



АГАТ. МЫ ВМЕСТЕ

Корпоративный журнал
для сотрудников ГК «АГАТ»

№4/ЗИМА

Мы поддерживаем
тех, кто делает.

Результативность
и эффективность всего,
что мы делаем, —
наша привычка
и привилегия.

Постоянный риск
и использование
возможностей —
наша привычка.

Побеждать —
наша привычка.

Работать
с лучшими
людьми —
наша
привилегия.

Мы
совершенствуемся,
даже когда все
прекрасно, потому
что мы знаем, что
можем быть еще
лучше.

Лидирующая
позиция
на рынке — наша
привилегия.

Мы постоянно пробуем
что-то новое, идем
на разумные риски
и ставим перед собой
амбициозные цели.

Нам нравится
двигаться вперед. Мы
не довольствуемся
тем, что имеем.

МЫ НЕ ЖДЕМ ПЕРЕМЕН, МЫ ИМИ ЖИВЕМ!

*Вы можете не меняться. Выживание не является обязанностью.
Эдвард Деминг*

Дорогие коллеги!

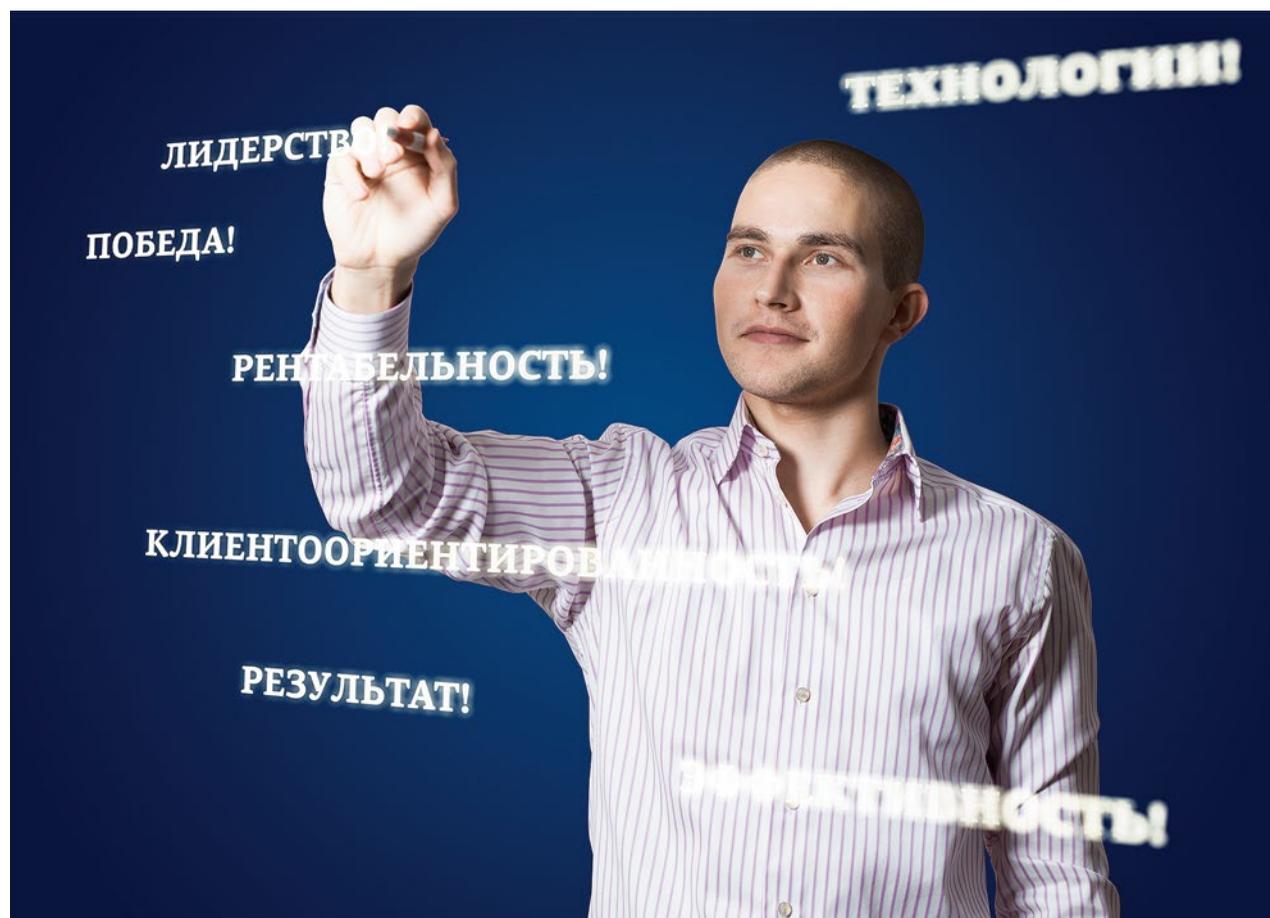
Посмотрите вокруг — мир меняется. Стремительно, безжалостно, бесповоротно. Если 20 лет назад мы могли продавать автомобили, даже не имея сервисной службы, то сегодня нам и этого недостаточно, чтобы обеспечить растущие потребности рынка и запросы клиентов. Мало просто соответствовать рынку, надо его обгонять, меняться быстрее перемен.

И странно понимать, что для одних эти самые перемены — фактор радости, а для других — причина устойчивого дискомфорта. Замечу, в «АГАТе» готовы к переменам. Недавний опрос среди линейных менеджеров показал, что наша готовность измеряется цифрой 60%. А значит, больше половины наших сотрудников получают необыкновенный драйв от преодоления неизвестности. Это здорово! Но что же делать остальным?

Ответ один — научиться превращать свой страх в прочную основу для роста — личного и профессионального. Как? Вопрос очень актуальный. Думаю, наш сегодняшний номер поможет найти на него ответ, но уверен, что у каждого этот путь свой. Кто-то учится сам, получая дополнительное образование, кто-то передает коллегам свой опыт, кто-то меняет мир своими добрыми делами, кто-то внедряет новые технологии... Если я вас еще не убедил, что бояться перемен не нужно, и вы все же боитесь совершить ошибку, вспомните, что ошибаются даже великие. Рассказывают, что Томас Эдисон, изобретатель ламп накаливания, при каждом неудачном испытании говорил себе так: «Я не совершил 99 ошибок. Я просто нашел 99 способов, как не нужно решать проблему».

Кстати, один из директоров компании, основанной Томасом Эдисоном, стал героем сегодняшнего номера. Менеджер столетия — Джек Уэлч. Почему? Да потому, что именно Джек Уэлч совершил необыкновенный бизнес-прорыв и вывел «Дженерал Электрик» в абсолютные лидеры своей отрасли. Его идеи мы можем взять на вооружение.

На пути прогресса очень важно понимать, что перемены действительно необходимы и останавливаться нельзя. Вспоминается фраза из «Алисы в Стране чудес»: «Чтобы стоять на месте, надо быстро



бежать вперед». Современное развитие рынка — точно такой же процесс: нельзя сбавлять темпы ни на минуту, необходимо их наращивать.

А темпы ускорятся, если мы будем не только понимать необходимость перемен и их суть, но и каждый сотрудник на своем участке будет вовлечен в этот процесс. Не просто участвовать, а именно быть вовлеченным — заинтересованным, активным и, самое главное, эффективным и результативным.

Чтобы знать, куда мы идем и как мы это делаем, мы разработали Корпоративный кодекс нашей компании. Это знаковое событие для «АГАТа», а для 40% наших сотрудников Кодекс может быть еще и «таблеткой смелости» — он поможет вернуть ощущение комфорта и стабильности в период, когда вам кажется, что вокруг полный хаос. Те ценности и правила, которые внесены в наш Кодекс, всегда будут ориентиром в самые непредсказуемые времена.

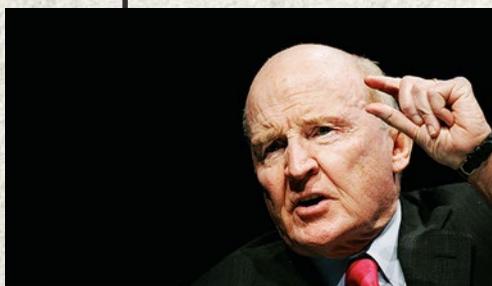
И в заключение замечу, что мы меняемся не просто для того, чтобы меняться, мы хотим быть самой клиентоориентированной, самой рентабельной и самой технологичной компанией в отрасли — этими переменами мы и живем!

*С уважением,
генеральный директор ГК «АГАТ»
Иван А. Мамочкин*

АГАТ. МЫ ВМЕСТЕ



СОЗДАЕМ НОВОСТИ.....4
СМОТРИМ В БУДУЩЕЕ.....72



ВОСХИЩАЕМСЯ
Быть первыми или хотя бы вторыми.....16



УЧИМСЯ
Обучение — ключ к успеху.....32
Не критиковать, а помогать.....34
Индивидуальный подход к своим.....34
Руководить — не щи варить.....35
Снова в школу.....35
Кадровый резерв по новым стандартам.....36
Электронная сторона прибавит ума.....37
Через 24 года снова за парту.....39



ЖЕЛАЕМ УСПЕХА
Кадровые новости.....12



ЖИВЕМ ПО КОДЕКСУ
Корпоративный кодекс: дань моде или острая необходимость?.....8



МЫ ТАКИЕ РАЗНЫЕ
ТОП-12 перемен в нашей жизни.....40



ОДИН ДЕНЬ
С водителем автовоза
Перевозчик мечты...46



ЗРИМ В КОРЕНЬ
Меняться быстрее перемен.....14



РАБОТАЕМ ПО-НОВОМУ
Идействуй.....22
Большие реки начинаются с малых ручейков.....23
Бэк-офис: курс на глобальную автоматизацию...24
Отдел развития бизнес-процессов: надо быть проще!...26
Управляем измеряя.....28
Мы с клиентом — одна команда.....30



ЗНАКОМИМСЯ С лучшими профи
«Левша» из Мурманска...50



С НАШИМИ КЛИЕНТАМИ

На 30 секунд быстрее!.....54
 Служба качества: в фокусе — КЛИЕНТ.....56
 Ваш выход, сэр Lexus.....58
 Праздник живота.....58
 Нас набирают всех по имени.....59
 Toyota управляет не только мечтой,
 но и судьбой.....59



МЕНЯЕМ МИР К ЛУЧШЕМУ

Дарить тепло и заботу.....60



ЧИТАЕМ книги

Меняемся, совершенствуемся!.....64



ОТКРЫВАЕМ НОВЫЕ ГОРИЗОНТЫ...

Новогодняя ночь по-восточному...66



ЗАЖИГАЕМ

Генералы бездорожья.....76
 Сбежавшие невесты.....77
 Грузовик и искусство.....77



ИГРАЕМ И ВЫИГРЫВАЕМ

История с волгоградским акцентом,
 нижегородским легионом и о тех,
 кто в авангарде.....78
 Пушистые метаморфозы.....80



С МАЛЕНЬКИМИ ЧИТАТЕЛЯМИ...

Большая перемена для маленьких....82



БУДЕМ ЗДОРОВЫ

Здоровый сон как норма жизни...84



О ЛИЧНОМ

Служебный роман — семейный союз...86



ПОЗДРАВЛЯЕМ

Новый рубеж...87



ЗА КАЧЕСТВО ОТВЕЧАЕМ

Мы постоянно совершенствуем качество предоставляемых услуг путем анализа мнения наших клиентов и быстро и чуткого реагирования на их запросы. В этом году клиентская служба в группе компаний «АГАТ» трансформировалась в службу качества и вышла на единый телефонный номер для работы с обращениями по вопросам качества обслуживания. Обратившись в службу качества по телефону 8–800–250–71–17, клиенты могут задать интересующие вопросы, высказать мнение о работе наших салонов и сервисных центров. Ни одна рекомендация, ни одно замечание не остаются без внимания. Мы заботимся о наших клиентах и гарантируем индивидуальный подход, уважение и постоянное внимание. Мы открыты и готовы к общению.

ВАМ ДОГОВОР? СОБРАЛИСЬ В КОМАНДИРОВКУ? ПОЖАЛУЙТЕ В СИСТЕМУ ЗАЯВОК

С мая 2013 года согласование договоров стало возможно через систему заявок. В ноябре к этому добавился спектр и других юридических вопросов, таких как оформление доверенностей, оказание нотариальных услуг и пр. Это сделано в рамках общей стратегии развития системы оказания услуг между подразделениями. Компания растет, и сотрудники порой не знают, к кому обратиться за решением той или иной смежной задачи. Выбрав в системе заявок нужную функцию и заполнив корректно заявку, сотрудник получает официальное решение задачи, вне зависимости от личных отношений. Кроме этого, через систему заявок стало возможно оформить командировку, заказать справку в ФРЦ, выпустить банковскую карту, открыть или закрыть расчетный счет и многие другие задачи.

Таким образом, решаются два основных момента — легкий поиск исполнителя и контроль выполнения, т. к. в программе обозначены четкие сроки выполнения. А у руководителей появилась возможность контролировать ход, сроки и качество выполнения любой задачи, оценивать эффективность и в зависимости от нагрузки равномерно распределять ее между сотрудниками служб.



ФОТОДНИ «АГАТА»

Каждый день в жизни нашей компании происходит очень много интересного. Теперь увидеть самые яркие моменты из нашей жизни смогут все посетители сайта www.agat-group.com. И не только увидеть, но и выложить свои фото, связанные с «АГАТом» — так мы можем посмотреть на нашу компанию глазами наших друзей, партнеров, клиентов. Каждый из вас может поделиться своими фото в режиме on-line: размещайте фото с хэштегом #гк_агат в Instagram, и они появятся на нашем сайте в рубрике АГАТ By Instagram, а фотографии с наибольшим количеством комментариев будут размещены в разделе «Популярное».

ЕСТЬ КОНТАКТ!

Звонки в дилерские центры Нижнего Новгорода и Иваново уже поступают через единый контактный центр. В ближайшее время к контактному центру подключатся все дилерские центры ГК «АГАТ». Что это дает? Контактный центр позволяет грамотно перераспределять вызовы, регулировать телефонный трафик между дилерскими центрами в зависимости от загруженности. Кроме этого, специалисты существенно экономят время менеджеров по продажам и сервисных консультантов, т. к. объясняют клиентам, как проехать в дилерский центр, сообщают время работы, отвечают на вопросы по рекламным акциям. Самое сложное — это работа с проблемными обращениями. Специалист контактного центра принимает на себя весь негатив клиента, старается его погасить и сделать все, чтобы клиент максимально быстро получил ответ на свой вопрос, соединяет его с единственно нужным клиенту сотрудником, минуя многочисленные переключения. Ну, а ярким показателем могут служить цифры — на сегодняшний день 80% вызовов отвечены за 5 секунд!



НЕ ОСТАЛИСЬ В СТОРОНЕ

Ждать, когда тебя попросят, или помогать самим — такой вопрос не стоит перед нашими коллегами, они откликаются и действуют сразу, без промедления.

Взрыв в автобусе № 29 в Красноармейском районе Волгограда не оставил равнодушными наших коллег из Южного региона. К примеру, сотрудники ДЦ Mercedes-Benz отправились в пункты приема крови для пострадавших. А в Саратове наши коллеги подарили Детскому противотуберкулезному диспансеру гимнастические мячи, коврики для фитнеса, DVD-плееры, детские манежи, столики для кормления малышей. Как приятно осознавать, что каждый твой пусть даже самый скромный вклад озарит улыбкой хотя бы одно детское личико!



ТЮНИНГ-ВЫСТАВКА НА САЙТЕ

Как нет предела совершенству, так нет предела и усовершенствованию автомобилей. Число желающих сделать свой автомобиль стильным, не похожим на другие, растет с каждым днем, поэтому на нашем сайте открылся раздел «Тюнинг». «Тюнинг» в переводе с английского значит «настройка». Как можно «настроить» автомобиль под себя, придать ему уникальность? Сегодня все желающие могут познакомиться с примерами работ нашего тюнинг-ателье, купить представленные образцы или разработать свой уникальный дизайн.

КЛИЕНТЫ ДОВОЛЬНЫ НАШЕЙ РАБОТОЙ

13 сентября в Москве прошла очередная дилерская конференция «Хендэ Мотор СНГ», по результатам которой дилерские центры Hyundai в Астрахани, Hyundai на пр. Ленина (Волгоград), Hyundai на Родионова (Н. Новгород) получили признание в номинации «Лучший дилер по клиентской удовлетворенности». Данное исследование проводит Hyundai Motor CIS, оценивая процесс продаж и качество сервисного обслуживания в дилерских центрах. Оценки нам ставят клиенты, купившие автомобиль Hyundai или посетившие сервисные центры, когда отвечают на вопросы специалистов Hyundai Motor по телефону. Во время обзона задается порядка 30 вопросов касательно всех аспектов взаимодействия с клиентом, и в зависимости от ответов выводится суммарный числовой коэффициент клиентской удовлетворенности. Каждый из сотрудников знает, что если обслужить клиента как лучшего друга, тогда он и станет лучшим другом! Клиенты ценят наши дилерские центры за внимание и чуткое отношение, профессионализм. А когда клиент чувствует, что он не один из многих, то с радостью делится этими эмоциями со своими знакомыми и при звонках импортёра. Работа с клиентами имеет первостепенное значение как для Hyundai, так и для компании «АГАТ». Мы убеждены, что качество обслуживания в дилерских центрах соответствует качеству автомобилей. Вручением этой награды представители дистрибьютора не просто отметили лучших, но и повысили стандарты для всех дилеров Hyundai. ▶

На фото слева направо: менеджеры по продажам Михаил Скобеев, Денис Щербань, руководитель отдела продаж Сергей Евтихин и начальник отдела качества Евгений Шовиков (Астрахань).



