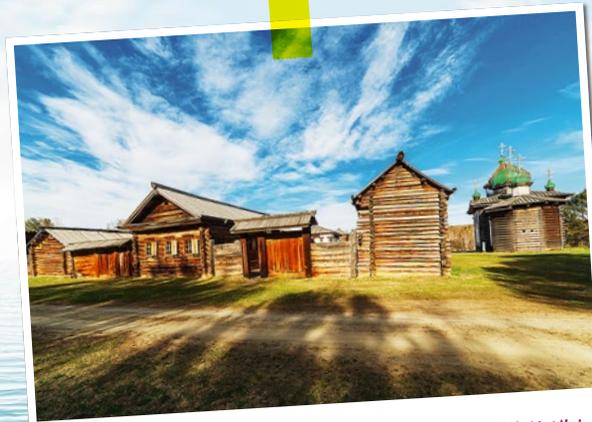


ОМУЛЬ — РЫБА,
КОТОРАЯ ЖИВЕТ ТОЛЬКО
В ВОДАХ БАЙКАЛА

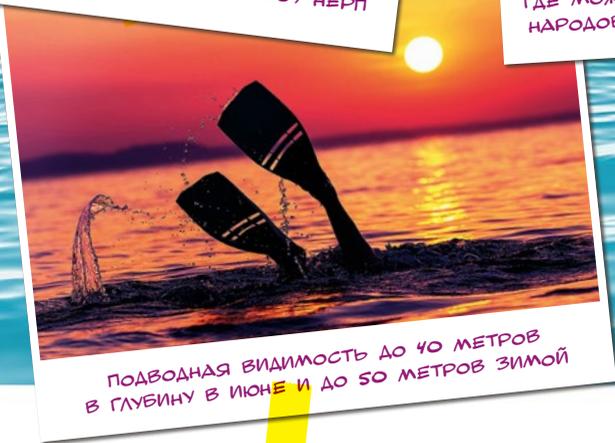
КОГДА-ТО ЗДЕСЬ ВОДИЛОСЬ ПЯТЬ ВИДОВ ЭТОЙ УНИКАЛЬНОЙ ОСОБИ. СЕЙЧАС ОСТАЛСЯ ТОЛЬКО ОДИН. У ОМУЛЯ НЕОБЫКНОВЕННЫЙ ВКУС. МЕСТНЫЕ ГОВОРЯТ ТАКОЙ, ЧТО «УМ ОТЬЕШЬ!»



В НЕРПИНАРИИ МОЖНО ПОСМОТРЕТЬ ШОУ НЕРП



ЭТНОГРАФИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ДЕРЕВНЯ ТАЛЦЫ, ГДЕ МОЖНО УЗНАТЬ О ЖИЗНИ И БЫТЕ КОРЕННЫХ НАРОДОВ ПРИБАЙКАЛЛЯ — БУРЯТОВ И ЭВЕНКОВ



ПОДВОДНАЯ ВИДИМОСТЬ ДО 40 МЕТРОВ В ГЛУБИНУ В ИЮНЕ И ДО 50 МЕТРОВ ЗИМОЙ



В ФЕВРАЛЕ НА ЛЬДУ БАЙКАЛА ПРОХОДИТ ФЕСТИВАЛЬ ЛЕДОВОЙ ФИГУРЫ «ХРУСТАЛЬНАЯ НЕРПА»



Ольхон — мистическое сердце Байкала

На Байкале около 30 островов, и самый крупный, обжитый и выдающийся — Ольхон. Его называют сердцем Байкала, и он точная сухопутная копия озера: форма острова соответствует форме Байкала. На Ольхоне нет комаров, мошек, опасных клещей и крупных хищников. Здесь летом жарче, чем на других островах Байкала, холоднее зимой, и ветренее весной и осенью. Из Иркутска до него 5 часов автомобильного хода через паромную переправу или по воде. Владимир Галанин добирался сюда на катере и провел здесь весь день. **«Мы объехали его вдоль и поперек. Есть пункты для экскурсионных мероприятий. На западной косе острова вода в Байкале прогревается до 18 градусов, и можно купаться. Конечно,— не море, бодрит! А природа и здесь завораживает, она девственная,**

необузданная, дикая!» — вспоминает свое путешествие Владимир Галанин. Ольхон настолько большой (он в длину почти 80 км), что на нем располагаются собственные озера и одно из них даже соленое — Шара-Нур — и с лечебной грязью. Есть степи с хорошо прогреваемыми заливами, песчаными пляжами и дюнами, рощи с реликтовыми лесами, скалы, поросшие разноцветными мхами, болота. Во время цветения багульника остров кажется сиреневым! Всего в 11 километрах от острова находится самое глубокое место Байкала (1637 м). Кстати, зимой здесь красивейший бирюзовый лед в виде скал и причудливых наплесков. Археологи нашли на острове древние стены, пока не понятно для чего возведенные, и почти 140 археологических памятников. Буряты живут здесь с XII века, а шаманы всей северной Азии считают Ольхон священным местом. Главная достопримечательность острова — двуглавая скала «Шаманка» на мысе Бурхан, отнесенная к девяти святыням Азии. По преданиям, в пещере скалы

живет владыка этих мест Бурхан, один из «могущественных сынов неба». Рядом со скалой нельзя селиться, а женщинам — даже приближаться к святым местам. Кстати, буряты верят, что на острове живут самые свирепые духи Байкала, и души умерших продолжают перевоплощаться в горы, пещеры, сопки. Потому нельзя вредить природе, вторгаться в ее пространство без спроса, передвигать камни, рубить деревья. Земля — прародительница всего, запрещено без нужды ранить ее острыми предметами, а при надобности каких-то работ стоит у духов просить разрешения. Здесь на Ольхоне при помощи молитв и заклинаний шаманы вступают в таинственные отношения с миром: зовут хорошую погоду, просят удачу в охоте, рыбалке, в других делах. И всегда ждут благосклонных знаков — дождика, радуги или взлетающих со скалы «Шаманки» птиц. Центр острова — поселок Хужир, остановиться здесь можно в небольших отелях, базах отдыха, но заказывать их лучше заранее, или арендовать юрт-кемпинг. Юрты — жилища бурятов, сегодня электрифицированы, в них стоят кровати и даже тумбочки. Здесь все минималистично и по-спартански, собственно, так выглядит и природа острова. Для туристов предлагаются конные, велосипедные, автомобильные и пешие прогулки. На севере Ольхона располагается мыс Хобой. Здесь туристы оставляют на деревьях память о себе — ленты, браслеты, бусы. Байкал с мыса самый широкий, видится бесконечным, и возникает ощущение полета: кажется, что стоит оттолкнуться от земли — и ты взмоешь в небо!



МЫС ХОБОЙ. ЗДЕСЬ ТУРИСТЫ ОСТАВЛЯЮТ НА ДЕРЕВЬЯХ ПАМЯТЬ О СЕБЕ — ЛЕНТЫ, БРАСЛЕТЫ, БУСЫ

Совет от шамана

Первое, что следует сделать, ступив на землю острова Ольхон, — поздороваться с духами, задобрить их. Лучше всего делать это у скалы Шаманки продуктами белого цвета, например, молоком. Аккуратно наливаем молоко на средний палец правой руки и легко взмахиваем ею. Сначала обращаем руку к небу, потом к земле и приговариваем: «Высокому Небу», «Широкой Матери Земле» и «Великому Хану местности Хутэ-бабаю и предкам нашим!» Мысленно желаем местности добра, процветания и благодарим за то, что небо позволило вступить на священную землю! И смело путешествуем дальше!