«АГАТ» И ŠKODA: ГОТОВИМ АВТОМОБИЛИ К ОЛИМПИЙСКИМ ЗИМНИМ ИГРАМ В СОЧИ
ŠKODA обеспечивает Оргкомитет Олимпийских зимних игр в Сочи «движущей силой», предоставляя автомобили для Олимпийского автопарка. В него войдет порядка 3 500 транспортных средств, использование которых поможет сделать это историческое событие для спортсменов, официальных лиц и болельщиков поистине незабываемым. Помимо этого, на время проведения Олимпийских игр в Сочи концерн предоставит 1 500 автомобилей для временного пользования. Вклад в подготовку и проведение Олимпийских игр в Сочи вносит и компания «АГАТ». Подготовка автомобилей для проведения Зимних Олимпийских игр — предмет особой гордости, ведь «АГАТ» — один из немногих дилеров, кому доверили провести брендинг автомобилей ŠKODA Yeti для «Сочи — 2014».

НАГРАДА ЗА EQUUS

13 сентября 2013 года на дилерской конференции «Хендэ Мотор СНГ» компании «АГАТ» вручили награду за самый успешный маркетинговый проект. Кампания по продвижению автомобиля EQUUS отличается особой подготовкой, премиальным уровнем и требовательной аудиторией. Презентации EQUUS проходят в самых престижных центрах Нижнего Новгорода для избранной публики — премиальный автомобиль требует VIP-подхода. Нам особенно приятно, что работу «АГАТ» ценят не только клиенты, но и высоко оценивает дистрибьютор.

НИЖНИЙ НОВГОРОД

КОНТАКТНЫЙ ПРИЗЫВ

Контактный центр в Нижнем Новгороде приглашает специалистов в свою команду.

Хотите попробовать свои силы в успешном и перспективном направлении ГК «АГАТ»? Хотите расти и развиваться профессионально? У вас есть возможность стать первым голосом, который услышат наши клиенты во всех регионах присутствия ГК «АГАТ». Приоритет будет на стороне сотрудников, которые уже зарекомендовали себя в нашей компании. Итак, если вы хотите стать специалистом контактного центра, пишите Юлии Ковыляевой на e-mail: yu.kovylyayeva@agatgroup.com или звоните ей по тел. (831) 220-13-78.

ПОЧЕТНОЕ ТРЕТЬЕ МЕСТО ЗА ПЯТЬ ШАГОВ

5 июля 2013 года в Москве состоялся финал конкурса «5 шагов вокруг Нового Ford Kuga». Особенно почетно, что наша коллега Светлана Балаболина, продавец-консультант ДЦ Ford (Н. Новгород), заняла третье место в финале конкурса. Профессионализм, отличное знание продукта, творческий подход и интересная презентация — все это позволило Светлане стать победителем. Главным призом стал сертификат на посещение 65-го Франкфуртского автосалона в сентябре 2013 года. Поздравляем Светлану с победой!





ВОЛГОГРАД

«МЕРСЕДЕС-БЕНЦ» С МАКСИМАЛЬНОЙ МОЩНОСТЬЮ

В Волгограде появился уникальный автомобиль — «Мерседес-Бенц» GL 63 AMG 4M, приобретенный в «АГАТе». Это мощный спортивный автомобиль с 5,5-литровым битурбированным двигателем мощностью 557 л.с. С нуля до сотни он разгоняется за 4,9 с, а максимальная скорость — 250 км/ч (ограниченная электроникой). Безусловно, этот автомобиль — для избранных, на сегодня это самый мощный внедорожник из проданных ГК «АГАТ», и один из самых дорогих, ведь стартовая цена — 6 900 000 р. Клиенты компании — это наша гордость, и особенно почетно, что нас выбирают и такие важные персоны.

СЫКТЫВКАР

«АГАТ-КОМИ» — В ТРОЙКЕ ЛИДЕРОВ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТОВ ПО ПРОДАЖЕ АВТОМОБИЛЕЙ TOYOTA В РОССИИ.

ООО «Тойота Мотор» в октябре предоставило лучшие результаты дилеров Toyota по итогам исследований общей удовлетворенности клиентов за январь-сентябрь 2013 года. Для «АГАТ-Коми» большая гордость попасть не просто в число лучших, но в тройку лидеров. В работе с клиентами здесь действуют в соответствии с принципами 3S, принятыми за основу философии мирового бренда Toyota: точность и аккуратность, забота о клиентах, доверие. Именно эти принципы позволяют «АГАТ-Коми» достигать полной гармонии и взаимопонимания в отношениях с клиентами. Сплоченный коллектив, объединенный одним основным принципом: Customer First («Клиент — на первом месте») — делает все для того, чтобы, приходя в дилерский центр, клиенты чувствовали себя комфортно, а приобретение автомобиля стало для них истинным удовольствием. **А**

В 30-КЕ ЛУЧШИХ «АВТОВАЗА»

7–8 октября 2013 года в Санкт-Петербурге проходила XII Международная конференция специалистов по маркетингу дилерских центров LADA. Грамоты выдали 30 лучшим дилерам России и стран СНГ. В 30-ку лучших вошел и ДЦ LADA в Н. Новгороде. Соответствие стандартам оформления дилерского центра, четкое соблюдение процедуры продаж, положительные результаты проверки «тайного покупателя», рекомендации и отзывы клиентов — это далеко не весь список показателей, по которым «АвтоВАЗ» оценивает лучших дилеров, и особенно почетно, что мы уже не первый год показываем такие высокие результаты. Большая заслуга в получении такого статуса принадлежит бренд-менеджеру направления — Екатерине Малышевой. Ей вручили грамоту за профессионализм, инициативу и большой вклад в продвижение автомобилей LADA.



КОРПОРАТИВНЫЙ КОДЕКС: ДАНЬ МОДЕ ИЛИ ОСТРАЯ НЕОБХОДИМОСТЬ?

Каждый из нас, независимо от направления деятельности и занимаемой должности, сегодня является частью компании «АГАТ». А почему именно «АГАТ»? Перспективы, опыт, профессиональный рост... да что там, можно перечислять десятки причин. В компанию приходят новые сотрудники... А как сделать так, чтобы те, кто приходит, чувствовали себя комфортно и понимали, что это за компания? В скором будущем каждый сотрудник «АГАТа» станет обладателем очень серьезного документа — Кодекса ГК «АГАТ». О том, для чего нужен Кодекс и что можно увидеть между строк, читайте в интервью с генеральным директором Иваном Мамочкиным.



«Корпоративный кодекс — это призма, через которую стоит принимать решения».

Иван, многие из нас скажут, мол, жили мы без Кодекса, и все вроде бы хорошо, а действительно ли нужен этот документ?

Допустим, мы покупаем автомобиль или сотовый телефон, стиральную машину, лекарства — да множество товаров, к ним всегда приложена инструкция. Мы откидываем ее в сторону как ненужную бумажку и обращаемся к ней только тогда, когда случается какая-то проблема. Вот тогда мы рвем на себе волосы и говорим, почему же мы раньше не обратились к этой инструкции, ведь потерь было бы меньше. Если говорить о коллективе, то здесь ситуация еще серьезнее, люди — это не техника, не железо. Приходя в новый коллектив, важно понимать, какие характер и ценности у этой компании, какими принципами люди руководствуются при принятии решений. Чтобы новички могли не просто адаптироваться, а скорее влиться в коллектив, мы переложили ДНК компании «АГАТ» на бумагу. Так, изучив Кодекс, каждый для себя поймет, соответствуют ли его личные принципы принципам компании. Это основная причина создания Кодекса, и нам хотелось бы, чтобы уже на этапе первой встречи с «АГАТом» потенциальный сотрудник лучше понял нашу команду. Организация станет более продуктивной, если будет притягивать только тех людей, которые разделяют ее принципы. Согласитесь, микроклимат в коллективе и результат работы компании будет лучше, если личные и профессиональные принципы сотрудников будут совпадать. Если говорить о сотрудниках со стажем работы в «АГАТе», то им большая часть Кодекса будет интуитивно понятна, ведь они уже давно сроднились с принципами компании. Но прочитать Кодекс им нужно еще и для того, чтобы еще раз сопоставить личностные ценности с ценностями компании и, возможно, ответить на вопрос: готов ли я принять перемены, которые происходят в компании?

Почему возникла необходимость в разработке Корпоративного кодекса? Это дань моде или острая необходимость?

В 2013 г. «АГАТу» исполнилось 22 года. За прошедшие годы в компании создалась уникальная для отрасли творческая доброжелательная атмосфера, сложились свои традиции. Обобщить все лучшее и выделить самое главное — вот чего мы хотим. До бурного роста, который начался в 2004 году с открытия первого ДЦ Mitsubishi в Нижнем Новгороде, все сотрудники и руководство компании могли поместиться в одном зале, и необходимости в таком документе не было — все общались в реальном времени. Сегодня дилерские центры нашей компании расположены от Сыктывкара до Астрахани, и чтобы побывать в каждом из городов, нужно преодолеть около 3000 км, поэтому такой документ, объединяющий принципы и ценности компании, просто необходим.

И все-таки, зачем нужен Корпоративный кодекс?

Он необходим, чтобы люди понимали, через какую призму мы смотрим на окружающую реальность. Нам приятно и интересно работать с людьми, у которых такие же взгляды, как у нас, такие же принципы и жизненная позиция. Мы все разные, каждый из нас уникален по-своему, но, согласитесь, идти одной командой вперед, преследуя разные профессиональные и жизненные цели, попросту невозможно. Корпоративный кодекс — это призма, через которую стоит принимать решения. Принципы, заложенные в Кодексе, сформулированы таким образом, чтобы сотрудники могли выйти на совершенно новую спираль развития, в каких бы условиях они ни оказались. Мы смотрим на Корпоративный кодекс шире, мы максимально дистанцировались от профессиональной деятельности и попытались сформулировать, что есть успешная личность и какими принципами она руководствуется, когда принимает решения. Посмотрите на Кодекс как на одну из возможных жизненных позиций такой личности.

Как шла работа над его созданием, кто участвовал в процессе?

Работа началась 22 года назад, когда была образована компания, когда два активных человека создали «АГАТ» в очередном перерыве на обед. Они тогда еще не знали, чем будут заниматься, но было видение — самостоятельность и достижение результатов, полная ответственность за себя и своих близких, жизнь в согласии со своими принципами. Еще долгое время эти принципы были в их головах и сердцах, но уже на этапе становления внутри организации интуитивно понимали правила и ценности «АГАТа». Нам же оставалось их облечь в словесную оболочку.

Происходило все так. Год назад во время встречи топ-менеджеров по стратегическому планированию мы поняли, что без Кодекса никакая стратегия невозможна. Тогда мы привлекли всех сотрудников, чтобы обозначить принципы и ценности, которыми живут в нашей компании. Пользуясь случаем, хочу поблагодарить всех, кто принял участие в анкетировании и обдуманно подошел к этому вопросу. Так у нас сформировался список ценностей, который мы взяли в разработку. По особым методикам мы начали формировать Кодекс, я бы сказал, мы переложили характер нашей компании на бумагу.

Может быть, приходилось отклонять какие-то варианты, предложенные сотрудниками?

Конечно, мы выбирали самые главные ценности. Нам приходилось отказываться от тех понятий, которые пересекались, были похожими. Мы постарались, чтобы наиболее важные из них вошли в Кодекс, но не всегда прямо. В итоге «честность» вошла в Кодекс, но как составная часть другой ►

ценности — «Порядочность». «Бережливость», которую выделяли многие сотрудники, вошла в ряд ценностей, поскольку она отражает сознательное отношение к нашей деятельности. Бывало и наоборот. Изначально не планировалось включать в Кодекс ценность «Постоянство». Но сотрудники стали вводить многие понятия, подходящие под это определение. Важно было понять суть организации, потом найти определяющее слово, которое объемно отражает эту суть. Многие ценности в анкетах совпадают, вопрос лишь в терминологии. Задача была настолько непростая, что мы целых три дня работали только над терминологией.

В Кодексе компания «АГАТ» предстает эдаким живым существом — со своим характером и привычками, это не случайно?

Существует два типа организаций: быстрые и мертвые. И понятно, что первые быстро меняются для реализации своей стратегии, как все живое, а последние уходят с рынка. Посудите сами, и окружающий мир постоянно стремится к переменам, природа — к эволюции. В мире животных много примеров, когда одни виды приспособляются к окружающим условиям, в природе, как и в человеческом обществе, идет постоянная борьба за жизнь, и выживает сильнейший. Бизнес-пространство меняется. Если сравнивать то, как мы вели бизнес 20 лет назад и сегодня, то разница колоссальная. Нужно понимать, что постоянные изменения — это норма, жизненная необходимость. «АГАТ» — это быстро меняющаяся компания, поэтому я призываю всех позитивно относиться к переменам.

В кодексах других компаний есть раздел «Миссия», в Кодексе «АГАТа» этой главы нет, почему?

Миссия — это производное от главного — от кодекса, от ценностей. В конце концов, не имеет значения, чем мы занимаемся: продаем автомобили, оказываем сервисные, страховые услуги, — имеет значение то, как мы это делаем. Мы получаем удовольствие от созерцания блестящего балета, мы наслаждаемся любимой музыкой. И мы понимаем, что сами танцоры, музыканты получают удовольствие от того, что они делают. Так же и мы получаем удовольствие от нашей работы — от того, как мы ремонтируем автомобили, как мы помогаем клиентам сделать правильный выбор... Нет, я бы даже сказал, больше, чем клиентам — нашим партнерам, друзьям. Мы, как гостеприимные хозяева, ухаживаем за теми, кто к нам пришел, и важно, как мы это делаем, с каким отношением, с каким характером. Как раз миссия и отражена в нашем характере: победа, работа с лучшими, новаторство, лидирующие позиции, новые возможности, эффективность. Кстати, к вопросу об эффективности. Важно, чтобы те изменения,

«Нужно понимать, что постоянные изменения — это норма, жизненная необходимость. «АГАТ» — это быстро меняющаяся компания, поэтому я призываю всех позитивно относиться к переменам».

которые происходят в компании, поиск всего нового, за что мы беремся, приносил результат. Сначала мы ставим цель и определяем, каким должен быть результат, а потом решаем, как его достичь. И выбор методов достижения происходит как раз через призму Корпоративного кодекса.

Мы говорили в первом номере журнала, что компания «АГАТ» — клиентоориентированная, но про эту самую клиентоориентированность и самого клиента в Кодексе почти ничего не сказано. В центре всего теперь продажи, а не клиент. У нас изменились ориентиры?

Вот смотрите, если часто говорить: «Я тебя люблю!», смысл и ценность этого признания теряется. Слово «клиентоориентированность» стало настолько часто употребляться, что, признаюсь, уже набило оскомину. Поэтому мы раскрыли это понятие подробно, представили его так, как мы его

«Сначала мы ставим цель и определяем, каким должен быть результат, а потом решаем, как его достичь. И выбор методов достижения происходит как раз через призму Корпоративного кодекса».



понимаем. Кроме этого, многие путают результат и метод его достижения. Так вот, клиентоориентированность — это инструмент для достижения результата, в нашем случае продаж. Мы не закрываем сделки — мы помогаем покупать. Мы продаем так, что клиенты к нам возвращаются — с друзьями, родными, то есть после общения с нами они остаются довольны настолько, что советуют нашу компанию тем, кто им дорог. Согласитесь, клиенты могут это делать только тогда, когда испытывают ощущение «Вау!» от полученного сервиса, когда они действительно довольны. Людям абсолютно необходима мобильность, но они идут за ней в те фирмы, где они чувствуют себя уверенно, обращаются именно к тем людям, которым доверяют. И если клиенты выбирают нас, они за нас голосуют своими финансами, ведь наша цель — это, в первую очередь, лояльные клиенты и их голоса в нашу пользу. Значит, наша прибыль — это то, сколько клиентов выбрали нас. И чем больше

автомобилистов будут выбирать именно «АГАТ», тем больше возможностей будет у нас для дальнейшего успешного развития на благо наших клиентов.

Будет ли внесен Кодекс в перечень обязательных документов, с которыми необходимо ознакомиться сотруднику?

Да, конечно. Корпоративный кодекс будет внедряться на всех этапах и во все бизнес-процессы компании. Корпоративный университет будет создавать курсы, основываясь на данных принципах. На этапе подбора кандидатов анкета будет выявлять личностные ценности потенциального сотрудника, чтобы определить, насколько они соотносятся с нашими.

Кто будет контролировать соблюдение Кодекса, и грозит ли нарушителю принципов Кодекса наказание?

Цель Кодекса не карательные функции, а оказание поддержки сотрудникам компании. «АГАТ» — это такой большой сложный организм, где все зарегламентировать невозможно, да и нет такой задачи, поэтому часто приходится принимать быстрые решения. Кодекс призван служить призмой, через которую сотрудникам будет легче и понятнее принимать те или иные решения. Ну, а сотрудник, не разделяющий принципов Кодекса, сам поймет, что ему не по пути с компанией.

Является ли данная редакция Кодекса окончательной, или сотрудники могут вносить свои предложения по его корректировке?

Безусловно, Корпоративный кодекс — документ живой. Он может изменяться и дополняться. Предложения, если они конструктивны, направлены на улучшение и не являются бесплодной критикой, будут приниматься. Предусмотреть в Кодексе статьи на все случаи жизни невозможно. Конкретика и излишняя детализация просто ни к чему, для этого есть многообразие положений и инструкций. У каждого есть сокращенная версия Кодекса, полную версию можно прочитать на корпоративном блоге. Мы планируем переиздавать Кодекс, но набор ценностей не изменится. Особо замечу, у вас есть возможности дать свои комментарии, предложения и замечания по Кодексу, для этого предусмотрены разные информационные пути — подробнее о них мы говорим на последней странице Кодекса.

2014 год планируется под знаком интенсивных изменений. Что нас ждет?

Мы уже живем по-новому. Не зря мы поставили себе задачу стать самой технологичной компанией в отрасли, самой клиентоориентированной и рентабельной. У нас нет

«У нас нет времени ждать, поэтому мы внедряем новые процессы уже сейчас».