Бермудский треугольник Байкала

В 30 километрах к востоку от острова Ольхон располагается зона, которую многие называют аномальной — здесь фиксируется высокий магнитный фон, перестает работать навигационная аппаратура, «шалют» компасы, в водах может возникнуть огромная воронка и затянуть живое без шансов на спасение. Катера обходят это место стороной, а старожилы не ступают на землю мыса Рытый. Этот мыс, кстати, некоторые исследователи считают местом захоронения великого монгольского завоевателя Чингисхана. Его могила до сих пор не найдена, а так как мать воителя была родом из Забайкалья, то считают, что тело ее сына вполне могли спрятать на побережье или на островах озера. Мыс Рытый врезается в Байкал на 2 километра, и хорошо виден с острова Ольхон. От мыса по дну Байкала идут 8 разломов, а сейсмичность достигает 10 баллов. Ежегодно в одном и том же месте во льду появляется огромная щель. На мысе обнаружены древняя каменная стена без цементной связки, каменные туры — обложенные камнями стволы лиственницы и установленные строго перпендикулярно горизонту и по сторонам света, найдены куски керамических сосудов. После горного ветра Сарма над зоной

воздух очищается до такой степени, что образуется Байкальская оптическая линза, увеличивающая видимость объектов. Становятся отчетливо видны вершины деревьев, скалы, огонь, расположенные на расстоянии до 100 километров. Мыс Рытый местные называют «свирепый», «гневный», «огненный». По Рытому течет река Рита, которая в нескольких метрах от озера исчезает в камнях: буряты верят, что она уходит в «загробный мир». Шаманам разрешается ходить на мысе до определенного места, а простым людям нельзя даже швартоваться. Мыс привлекает экстремалов и черных копателей, к нему отправляются экспедиции на джипах и квадроциклах из Иркутска и Бурятии. В Ютьюбе вы найдете немало видеотчетов о следовании к загадочному месту. Посмотрите, возможно захочется рискнуть!

У Байкала особая магия, каждый, кто хоть раз приезжал к нему в гости, стремится побывать здесь вновь. Вот и Владимир Галанин собирается на Байкал нынешней зимой — посмотреть на его неповторимые снежные красоты, постоять на прозрачном бирюзовом льду, побывать в местах силы и охватить то, что не успел. На Байкале легко совмещается экстремальный, экологический, интеллектуальный, духовный, оздоровительный отдых. И Байкал обязательно сделает свое дело — оздоровит в горячих источниках, напитает мощной энергией, натренирует тело на горнолыжных спусках и поможет увидеть окружающий мир сердцем. Ваша часть здесь точно останется, как и часть Байкала точно уедет с вами. И вы будете ощущать пульсирующую кровь в теле, «покрываться мурашками», замирать, вспоминая о контакте с байкальской природой, водой и солнцем!! Владимир Галанин вам это точно гарантирует! 🇷🇺

Золотая пряжка на стальном поясе Транссиба

На Западной оконечности Байкала располагается небольшой городок Слюдянка с уникальным мраморным железнодорожным вокзалом и нулевой точкой Кругобайкальской железной дороги. Кругобайкалка — памятник инженерного искусства — протянулась на 90 километров вдоль озера Байкал. Сегодня это полностью туристический маршрут. До этого она была частью Транссибирской магистрали и в историю вошла под названием «Золотая пряжка на стальном поясе Транссиба». Пряжка, потому что соединяла разорванную Байкалом Транссибирскую магистраль. А золотая, потому что ее строительство обошлось царской казне дороже других путей: рельсы прокладывали сквозь высокие отвесные скалы и все материалы, кроме леса, привозили издалека. Кругобайкалку запустили в начале XX века, поезд тянет настоящий паровоз, и он проходит через 8 тоннелей, проезжает 248 мостов и виадуков, 268 подпорных стен. Здесь много туристических баз на любой вкус и кошелек. Билеты на Кругобайкалку стоит приобретать заранее, можно через официальный сайт. Здесь легко «освоить» историю и увидеть природу края, насладиться морскими просторами и поразиться силе человеческого духа.



НЕБОЛЬШОЙ ГОРОДОК СЛЮДЯНКА С УНИКАЛЬНЫМ МРАМОРНЫМ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫМ ВОКЗАЛОМ

ЧТО ЕСТЬ ЧЕЛОВЕК? ОДУХОТВОРЕННАЯ ВОДА!

Удивительно, что об этом не говорят в школе. Конечно, мы знаем, что человек на 80% состоит из воды. Но что это значит? Как это знание влияет на нашу жизнь, и что с этим делать? Признаться, то, что мы узнали о воде, нас шокировало и заставило пересмотреть свои взгляды на многие явления и вещи. Больше того, нам захотелось измениться самим и поделиться этими знаниями с вами.



Эффект активированной воды

В советское время сибирский ученый профессор Феликс Летников открыл явление температурной активации воды. Вода нагревалась до высоких температур под большим давлением и после возвращалась к своему обычному физическому состоянию. После воздействия она получала удивительную способность растворять карбонаты и сульфаты и удерживать их в себе длительное время, превратилась в более текучую и скользкую. Медицинские эксперименты с такой водой подтвердили ее свойства ускорять заживление ран и порезов, выводить из организма соли. А сотрудники службы пожаротушения полюбили ее за высокие огнетушащие и смачивающие свойства. Активируют воду серебро, медь, магнитное поле, позволяя ей обеззараживать и насыщать максимальным энергетическим потенциалом.



ЗАНИМАТЕЛЬНЫХ ФАКТОВ

1. 100 лет назад открыли молекулу воды — соединение двух атомов водорода с одним атомом кислорода.
2. Сегодня открыто свыше 30 разновидностей молекул жидкости, состоящих из сочетания изотопов водорода и кислорода, а значит и формул воды гораздо больше.
3. Оказывается, в воде есть орто- и пара-молекулы. Одни подвижные, другие инертные, и от того, сколько каких, зависит активность и энергетика воды.
4. У воды самое высокое после ртути поверхностное натяжение, поэтому по ее поверхности ползают насекомые, а во время удара спиной о воду после неудачного прыжка с вышки мы чувствуем сильную боль.
5. Любое вещество при охлаждении сжимается, и только вода расширяется.
6. После многочисленных переходов из разных агрегатных состояний в первоначальные свойства воды восстанавливаются. И этот факт является уникальным.
7. Вода меняется при любом воздействии веществами или при излучении волнами.



Основа мироздания

Ученые приходят к выводу, что вода попала к нам из космоса и пребывает в многочисленных кометах и астероидах, плавящихся в атмосфере. Всю воду Земли называют мировым океаном, две трети ее находится на поверхности и лишь одна треть — в недрах. В нашем организме ее в среднем 40 литров, и, потеряв мы хотя бы ее седьмую часть, — наша гибель становится неизбежной. Фактически мы, как и все живое, — сосуды с водой, рассолы многочисленных микроэлементов и их соединений, заключенные в кожные оболочки.

От мифов к научным фактам

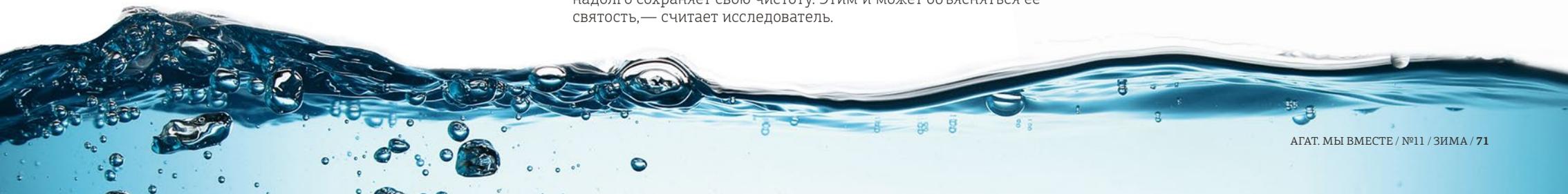
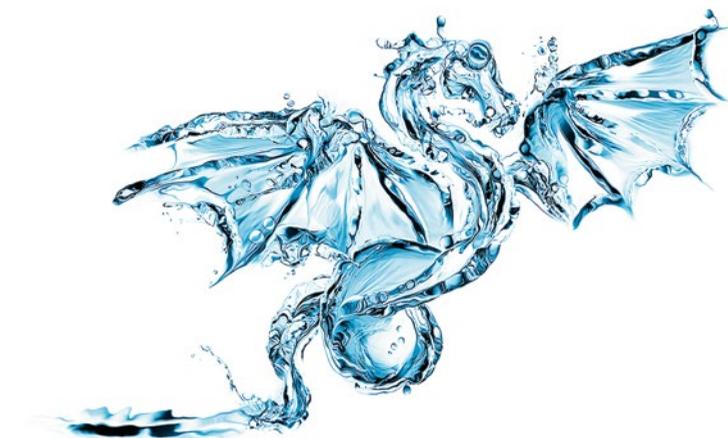
В религии, язычестве и мифологии воде уделяется особое внимание. Каждый народ связывал ее с Богом, с жизнью и смертью, ей поклонялись, молились, в водах совершали обряды, избавлялись от грехов и болезней. В мифах она — начало и конец всего, источник жизни, сил и энергии. Из воды мы рождаемся (вспомните околплодные воды) и в воду уходим: грунтовые воды со временем размывают наши тела, собирая вещества и микроэлементы и возвращая их живому. Первый из семи древнегреческих мудрецов Фалес Милетский говорил, что вода — первооснова всех многообразных явлений и вещей. О воде говорили во все времена и всегда с восхищением. Все живое было сотворено в воде, и тому уже есть подтверждение. Российские биологи поместили в емкость с дистиллированной водой ничтожную часть куриного белка, и в ней выросла материя, напоминающая пирамиду Хеопса с ровным квадратным сечением террас и ступеней. Когда в другой емкости в воде увеличили активные орто-молекулы и также поместили в нее куриный белок, в ней вырос другой кристалл. Он также был похож на пирамиду Хеопса, но террасы были уже спиралевидными. Так специалисты пришли к выводу, что мы способны менять материю и действительность. И делать это можно через воду.

**Открываем тайну крещенской воды**

Доктор технических наук Владимир Цетлин пару лет назад отметил, что вода в зависимости от времени суток имеет разную токопроводимость. В 10:00 и в 18:00 ее молекулы более активны, в 13:00 и в 04:00 — успокаиваются и засыпают. Он произвел замеры в канун Крещения и обнаружил, что вечером 18 января вода снизила проводимость и успокоилась намного раньше обычного — в 18:00 часов вечера — и находилась в таком состоянии до полуночи. Это натолкнуло его на мысль о влиянии на воду суточных колебаний Солнца. Электромагнитное излучение Солнца улавливается всеми водными средами, в том числе и средами нашего организма. И от этого зависит, чувствуем мы себя бодрыми или вялыми. Ученый проследил за циклом Солнца, который равен 27 суткам: за этот период оно совершает полный оборот вокруг своей оси и на 27-й день приближается к Земле на минимальное расстояние. Таким днем оказалось и 22 декабря, вода повела себя так же как и в Крещение. Примерно в это время наши предки встречали новый год. Сверив даты замирания с христианским календарем, ученый отчетливо увидел, что периоды длительного спокойствия воды соотносятся с религиозными праздниками. Солнце снижает мембранный потенциал клеток, и люди становятся спокойнее и добрее. А низкая электропроводимость подавляет в воде рост микроорганизмов и она надолго сохраняет свою чистоту. Этим и может объясняться ее святость, — считает исследователь.

Познай воду — и ты познаешь себя

Сегодня наука утверждает: водная структура человека идентична структуре воды той местности, в которой он родился. Поэтому связь со своей малой родиной мы сохраняем всю жизнь. И в этом физически проявляется патриотизм. А ведь знали об этом еще древние. В VII веке до нашей эры китайский император обратился к мудрецам с вопросом о знаниях, необходимых для управления миром. И мудрецы ответили, что достаточно знать воду. В царстве Ци вода стремительная и глубокая, оттого и его народ алчный и храбрый. В царстве Чу вода мягкая и прозрачная. Поэтому ее народ легкомысленный и сильный. В царстве Юэ вода тяжелая и темная и ее народ болезненный и неразвитый. В царстве Цинь вода малоподвижная и в ней много ила. Поэтому ее народ хитрый, свирепый и склонный к интригам. В царстве Сун народ простой и правдивый, там вода легкая, стремительная и чистая. ▶





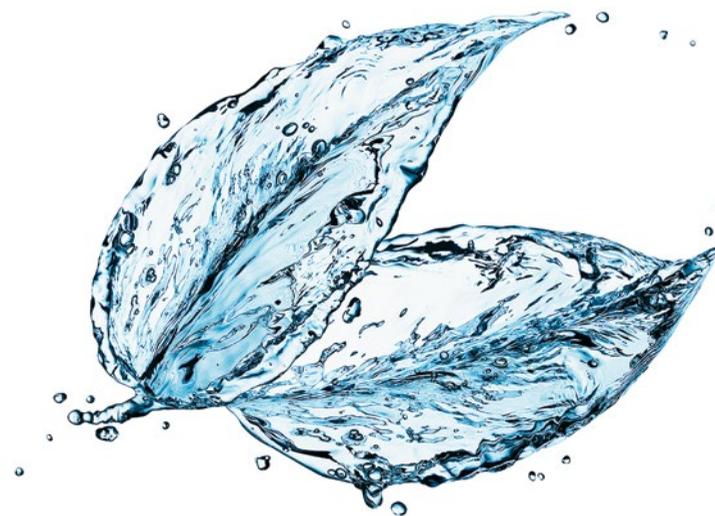
У воды есть память

В 1956 году в секретной лаборатории Юго-Восточной Азии группа ученых разрабатывала новую формулу оружия массового поражения. Во время заседания на столах в бутылках стояла обычная питьевая вода. В какой-то момент присутствующие одновременно почувствовали изменение самочувствия и с симптомами отравления были доставлены в больницу. Анализ воды ничего не показал: в ней не было обнаружено вредных примесей и веществ. Но именно воду признали источником отравления. Аналогичная история произошла в 60-е годы XX века в лаборатории Германии. Тогда лаборант случайно уронил в сосуд с дистиллированной водой, которой поили мышей, запаянную ампулу с сильным ядом. Она пролежала там три дня и после обнаружения ее извлекли целой. Мыши погибли, как только выпили воду. Анализ показал химическую безупречность жидкости. Через два десятилетия ученые впервые выдвинули гипотезу — вода обладает памятью и способна менять структуру, поведение и характер под влиянием слов и в результате соприкосновения с веществами. Вещества уходят, а их суть остается. Структура воды — это ее нервная система — говорят сторонники

этой гипотезы. Молекулы в структуре объединяются в кластеры, в которых формируются ячейки памяти и панели информации, отвечающие за взаимодействие с окружающим миром. Срок жизни кластера мал, но молекулы передают информацию друг другу. Некоторые ученые называют молекулярную структуру воды ее алфавитом, реагирующим на наши слова и намерения. Получается, химический состав воды не так важен, как важна ее структура. Больше всего меняет структуру воды волновое излучение. Немецкий исследователь Александр Лаутервассер воздействовал на каплю воды волнами разной величины, и вода меняла свою форму мгновенно. Самые разрушительные изменения несут волны ядерных испытаний. После такого взрыва воды колеблются почти месяц, и колебания передаются на огромные расстояния. Раскачиваясь, они создают новый порядок в структуре всех вод планеты. Учитывая то, что водой являемся и мы с вами, то эти изменения затрагивают и нас. Казахские ученые отметили, что после ядерных испытаний на полигоне увеличивается число самоубийств, но пока документально доказать эту связь не получается. На это наталкивают результаты другого эксперимента, о котором рассказал член-корреспондент РАН Александр Солодилов. Вода в аквариуме с рыбками была подвергнута воздействию магнитных полей. Появившееся потомство отличалось рисунком пятен и полос на теле и, кроме того, демонстрировало коллективный разум, одинаково реагируя на раздражители. Наша речь, мысли и намерения — тоже колебания различных частот. В жизни каждого из нас случались моменты, когда нам вдруг звонил человек, о котором мы думали. И речь не о телепатии, а о взаимодействии вод, находящихся в организмах. Вибрации эмоций меняют структуру жидкостей и внешний стимул рождает внутренний ответ.