времени ждать, поэтому мы внедряем новые процессы уже сейчас. Так, изменился процесс продаж, в отделе адаптации добавилась функция оценки персонала, постоянно обновляется система CRM, по-новому заработает Корпоративный университет и проект «Кадровый резерв», в полную силу заработает контактный центр, переходит на новый уровень система оценки качества нашей работы (вы наверняка успели заметить, что Клиентская служба теперь стала Службой качества). Система заявок продолжает совершенствоваться, к слову сказать, наши технологические разработки высоко оценивают специалисты из автомобильной отрасли. Но, несмотря на их высокие оценки, мы понимаем, что нам необходимо совершенствоваться, и мы знаем, как это делать.

Что бы вы пожелали сотрудникам в преддверии Нового года?

Жизнь — интересная штука, и вам предстоит не раз принимать решения в условиях изменений, даже неопределенности. Возможны такие ситуации, когда вы должны будете совершить поступок или выполнить задачу, которых нет в вашей должностной инструкции. Компания рассчитывает на то, что вы в такой ситуации совершите Поступок и выйдете за рамки привычного, а не сошлетесь на инструкцию или другой нормативный документ. Если вы совершите его в соответствии с характером и ценностями компании, компания это всегда оценит. Для того чтобы вам было легче принять решение в условиях неопределенности, следуйте изложенным в Кодексе ориентирам. Надеюсь, им будут следовать все члены нашей большой команды — команды «АГАТ». И пусть эпоха перемен станет для нас тем периодом, когда мы будем совершать максимальный прогресс! **А**

КАДРОВЫЕ НОВОСТИ

В этом году многие из нас сумели реализовать себя и добиться профессионального и карьерного роста, к нашей команде присоединились и новички. Предлагаем вашему вниманию информацию по кадровым перестановкам и назначениям, которые произошли в 2013 году.

НИЖНИЙ НОВГОРОД



Бренд-директор Hyundai,
Citroën, Yamaha
Михаил Маковец



Бренд-директор ГАЗ,
LADA, УАЗ, Ssang
Yong, Scania
Алексей Кашин



Бренд-директор
Mitsubishi, Ford, Škoda
Алексей Володин



Бренд-директор
Toyota, Lexus
Иван Лукьянов



Бренд-директор
Hino, Isuzu, Hyundai,
Foton, Doosan
Андрей Киселев

ВОЛГОГРАД



Директор направления
used cars/trade-in
Сергей Лядов



Директор ДЦ «ГАЗ»
Дмитрий Ноздрин



Директор по работе
с корпоративными клиентами
Юрий Литвинов



Директор по качеству
Алла Прохорова



Директор ДЦ Ford,
Mitsubishi
Алексей Носов

НИЖНИЙ НОВГОРОД



Руководитель
службы ревизий
и контроля ГК «АГАТ»
Марина Василевкина



Директор
по послепродажному
обслуживанию
ДЦ Hyundai
Андрей Ильин



Директор ДЦ SCANIA
Владимир Некрасов



Директор ДЦ LADA
Алексей Сосков



Функциональный
директор направления
«Кузовной ремонт»
Игорь Чернышов

АСТРАХАНЬ



Технический директор
ДЦ ВАЗ/ГАЗ/УАЗ/
Ssang Yong
Павел Богославский



Руководитель
направления Trade-in
Александр Микитинский



Технический
директор ДЦ Lexus
Владимир Ивлев



Технический
директор ДЦ Toyota
Сергей Уколов



Директор ДЦ GAZ /
LADA / UAZ
Андрей Селихин

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

МЕНЯТЬСЯ БЫСТРЕЕ ПЕРЕМЕН

Уважаемые коллеги, раздумывая о теме очередного номера нашего корпоративного журнала, мы натолкнулись на очень интересную информацию. Прочитав и осознав ее, мы рассеяли всяческие сомнения относительно того, чему должен быть посвящен этот номер. Предлагаем ее вашему вниманию. Переосмыслив то, что здесь написано, вы поймете, почему так важны те шаги, которые компания предпринимает сегодня, чтобы остаться лидером завтра, послезавтра и на много лет вперед. Сначала может показаться, что эта информация не имеет к компании «АГАТ» прямого отношения, но если внимательно вчитаться и проанализировать то, что здесь написано, можно понять, почему процесс совершенствования бизнеса должен быть непрерывным, почему сотрудники компании должны постоянно находить инновационные решения, внедрять улучшения и совершенствовать самих себя.

В НЕДАЛЕКОМ
БУДУЩЕМ
КИТАЙ
СТАНЕТ
АНГЛОГОВОРЯЩЕЙ
СТРАНОЙ
№1
В МИРЕ

НАСЕЛЕНИЯ **ИНДИИ**
С САМЫМ ВЫСОКИМ
25% ЭТО БОЛЬШЕ,
ЧЕМ ВСЕ
НАСЕЛЕНИЕ **США** IQ

ПРОФЕССИЙ,
КОТОРЫЕ ВОШЛИ
В ДЕСЯТКУ
САМЫХ ЖЕЛАННЫХ
В **2010** ГОДУ,
В **2004**,
ЕЩЕ НЕ СУЩЕСТВОВАЛО

ЕСЛИ БЫ
ВКонтакте
БЫЛА СТРАНОЙ,
ТО ЭТО БЫЛА БЫ
9 ПО ВЕЛИЧИНЕ
СТРАНА В МИРЕ
(МЕЖДУ РОССИЕЙ
И БАНГЛАДЕШЬ)
В соцсети ВКонтакте зарегистрировано более, чем
160 000 000
ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Мы живем в мегастремительные времена.
В месяц Google обрабатывает
запросов
31 000 000 000.
В 2006 году
он обработал **2 700 000 000**

Количество лет, необходимых
для того, чтобы воздействовать
на аудиторию
50 000 000
ЧЕЛОВЕК:
38 для радио
13 для ТВ
4 для Интернета
3 для iPad
2 для Facebook

СТРАНА №1 В РЕЙТИНГЕ
ПО ШИРОКОПОЛОСНОМУ
ДОСТУПУ В ИНТЕРНЕТ —
БЕРМУДЫ
НА **19** МЕСТЕ —
США
НА **22** МЕСТЕ —
ЯПОНИЯ

ОДНА ИЗ
ВОСЬМИ
ПАР,
ПОЖЕНИВШИХСЯ
В **США**
В ПРОШЛОМ ГОДУ,
ПОЗНАКОМИЛИСЬ
ЧЕРЕЗ
ИНТЕРНЕТ

Департамент труда
США подсчитал,
что сегодняшний учащийся освоит

10-14 лет
професий
до возраста **38**

Первое **СМС** было отправлено
в декабре 1992 года.
Сегодня количество **СМС**,
полученных и отправленных ежедневно,
ПРЕВЫШАЕТ НАСЕЛЕНИЕ ЗЕМЛИ

ОЖИДАЕТСЯ, ЧТО
В ЭТОМ ГОДУ БУДЕТ
СОЗДАН
СУПЕРКОМПЬЮТЕР,
КОТОРЫЙ
ПРЕВЗОЙДЕТ
ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫЕ
СПОСОБНОСТИ
ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО
МОЗГА

Количество устройств для Интернета
в 1984 году составляло

1 000
единиц

Количество устройств для Интернета
в 1992 году составляло

1 000 000
единиц

Количество устройств для Интернета
в 2008 году составляло

1 000 000 000
единиц

ЯПОНСКАЯ КОРПОРАЦИЯ NTT УСПЕШНО ИСПЫТАЛА ВОЛОКОННО-ОПТИЧЕСКИЙ КАБЕЛЬ, КОТОРЫЙ СПОСОБЕН ПРОПУСТИТЬ **14 000 000 000 000** БИТОВ В СЕКУНДУ ЧЕРЕЗ ОДИНОЧНУЮ НИТЬ. ЭТО ЭКВИВАЛЕНТНО **2660 CD** ИЛИ **210 000 000** ТЕЛЕФОННЫХ ЗВОНКОВ В СЕКУНДУ. ВСЕ ЭТО **УТРАИВАЕТСЯ** КАЖДЫЕ ПОЛГОДА. ОЖИДАЕТСЯ, ЧТО ТАК БУДЕТ ПРОДОЛЖАТЬСЯ СЛЕДУЮЩИЕ **20** ЛЕТ.

В АНГЛИЙСКОМ ЯЗЫКЕ
540 000
СЛОВ
ЭТО ПРИМЕРНО В
ПЯТЬ
РАЗ БОЛЬШЕ, ЧЕМ
ВО ВРЕМЕНА ШЕКСПИРА

УСТАНОВЛЕНО,
ЧТО В ЭТОМ ГОДУ
БЫЛО ВЫРАБОТАНО

4 ЭКСАБАЙТА
ИНФОРМАЦИИ
($4,0 \times 10^{19}$)

ЭТО БОЛЬШЕ, ЧЕМ
ЗА ПОСЛЕДНИЕ
5000
ЛЕТ

ПО ПРОГНОЗАМ, К
2049 ГОДУ
КОМПЬЮТЕР ЗА
\$1000

ПРЕВЗОЙДЕТ
ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫЕ
СПОСОБНОСТИ ВСЕГО
ЧЕЛОВЕЧЕСТВА

Установлено, что
недельный отчет
«Нью-Йорк Таймс»
содержит больше
информации, чем
человек, живший

В
18 ВЕКЕ,
ПОЛУЧАЛ ЗА
ВСЮ
ЖИЗНЬ

КОЛИЧЕСТВО НОВОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ
ИНФОРМАЦИИ УДВАИВАЕТСЯ

КАЖДЫЕ

ДВА ГОДА.

ДЛЯ СТУДЕНТОВ, НАЧИНАЮЩИХ

ЧЕТЫРЕХЛЕТНИЙ

ТЕХНИЧЕСКИЙ КУРС, ЭТО ОЗНАЧАЕТ,

ЧТО ПОЛОВИНА ТОГО, ЧТО ОНИ

ПРОХОДЯТ В

ПЕРВЫЙ

ГОД, К

ТРЕТЬЕМУ

ГОДУ ОБУЧЕНИЯ

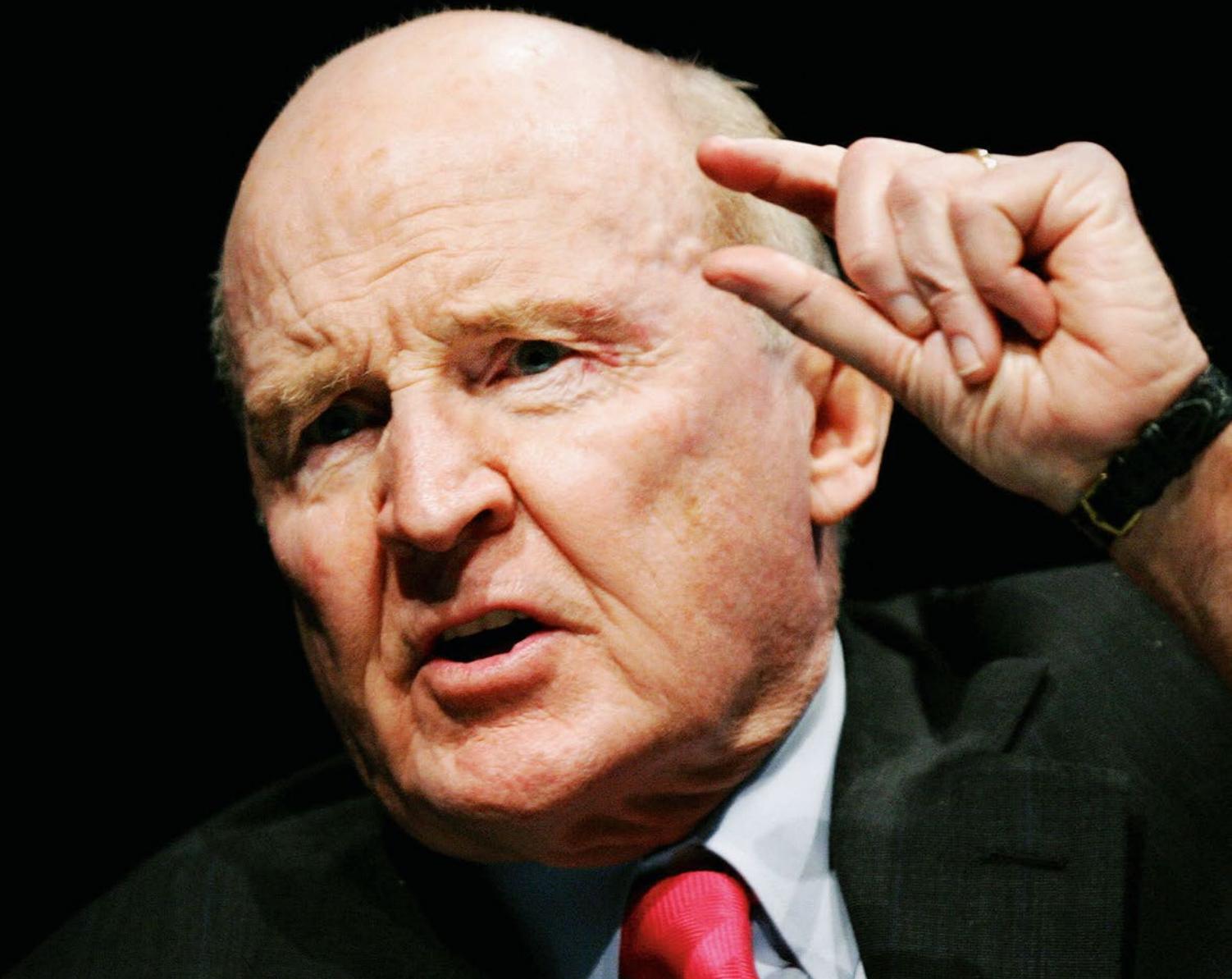
УСТАРЕЕТ

Мир развивается с невероятной скоростью. Если не идти с ним в ногу, не останется никаких шансов для бизнеса даже чтобы просто выжить, не говоря уже о том, чтобы быть лидером. Необходимо постоянное развитие. Мы должны меняться быстрее, чем наступают сами перемены! Поэтому уже сегодня запущено много новых проектов, связанных с изменениями внутри компании. Это и инициативы по поводу совершенствования бизнес-процессов с целью сделать их более эффективными, и трансформация системы обучения, вектор которого должен быть направлен в первую очередь на сотрудников, которые напрямую работают с клиентами и на их качественную работу, и новая программа по кадровому резерву. Но ни одна из этих программ не будет работать до тех пор, пока каждый из работающих в компании не примет для себя как аксиому, что развитие ГК «АГАТ» — это не обобщенное понятие и не лозунги, это РАЗВИТИЕ КАЖДОГО человека.

С уважением,
Ирина Крытьева, заместитель
директора по корпоративному управлению **А**

БЫТЬ ПЕРВЫМИ ИЛИ ХОТЯ БЫ ВТОРЫМИ

Сначала его называли самым жестким боссом в мире, а потом журнал Fortune присвоил ему титул «Менеджер столетия». За двадцать лет у штурвала General Electric (GE) Джек Уэлч опроверг традиционные представления и превратил стареющий колосс в конкурентоспособную, активно растущую и новаторскую компанию. Он построил свою карьеру на том, что требовал только лучшего от других и от себя самого. Надеемся, прочитав о нем и его секретах успеха, мы найдем в себе силы для изменений к лучшему.



Ему повысили зарплату, а он решил уйти, или История о том, как важна дифференциация

В 1961 году, когда он проработал в лаборатории GE год на должности инженера с годовой зарплатой \$10500, ему повысили ее на \$1000. Джека это устраивало, пока в тот же день он не узнал, что аналогичную прибавку к зарплате получили трое коллег, с которыми он работал в одном кабинете — он считал, что заслуживает большего, чем стандартное повышение зарплаты. Почему? Он выходил за рамки поставленных задач и демонстрировал свежий взгляд на вещи. К слову сказать, даже его отчет, вернее, его наличие отличало Джека от коллег. Но его вовремя заметили и вернули практически с порога, когда он собирался уходить в другую компанию. Кроме этого, Джека раздражала бюрократия, царившая тогда в недрах General Electric. На него произвело огромное впечатление то, что его выдвинули из толпы. С тех пор дифференциация прочно вошла в арсенал его методов руководства. Наверное, сорок лет назад то стандартное повышение зарплаты довело его до крайних мер, но сама суть дифференциации заключается в крайностях: поощрять лучших и удалять неэффективных. Этот процесс помогает выделить настоящих звезд, а ведь именно они строят великие компании. Чтобы строить сильные команды, нужно подходить к людям индивидуально. Все должны ощущать, что участвуют в процессе. Но это не значит, что ко всем в команде нужен одинаковый подход. Команды-победители создаются в постоянном стремлении поднять планку.

Пинать или обнимать?

Однажды во время эксперимента с одним химическим процессом взорвалась одна из фабрик концерна, и, несомненно, Джек, как начальник, был виноват в этой аварии. К счастью, сотрудники серьезно не пострадали. Но его руководитель удивил тем, что не стал устраивать ему разнос. Человеку, допустившему ошибку, наказание не поможет. Нет смысла усугублять его чувство вины, его нужно подбодрить: это поможет вернуть ему уверенность в себе. Руководитель должен не только проявлять свою решительность и откровенность, но и чувствовать, когда нужно «обнять», а когда «пнуть». Конечно, нужно избавляться от самонадеянных людей, которые отказываются учиться на своих ошибках. Но если работник хороший и явно терзается из-за своего промаха, ему нужно помочь пережить эту ситуацию.

Многое придется менять

Став CEO, он знал, что многое придется менять. У компании было много сильных сторон. В ней работали 404000 сотрудников, она приносила \$1,5 млрд прибыли в год при обороте в \$25 млрд. Ее баланс был в отличном состоянии, а продукция и услуги были представлены почти во всех сегментах экономики страны. Некоторые сотрудники гордо называли компанию «супертанкером» — мощным и уверенно держащимся на плаву. Джек Уэлч уважал эту точку зрения, но хотел, чтобы компания стала больше похожей на скоростной катер, способный мгновенно изменить курс. Ему предстояло отделить хорошие подразделения от плохих: он хотел, чтобы в GE остались только те из них, которые занимали первое или второе место на своих рынках. Но сначала нужно было как можно быстрее избавиться от бюрократических оков.

Главный принцип Д. Уэлча:

«Основной опорой компании являются люди, а не производимые товары».



Нет — волоките! Да — полномочиям на местах!

Компанией управляло более 25000 менеджеров; у каждого из них было в среднем по семь непосредственных подчиненных. Между цехами и центральным офисом насчитывалась добрая дюжина уровней управления. Джек сравнивал их с чрезмерным количеством свитеров, которые играют роль изолирующих слоев: «Выйдя на улицу в четырех свитерах, вы не сможете понять, насколько там холодно». Влияние этих уровней очевидно всего проявлялось в процессе подачи и согласования заявок на финансирование. Когда он стал CEO, почти каждая такая заявка оказывалась у него на столе. Он, например, должен был подписывать комплект документов на покупку компьютера. В некоторых случаях на нем уже стояло больше дюжины других подписей, и дело было только за подписью CEO. Джек Уэлч закончил с этим и не подписал ни одной подобной бумаги, а директор каждого подразделения получил ровно такие же полномочия, какие совет директоров предоставил CEO.

Также на смену официальным встречам сотрудников с руководством пришла система «развивающих собраний». В апреле каждого года во всех подразделениях компании начали проходить тренинги, в которых руководители участвовали вместе с сотрудниками. Это называлось «Совещание С». В июле проходила двухчасовая видеоконференция как дополнение к апрельской встрече, а в ноябре организовывалось «Совещание С-II» — встреча, посвященная планированию и подведению итогов принятых решений.

Вместе с этим Уэлч ввел в GE еще одно преобразование, по-настоящему революционное для американского корпоративного бизнеса. Периодически в компании стали устраиваться «разработки» — двух-трехдневные собрания, на которых несколько десятков сотрудников, обычно от сорока до ста, обсуждали не что иное, как бюрократию в компании. Например, шел разговор о том, как всевозможные обсуждения, доклады, внутрикorporативные правила и нормы мешают делу. «Разработками» руководили профессиональные администраторы, и в конце каждой встречи начальники выслушивали предложения и замечания своих сотрудников и были обязаны принять на их основе решения, направленные на устранение бюрократических препон, мешающих делу. ▶

Увлеченность поможет горы свернуть

Не все, что он хотел изменить, находилось в центральном офисе. Он обнаружил, что бюрократизм гораздо глубже пустил корни в некоторых других направлениях. Казалось, чем больше подразделение, тем меньше сотрудники были увлечены своей работой. Слишком многие — от водителей и грузчиков на фабрике до инженеров в тесных кабинетах — просто отбывали положенное время. Увлеченных людей было трудно найти. Многого нужно было менять именно в руководстве — не в технологии и продуктах, а в отношении к работе. Слишком многие менеджеры считали, что их должности — вознаграждение за службу в компании, венец их карьеры, а не новые возможности. Существовало убеждение, что клиентам повезло разместить заказы на эти прекрасные машины. Все это приводило к недостаточной скорости работы, низкому уровню увлеченности персонала.

Главное — идея

Речь перед представителями финансовых кругов, 8 декабря 1981 г., текст с сокращениями

«Куда мы идем? Какой станет General Electric?»

Если бы я мог, то вынул бы сейчас из кармана запечатанный конверт с грандиозной стратегией для General Electric на следующие десять лет. Но я не могу этого сделать, а ради точности не буду ставить в один ряд множество разнообразных инициатив компании... Многочисленные децентрализованные планы и инициативы компании объединит и усилит не центральная стратегия, а центральная идея — простая основная концепция, которая определит и направление для General Electric в ближайшие годы, и наши планы и стратегии.

Стратегия, которая является не долгосрочным планом действий, а развитием центральной идеи в постоянно меняющихся условиях, — именно такой является стратегия управления General Electric.

В нашем случае реальный мир — события 80-х. Несомненно, в этом десятилетии враг номер один — инфляция, и для борьбы с ней большинство стран и правительств будут использовать какую-либо форму политики «жестких денег» и финансовой ответственности. Результат — замедленный по сравнению с любым из трех предыдущих десятилетий глобальный рост — будет, очевидно, основой планирования в 80-е годы.

В условиях замедленного роста 80-х, когда компании конкурируют за этот сниженный объем и борются с собственными проблемами безработицы, посредственные поставщики продуктов и услуг окажутся не у дел. Победителями в условиях стагнации станут те, кто разыскивает растущие отрасли и борется за первое или второе место на всех направлениях своей работы. Это будут самые эффективные производители и поставщики качественных товаров с самыми низкими затратами в мире или те, у кого есть несомненное технологическое преимущество, четкий перевес в рыночной нише.

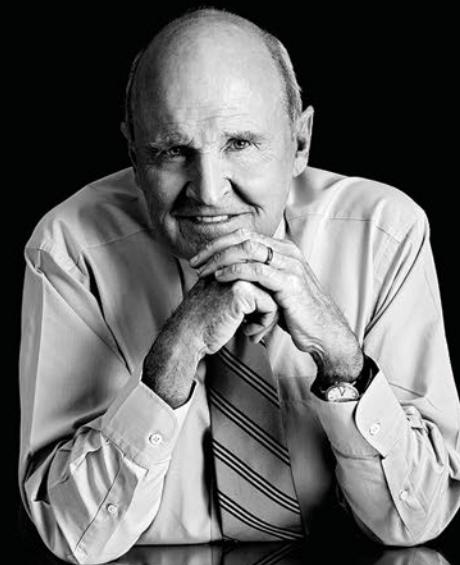
Мы убеждены, что эта центральная идея — занимать первое или второе место — не просто цель, а требование; она даст нам ряд направлений бизнеса, с помощью которого мы займем уникальное положение среди мировых компаний в конце текущего десятилетия.

Вокруг этой четкой центральной идеи мы выстроим центральные нематериальные ценности — основные объединяющие темы, которые благодаря общей для GE культуры станут неотъемлемой частью организации. Первую из этих ценностей мы называем «реальность», вторую — «качество и мастерство», а третью — «человеческий фактор».

К слову о реальности. Не так легко заставить любую организацию или группу людей отказаться от ложных представлений, пустых надежд и увидеть мир таким, как он есть. Нам нужно создать в нашей компании такую настрой, такую атмосферу, которые позволят и даже помогут сотрудникам увидеть действительное положение вещей и принимать решения на основе фактов. Теперь о качестве и мастерстве: мы хотим создать такую атмосферу, чтобы каждый сотрудник компании мог гордиться всеми нашими продуктами и услугами. Я думаю, что для этого мы все должны стараться превзойти самих себя, а иногда даже открывать в себе возможности, о которых раньше и не подозревали. Я предвижу, что в той или иной форме это будет происходить каждый день по всей компании.

Тема мастерства подводит нас к третьей и последней ценности, которую правильнее всего назвать «человеческий фактор». Мы создаем и продолжим создавать атмосферу, в которой люди не боятся пробовать новое и точно знают, что только пределы их собственной изобретательности и энергии, их личные стандарты эффективности определяют, как многого и как быстро им удастся достичь».

Однажды Джека Уэлча пригласили в один из магазинов Wal-Mart, а в торговом зале директор сети вдруг схватил микрофон и объявил всем: «Сегодня наш магазин посетил Джек Уэлч из GE. Если у вас есть проблемы с продукцией его компании, подходите и рассказывайте ему». К его радости, желающих не оказалось. Интересно, сколько желающих было бы, окажись на его месте кто-то из директоров наших дилерских центров, а дело бы происходило в местном торговом центре?»



Стратегия

Успех в бизнесе зависит не столько от грандиозных планов, сколько от способности быстро реагировать на реальные изменения по мере их возникновения. Поэтому стратегия должна быть динамичной и утреждающей, совсем как военная тактика. Так, убеждения одного из прусских генералов помогли Джеку составить ряд вопросов, которые не раз помогали ему в разработке для стратегических планов:

1. Какова сегодня глобальная позиция вашей компании и ваших конкурентов: доли рынка, сильные стороны по каждой линейке продукции и по каждому региону?
2. Какие действия ваших конкурентов за последние два года изменили условия конкуренции?
3. Что вы сделали за последние два года, чтобы изменить эти условия?
4. Каких действий ваших конкурентов по изменению условий конкуренции в ближайшие два года вы больше всего опасаетесь?
5. Что вы собираетесь предпринять в ближайшие два года, чтобы превзойти их любые действия?

Зачем меняться?

Никто — ни внутри компании, ни со стороны — не замечал надвигающегося кризиса. GE была национальным кумиром, десятой корпорацией в США по величине и рыночной капитализации. Но уже много лет им на пятки наступали азиатские производители, отхватывая отрасль за отраслью. Конкуренты медленно, но верно отвоевывали их прибыль. Но в те времена считали, что если подразделение приносит прибыль, то этого достаточно, чтобы не задумываться больше ни о чем. Однако если у подразделения нет долгосрочного конкурентного преимущества, рано или поздно оно перестанет существовать.

Кроме этого, он прекрасно видел, как изменение экономической ситуации влияло на многих его коллег в других штатах. В начале 1980-х он возглавлял корпоративное направление благотворительной организации United Way, поэтому ему приходилось часто посещать других CEO, чтобы добиться от них пожертвований, и раз за разом он слышал от них: «Мы хотели бы дать вам деньги, но не можем» или «Мы сейчас в трудном положении и не в состоянии столько жертвовать на благотворительность». Тогда он снова и снова убеждался, что только растущие и процветающие компании способны выполнять свои обязательства перед сотрудниками и обществом.

Ни одна компания, кроме лидеров рынка, не могла оставаться надежным «убежищем» для своих сотрудников. Гарантию занятости людям могут дать только удовлетворенные потребители, а не компании.

Четыре «Е» и одно «А»

Есть много способов найти превосходных сотрудников, и Джек Уэлч всегда верил в то, что «все, кого вы встречаете, — потенциальные кандидаты». Главная особенность системы управления GE — предельно внимательное отношение к людям. Именно в этом вся суть: чтобы разрабатывать превосходные продукты и услуги, требуются превосходные сотрудники. Выделить лучших сотрудников отнюдь не просто, особенно в крупных компаниях. В конце концов в GE остановились на методике, которую назвали «кривая жизнеспособности». Каждый год все отделения GE оценивали своих

сотрудников. Смысл процедуры в том, чтобы разделить сотрудников по классам А, В и С. Класс А — активные, увлеченные сотрудники, всегда готовые к восприятию идей из любых источников. Они заряжают энергией окружающих. Благодаря им работа становится продуктивной и интересной. У них есть то, что называется «четырьмя «Е» лидерства в GE»: очень высокий уровень энергии (energy), способность заряжать энергией (energize) других людей для достижения общих целей, умение принимать непростые решения (edge) и, наконец, способность постоянно выполнять (execute) нужную работу и обещания. Однако все эти четыре «Е» объединяет одно «Р» (passion) — увлеченность. Именно увлеченность — самое большое различие между сотрудниками классов А и В. Класс В — сердце компании, неотъемлемый фактор ее успешной работы. На улучшение сотрудников класса В направляется много энергии, чтобы они могли перейти в класс А.

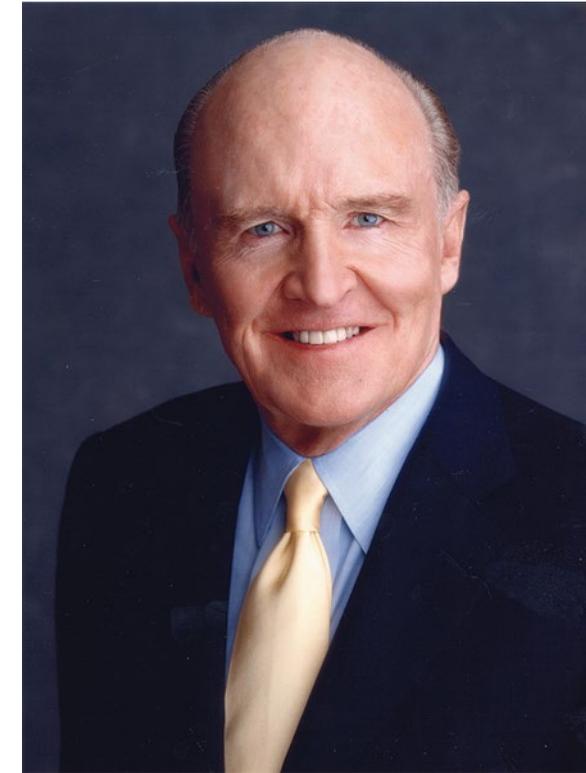
И, наконец, сотрудники класса С не справляются с работой. Чаще всего они расхолаживают окружающих, а не заряжают энергией. Такие люди склонны мешкать, а не выполнять.

Культура стремления к наивысшим результатам возможна только там, где работа сочетается с откровенной обратной связью на каждом уровне. Основы такой культуры — искренность и открытость.

Компания «без границ»

«Без границ» — это идея, которая позволила GE выгодно отличаться от остальных компаний мира в 1990-е. В компании «без границ» уничтожены все барьеры между функциями: исследовательскими, производством, маркетингом и остальными. Компания «без границ» разрушает и внешние стены, чтобы поставщики и клиенты стали частью одного процесса. Команда становится важнее, чем самолюбие отдельных лиц.

Раньше в GE всегда вознаграждали изобретателя или человека, подавшего хорошую идею. В организации «без границ» отмечают и тех, кто претворяет эту идею в жизнь: ведь зачастую заслуги команды ничуть не меньше, чем ее руководителя. Этот подход значительно изменил отношения между всеми сотрудниками. «Нам нужно было добиваться высочайшего мастерства в работе и неуклонно искоренять бюрократизм. Мы должны были искать и внедрять лучшие идеи, вне зависимости от их источника. Требовалось ценить глобальный интеллектуальный капитал и людей, которые его создают. Нужно было целеустремленно помогать клиентам достичь успеха.» ▶



«Хороший руководитель обладает мужеством собрать команду таких специалистов, среди которых сам он порой выглядит как последний тупица».

В начале 1990-х идеи хлынули потоком отовсюду — включая источники вне компании. Вот некоторые из них:

1/Эффективная проверка качества

В середине 1970-х GE создали совместное предприятие с японской компанией Yokogawa Medical Systems. Один из их заводов неподалеку от Токио производил аппараты для ультразвуковой диагностики. Так Джек Уэлч вспоминает свой первый визит на это предприятие: «Сразу после сборки аппарата рабочий устраивал быструю проверку качества: расстегивал рубашку, наносил на грудь немного геля и проводил ультразвуковыми зондами по своему телу. Затем он заворачивал аппарат, упаковывал его в коробку, приклеивал транспортный ярлык и клал на погрузочную платформу. На одном из лучших заводов GE в Милуоки, чтобы справиться с этой задачей, потребовалось бы гораздо больше людей».

2/Конкурентная разведка

Каждый понедельник региональные менеджеры Wal-Mart вылетали из Бентонвилля на свои территории и четыре дня посещали магазины — свои и конкурентов. В четверг вечером они возвращались, а утром в пятницу проводили встречу с высшим руководством компании, чтобы сообщить данные с мест. Если региональный менеджер обнаруживал, что в каком-то магазине или регионе распродан популярный продукт, центральный офис распорядился перебросить туда запасы из других магазинов, чтобы заполнить брешь. Так они отслеживали пульс потребительского спроса на самом базовом уровне — в торговых залах каждого магазина.

3/Как оценить реальные запасы?

В Wal-Mart применялись сложные компьютерные системы и системы контроля запасов. На пятничных встречах менеджеры по продажам по очереди рассказывали остальным участникам о том, что узнали на местах. Команда по информационным компьютерным системам также присутствовала на встречах и могла сразу же отреагировать на потребности региональных менеджеров. К примеру, в один из дней менеджеры сообщили, что на Среднем Западе США тепло, а на востоке похолодало; в одном регионе образовался избыток антифриза, а в другом — недостаток. Этот перекокс был ликвидирован прямо на собрании. Такое сочетание — результаты с мест плюс высокотехнологичный подход — стало одним из любимых приемов Сэма Уолтона и президента компании Дэвида Гласа. С его помощью компания всегда сохраняла способность оперативно реагировать на скачкообразные изменения спроса. Эти встречи сразу понравились сотрудникам GE. Подхватив эту идею, руководители отделений приспособили ее к культуре GE: они начали проводить еженедельные совещания по телефону с командами на местах. В этих совещаниях также участвовали CEO-отделения, его руководители по маркетингу, продажам и производству; так они могли сразу отреагировать на вопрос, например о доставке, цене или качестве продукта. Эту систему называли «быстрой разведкой рынка». Система стала очень популярной и помогла руководителям стать ближе к клиентам. Так вопросы с наличием продукции и проблемы с качеством решались быстро.

4/Масштабирование идей

Создание и совместное использование новых идей — это неформальный процесс, но он регулируется с помощью встреч по операционным вопросам. К примеру, на «Сессии С» отделения энергосистем один из участников предлагает задействовать источники снабжения в Венгрии. На следующий день в соседнем отделении, например медицинском, коллегам расскажут об этой идее. И вскоре медицинское подразделение тоже начинает какой-то проект в Восточной Европе. «Это бурный, неформальный, а иногда и забавный процесс, результаты которого впечатляют: обмен передовыми приемами работы и лучшими людьми дает разным отделениям импульс к усовершенствованию». Инициативы — это не идеи-однодневки, по мнению Джека, «инициатива — нечто всеобъемлющее: она обладает достаточным масштабом и актуальностью, чтобы оказать значительное влияние на компанию. Инициатива долговечна и меняет характер организации».

Совершенство на 99,9%

Внутренние данные GE ясно показывали, что нужно обратить больше внимания на качество. В большинстве компаний GE количество дефектов на миллион операций составляло 35 000, заметим, при идеальном случае вероятность произвести дефектную продукцию близка к нулю, то есть 3,4 дефекта на миллион операций, а это — 99,99966% совершенства. На самом деле программа повышения качества, применяемая в GE, — это нечто большее, чем устранение дефектов. Она заставляет руководителей совершенствоваться, давая им инструменты для решения трудных вопросов. В основе ее лежит идея, которая может вывернуть компанию наизнанку: заставить ее ориентироваться на клиента, а не на свои внутренние процессы. Так, ориентируясь на клиентов, интервал поставки оборудования был уменьшен с 15 дней до 2. Тогда клиенты почувствовали это улучшение, потому что заказы доставлялись ближе к желаемой дате. За внешней сложностью программы стояла понятная любому задача — сокращение интервала, которую поставили тогда на всех уровнях организации. Тогда в результате отделение пластмасс сократило свой интервал поставок с 50 до 5 дней, отделение авиадвигателей — с 80 дней до 5, а ипотечное страхование — с 54 дней до одного. Вот тогда клиенты заметили улучшения!