Вода духовная

О том, что водой можно все проверить, знали еще в древности. Современные исследования подтверждают эти знания. Японский исследователь-энтузиаст Масару Эмото нашел доказательства реагирования воды на информационное воздействие. Воду говорили определенные слова, такие как «спасибо», «любовь», «признательность», «дурак», «ненавижу», а затем замораживали. Появившиеся кристаллы помещали под микроскоп и фотографировали. Каждый раз кристаллы получались разными: одни снежинки были правильной формы, а другие — нет. Самые красивые кристаллы получались у воды, к которой относились с любовью и признательностью, и говорили добрые слова. А ломаные и незаконченные у той, что слышала слова негативные и убийственные. Водопроводная вода не давала кристаллов, а в хлорированной воде, которой говорили добрые слова, кристаллы получались искаженными. Вода, «прослушавшая» музыку Баха и Моцарта, группы «Битлз» давала шестилучиковые кристаллы необыкновенной формы, а та, что слышала тяжелый рок, — незаконченные и уродливые. Позднее исследователь пришел к выводу, что вода «реагировала» не только на музыку, но и на слова, написанные на бумаге. Самые впечатляющие кристаллы дала вода, которой говорили «давай это сделаем». Вода, «слышавшая» приказы, формировала незаконченные снежинки с размытыми лучами. Плохо влияли на снежинки излучение микроволновой печи и вибрации сотового телефона. В 1999 году Масару Эмото опубликовал фотографии водных кристаллов, книга стала бестселлером в Европе и получила позитивные отклики. Ученые НАСА дали воде «послушать» звуки, которые издает пульсирующее Солнце, и кристалл получился с расходящимися лучами. Масара Эмото говорит, что на всем протяжении жизни человек существует как кристалл воды, и мы изменяем воду



внутри себя негативными эмоциями и от того видим мир вокруг нас в мрачных тонах. Если вода внутри нас светлая и чистая, то и мир вокруг нас становится таким же. Мы загрязняем воду в себе и вокруг, провоцируем войны, терроризм и природные катаклизмы. Невозможно жить без отрицательных эмоций, но можно излучать положительные, и тогда при совмещении двух противоположных волн отрицательные исчезнут. Оттого так успокаивающе действуют молитвы и мантры. Частота их колебаний равна частоте колебаний Земли и это то, что очищает и успокаивает нас. Кстати, японцы, получив извещение о предстоящем цунами или землетрясении, массово направляются в свои храмы, произносят молитвы и начинают позитивно мыслить, веря в смягчения катаклизмов.



Японский метод лечения водой

Японцы считают воду стопроцентным лекарством от многих болезней и пьют ее обильно по утрам. Метод поддерживает медицинская ассоциация медиков Японии. Лечение водой дает хороший эффект при головных болях, избыточном весе, заболеваниях легких, почек, болезнях сердца и многих других. Каждое утро сразу после пробуждения следует выпить 4 стакана воды и только после чистить зубы. Вода должна быть комнатной температуры, и добавлять в нее ничего не следует. Завтракать можно через 45 минут, а после него не есть и не пить в течение двух часов. Те, кто не в состоянии выпить с утра 4 стакана воды, начинают с меньших доз и, привыкнув, постепенно увеличивают объем. Вода разжижает кровь, очищает и выводит токсины, разгоняет по всему организму микроэлементы, гормоны и питательные вещества. Из пустого желудка она уходит уже через 10 минут. Усваиваясь в кишечнике, вода позволяет организму выделить соки, необходимые для переваривания, и организм не крадет воду из других органов для этого.

Эликсир жизни

Мы состоим из воды и прожить без нее не можем. Мы испытываем жажду сразу, как только тело теряет один процент влаги. А обезвоживание на 2 процента приводит к потере краткосрочной памяти, снижает интеллектуальные способности и внимание. Наша кровь — на 90 процентов вода, и от ее циркуляции в организме зависит функциональность тела. В восточной медицине главное внимание обращают на пульс — главное волновое звучание человеческого организма. Наполненный, он сигнализирует о здоровье. Иранский медик Ф. Батмангхелидж пришел к выводу, что подавляющее большинство наших болезней вызваны обезвоживанием. Аллергия, астма, мигрень, гипертония, артрит, язва желудка, плохой холестерин, сахарный диабет, синдром хронической усталости возникают от недостатка простой воды. Он призывал своих последователей учиться определять жажду и не лечить ее медикаментами. Первое, что следует делать врачу, — наполнить организм больного водой, очистить все его системы, и только если это не устранило болезнь, — приступать к традиционному лечению. Современные люди зависимы от чая, кофе, соков и газировки. Эти напитки не насыщают наш организм водой, а наоборот, обладая мочегонным эффектом, обезвоживают, снижают естественную потребность в воде. Обезвоживание изменяет некоторые функции организма, видоизменяет сложные сигналы, и мы перестаем ощущать жажду, а появившиеся боли интерпретируем как индикаторы заболеваний. И чем больше обезвожен организм, тем меньше мы чувствуем жажду. Доктор рекомендует не полагаться на сухость во рту только как на единственный признак обезвоживания и пить воду в соответствии с массой своего тела в течение всего дня, рассчитывая необходимый объем по формуле — 30 граммов воды на каждый килограмм веса. Чтобы задержать воду в организме и не вызвать вымывание натрия, он советовал класть под язык несколько крупинок каменной соли после каждого выпитого стакана воды. Соли следует употреблять не больше половины чайной ложки в день на весь рассчитанный объем воды. Кстати, диетологи Вашингтонского университета научно доказали, что употребление 8–10 стаканов родниковой или очищенной воды в день облегчает боль в суставах и позвоночнике до 80 процентов у больных людей.

*О воде можно говорить бесконечно, и мы рассказали лишь о малой части ее способностей. Она уникальна и не спешит открывать свои тайны. А каждое новое открытие увеличивает число вопросов и заставляет пересматривать догмы и старые убеждения. Но и того, что открыто нашему сознанию, достаточно для изменения отношения к миру: к недрам, ресурсам, к окружающим и к самим себе. Мы нуждаемся в чистой и позитивно заряженной воде — той, что вокруг нас, и той, что внутри нас. И ее чистота не столько в отсутствии микробов и бактерий, она, прежде всего, в чистоте наших эмоций, взглядов и поступков. Нам захотелось прибратся не только у себя дома и в своем организме. Это мы делаем почти регулярно. Захотелось чистых и безопасных вибраций мира. И, хочется верить, что это нам с вами по силам. Присоединяйтесь! **К***

УДАРИЛИ СПОРТОМ ПО ОСЕННЕЙ ХАНДРЕ!

Кто сказал, что осень – время хандры? На практике проверено, что именно осенью можно поднять тонус и повысить настроение, посетив спортивные мероприятия ГК «АГАТ». Традиционно осенью в Волгограде и Нижнем Новгороде проходят спортивные баталии, которые не только помогают зарядиться отличными эмоциями, но и повышают уровень счастья, ведь на турниры приезжают целыми семьями!

ВОЛЕЙБОЛЬНЫЙ АЗАРТ

Наши коллеги из Волгограда волейболу посвятили третью декаду сентября. Тут за победу с азартом и темпераментом бились 9 команд: «Акцент» (ДЦ Hyundai), TL Center (ДЦ Toyota), ГАЗ/МЯС (ДЦ LADA/ГАЗ/УАЗ), «Агат профи и Лада на Ленина», «Зенит» (ДЦ Škoda/Hyundai), УАЗ/ГАЗ (ДЦ LADA/ГАЗ/УАЗ), AMG (ДЦ Mercedes), МКЦ (Сервис ДЦ Toyota), «СП и Ко» (Служба персонала и компания). Поддерживали игроков и вселяли уверенность в победу болельщики — коллеги и близкие. И это превращало волейбольные поединки в ответственные мероприятия — ведь играть на виду детей и «вторых половинок» гораздо сложнее. Оттого порой удары по мячу сбивали с ног самих игроков, атаки были стремительными, а переходы от защиты к нападению непредсказуемыми и мгновенными. Победителями полуфиналов стали 4 команды — TL Center, «Зенит», «Акцент» и AMG, которые сразились между собой в финале. В итоге первое место заняла команда TL Center, она выиграла у команды AMG со счетом 2:1. За третье место боролись команды «Акцент» и «Зенит», и со счетом 2:0 победу одержал «Акцент». Таким образом, первое место заняла команда TL Center, второе — у AMG. У команды «Акцент» — бронза. А волейбольными виртуозами судьи признали игроков команд TL Center и «Акцент» Михаила Суханова и Александра Голубцова соответственно.