Однако компания пошла дальше, делая измерения с требуемой даты поставки до момента, когда клиент получает первый доход. Так, цикл поставки рентгеновского компьютерного томографа — с требуемой даты доставки до первого сканирования пациента; срок ремонта реактивного двигателя — от его снятия с крыла самолета до момента, когда самолет с этим двигателем поднимается в воздух; а цикл поставки электростанции — с момента заказа до начала выработки электроэнергии. Приведя внутренние измерения в соответствие с потребностями клиентов, инициатива GE помогла компании теснее сотрудничать с клиентами и внушать им больше доверия.

Электронный бизнес

Интернет дал GE новые возможности, которые можно разделить на три категории: закупки, производство и продажи. Даже небольшие закупки в Интернете приносили значительную экономию. Сначала они слышали, что благодаря интернет-тендерам им удастся сэкономить 10–20% почти на всех закупках. Но при подведении финансовых итогов выяснилось, что экономия составила 5–10%. Во многих случаях работа с новыми поставщиками потребовала дополнительных затрат: на проверку качества, пошлины, налоги, транспортировку и т.д. Но благодаря интернет-тендерам они все равно сэкономили огромные суммы на закупках. Вторая категория возможностей, которые открыл Интернет — производство, — оказалась замечательной находкой. Что касается третьей категории — продаж, то Интернет позволил улучшить сервис. Они смогли быстрее выполнять заказы, а новые и существующие клиенты избавились от необходимости звонить им по несколько раз, проверяя состояние своего заказа. Теперь диспетчеры уже не могут ошибочно заверить клиента, что его заказ отгружен. В сочетании с инициативой «Шести сигм» Интернет помог им лучше обслуживать клиентов. Инициатива электронного бизнеса помогла внедрить много новых приемов работы.

Прием первый — автоматическое оповещение поставщика о снижении количества материалов у заказчика

Отделение пластмасс поместило электронные сенсоры в хранилища материалов у некоторых крупных клиентов. Эти сенсоры автоматически оповещают склады GE о снижении количества материалов, и через Интернет оформляется новый заказ на их пополнение.

Прием второй — оценка риска убытков у заемщиков

Подразделение GE Capital с помощью Интернета отслеживает ежедневные изменения на счету прибылей и убытков заемщиков и, тем самым, снижает вероятность своих убытков, сразу узнавая, когда у клиента может возникнуть недостаток средств.

Прием третий — электронный журнал

У большинства руководителей на экранах компьютеров есть секция, где в режиме реального времени обновляются все важные для их работы данные.

Прием четвертый — экономия бумаги

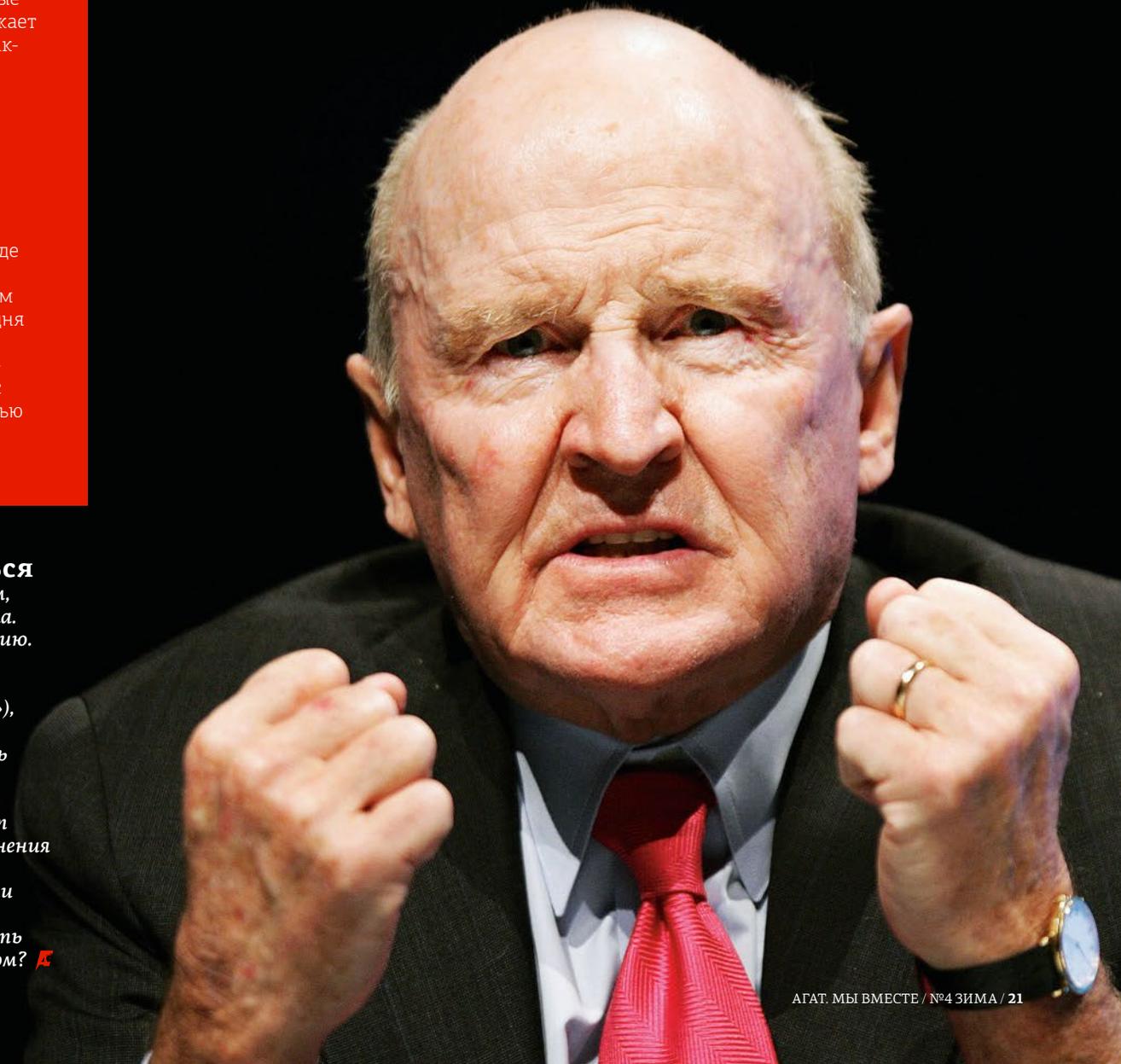
Если не прекратить дублирование рабочих операций (в электронном виде и бумажном), сотрудники никогда не откажутся от бумажной работы, и тогда повысить производительность благодаря цифровым технологиям не удастся. Все начали ориентироваться на цифровые технологии. Сегодня часто можно услышать от руководителей отделений GE, что в их офисах не допускается использование бумаги. Это стало положительным изменением в мысленной установке всей организации. «Электронный бизнес стал частью ДНК компании с тех пор, когда мы поняли, что с его помощью можно переосмыслить и преобразить GE», — отмечает Джек Уэлч.

Чтобы добиться успеха, мы должны измениться

В предновогоднем письме Джека Уэлча сотрудникам говорилось о том, чего он ждет от них: «Новый год компания начинает с чистого листа. И я хочу рассказать, как вы можете помочь улучшить нашу компанию. Мы должны быстро перейти от иерархической модели, основанной на статусе, формальностях, власти, правилах, с которыми нам приходилось иметь дело, к меритократии (букв. «власть достойных»), выстроенной на личной инициативности и ответственности». Это означало, что каждый из сотрудников принимает ответственность за результаты своей работы, проявляет инициативу и действует (вместо того, чтобы искать оправдания бездействию), проявляет настойчивость и энергичность в достижении важных целей, строит свое общение на принципах открытости и искренности, уважает мнения коллег и конструктивно разрешает конфликты.

Трудно не согласиться с этими простыми правилами и принципами Джека Уэлча. Так, изменения в компании GE, начавшиеся с каждого из сотрудников, дали компании мощный толчок к тому, чтобы стать лидером рынка. А что мы можем сделать, чтобы «АГАТ» стал лидером? 

«Любые перемены несут с собой новые возможности. Поэтому реакцией организации на изменения должно быть не выжидание, а повышение активности».



ИДЕЙСТВУЙ!

Каждый понимает развитие по-своему. Главный вопрос заключается даже не в том, что мы в принципе развиваемся, а в том, с какой скоростью. Мы быстро развиваемся, но подумайте, может, кто-то развивается быстрее. Развиваться можно разными темпами. Развитие сравнимо с тем, как мы поднимаемся по лестнице на 10-й этаж. Мы можем идти налегке. Можем идти с тяжелыми сумками. Можем подниматься, когда у нас болит нога. Можем, начиная с 8-го этажа, подтягивать себя, держась за поручни. Мы можем, в конце концов, бежать по лестнице. Можем... Но ведь можем поехать на лифте... Чувствуете разницу? В любом случае вы достигнете 10-го этажа. Вопрос только времени и затраченных ресурсов. Пока вы дойдете до 10-го этажа, кто-то уже будет отдыхать на 12-м. Достигнув определенного уровня и оставаясь на нем, сложно продолжать работать хорошо. Сложно, потому что кто-то уже на 16-м.

Успешная компания развивается постоянно, ежедневно, ежеминутно, но при одном условии — когда каждый вовлечен в это развитие. Проект «Отзывы и предложения», работающий через систему заявок, реально показывает то, насколько мы вовлечены в развитие компании и заинтересованы в переменах. Ведь именно идеи с мест дают импульс дальнейшему развитию — улучшению бизнес-процессов, а может быть даже внедрению инновационных технологий.

Зачем нужны идеи?

Компания росла очень интенсивно последние пять лет. Сейчас количественный рост замедлился, поэтому остро стоит вопрос о качестве и эффективности тех моментов, которым во время роста не уделили достаточного внимания. У каждого есть возможность улучшить внутренние бизнес-процессы, ведь на каждом участке работы есть свои нюансы и их знает только тот специалист, который здесь работает.

Как оценивают?

Каждую идею, которая поступает через систему заявок, оценивают генеральный директор, коммерческий директор и функциональный руководитель, то есть тот, в чьей зоне ответственности находится решение данного вопроса. Так коллегиально принимается решение о ценности идеи для компании.

Как работают идеи

Идея — это не просто предложение. Это мини-проект. И каждый инициатор защищает свой проект подробным описанием ситуации и проблемы, предлагает пути решения и, конечно, приводит аргументы — выгоды и результаты, которые получит компания. Заметим, идея не наказуема исполнением — в ее реализации участвуют те подразделения и службы, которые специализируются на соответствующем направлении, инициатор может присоединиться при желании.

Уверены, благодаря нашим с вами креативу, инициативности и находчивости получится по-новому выстроить различные бизнес-процессы, найти решение сложных задач и зарядить творческой энергией. Ведь, реализуя свои идеи, мы непрерывно развиваемся, получаем ведущие роли и становимся лучше! Перефразируя фразу «Сколько людей — столько мнений», скажем: «Сколько людей — столько идей!» Представляете, если каждый из нас станет генератором хотя бы одной идеи — сколько улучшений нас ждет!

Итак, если вы знаете, как сделать «АГАТ» успешнее, как нам добиться масштабных результатов и добавить драйв в нашу работу, тогда присылайте свои идеи! Не ждите, ведь ваши идеи могут уже завтра пригодиться коллегам. 



ИДЕИ-ПОБЕДИТЕЛИ:



Рационализация системы закупок, проведения тендера оказания транспортных услуг. Автор — начальник отдела запчастей **Даниил Акимов**, ДЦ Mercedes, Волгоград.



Доработка и улучшение работы CRM для более эффективной работы с клиентами. Автор — **Андрей Калинин**, продавец-консультант ДЦ Lexus, Нижний Новгород.



Введение унифицированного прайс-листа по дополнительному оборудованию. Автор — консультант по допоборудованию **Алексей Малыгин**, ДЦ Ford — Mitsubishi, Волгоград.



Внедрение автоматического информирования о снижении остатков запасных частей на складе. Автор — начальник отдела запасных частей **Евгений Демьянович**, ДЦ Hyundai — Citroën, Волгоград.

БОЛЬШИЕ РЕКИ НАЧИНАЮТСЯ С МАЛЫХ РУЧЕЙКОВ, ИЛИ КАК СЛЕДУЕТ СТАВИТЬ ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ СОТРУДНИКАМ, СПУСКАЯСЬ «СВЕРХУ ВНИЗ»

*Дело подобно автомобилю:
само по себе оно будет двигаться
только под гору.*

*Заповедь
американских менеджеров*



Достижение целей и задач компании неразрывно связано с взаимодействием сотрудников, которые зачастую находятся в разных структурных подразделениях и, даже вполне вероятно, в подчинении разных бренд-директоров. В результате мы получаем такую ситуацию: коммерческий директор ставит задачу перед бренд-директорами, разделив ее на подзадачи исходя из направленности (продажи, сервис, финансы и т.п.). Бренд-директора, соответственно, ставят подзадачи своим подчиненным и т.д. В итоге мы видим, что поставленная задача получает все новые и новые дробления, решение которых приведет к реализации основной задачи. Но зачастую руководитель, поставив ее, может столкнуться с тем, что цель так и не достигнута. И тут на помощь приходит система постановки поручений «сверху вниз» AIRplans. Об особенностях работы программы рассказывает руководитель IT-проектов Антон Малов.

Как это работает?

Директор открывает AIRplans, дает описание задачи и выбирает исполнителя (в роли исполнителей выступают директор ДЦ и начальники различных подразделений). Если задача требует обсуждения, то добавляются обозреватели. Далее исполнитель принимает решение о том, сколько в этой задаче подзадач, и перепоручает их конечным подразделениям-исполнителям. После того, как все заявки будут выполнены и цель достигнута, исполнитель закрывает задачу в AIRplans.

Активность пользователей

Интерес пользователей к системе с каждым днем увеличивается. В данный момент там работают уже 310 сотрудников ГК «АГАТ». Наиболее активные пользователи — это бренд-директора, но угнаться за Иваном Крыжневым невозможно: 17% всех задач инициированы нашим коммерческим директором!

Идем только вперед!

Несмотря на то, что эта система не является нашей разработкой, мы активно применяем ее и планируем создать нечто подобное как самостоятельный продукт нашей компании. Так мы применяем один из принципов ДАО «ТОЙОТА», который гласит «принимай управленческие решения с учетом долгосрочной перспективы». Поработав в AIRplans, мы знаем, как улучшить нашу «Систему Заявок ГК „АГАТ“»: добавить в нее надстройку постановки задач «сверху вниз». Связав эти две системы в одно целое, мы получим ряд преимуществ:

- мониторинг деятельности сотрудников;
- прозрачность процессов принятия решений в компании;
- эффективное взаимодействие между отделами;
- уменьшение влияния человеческого фактора;
- быстрое разрешение противоречий.

А самым важным преимуществом будет то, что 100% задач компании будут описаны в системе, это позволит любому пользователю оперативно понять, на какой стадии реализации находится задача и кто в данный момент времени над ней работает. Более того, система будет визуально показывать, выполнится ли задача в срок, т.к. сроки имеют большое значение в постановке задачи.

Еще одним плюсом является прозрачность контроля и скорость «обратной связи» между руководителем и подчиненными. **✚**

БЭК-ОФИС: КУРС НА ГЛОБАЛЬНУЮ АВТОМАТИЗАЦИЮ

*Шестеренки на одной оси либо кру-
тятся одинаково, либо ломают зубья.
Народная мудрость*

Каждый раз, когда захожу в РБЦ и ФРЦ, чувствую себя школьником: строгие девушки в очках работают за компьютерами, вокруг них кипы бумаг, папки, стикеры... Каждая из них сидит допоздна, когда закрывает период или делает отчеты. И все равно проскальзывают ошибки. Другие исправляют ошибки, и так каждый месяц из года в год. Почему так получается? И, главное, что с этим делать? Стандартизировать основу для создания управленческой и бухгалтерской отчетности — вот решение вопроса. О тонкостях стандартизации и глобальной автоматизации рассказывают руководители финансового блока.

Первичные учетные документы, журналы и ведомости составлялись еще в прошлом веке. Конечно, компьютеры помогли избавиться от рукописных журналов, но не решили проблему подготовки бухгалтерской и управленческой отчетности в единой системе координат. Проблема в том, что управленческая и бухгалтерская отчетность различаются.

Если пользователи бухгалтерской отчетности в основном внешние (налоговая служба, РОССТАТ, кредитные организации, дистрибьюторы), и составляется она в соответствии с нормами законодательства, то пользователи управленческой отчетности — внутренние (учредители, генеральный директор, бренд-директора, директора ДЦ и т.д.), для них финансово-экономическая служба планирует и анализирует необходимые им данные в соответствии с внутренними управленческими показателями. Объединить две системы в одну — задача не из легких, и первый шаг на пути к ее решению — это введение единых стандартов.

Зачем стандартизировать?

Создание стандартных справочников в оперативных и бухгалтерских базах, занесение информации в них по строго определенным стандартам — это первый шаг к оптимизации в учете. Как вы знаете, РБЦ и ФЭС обрабатывают одни и те же хозяйственные операции компании, а на местах (в дилерских центрах) ведется работа с первичной документацией. В ГК «АГАТ» входят разные юридические лица, к примеру, в одном дилерском центре их несколько (мойка, страхование, сервис, продажи), и по каждому из них составляется своя отчетность. Однако для управления формировать данные необходимо не по юридическим

лицам, а по брендам, дилерским центрам, регионам и т.д. Причем данные необходимы уже на стадии планирования бизнес-единицы.