Осенний турнир порадовал болельщиков и любителей волейбола динамикой, продемонстрировал хорошую физическую форму игроков, их выносливость и настоящий командный дух. Ведь выиграть в этом увлекательном виде спорта без таких качеств просто невозможно. Спортивная конкуренция на площадках мирно уживалась с юмором и дружбой, создавая атмосферу праздника и заряжая оптимизмом. Некоторые команды за время спортивных сражений сплотились так, что продолжили играть в волейбол уже в свое свободное время. И это, согласитесь, самая главная победа волгоградского волейбольного сезона осени 2018 года.



СЕМЕЙНЫЙ ПРАЗДНИК СПОРТА

Субботний день 17 ноября многие нижегородцы провели на Спартакиаде. Скажем сразу, она была во многом необычной. Во-первых, по ощущению времени: за тот день мы пережили столько эмоций, что, казалось, прошла как минимум неделя. Да и погода внесла свою лепту — приехали мы осенью, а уезжали уже зимой, по снегу и льду. Во-вторых, мы собрались впервые таким большим составом — нас было больше 300 человек! Многие приехали со своими семьями, а значит спорт для нас не просто слово, но и явление из разряда вечных ценностей, таких как дружба, любовь и семья. В-третьих, новым был формат Спартакиады: организаторы постарались учесть предпочтения коллег и ввести разные спортивные дисциплины, чтобы провести спортивный выходной день на отлично! Проходила спартакиада на базе отдыха «Изумрудное» в Городецком районе Нижегородской области. Итак, как это было?



Условно вся территория базы отдыха была разделена на три части: основной площадкой стал универсальный комплекс с мини-футболом, бассейном и площадкой для настольного тенниса. В малом спортивном комплексе были организованы игры в волейбол, стритбол, бадминтон, мастер-классы по танцам и йоге. Еще одной локацией стал боулинг и бильярд. Самые маленькие гости спартакиады могли порезвиться в игровой комнате. Для детей постарше в детском клубе «Изумрудик» проходили мастер-классы. В частности, большой интерес вызвало приготовление пиццы и имбирного печенья под чутким руководством профессиональных аниматоров.

В рамках Спартакиады проходил Чемпионат по мини-футболу и турнир по боулингу. Начнем, пожалуй, с боулинга. Планировалось, что турнир будет командным. Однако при подсчете результатов выяснилось, что мы не учли состав участников (мужские/женские и смешанные команды), а также число участников (оно варьировалось от 3 до 8). Поэтому нам пришлось во время турнира перейти в формат личного зачета. Однако это не помешало играм быть яркими и зажигательными! К тому же заводной ведущий добавлял игре остроты своими веселыми шутками. Что ж, организаторы сделали для себя нужные выводы по турнирным особенностям боулинга, а теперь пришло время еще раз объявить победителей турнира по боулингу в личном зачете:

I место — Юрий Стариков (168 очков)

II место — Василий Уздимаев (127 очков)

III место — Алексей Крайнов (123 очка)

IV место — Сергей Галкин и Евгений Розинов (по 120 очков)

Кроме этого, судьи выделили и других участников турнира. Анастасия Фокичева стала лучшим игроком среди девушек с 117 очками, единственный дабл-страйк оформила Анна Шмелькова, а автором первого страйка стал Александр Столярчук — все они стали призерами в специальных номинациях. ▶



ФУТБОЛЬНЫЕ БАТАЛИИ

В этом году команды по футболу поделены на две подгруппы и играли по системе «каждый с каждым» в один круг. А занявшие первые и вторые места сражались в полуфиналах. В футбольных баталиях принимали участие как старожилы: AgatProfi, «Легион», «Янг Бойз», Gals United, так и новые команды: «Афоня», «АГАТовские Бизончики», «ТМЦ» и VECTOR, ставший главным открытием турнира.

Групповой этап завершился почти без сюрпризов. Свои «проходные» места заняли сильнейшие. Случайных триумфаторов здесь не было. Группу «А» преодолели VECTOR и «Легион», а группу «Б» — AgatProfi и «Агатовские Бизончики». Причем, и VECTOR и AgatProfi одержали по три победы на групповом этапе. К слову, о дебютантах турнира, «Векторе». Даже невооруженным взглядом было заметно, что команда играет очень грамотно, как позиционно, так и тактически. Быстрый фланговый выход из обороны в атаку, а также пушечные удары, при которых полет мяча было невозможно уловить глазом, являлись явно наигранными «фишками». Другие фавориты, лидерство которых уже никого не удивляет, команда AgatProfi, как обычно, имела в своем составе ярко выраженного лидера. В 2018-м году таковым стал Артем Городецкий, который забил за турнир полтора десятка голов и буквально собственноручно привел свою команду к триумфу.

Первый полуфинал между «Вектором» и «Бизончиками» завершился крупной победой первых, со счетом 6:1. А во второй полуфинальной встрече «Профи» пришлось серьезно потрудиться, чтобы пройти в главный матч.

В итоге — тяжелая победа со счетом 1:0 над «Легионом», который, по сравнению с прошлым годом, явно прибавил в мастерстве. Финал обещал быть очень интересным. И он полностью оправдал ожидания!

Но перед решающей битвой за третье место на площадке сошлись «Легион» и «Бизончики». Мастерство «легионеров» сыграло свою роль, и они уверенно победили со счетом 8:1.



Финал. Эмоции зрителей били через край, ведь у каждой команды была своя внушительная фан-группа. Не прошло и десяти минут, как VECTOR уверенно вышел вперед со счетом 4:1. Казалось, в этой игре все понятно, но перед перерывом AgatProfi один мяч отыграл, тем самым подарив своим болельщикам надежду. А после перерыва началось форменное футбольное чудо. «Профи» не только смогли отыграться, но и вышли вперед. Судьи уже начали поглядывать на секундомер, ведь до окончания финала оставалось несколько секунд, как VECTOR забил гол, сравнив показатели на табло: 5:5, и команды начали готовиться к серии пенальти!

В ворота AgatProfi встал уже упомянутый Городецкий и окончательно закрепился в своем амплу героя турнира, отразив несколько ударов. Сумасшествие, творившееся на паркете, невозможно передать словами! AgatProfi — трехкратный чемпион корпоративной Спартакиады по футболу! Благодарим все команды, принимавшие участие в Чемпионате — вы подарили не просто эмоции, но и настоящий драйв! И, конечно, поздравляем победителей!



Особенная атмосфера царила в спортзалах, когда одновременно собирались группы для коллективных занятий. Так, мастер-класс по зумбе объединил участников зажигательными мелодиями. Трудно было усидеть на месте под яркие латиноамериканские ритмы. А что творилось во время веселых стартов, на которых мамы, папы и дети просто зажгли спортзал своей энергетикой! Это было классно! Такой была эта Спартакиада АГАТ-2018 в Нижнем Новгороде – энергичной, эмоциональной, семейной и разноплановой. До встречи в 2019 году! 🏆



УЧИТЬСЯ — ПРОСТО

Дорогие ребята, а любите ли вы учиться? Некоторые из вас, задумавшись об этом, угрюмо скажут: «Ну вот, и тут школа...» и перевернут страницу. А, может быть, все дело в том, что многие еще не научились учиться? Да, правильно учиться — это целое искусство, овладев которым, вы легко будете справляться со школьными заданиями. Интересно? Тогда начинаем.

Знаете ли вы, что человек воспринимает новую информацию с помощью основных каналов восприятия: глаз — всё, что мы видим, ушей — все, что мы слышим, кожи — то, что мы ощущаем, когда трогаем разные предметы? Но не все они развиты у человека одинаково хорошо: рождаясь, мы имеем все эти органы чувств, однако с течением времени один из них начинает чувствовать больше других, и его называют ведущим каналом восприятия. Пока наука не нашла точного ответа на вопрос, почему так происходит и почему определенный канал становится ведущим. Но, зная свой ведущий канал восприятия информации, вы сможете более грамотно учиться и даже развить остальные. По мнению специалистов, человек, у которого одинаково хорошо развито несколько каналов восприятия, может стать гением. Давайте сначала определим, какой способ восприятия информации подходит именно вам. Выберите из данных ниже словосочетаний одно, которое, по вашему мнению, является наиболее подходящим, точным для вас к данному понятию.

ПЛОХАЯ ПОГОДА:

1. Завывание ветра, стук капель. (*)
2. Зябко, ощущение сырости, влажный воздух. (-)
3. Тусклое небо, серые тучи. (+)

СНЕГ:

1. Сверкающее, искрящееся на солнце белое покрывало. (+)
2. Холодный, мягкий, пушистый. (-)
3. Скрипит под ногами, потрескивание наста. (*)

ЯБЛОКО:

1. Звонкий хруст укуса. (*)
2. Круглый плод красного, желтого или зеленого цвета на высоком дереве. (+)
3. Кисло-сладкий, сочный вкус, запах варенья. (-)

МЁД:

1. Сладкий запах, липкие губы, тягучий. (-)
2. Золотистая прозрачная жидкость. (+)
3. Хлопок открывающейся банки, звон ложек, жужжание пчёл. (*)

МОРЕ:

1. Сине-зелёная вода, большие волны с белыми гребешками. (+)
2. Тёплая солёная вода, горячий песок. (-)
3. Шум прибоя, шелест волн, крики чаек. (*)

А теперь оцените свои результаты

Если больше ответов со знаком



Вы — визуал

А значит, вы воспринимаете большую часть информации с помощью зрения. Вы очень хороший рассказчик и любите все планировать. Интересно, что для вас зрение и слух — это одна и та же система: если вы не видите, то как бы и не слышите.

Вы лучше воспринимаете новый материал, когда он написан в книге, на доске, представлен схематически. Для осмысления и запоминания материала вам нужно чертить, штриховать, рисовать, записывать с доски. Вам также помогут картинки, фотографии, таблицы и схемы.

Родителям на заметку!

Ребенок-визуал часто записывает информацию в блокнот, тетрадь. Поэтому излагать ее следует постепенно, чтобы дать ему возможность зафиксировать все необходимое. Очень полезно использование любых наглядных материалов (схемы, рисунки и т.д.).



И помните! Общаться с ребенком нужно на его языке. Например, при общении с визуалом используйте описательные слова, которые характеризуют форму, цвет, размеры предмета. При общении с аудиалом рекомендуется менять вариации голоса, в этом случае материал будет более понятен. Кинестетики лучше всего воспринимают язык жестов и прикосновений, поэтому, рассказывая ребенку что-то, используйте подходящие жесты.

Если больше ответов со знаком



Вы — аудиал

Вы обладаете удивительно острым слухом и великолепной памятью. При общении вам не обязательно смотреть на собеседника или прикасаться к нему, главное — слышать его. Вы можете запомнить и воспроизвести любой ваш рассказ до мельчайших подробностей. Ваш мир — это мир звуков, ритмов и мелодий.

Вы лучше воспринимаете информацию на слух, запоминая произношение слов и интонации, читаете вслух, учите стихи и готовите пересказы. Понаблюдайте за собой — наверняка вы часто что-то шепчете себе под нос, бормочете :). Для легкого усвоения информации и запоминания вам необходимо ее повторять и проговаривать вслух или обсуждать с кем-то.

Родителям на заметку!

Ребенку-аудиалу ни в коем случае нельзя делать замечания, когда он повторяет за педагогом или родителем. Для ребенка так легче усвоить новый материал.

Если больше ответов со знаком



Вы — кинестетик

Вы принимаете решения, опираясь на свои чувства. Вы любите удобную одежду и во всем предпочитаете комфорт. Прикосновения вы воспринимаете лучше, чем слова. Вам необходимо всё пробовать на вкус, трогать, ощущать, двигаться и нюхать. Это ваш способ восприятия мира — вы воспринимаете большую часть информации через обоняние, осязание, с помощью движений. Это, правда, не означает, что вы очень подвижные люди, просто ваш главный инструмент восприятия — тело, а способ — движение и действие. Вы запоминаете все телом, мышцами, ведь у тела есть своя память.

Вы лучше усваиваете материал, когда можно его исследовать через активные движения. Вам нужно что-то подчеркнуть, обвести, соединить, переставить, наклеить, вырезать и т.д. Если вам нужно выучить стихотворение, попробуйте такой способ: проговаривайте текст и одновременно наматывайте нитки на клубок, а потом их разматывайте.

Родителям на заметку!

Ребенка-кинестетика не следует заставлять долго сидеть неподвижно, так как в этом случае он устаёт, внимание его рассеивается. Таким детям необходимо чередовать умственные и физические нагрузки. Лучше усваивают материал кинестетики, попробовав что-то сделать, например, кинестетик может сто раз посмотреть, как правильно пишется слово, но не запомнить, но пару раз записать его самому и усвоить правильное написание.

Информация для родителей:

Еще один способ определения ведущего канала информации предложен русским ученым, основателем нейропсихологии Александром Лурия: попросите ребенка приложить ко лбу четверть листка бумаги и написать слово «кот». Если написанное слово можно будет прочесть слева направо, то ваш ребенок — визуал. Если же слева направо читается «ток», то это написал кинестетик. К сожалению, аудиала в этом тесте не выявить, но кто как не вы лучше всех знаете своего ребенка. Думаем, вы с легкостью узнали свое чадо в представленных описаниях. Ребята, теперь, когда вы знаете свои сильные и слабые каналы восприятия информации, вам будет легко использовать те инструменты для учебы, которые подходят именно вам: схемы, рисунки, аудиозаписи или движения. При этом важно быть активным: думать, задавать вопросы учителю, изучать дополнительные материалы, чередовать и комбинировать различные виды работ по определенной теме, чтобы развивать остальные каналы восприятия. ▶



ЧТО ПОМОЖЕТ ЛУЧШЕ ЗАПОМИНАТЬ?

На этот вопрос известный исследователь мозга Татьяна Черниговская отвечает: «Не надо запоминать. То, что надо помнить, уже запомнили компьютеры. Надо бы не запоминать, а понимать. Мы слушаем ушами, а слышим — мозгом. Смотрим глазами, а видим — мозгом». Получая информацию, мозг кодирует её, после чего она отправляется в память. Когда нам необходимо что-то вспомнить, мы пользуемся долгосрочной памятью, извлекая из неё закодированную информацию.

Психологи предлагают использовать следующие правила сохранения знаний в процессе учёбы:

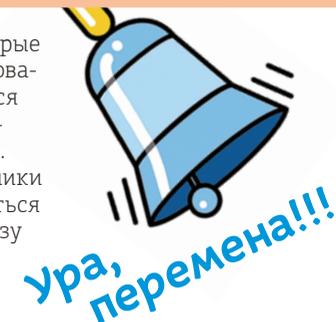
- 1** Выделите то, что нужно запомнить.
- 2** Отвлечитесь от всего постороннего и сосредоточьтесь внимание на тех объектах, которые нужно запомнить.
- 3** Выделите в информации главное и второстепенное, найдите связи между блоками.
- 4** Выделите в сложном материале смысловые акценты.