В нашем арсенале более 50 IT-программ, которые помогают вести учет хозяйственных операций и составлять эту самую отчетность. Каждая из них создавалась специально для определенного направления, поэтому один и тот же документ может создаваться (заноситься) в разные программы по-разному, с различными критериями и признаками заполнения — это очень затрудняет и тормозит работу.

Второй шаг к оптимизации — «закрывать» оперативные базы после окончания календарного месяца для внесения любых изменений в строго установленные сроки, что позволяет своевременно получать полную и достоверную бухгалтерскую и управленческую отчетность.

При этом важно, чтобы вся информация попадала в оперативную базу один-единственный раз и могла использоваться и бухгалтерами, и экономистами для различных видов анализа. А для этого информации нужно заносить точно и правильно в соответствии со стандартами, которые, в свою очередь, учитывают характеристики, необходимые как для управленческого, так и для бухгалтерского учета.

Выяснилось, что часть информации по первичным учетным документам сотрудники ФЭС и бухгалтерии заносят в свои базы вручную, а у бухгалтеров до 40% рабочего времени уходит на исправление электронных документов, полученных из оперативных баз. Это связано и с ошибками сотрудников, создающих и отражающих первичные учетные документы в системе, и с тем фактом, что полнота данных документов не отвечает всем требованиям бухгалтерского



40%
рабочего времени
бухгалтеры тратят
на исправление ошибок
в документах

и налогового учета. А учитывая, что данные в оперативной программе исправляются сотрудниками ФЭС до 15 числа месяца, следующего за отчетным, сотрудникам бухгалтерии приходится ждать «закрытия» оперативных баз для исправлений или выполнять работу во второй и третий раз, корректируя данные должным образом — а это, согласитесь, непродуктивное использование рабочего времени.

Шаг к эффективности

Да, объединить справочники и правила создания первичных учетных документов в одной базе не так-то просто. В этом проекте участвуют бухгалтерский центр, финансово-экономическая служба, коммерческая служба и служба ИТ. Заметим, что новая разработка — это не отдельная программа, а особые настройки, связывающие несколько систем учета, которые уже сегодня частично позволяют выгружать документы по нужным параметрам. Например, кладовщик раньше должен был заполнить 35 полей в приходной накладной, а после подключения настроек у него останется для заполнения лишь 10, 8 из которых нужно выбрать из соответствующих справочников, а вручную заполнить всего 2. Так уменьшается и время заполнения, и ускоряется процесс отражения информации в оперативной базе.

Уже сегодня наши коллеги после проведенной работы отмечают, что документы выгружаются более точно и правильно, а времени на исправление ошибок требуется меньше. Конечно, недочеты в работе еще есть, и нам предстоит большая работа. Мы должны закончить описание всех первичных документов, подготовить инструкции для пользователей, создающих и отражающих их в оперативной базе, обучить этих сотрудников, чтобы привести их работу к единым стандартам. И, как следствие, исключить траты на исправление ошибок, а в конечном итоге максимально повысить эффективность учета.

Зачем это нужно?

Для управления компанией необходима вся информация о деятельности подразделений. Беря за основу точку безубыточности, мы оцениваем, сможет ли выйти на прибыль конкретное направление, возможна ли обратная ситуация... Выводы зависят от разных параметров. В случае негативных прогнозов направления закрываются. Так, к примеру, произошло с Бюро путешествий «Новые открытия» и дилерским центром Ford на Комсомольском шоссе (Н. Новгород). Экономически не выгодно содержать здание однобрендового салона, поэтому было принято решение о его продаже. Вместе с этим продажи автомобилей Ford в Н. Новгороде сохраняются в другом дилерском центре, а сотрудники продолжают работать. Единая информационная система позволяет сравнивать дилерские центры между собой, анализировать и переносить положительный опыт на другие салоны.

Более
60
видов первичных
учетных документов
создается
в оперативных
базах ГК «АГАТ»

К вам придет ревизор

Для оптимизации контроля наличия и движения имущества компании организована новая служба — ревизии и контроля. Инвентаризация теперь будет проходить по единым правилам. Три человека во главе с Мариной Василевкиной будут осуществлять и контролировать проведение инвентаризации во всех регионах. При этом будут учтены как требования законодательства в области учета, так и особенности нашей организации. Максимальное соблюдение установленных правил и минимальные временные потери в производственном процессе и процессе продаж — вот одна из задач. На практике команда ревизоров, имеющих за плечами не один год инвентаризационной работы, будет приезжать во все дилерские центры компании.

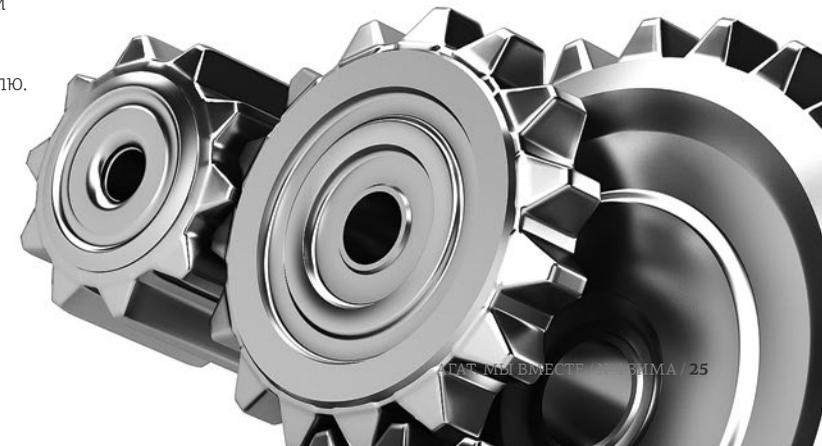
Результат объединения двух систем учета — бухгалтерской и управленческой — непосредственно касается и новой службы. Это позволит проводить инвентаризацию, основываясь на точных учетных данных, а значит, поможет тратить на процесс минимальное количество времени и сил при максимальной точности. Например, в настоящее время, инвентаризируя основные средства, специалисты обнаружили, что учетные данные по ним в управленческой и бухгалтерской базе разные. То есть в одной системе учета значатся одни объекты, в другой — другие, а по факту могут находиться третьи. Главная задача — свести все к одному знаменателю.

Очень важное новшество — это то, что ревизионная служба теперь подчиняется напрямую генеральному директору ГК «АГАТ». Именно он получает из первых рук информацию о том, как обстоят дела с сохранностью находящихся на учете товарно-материальных ценностей, насколько бережно и ответственно относятся к ним сотрудники, какие проблемы возникают в этой области на местах, каким стадиям бизнес-процессов необходимо уделить дополнительное внимание, чтобы предотвратить

возможные потери ценностей. Такое организационное подчинение дает независимость от любого руководителя или сотрудника компании, а это значит, что результаты будут максимально объективными.

Курс на оптимизацию и автоматизацию непосредственно касается и службы ревизий. Задача ревизоров в области оптимизации — максимально «оттянуть» на себя проведение и оформление результатов инвентаризаций, высвободив при этом сотрудников финансово-экономических подразделений и бухгалтеров, ведь перед ними стоят сейчас свои глобальные и текущие задачи. Конечно, совсем без их помощи не обойтись: объемы объектов инвентаризации в компании впечатляющие, а в отделе ревизии всего трое сотрудников, но основную нагрузку они обязаны взять на себя. Уже сейчас, впервые выходя на объекты проверки, они видят возможности для значительного сокращения состава инвентаризационных комиссий (например, на одном из складов запасных частей в комиссии может участвовать три человека вместо 12, как это было ранее). Кроме этого, автоматизация позволит службе ревизий тратить меньше времени на инвентаризации. Например, использование при инвентаризации всех без исключения складов запасных частей и инструментов системы сбора данных с помощью терминалов и штрих-кодирования поможет формировать инвентаризационные описи автоматически, а не вручную и, следовательно, ускорить процесс.

В 2014 году планируется большая работа по усилению функций экономической службы в направлении оперативного учета. Это значит, в ответственности данного подразделения будет контроль правильности оформления первичных документов и проверка качества обучения сотрудников данным правилам. Корректность внесенных данных в систему непосредственно влияет на эффективность работы всего финансового блока и системы оперативного учета в частности. 



ОТДЕЛ РАЗВИТИЯ БИЗНЕС- ПРОЦЕССОВ: НАДО БЫТЬ ПРОЩЕ!

Каждый клиент, который обращается к нам, не важно — куда: в отдел продаж, сервис, в отделы кредитования, страхования, — главное, он должен доверять нам и чувствовать себя комфортно в группе компаний «АГАТ». Наша цель — стать эталоном качества работы. За счет чего это достигается и какова в этом роль отдела развития бизнес-процессов, рассказывает его руководитель Виктор Бородин.

Компания «АГАТ» выросла. И если раньше вопросы решались по звонку или письму, то сегодня такая система не работает, нужны новые инструменты контроля и управления. Кроме этого, в ситуации жесткого рынка, компании необходимо стать максимально эффективной. Чтобы достичь этой цели, необходимо меняться. Мы задались вопросом, что нужно сделать, чтобы стать самой технологичной, рентабельной и клиентоориентированной компанией? И пришли к выводу, что только грамотно выстроенные процессы позволят достичь правильного результата, а бизнес-процессы у нас налажены далеко не везде. Как избавиться от неэффективных операций, выстроить простую для клиента систему взаимодействия с компанией, как увеличить продажи и снизить затраты — на эти вопросы отвечает отдел по развитию бизнес-процессов в нашей компании.

С лета этого года начался аудит всех бизнес-процессов, которые есть в компании. Уже в процессе анализа стало понятно, что необходимо перестраивать работу с клиентами, поэтому был разработан новый процесс продаж, который в большей степени отражает потребности наших уважаемых клиентов.



Новая логика продаж

Новый процесс продаж — это большой проект, над которым работают специалисты отдела обучения, отдела продаж, IT-службы, а объединяющей силой стал именно наш отдел. Более глубокая работа с клиентом проникает во все уровни компании, и чтобы все участники процесса были в курсе нововведений, нужен эффективный информационный обмен, понятные принципы и стандарты. Так, вновь вводимый стандарт продаж не только подробно описан, но и соединен с CRM-системой, состыкован с программой обучения, а в будущем будет встроен в жизненный цикл клиента. И особо значимо, что в новом процессе продаж учтены все пожелания и замечания тех, кто работает напрямую с клиентами.

Технологично — значит автоматизировано

Одна из наших задач — это сократить издержки. И если мы потратим на определенную операцию, произведенную вручную, денег больше, чем на автоматизированную, то, однозначно, такой процесс необходимо автоматизировать. Есть такие процессы, которые нельзя перевести из личного плана — это, конечно, общение с клиентом: установить контакт должен сам менеджер по продажам, выяснить потребности, работать с возражениями, но помочь в этом может наша CRM. Теперь здесь есть дополнительная информация, которая может увеличить шансы на продажу авто, ведь если менеджер будет больше знать о клиенте, то сможет подобрать правильные аргументы и доводы, чтобы грамотно завершить сделки.

Для удобства работы сотрудников фронт-офиса в программе появятся новые инструменты, которых раньше не было: электронные согласования, планирование задач с учетом времени их выполнения, упрощенный анализ результатов. Но, самое главное, CRM будет действительно единым информационным пространством для всей группы компаний. У сотрудников появится возможность видеть все покупки клиента по группе компаний. Кроме этого, сотрудники направления страхования, кредитования, авто с пробегом будут всегда в курсе того, на каком этапе находится та или иная сделка клиента, и при необходимости будут получать напоминания о контакте с ним в нужное время. И если о результатах пока говорить рано, то с уверенностью можно сказать, что клиента мы станем понимать гораздо лучше, а соответственно, более качественно прорабатывать контакты. Ведь сама по себе система не будет продавать, это лишь инструмент, а для хорошего инструмента нужен хороший мастер.

Автоматизация касается не только отдела продаж. Мы хотим упростить работу и других отделов. К примеру, в скором времени будет произведена интеграция электронной почты и 1С. Это особенно актуально для менеджеров по кузовному ремонту, инженеров по гарантии, которым приходится согласовывать сметы затрат со страховыми компаниями по электронной почте и вносить данные в программу не два раза, а один. Согласитесь, неэффективно проводить одну операцию дважды? Подобная ситуация была и на сервисе: операторы сервис-бюро вводят данные и проверяют их корректность, затем сервисный консультант делает то же самое. В итоге во всех наших бизнес-процессах будет исключено так называемое дублирование ввода информации и последующих ее перепроверок. Но для полной оптимизации необходимо провести не одно исследование.

Описание и формализация бизнес-процессов не факультативная работа, это насущная потребность, без которой не будет в группе компаний ни единых стандартов качества, ни прозрачности информационных потоков, ни правильного функционала, способствующего получению добавленной стоимости и отсутствию лишних потерь на издержках. Без этого «АГАТ» не сможет быть лидером в отрасли. А наша цель — лидерство! 



УПРАВЛЯЕМ ИЗМЕРЯЯ



Рынок не стоит на месте. Ситуация меняется. И если последние несколько лет продажи автомобилей росли, т.к. спрос превышал предложение, то начиная с 2013 года, пошел обратный процесс, что обусловило спад продаж. Тем не менее, так происходит не везде. В отдельных дилерских центрах продажи не только не упали, но и даже существенно выросли. Это говорит о том, что успех зависит не от состояния рынка, а от того, как продажами управлять. Конкретным примером может служить дилерский центр Hyundai в Саратове, где сотрудники быстро перестроились и при падающем трафике стали более качественно обрабатывать все визиты в автосалон. Это говорит о том, что если мы правильно управляем трафиком и не теряем ни одного клиента, мы будем успешными даже на падающем рынке. С этой целью в арсенале управления компанией появился новый инструмент — подсчет посетителей дилерских центров. Подробнее рассказывает директор по маркетингу и рекламе Алексей Федотов.

Рынок меняется — воронка остается

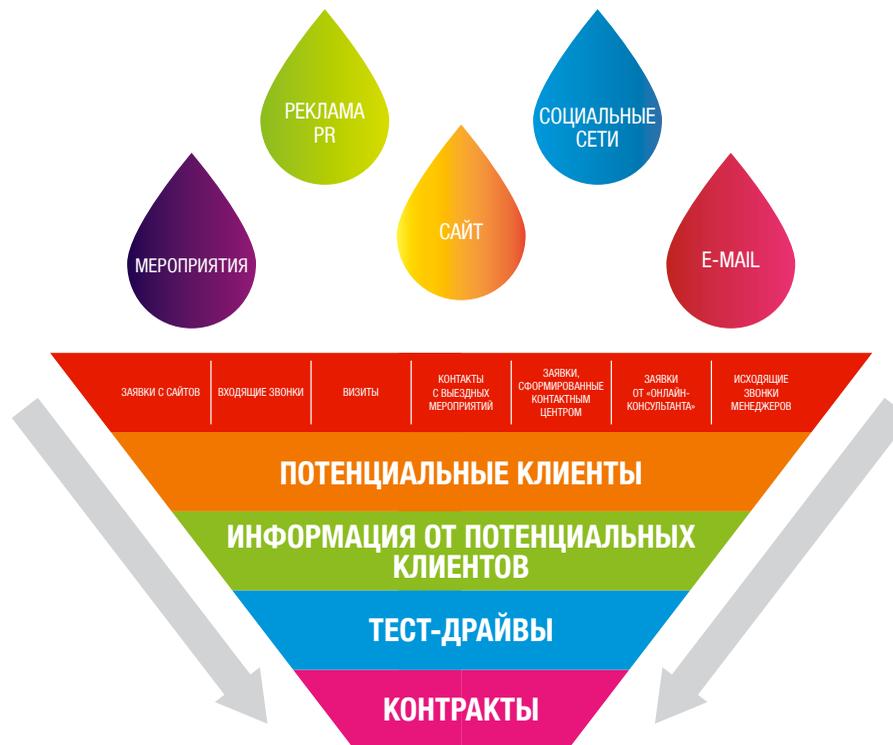
Современные клиенты стали другими. Не верите? Судите сами. Если раньше рынок был нацелен на «удовлетворение спроса», то сегодня предложение его значительно превышает, при этом выбор автомобилей весьма богат моделями самых разных классов от самых разных производителей. А между тем автомобиль перестает быть роскошью, ведь стоять в пробке одинаково грустно как в LADA Kalina, так и в Toyota Land Cruiser. Сегодня в новостных лентах мы слышим о падении продаж как в Европе, так и в России. То, что происходит сейчас, — это не временный спад продаж и не «хандра», связанная с экономикой нашей страны, это перестройка всего организма под названием «автомобильный рынок» (да и не только автомобильный). Рынок стал другим! И главные вопросы клиентов относительно автомобилей: какой марки автомобиль купить и у какого дилера. Будет ли в их ответе «АГАТ» — покажет воронка продаж. Позволю себе немного рассказать об этой самой воронке.

Представьте, наш дилерский центр расположен на оживленной центральной улице большого города. Вокруг него проходит за день 1000 человек. Сколько из них зайдут к нам в салон? Наша цель на первом этапе — это выхватить из общего потока максимальное количество людей. Мы можем ничего не делать, и к нам придет, к примеру, 100 человек. А если мы станем транслировать теле- и радиорекламу, подключим интернет-ресурсы, то к нам придет 600 человек. А если мы будем еще и звонить клиентам с выгодными предложениями, то эта цифра вырастет до 950. И вот так определенное действие дает нам конверсию. В первом случае — это 10% (100 из 1000), во втором — это 60% (600 из 1000) и в третьем случае — 95% (950 из 1000).

Следующим этапом этой воронки будет то, сколько человек из предыдущей категории заинтересуются нашим предложением. В чем это может выражаться? Они не просто приходят в наш дилерский центр и интересуются автомобилем, а проходят тест-драйвы. Этот показатель будет зависеть и от внешних обстоятельств (место, погода, текущая ситуация), нашей аудитории и нашего предложения. Ведь одно дело, к примеру, продавать услуги мойки жарким летом, а другое — то же самое делать в осеннюю слякоть. Каждый раз конверсия, то есть процент людей, которых заинтересует наше предложение, будет разной. Следующим кольцом воронки будет количество людей, которые купят автомобиль, предварительно познакомившись с финансовыми и страховыми предложениями.