Но что делать, если все же нужно запомнить информацию, которую не получается понять, но нужно запомнить, к примеру, иностранные слова, список телефонов? Для таких случаев специалисты разработали приемы, которые облегчают запоминание на основе ассоциаций. Эта система называется **мнемотехникой**. С ее помощью можно заменить понятия на определенные объекты, имеющие зрительные, слуховые или кинестетические свойства.



- 1. Рифма.** При столкновении с важной, но нелогичной и трудно запоминаемой информацией попробуйте зарифмовать ее. Помните список исключений глаголов второго спряжения: гнать, дышать, держать, обидеть, слышать, видеть, ненавидеть и зависеть, и терпеть, и опять смотреть, вертеть? Это именно наш случай. А вот еще один пример:
В детской сказке Колобок по траве катиться мог без ботинок, без сапог, без носков и без чулок.
- 2. Аббревиатура** — сочетания первых букв слов, которые в нашем случае нужно запомнить. Например, вам нужно в магазине купить хлеб, молоко и масло. Зашифруйте этот мини-список в «ХММ..», а еще лучше зафиксируйте эмоцию, с которой вы будете вспоминать список в магазине. Наверняка, на вашем лице появится немного хитрая улыбка.
- 3. Кодирование информации в простое предложение**, в котором все слова начинаются с первых букв слов, которые нужно запомнить. Например, для запоминания цветов радуги обычно пользуются фразой: «Каждый охотник желает знать, где сидит фазан», а астрономы запоминают порядок планет Солнечной системы с помощью такой фразы: «Морской Волк Замучил Молодого Юнгу, Совершенно Утомив Несчастного Подростка».
- 4. Нахождение связи между цифрами и буквами.** Этот метод широко используется для запоминания чисел. Слова имеют для нас больше смысла, чем числа, а этот способ как раз помогает «перевести» числа в слова. К примеру: 2 — л (лебедь), 4 — ч, 6 — Б, 7 — к (коса), 8 — в, 9 — д, 0 — о и т.д. Подставляя к имеющимся буквенным значениям цифр другие буквы, мы легко запомним получившиеся слова: 67 — бук, 90 — дом и т.д.

Мы рассказали лишь о нескольких способах кодировки, которые могут пригодиться в учебе и в жизни. И помните, комбинирование нескольких способов сохранения информации называется множественным кодированием. Этот метод позволяет задействовать органы чувств и развивать творческие способности. И, конечно, не забывайте делать перерывы: младшие школьники должны отдыхать каждые полчаса, а старшие могут заниматься подряд 45–60 минут, после чего рекомендуется сделать паузу на 15–20 минут. А теперь мы приглашаем вас на перемену!



НАЙДИ 10 ОТЛИЧИЙ



1. Крыша домика на рисунке. 2. Книга. 3. Цвет машинки. 4. Цвет фишки. 5. Цвет машинки. 6. Цвет машинки. 7. За окном еще один дом. 8. Еще одна игрушка на полу. 9. Рисунок на коробке. 10. Еще один кубик.



ЮНЫМ ДЕТЕКТИВАМ

Не сомневаемся, что вы любите детективные истории с разгадыванием загадок, распутыванием следов и расшифровкой ребусов. Приглашаем вас раскрыть преступление с угоном автомобиля.

Весь день 31 декабря детектив Петр Порядкин провел в полицейском участке, разбирал дела, и думал, куда задержанный накануне вор по прозвищу Зяблик мог спрятать похищенный автомобиль. Когда Петр стал собираться домой, чтобы встретиться со своей семьей Новый год, в дверь кабинета вбежал взволнованный охранник.

— Петя, Зяблик написал чистосердечное признание. Но, что он написал — мы прочитать не можем.

— Давай посмотрим, — сказал Петр Порядкин. Через пару минут он рассмеялся:

— Ай, да Зяблик! Ладно, передай ему, что я прочитал! Завтра поедем изымать Рено, сделаем подарок потерпевшим в первый день нового года!

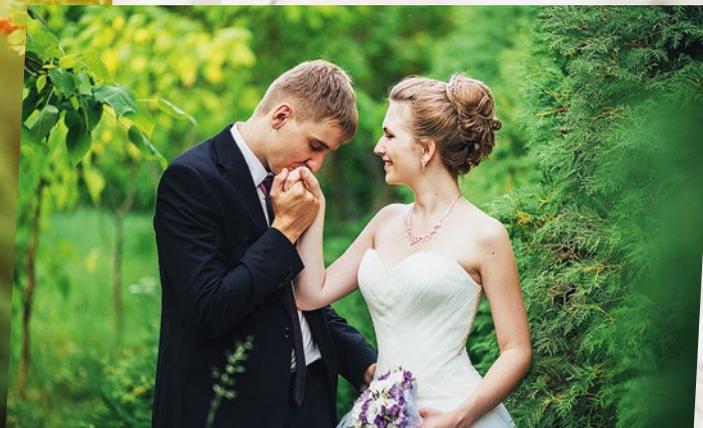
Пусть готовится! **А**

Почему следователь Петр Порядкин сделал такой вывод, и что же было написано в записке?

Чисто Сердечное признание

Рерыки нобуки врыки габуки рарыки
жебуки набуки Сарыки добуки рыкивом
кобуки рыкиль цебуки! И рыкис нобуки
вымрыки гобуки рыкидом, детектив!
Ваш Зяблик!

«Я дышу —
и значит,
я люблю!
Я люблю —
и значит,
я живу!»



Эти строки из «Баллады о любви» Владимира Высоцкого напомнила нам Светлана Однолеткова, когда мы попросили рассказать ее о рождении своей семьи. И мы поразились, насколько вечна фраза и как она точно отражает важность состояния влюбленности в нашей жизни. Семейные пары, о которых мы рассказываем сегодня, похожи не только тем, что рука об руку трудятся в нашей компании. Их объединяют сходные истории знакомств, очаровательных и трогательных свиданий и одно на двоих отношение к миру.

РАБОТАТЬ И ДВИГАТЬСЯ В ОДНОМ НАПРАВЛЕНИИ

Светлану и Андрея еще в студенческие годы заочно познакомил их общий друг и дал... ссылки на аккаунты друг друга в социальной сети. Завязалась переписка. Интересы и взгляды на жизнь оказались одинаковыми и почти моментально пришло понимание, что друг без друга ребята уже не смогут. К слову, сам Андрей почти сразу после знакомства решил, что Светлана будет его женой.

Первое свидание Светлана вспоминает с загадочной улыбкой: «Андрей подарил большой букет роз и сказал, что приготовил сюрприз. Мы выехали на машине за город, и в какой-то момент мне стало страшно: видела Андрея в первый раз, безлюдная трасса. А он еще едет и приговаривает: «Дождь собирается, дыма видно не будет». Начала паниковать. И тут мы приезжаем на гоночный трек «Нижегородское кольцо»! Я была ошеломлена оригинальностью выбора места первого свидания. Только здесь Андрей объяснил мне слова про дым. Оказывается, хотел, чтобы я увидела его из-под колес гоночных машин:

во время дождя дыма просто не видно! Я была в восторге, он меня просто завоевал!»

Спустя несколько месяцев Андрей сделал предложение Светлане, и уже на следующий год они стали законными мужем и женой. К тому времени Андрей закончил обучение в университете и устроился логистом в компанию «АГАТ». Он ярый приверженец техники, автомобилей и всего, что с ними связано. Сегодня Андрей Однолетков — мастер ремонтной зоны. В прошлом году учебу в вузе завершила Светлана и присоединилась, как говорит сама, «к большой и дружной семье «АГАТ». Однолетковы очень целеустремленные, решительные и дружные. Им нравится обсуждать рабочие моменты за семейными ужинами, помогать друг другу в трудных ситуациях, они гордятся и восторгаются успехами друг друга и смотрят в одном направлении!

На фото: Светлана и Андрей Однолетковы (администратор ДЦ Hyundai/Ford на Родионова и мастер ремзоны ДЦ Hyundai на Ларина, Нижний Новгород)



ОТ СОВМЕСТНОЙ РАБОТЫ ЧУВСТВА КРЕПНУТ!

Наши коллеги Владимир и Лидия Пименовы тоже познакомились в социальной сети «ВКонтакте». Сначала, как и все, писали друг другу ничего не значащие сообщения, обменивались картинками. И в какой-то момент поняли: есть не только темы, интересные обоим, но и что-то еще, что трудно выразить словами, но что тянет друг к другу постоянно. Постепенно любопытство стало разбирать обоих — хотелось увидеть друг друга, так сказать, сравнить картинки с реальностью и пообщаться вживую. Когда Володя пригласил Лиду на первое свидание, она сразу согласилась. Тогда только вышел фильм «Форсаж-8», и они решили его посмотреть. *«Знаете, обычно люди для первого свидания выбирают открытые помещения, кафе, набережные, где можно сразу пообщаться. А мы выбрали место, где можно помолчать!!-»* В кафе, конечно, потом тоже пошли после фильма! Помню тогда, как будто кто-то сверху сказал: *«Идеальный муж!»*, — делится сокровенным Лидия. И добавляет, что рядом с Володей сразу стала чувствовать себя легко, спокойно, уверенно, потому что в нем было все, что должно быть в настоящем мужчине. Пименовы поженились в начале этого года, организовав для себя, своих близких и друзей настоящую свадьбу — праздник с воспоминаниями на всю жизнь!

Володя работал в «АГАТе» до знакомства с Лидой, а она жила и трудилась в небольшом городке Дубовка. В какой-то момент пришло решение, что им не только лучше вместе жить, но и вместе работать. *«Многие говорят, что нет ничего хуже находиться на глазах друг у друга целыми сутками. Но эта история не про нас. Мы интересны друг другу, и наши отношения от совместной работы в компании только крепнут»*, — в унисон говорят Лидия с Владимиром. Пара любит путешествия, и в этом году освоила новый для себя вид отдыха — катание на сноубордах. Красивые пейзажи гор Домбая, чистый воздух, новый навык, который дался им не сразу, и отличные впечатления. Преодолевать трудности и достигать вершин паре помогает упорство, умение радоваться маленьким шагам на пути к большой цели, взаимная поддержка, уважение и, конечно же, любовь!

На фото: Владимир и Лидия Пименовы (менеджер по оценке и продаже автомобилей с пробегом ДЦ LADA и оформитель документов ДЦ LADA, Волгоград)



ДЖОН ВУДЕН:

ЦИТАТЫ, КОТОРЫЕ ВДОХНОВЛЯЮТ

ПЕРВОНАЧАЛЬНО НУЖНО УЧИТЫВАТЬ ПРАВА ДРУГИХ, ПРЕЖДЕ ЧЕМ СВОИ СОБСТВЕННЫЕ ЧУВСТВА, А ЧУВСТВА ДРУГИХ ПРЕЖДЕ СВОИХ СОБСТВЕННЫХ ПРАВ.

Нельзя прожить идеальный день, не делая что-то для кого-то, кто никогда не сможет отплатить взаимностью.

Не так важно, кто начинает игру, важно, кто ее заканчивает.

Я НИКОГДА НЕ РАССМАТРИВАЛ СЕБЯ В КАЧЕСТВЕ ТРЕНЕРА — СКОРЕЕ В КАЧЕСТВЕ УЧИТЕЛЯ, АУДИТОРИЕЙ КОТОРОГО ЯВЛЯЕТСЯ БАСКЕТБОЛЬНАЯ ПЛОЩАДКА. ПОНИМАЛ Я И ТО, ЧТО ЯВЛЯЮСЬ ВЕЧНЫМ УЧЕНИКОМ. ЕЖЕДНЕВНО Я ПЫТАЛСЯ ОТКРЫВАТЬ ДЛЯ СЕБЯ ЧТО-ТО НОВОЕ, ОБРЕТАТЬ ИНОЙ ВЗГЛЯД НА ВЕЩИ ИЛИ БОЛЕЕ ЗРЕЛОЕ ПОНИМАНИЕ МИРА.

ТРЕНЕР — ЭТО ТОТ, КТО МОЖЕТ ИСПРАВЛЯТЬ, НЕ ВЫЗЫВАЯ ПРИ ЭТОМ НЕГОДОВАНИЯ.

Лучше волноваться о своем характере, нежели о репутации, поскольку характер — это то, что вы есть на самом деле, а ваша репутация — это то, что думают другие о вас.

КАКАЯ ТЫ ЛИЧНОСТЬ, ГОРАЗДО ВАЖНЕЕ, ЧЕМ ТО, КАКОЙ ТЫ БАСКЕТБОЛИСТ.

МАЛЕНЬКИЕ ДЕТАЛИ ЯВЛЯЮТСЯ ЖИЗНЕННО ВАЖНЫМИ. С ПОМОЩЬЮ МЕЛОЧЕЙ ДЕЛАЮТСЯ БОЛЬШИЕ ВЕЩИ.

Важно не то, что ты делаешь, а как ты это делаешь.

ГОТОВИТЬСЯ НУЖНО НЕ ТОГДА, КОГДА ВАМ ДАЛИ ШАНС.
ЭТИМ СЛЕДУЕТ ЗАНИМАТЬСЯ ЗАДОЛГО ДО ЕГО ПОЯВЛЕНИЯ.
КОГДА ВОЗНИКАЕТ ВОЗМОЖНОСТЬ, ГОТОВИТЬСЯ УЖЕ
СЛИШКОМ ПОЗДНО.

Успех приходит после
осознания, что вы
сделали все от вас
зависящее, чтобы
стать лучшим.

Настоящей проверкой
характера человека
является то, что он
делает, когда никто
не смотрит.

МОЛОДЕЖИ НУЖНЫ ПРИМЕРЫ,
А НЕ КРИТИКИ.

НЕ ПУТАЙТЕ АКТИВНОСТЬ
С ДОСТИЖЕНИЕМ.

СЧАСТЬЕ НАЧИНАЕТСЯ
ТАМ, ГДЕ ЗАКАНЧИВАЕТСЯ
ЭГОИЗМ.

УСПЕХ НИКОГДА НЕ БЫВАЕТ ОКОНЧАТЕЛЬНЫМ,
НЕУДАЧА - ЭТО НЕ СМЕРТЕЛЬНО. МУЖЕСТВО
ТОЖЕ ИМЕЕТ ЗНАЧЕНИЕ.

БЫТЬ ОБРАЗЦОМ ДЛЯ ПОДРАЖАНИЯ
ЯВЛЯЕТСЯ САМЫМ МОЩНЫМ
ОБУЧАЮЩИМ ФАКТОРОМ, КОТОРЫМ
СЛИШКОМ ЗАСТО ПРЕНЕБРЕГАЮТ ОТЦЫ.

Самое главное
в мире — это
семья и любовь.

СПОСОБНОСТЬ
МОЖЕТ ПОМОЧЬ
ВЗОБРАТЬСЯ
К ВЕРШИНЕ,
НО ПОТРЕБУЕТСЯ
ХАРАКТЕР, ЧТОБЫ
ТАМ УДЕРЖАТЬСЯ.

«АГАТ. МЫ ВМЕСТЕ» № 11/2018
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 20.12.2018
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
Елену Лобанчикову
Ингу Веселову
Екатерину Кабанову
Екатерину Малышеву
Елену Исайкину
Аллу Прохорову
Ирину Самылову
Дениса Яшенкова
Ирину Римореву
Марию Куренкову
Наталью Грачеву

ВОЛГОГРАД

Светлану Кузнецову
Крестину Быкову
Евгения Гнилицкого
Евгению Ситникову
Диану Позднякову
Евгению Арутюнян

САРАТОВ

Наталью Щербину

АСТРАХАНЬ

Наталью Колесник

ВЛАДИМИР

Анну Шалагину

САРАНСК

Екатерину Кузнецову
Аллу Шайдурову

СЫКТЫВКАР

Диану Позднякову

СТАВРОПОЛЬ

Ольгу Цыбульскую



АГАТ.
МЫ ВМЕСТЕ