На этом наше взаимодействие не заканчивается. Следующим этапом воронки продаж являются повторные продажи — люди, которые уже повторно у нас покупают.

ВОРОНКА ПРОДАЖ В ГК «АГАТ»



Управлять можно только тем, что можно измерить

Поэтому становится понятно, что от количества посетителей наших дилерских центров зависит доход всей компании. А сколько клиентов приходит в наши дилерские центры?

Мы думали, что знаем ответ на этот вопрос, получая еженедельную статистику посещений. Но на практике все оказалось совсем не так. У нас не было достоверной информации для составления плана развития компании, выявления закономерностей, которые влияют на трафик клиентов в салоны: когда в каком салоне больше посетителей, что влияет на повышение количества посещений, а что влияет на его спад, какая целевая аудитория на какую рекламу реагирует. Многие факторы можно выявить, только обладая подробной статистикой посещений за продолжительный период времени.

Продажи

В конце прошлого года мы решили измерить количество клиентов, входящих в наши салоны, но выделить на каждый салон персонал для этой цели было не реально. Поэтому поначалу один день в неделю менеджер по рекламе проводил в дилерском центре и считал вошедших клиентов. Конечно, один день не может быть показателем, поэтому нужны были систематические данные. Видеофиксация могла решить эту проблему, причем выяснилось, что такая практика изначально применялась в нижегородском ДЦ Hyundai на Ларина, но для других целей. Посмотрев кадры видеофиксации, мы поняли, что дилерский центр, находящийся не в самом выгодном месте (ДЦ на Ларина располагается в промзоне на выезде из города), имел самый большой трафик в отличие от своих собратьев, расположенных в более популярных частях города. В чем секрет?

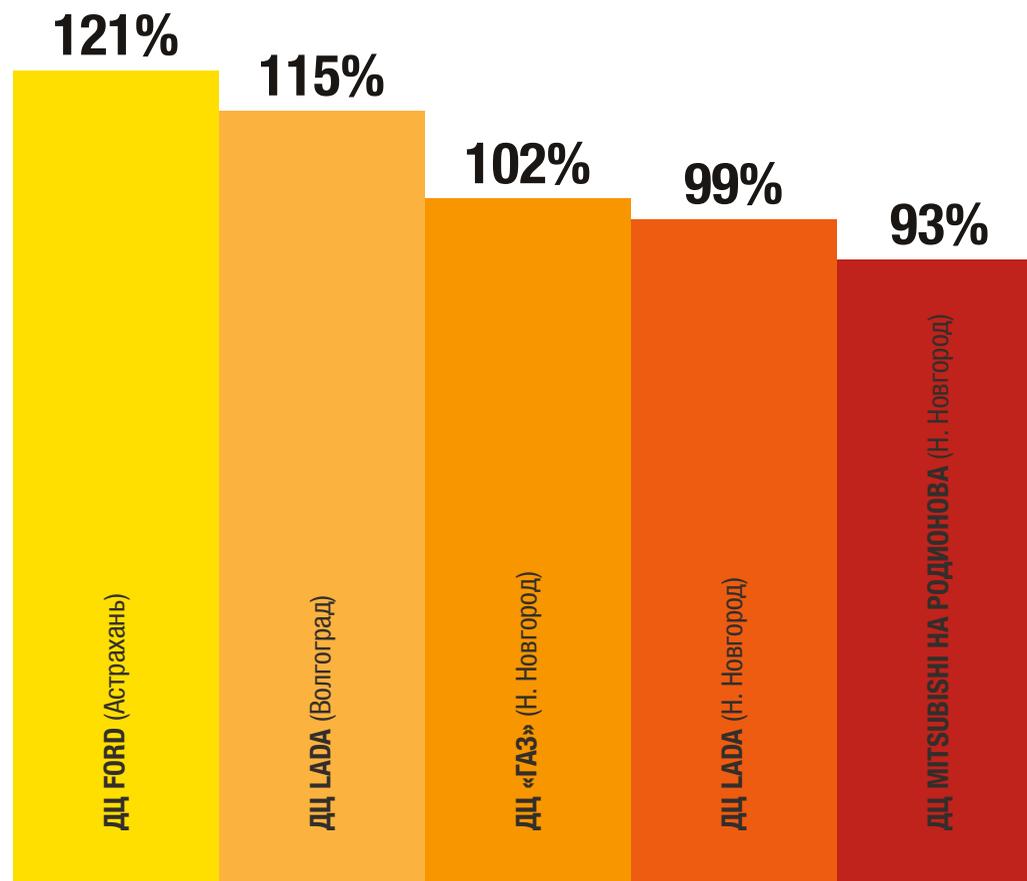
Считать или не считать не вопрос

Тогда же было принято решение внедрить систему видеофиксации трафика в салоны по всей группе компаний. И вот здесь мы столкнулись с серьезной проблемой: как правильно делать подсчеты? Кого считать клиентом? Мы поняли, что у нас нет четкого понимания, как определять клиента отдела продаж и клиента сервиса. Тогда мы разработали единые параметры, по которым оцениваем потенциальных клиентов.

Получив первые результаты и сравнив их с теми цифрами, которые занесли менеджеры по продажам в CRM, мы увидели, что некоторые салоны фиксировали реальное число клиентов, но были и такие, где лишь 15% вошедших в дилерский центр получили идентификацию в CRM. Активно включились в работу по отработке реального количества посетителей дилерские центры отечественных автомобилей в Н. Новгороде и Волгограде. А это значит, что все, кто пришел в наши салоны, получили консультацию менеджера, ответы на интересующие вопросы и развеяли сомнения насчет выбора нужной модели автомобиля.

*Подсчет реального трафика в наших салонах — это еще один шаг к совершенствованию наших бизнес-процессов. Теперь мы точно знаем, куда «плывет» наш корабль «АГАТ», больше ли мы получаем клиентов, продолжает ли наша реклама быть эффективной, хватает ли менеджеров в дилерских центрах, чтобы работать с таким количеством клиентов... Вместе с другими изменениями, которые идут полным ходом в компании, уверен, у нашего большого корабля впереди большое плавание. **А***

ЛИДЕРЫ ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ ЗА СЕНТЯБРЬ-ОКТЯБРЬ 2013 г:



МЫ С КЛИЕНТОМ — ОДНА КОМАНДА



Интересная ситуация происходит на автомобильном рынке России. Продажи падают, а мы пытаемся понять, в чем же дело? Казалось бы, экономическая ситуация в стране стабильна, про кризис 2008 и 2009 года все уже давно позабыли. Банки с удовольствием выдают кредиты и рекламируют различные кредитные продукты. Но при этом спрос падает... Странно, не так ли? То ли в этом году люди просто передумали менять автомобиль. То ли у людей все-таки не достаточно материальных средств, а деньги они решили прибегать на основные нужды. Возможно, в автомобильных продажах произошло насыщение рынка? Какой бы ни была причина, снижение покупательской активности налицо. Что же делать нам, если от наших продаж зависит наш доход? Правильно, менять подход к процессу продаж. Об особенностях новой «машины продаж» рассказывает региональный директор в г. Саратов Андрей Константинов.

Продажи сопровождают всю нашу жизнь, но в «АГАТе» с введением новой структуры процесса продажи возведены в степень искусства. Нужен действительно талант, чтобы изменить мнение клиента о чем-либо и одновременно побудить его к покупке. Что изменилось в работе менеджеров по продажам? Принципиально новым стало отношение к клиенту. Нет, мы всегда считали, что клиент всегда должен быть доволен, что клиент — это наше все, но новая система заставила нас взглянуть, а вернее, по-настоящему УЗНАТЬ и ПОНЯТЬ его. Будь это мужчина или женщина, бизнесмен или менеджер, студент или человек в возрасте — к каждому нужно найти свой подход. Мы просто обязаны знать о клиенте все и понимать, какими приоритетами он руководствуется, принимая решение о покупке, какие требования предъявляет к автомобилю, какие интересы и хобби могли бы придать особенности в эксплуатации машины. Но это еще не все.

Встречаем клиента, слушаем человека

Теперь мы можем составить психологический портрет нашего гостя, учитывая его эмоциональные и личностные особенности. Так, мы изучаем клиента, мы слушаем его и, только установив доверительные отношения, помогаем ему принять решение о покупке соответствующего автомобиля. Если мы не будем подготовлены к такому взаимодействию, не будем владеть полной информацией о машинах, их особенностях и показателях эксплуатации, то на хорошие сделки можно не рассчитывать. Вообще, чем больше информации у менеджера о самом клиенте и о тех автомобилях, которые представлены в дилерском центре, тем больше вероятность того, что клиент получит именно тот автомобиль и услугу, которую хочет. Кроме этого, мы стали восстанавливать отношения с теми, кто по каким-то причинам перестал обращаться в «АГАТ».

Что важно для нашего клиента? Стабильность и надежность компании, цена автомобиля и услуг, дополнительный сервис, оперативность реагирования на запросы покупателя и, что очень значимо, взаимоотношения с менеджером по продажам. Ведь мы те, с кем клиенты общаются по самым разным автомобильным вопросам, являемся воплощением компании для каждого клиента. Наше поведение, принципы, стандарты клиенты проецируют на «АГАТ» в целом. Мы понимаем, что, продавая, по сути, одну и ту же продукцию, но с более гибким подходом к клиенту, мы можем выйти на совсем другие объемы и получить гораздо большую отдачу от бизнеса.

Так, мы выступаем своего рода проводником рыночных тенденций и запросов клиентов.

Нам важно понимать каждого клиента, и самая грубая ошибка менеджера — это невнимательное отношение к потребностям клиента. Установление для самого себя каких-то рамок с точки зрения задач и, как следствие, концентрация на процессе, а не на результате. Эти ошибки раньше были довольно распространены. Мне порой приходилось слышать: «Это не мой вопрос» или «Я отправил запрос в другую службу...». С одной стороны, я понимаю, что в больших компаниях этого не избежать, но для нас это недопустимо. Менеджеры по продажам — это авангард компании, ее лицо! Это вихрь, вокруг которого и благодаря которому все крутится. Сотрудничество — вот позиция, при которой мы остаемся всегда в хороших отношениях с клиентом.

Продуктивные отношения с клиентом — это когда мы вместе в них решаем одну задачу как одна команда. В команде что важно? Поддержка и доверие. А вот как это самое доверие завоевать и поддерживать? Уверен, только искренней заинтересованностью и качественной работой, новая система дает нам понятные шаги, если хотите, рецепты, как этого добиться.

Во-первых, знакомство и установление контакта начинается уже при первом визите. Здесь важно не «перегрузить» человека, а именно на основе первичного анализа особенностей характера клиента узнать, что он хочет? При первом контакте с клиентом основная задача менеджера — создать позитивное впечатление. Общение можно начать как с комплимента, так и с открытых вопросов. Если же у менеджера не получается начать продуктивный диалог, то спустя несколько минут к клиенту подходит другой продавец, чаще всего старший, и вновь начинает с приветствия. В подавляющем большинстве случаев при переключении на другого менеджера по продажам у нас получается не только сформировать позитивные отношения, но и перейти к следующему этапу «Машины Продаж».

Определив требования к автомобилю, а также возможности клиента, стоит поглубже узнать, как клиент планирует использовать автомобиль, какая у него семья, может быть, у него есть собака, которую в салон не посадишь, или он будет ездить в лес, а присматривает седан, — вот тут важно учесть все нюансы и предложить именно те варианты, которые соответствуют целям и возможностям нашего клиента. А далее, конечно, важно грамотно представить эти автомобили, открыто демонстрируя все плюсы и минусы. Возможно, тест-драйв поможет развеять последние сомнения. Если же в данном дилерском центре не удалось подобрать нужный автомобиль, контакт не обрывается, а общение продолжается уже в другом дилерском центре «АГАТ» — мы передаем клиента, как говорится, из рук в руки, знакомя его с менеджером. После покупки мы не оставляем автомобилиста без внимания. В течение трех месяцев узнаем, все ли в порядке, собираем рекомендации и пожелания, а по прошествии этого времени продолжаем поддерживать отношения. И здесь важно искреннее внимание, а не назойливое навязывание услуг!

На новые рельсы с новыми результатами

Конечно, переход на новые рельсы был постепенным, но системным. Потребовалось ежедневное сопровождение продавцов в момент их работы с клиентом, а также контроль за статистикой в CRM, которая позволяет отслеживать работу с клиентом: количество звонков по рекомендации и комментарии от клиентов. Очень важно было на каждом собрании получать обратную связь по каждому из нововведений: что получается легко, а с чем возникли затруднения. Постепенно все привыкли и стали воспринимать новую стратегию как реально работающий и полезный инструмент.

А результаты не заставили себя ждать. Продажи растут по сравнению с прошлыми периодами: в июле 2012 г. — 87 автомобилей, а в июле 2013 г. — уже 117; в августе 2012 г. — 96, а в августе 2013 г. — 104. И это на стагнирующем рынке! Можно сказать, что мы прошли проверку — клиенты ставят нам хорошие оценки, ведь они стали больше покупать! Более того, по результатам обзвона клиентов после продажи процент удовлетворенности качеством составил за август 97,57%. Это очень высокий показатель, но мы его планируем повышать и дальше. В ближайшем будущем весь процесс продаж начнет отображаться в CRM, и тогда будет намного проще фиксировать этапы, а затем подвергать анализу узкие места. **А**

Р.С. Я уже более 13 лет в автобизнесе, и на моей памяти это первый глобальный проект, который подготовлен и реализуется на основе реального опыта, в том числе и наших саратовских менеджеров по продажам. А это значит, что за нашей «Машиной Продаж» будущее.



ОБУЧЕНИЕ — КЛЮЧ К УСПЕХУ

«АГАТ» уделяет корпоративной системе обучения большое внимание. Одним из инструментов развития является Корпоративный университет.

Половина состава Корпоративного университета — это профессионалы в своей области, «выросшие» в «АГАТе», помимо прочего обладающие стремлением к развитию, требовательностью к себе, харизмой. Очередным шагом развития для них стал переход в Корпоративный университет. Другая половина — это специалисты, обладающие профессиональной подготовкой проведения тренингов и успешным опытом. Сформировавшаяся команда Корпоративного университета ГК «АГАТ» может многому научиться друг у друга и многому научить.

В октябре 2013 года сотрудники Корпоративного университета в полном составе приняли участие в «Тренинге для тренеров». Данное мероприятие позволило участникам прийти к общему знаменателю в позициях относительно обучения в Компании, помогло путем обмена опытом расширить инструментарий обучения. К счастью, нет полного единства мнений, а это означает, что Корпоративный университет — организм живой, меняющийся, а главное, состоящий из самостоятельных и сильных личностей. Самым большим результатом работы в «Тренинге для тренеров» стала программа обучения «Процесс продаж», которая обобщила накопленный опыт.

Знакомьтесь — тренерский состав Корпоративного университета ГК «АГАТ».



**КРИСТИНА
ИСАКОВА**

*Директор по персоналу
Волгоградского региона*

В компании 3,5 года.
Профессиональное или жизненное кредо: «Делать нужно хорошо, плохо получится само». Ближайшая цель — построить эффективную систему обучения.



**ЮЛИЯ
МЕТЕЛЬКО**

*Менеджер по обучению, Волгоград,
ведет направление «Продажи»
в Волгограде*

В компании 1,5 года. В профессии тренера — больше года. Профессиональное кредо: «Тренер — самое гибкое звено в тренинге».



**ИНГА
ВЕСЕЛОВА**

*Руководитель Корпоративного
университета*

В компании 2 месяца. В сфере управления персоналом — более 10 лет. Жизненное и профессиональное кредо: «Меньше слов — больше дела». Главная задача — построить систему обучения в ГК «АГАТ», которая будет работать «сама», развиваться «сама» и улучшаться «сама».



**АЛЕКСЕЙ
ШАРОВ**

*Региональный менеджер
по обучению, ведет направление
«Сервис» в регионе Север*

В компании 1,5 года. В сервисном обслуживании — 6 лет. Профессиональное кредо: «Клиент — на первом месте». Главная задача — научить сотрудников сервисного направления ГК «АГАТ» быть клиентоориентированными, целеустремленными на достижение задач компании.



**ЮЛИЯ
УЛЬБИНА**

*Региональный бизнес-тренер,
ведет направление «Бизнес-тренинги» во всей ГК «АГАТ»*

В компании 2 месяца, в обучении персонала — 7 лет. Жизненная философия: «Хочешь изменить мир к лучшему — начни с себя».

СПРАВКА:
тренинг для тренеров
проводила Нелли
Шумилова —
дипломированный
бизнес-тренер
высшей категории



**МАКСИМ
КРАСИЛЬНИКОВ**

Региональный менеджер по обучению, ведет направление «Продажи» в регионе Север

В компании больше 2 лет. В продажах — более 5 лет. В должности тренера — чуть больше полгода. Обучением новичков занимался как в должности менеджера, так и в должности старшего менеджера. Имеет опыт успешной работы с различными автомобильными брендами. Цель: передать все свои знания нашим продавцам, научить их разным техникам и технологиям, создавать для них интересные продукты и тренинги, чтобы воспитать сильное поколение продавцов, которое будет показывать лучшие результаты на нижегородской площадке и не только. Всегда открыт для общения и помощи в любых сложных ситуациях.



**ГЕОРГИЙ
ГОГОШВИЛИ**

Региональный менеджер по обучению, Саратов, ведет направление «Продажи» в Астрахани и Саратове

В компании 2 года. В продажах — 8 лет. В должности тренера — 1 месяц. Наряду с работой в отделе продаж занимался обучением новых сотрудников — проводил мини-тренинги по технике продаж. Поначалу делал это интуитивно, основываясь только на личном опыте работы и участии в других тренингах. «Я благодарен «АГАТу» за то, что здесь можно развиваться, не останавливаясь на достигнутом, двигаться дальше».



**СВЕТЛАНА
ВЛАСОВА**

Менеджер по обучению, Н. Новгород, ведет направление «1С: Альфа» во всей ГК «АГАТ»

В компании работает 6 лет. Прошла путь от оформителя до финансового менеджера. В начале 2013 г. перешла в отдел обучения. Придерживается девиза: «Никогда не сдаваться!». С коллегами готова делиться знаниями и опытом работы в 1С: Альфа, чтобы они были более подготовленными и универсальными в своей деятельности.

Дорогие ребята!

Путь от новичка до профессионала сложен. Но не каждый профессионал может стать мастером. Мастер — это человек, чье точное действие может вызвать лавину. Лавину, которая увлекает за собой и делает из простых людей лидеров. Наш Корпоративный университет должен стать такой лавиной! Удачи и успехов на этом непростом пути!

Ирина Крытьцева



**МАРИЯ
БАЖЕНОВА**

Менеджер по обучению, начинающий тренер, Н. Новгород, ведет направление «1С: CRM» в регионе Север

В компании 3 года. Жизненное кредо: «Доброта спасет мир». Цель — давать знания, которые помогут сотрудникам в их профессиональном и личностном росте.



**АЛЕКСАНДР
КАМАХИН**

Региональный менеджер по обучению, Волгоград, ведет направление «Сервис» и «Бизнес-тренинги» в Волгограде.

В профессии с 2004 — это начало моего опыта как тренера (первый опыт групповых собеседований и тренингов продаж). В 2005 году участвовал в первом тренинге тренеров (первая ролевая модель бизнес-тренера, работающего на себя). В компании работаю с ноября 2009 года. Жизненное кредо — постоянное совершенствование — тут я солидарен с компанией Toyota.

НЕ КРИТИКОВАТЬ, А ПОМОГАТЬ

Оглянитесь вокруг — мы постоянно получаем мощный поток оценок, критики, советов, обсуждений и осуждения и нас самих, и каждого нашего действия. Что это? Похвала или зависть? Сопереживание или желание продемонстрировать превосходство? Намерение поставить на место или желание помочь исправить ошибку? Увы, порой даже искреннее желание помочь напоминает крепкие дружеские объятия дикобраза — и исколет, и заноз насажает. «Уж лучше бы молчал», — думаем мы, сдерживая эмоции. Правильно давать обратную связь — это целое искусство. Теперь этому можно научиться в нашей компании. О тонкостях этого искусства рассказывает тренер курса «Развивающая обратная связь», менеджер по адаптации Мария Жиркова.

Обратная связь — это одна из важных составляющих управления, она обладает мощным воздействием. Она важна для каждого из нас: в детстве ее давали нам родители своими объяснениями, похвалами и наказаниями, воспитатели и учителя — оценками и поощрениями, друзья — улыбками и своим вниманием. Также и сейчас мы можем встретить обратную связь от коллег, соседей, членов семьи или совершенно незнакомых людей на улице, особенно во время вождения автомобиля :). Так мы понимаем, где мы правы и в чем разбираемся, а где совершили ошибки и над чем предстоит потрудиться.

Для руководителей умение грамотно и конструктивно давать обратную связь — залог успешного функционирования команды или отдела, а также репутации у подчиненных. А для того, чтобы это воздействие было мотивирующим и вдохновляло на достижение результатов, важно, чтобы обратная связь была еще и развивающей. Сравните два выражения: «Скажу жестко: я тебя учу, учу, а ты еще молодой и бестолковый, невнимательный, и все это ради тебя! Услышь меня!!!» и «Ты уже работаешь две недели, учишься, стремишься стать профессионалом, остается только отработать этап работы с возражениями, и ты будешь просто молодец! Какая помощь тебе нужна от меня?». В какой из этих форм вы получали обратную связь чаще? Какая будет способствовать вашей эффективной работе? Думаю, ответ очевиден.

Взаимодействие в форме развивающей обратной связи позволяет руководителю грамотно ставить и прояснять цели и задачи, обучать сотрудников, развивать ответственность, выстраивать атмосферу взаимного доверия и сплоченности, поддерживать и направлять на результат. А сотрудникам, в свою очередь, становятся понятными его обязательства, задачи, проблемы и пути их решения. Чтобы работа строилась эффективно, мы проводим тренинг, где осваиваются приемы предоставления конструктивной развивающей обратной связи. В тренинге принимают участие руководители — те, кому по должности приходится подбирать, обучать, развивать персонал, ставить задачи, контролировать и принимать решение об увольнении сотрудника.

Первые тренинги прошли в Нижнем Новгороде, а в ближайшее время этот опыт будет транслироваться и в другие города присутствия компании «АГАТ».

Четкая постановка задач, анализ результатов, успехов и зон роста помогает новичку быстрее освоить должность, включиться в процесс, а руководителям — оценить его и принять решение о включении в команду. Важно не только выявить ошибки, но и разобрать способы повышения эффективности.

В Контактном центре у специалистов после прохождения тренинга исчез страх давать обратную связь в процессе общения с сотрудниками. Чаще всего им приходится озвучивать результаты экзамена новичкам, а использование техник развивающего формата помогает сделать это грамотно, четко донести информацию до сотрудников. Качество работы сотрудников повысилось, что можно проследить по рейтингам, и это связано с тем, что в процессе обучения руководители практиковали развивающую обратную связь.

СОТРУДНИКИ О ТРЕНИНГЕ



«Открытием для меня стала пирамида логических уровней, обязательно буду с ней работать».

Елена Овчинникова



«Это отличный инструмент развития персонала, работы с сотрудниками и саморазвития».

Юлия Ковыляева

ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПОДХОД К СВОИМ

Как часто вы попадаете в такую ситуацию, когда ждете от своего партнера одного, а он говорит или поступает абсолютно по-другому? А может быть, вы сами не оправдали чьих-то ожиданий? Значит, просто партнеры друг друга не поняли или не сумели понять. Летом этого года наши руководители прошли уникальный курс обучения, после которого смогут понимать своих сотрудников с первого взгляда.



СПРАВКА: Тренинг «Практическая характеристология» проводил Александр Князев, доктор педагогических наук, профессор кафедры акмеологии и психологии профессиональной деятельности РАГС при Президенте РФ, директор Экспертно-консультационного центра РАГС при Президенте РФ, ведущий преподаватель Института коммуникационного менеджмента Высшей школы экономики при Правительстве РФ, ведущий консультант Российско-французского института PR, основатель школы энергоинформационной акмеологии.

Каждый из нас уникален: одни предпочитают работать с бумагами, другим по душе налаживать коммуникации с людьми, а третьим — управлять техникой. Характер, как известно, закладывается в детстве (а может, мы с ним рождаемся — кто знает?) и проявляется в том, как мы себя ведем, как говорим, как выглядим, как действуем... А всегда ли наши руководители знают, какой именно проект поручить одному сотруднику или какую зону ответственности доверить другому? Если раньше руководители полагались лишь на интуитивные представления о своих коллегах, то теперь, после тренинга «Характерология. Визуализация психотипов» можно с уверенностью сказать, что они лучше понимают людей и могут применять их способности и опыт в наиболее комфортных для самих людей условиях. Это означает, что отношения с сотрудниками будут выстраиваться эффективно: будут минимизированы недопонимание, завышенные ожидания и ненужные претензии, станут максимально соответствовать характеру человека его задачи и проекты. Проще говоря, наши руководители будут к нам более внимательны.

Надеемся, что во внимание будут брать не только интересы, связанные с работой, но и взаимоотношения с человеком вообще. А может быть, после тренинга и сами руководители смогут посмотреть на себя со стороны, определить свои слабые и сильные стороны.

РУКОВОДИТЬ НЕ ШИ ВАРИТЬ

В современных постоянно меняющихся условиях только подготовленные лидеры способны достигать результата. Именно от руководителей зависит, насколько сотрудники будут готовы к решению новых задач, смогут работать в новых условиях, будут мотивированы на работу. Как этого достичь и с помощью каких методов, узнали руководители отделов продаж и технические директора в Волгограде и Нижнем Новгороде.



СПРАВКА: тренинг «Развитие управленческих навыков» проводила Наталья Бродская, старший преподаватель кафедры организационной психологии Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики», Нижегородский филиал, бизнес-тренер.

Во время тренинга «Развитие управленческих навыков» волгоградские коллеги систематизировали знания по методикам управления персоналом: постановка целей, планирование, организация, мотивация и контроль результатов. Кроме этого, полезно было вспомнить, как выстраивать приоритеты и находить критерии для принятия взвешенных решений. Но, как известно, любая концепция полезна только в том случае, если она применима на практике. И если на занятиях они тренировались в группах, выполняя задания преподавателя, то теперь им приходится применять свои знания в реальных условиях, а иногда и в условиях неопределенности. И на эти случаи у них, кроме интуиции, теперь есть и готовые инструменты, ведь управляя с помощью технологий, а не случайных озарений, можно достичь большего результата.



СНОВА В ШКОЛУ

Что такое школа? Школа — место получения знаний, школа — это друзья, школьная форма, учителя... «Школа консультантов» в нашей компании — это немного больше, чем школа. В прошлом номере мы рассказывали о старте этого проекта в Нижнем Новгороде, история продолжилась в Волгограде. Подробности рассказывает руководитель службы персонала в Волгограде Кристина Исакова.

Мы запускали этот проект, ориентируясь на ситуацию, которая сложилась на рынке труда. Компания ощущала сильный кадровый голод, рынок трудовых ресурсов в регионе был исчерпан, а мы теряли огромное количество людей, имеющих желание работать, но не имеющих опыта работы. Проанализировав рынок персонала, было принято решение сосредоточиться на самой потенциально активной

и наименее охваченной HR-службами категории: студенты, выпускники и даже кандидаты, изначально соответствующие не всем критериям отбора в нашу компанию. Сразу была выработана стратегия действий. Во-первых, нам предстояло собрать самых лучших (здесь мы выбирали сотрудников по целому списку критериев, самым важным из которых является активность и желание работать), во-вторых, мы должны были выделить из их числа людей с техническим складом ума и креативным взглядом на жизнь, в-третьих, нам нужно было дать им знания, относящиеся к техническому устройству автомобилей и выработать навыки общения с клиентом, затем отработать навыки самопрезентации и провести практические занятия. Именно так «Школа продавцов-консультантов» учит будущих менеджеров стандартам процесса продажи автомобилей, а «Школа сервисных консультантов» — семиэтапной процедуре обслуживания в сервисе.

Благодаря данному проекту в нашу компанию пришли уже 30 сотрудников. Данный проект работает у нас в регионе уже более года, и мы планируем продолжать его в дальнейшем. **А**

КАДРОВЫЙ РЕЗЕРВ ПО НОВЫМ СТАНДАРТАМ

Курс на результат — это принципиально новый подход к созданию команды, потому что только сотрудники, сконцентрированные на результате и интегрированные в него, способны действовать быстро, эффективно, не стандартно. Именно такие люди нам нужны в кадровом резерве. Поэтому «Кадровый резерв» с этого года работает по-новому: изменились правила и принципы формирования состава участников, новое появилось и в системе отбора на проект. Все подробности — в материале начальника отдела оценки и адаптации персонала Екатерины Блэк.

Главное отличие работы нового «Кадрового резерва» — это отбор участников. Если раньше, чтобы принять участие в проекте, достаточно было проявить инициативу, заполнить анкету и заручиться поддержкой руководителя, то сейчас важно показать результаты своей работы, то сейчас в кадровый резерв попадают только самые эффективные. Их эффективность определяется как устойчивый стабильный результат в течение одного года. То есть сотрудники, которые добиваются наивысших показателей по KPI, могут претендовать на участие в кадровом резерве, если обладают достаточным потенциалом для управленческой деятельности. С этой целью для кандидата в «Кадровый резерв» организуются оценочные мероприятия, такие как тестирование на управленческий и личностный потенциал и интервью по компетенциям с участием руководителя. Далее для него разрабатывается программа индивидуального развития и годичного обучения. В программу входит модульное управленческое обучение в зависимости от управленческого уровня участников (начальное, среднее звено и топ-менеджмент), специальные тренинги по смежным областям, а в финале — защита индивидуальных проектов. Для финалистов «Кадрового резерва» организуется внешнее обучение с привлечением тренеров из ведущих бизнес-школ. На этом развитие резервистов не заканчивается. Во время обучения экспертной комиссией для них составляются Планы карьерного развития, где они выполняют задачи по совершенствованию бизнес-процессов своего направления и знакомятся с функционалом желаемой должности.

Участникам кадрового резерва могут быть предложены управленческие позиции как вертикального роста, так и по горизонтали, но с расширением зоны ответственности или сменой направления профессиональной деятельности.

ТЫ МОЖЕШЬ ВОЙТИ В КАДРОВЫЙ РЕЗЕРВ, ЕСЛИ:

- работаешь в ГК «АГАТ» больше года,
- имеешь высокие показатели эффективности,
- готов занимать более высокую позицию,
- готов брать на себя ответственность более высокого уровня,
- стремишься к обучению и принимаешь новые вызовы,
- готов переехать в другой город присутствия «АГАТ»,
- активен,
- вовлечен в деятельность компании,
- у тебя есть организаторские способности,
- у тебя есть идеи по развитию своего направления и/или компании в целом.



Екатерина Блэк: «Считаю, что качественные изменения, которые приобрел проект в новой концепции, заинтересует действительно амбициозных людей «АГАТа», настоящих профессионалов своего дела, которые достойны развития в управленческом ключе и готовы развиваться и двигаться вперед, к управленческой эффективности».

А если по горизонтали?

Другой путь развития подойдет людям, которые пришли к пониманию того, что они хотят стать экспертами в смежной отрасли. К примеру, администратор желает работать в отделе рекламы, а оператор сервис-бюро — в бухгалтерии. Или кладовщик пробует себя в продаже дополнительного оборудования.

В этом направлении в проекте также произошли качественные изменения. Сформировано положение по Кадровому резерву «Линейное развитие», с которым можно ознакомиться на портале компании во вкладке «Кадровый резерв». Из нововведений теперь для горизонтальных перемещений организуется обязательная стажировка в новом отделе, для резервистов проводятся базовые тренинги по развитию своей эффективности.

Этапы горизонтального развития

1. Опыт работы в компании «АГАТ» не менее 6 месяцев.
2. Инициатива и заполнение анкеты в отделе оценки и адаптации.
3. Согласование с руководителем.
4. Интервью по компетенциям, которое определяет соответствие кандидата желаемой должности.
5. Рекомендации по развитию.
6. Информация по сотруднику заносится в базу данных по кадровому резерву.
7. Для кандидатов организуется стажировка, возможно в другом ДЦ.
8. При положительном прохождении стажировки и возникновении вакансии сотруднику предлагается новая должность при условии, что кандидатура подходит руководителю отдела, в который хочет попасть сотрудник.



Мария Жиркова, менеджер по развитию и адаптации персонала, куратор проекта: «Участие в проекте «Кадровый резерв Горизонтальное развитие» для сотрудников — это возможность проявить инициативу, попробовать себя в новом направлении, а в процессе стажировки приобрести важный опыт и показать свои способности. Если вы готовы расти и развиваться в компании «АГАТ», то проект предоставляет возможность реализации своего потенциала. Будем расти и станем успешными вместе!»

Изменение подходов

Важная роль в подготовке кадрового резерва отводится руководителям подразделений. Теперь растить кадровый резерв не просто возможность, это обязанность каждого руководителя на любом уровне. Компания только тогда будет предоставлять самим руководителям карьерный рост, когда они заранее будут заботиться о подготовке своих преемников. И так на всех уровнях. Хорошие руководители сильны не тем, что добиваются индивидуальных результатов. Они сильны результативностью своей команды. Чем больше талантливых и грамотных людей в команде, тем выше результат руководителя.

Нам остается пожелать всем, кто решил покорить карьерные вершины, чтобы они росли не только ввысь по должности, но и вглубь профессиональных знаний. Для того, кто растет и профессионально развивается, любая высота будет по плечу.

ЗОЛОТЫЕ РУКОВОДИТЕЛИ

В Волгограде состоялся заключительный этап проекта — итоговый экзамен и «Защита Золотого кадрового резерва», в рамках которого 8 финалистов предложили свои идеи по внедрению новых и совершенствованию уже работающих бизнес-процессов в компании.

Финалистами проекта «Кадровый резерв» заслуженно стали:

1. **Павел Богославский** — технический директор ДЦ ВАЗ/ГАЗ/УАЗ/SsangYong
2. **Ирина Рогачёва** — начальник отдела качества ДЦ Toyota
3. **Александр Потаничев** — старший менеджер по продажам ДЦ Hyundai на пр.Ленина
4. **Роман Усанов** — руководитель отдела продаж ДЦ Škoda
5. **Николай Стрельников** — мастер СТО ДЦ Lexus
6. **Михаил Машанов** — руководитель отдела запчастей мотосалона Yamaha
7. **Сергей Левченко** — мастер СТО ДЦ Hyundai/Škoda
8. **Степан Ильин** — руководитель СТО ДЦ Hyundai/Škoda



ПАВЕЛ БОГОСЛАВСКИЙ

«Участвовать в «Кадровом резерве» или нет, поможет ли мне это в карьерном росте и т.п.? Наверное, такие вопросы возникали у каждого, кто узнавал о наличии такого проекта в нашей компании. И я не был исключением. Я участвовал в «Кадровом резерве» два раза, и оба раза еще до окончания проекта название моей должности менялось. Заслуга ли это проекта или только моя личная...? На этот вопрос есть несколько вариантов ответа, и все верные, т.к. не столько школа, институт или «Кадровый резерв» определяют успешность, сколько наше отношение к ним, наличие желания менять свою жизнь, добиваться своих целей. «Кадровый резерв» — это лишь один из инструментов, которые даны нам для попытки реализовать себя в компании, попробовать свои силы и решить, твоё ли это — стать руководителем. У каждого свой путь, я свой выбор сделал, и то, что на моем пути был «Кадровый резерв», несомненно повлияло на результат! Удачи!»

ИРИНА РОГАЧЕВА

«Участие в «Кадровом резерве» помогло определить как сильные, так и слабые стороны не только в моей работе, но, главное, во мне самой. Я иначе посмотрела на некоторые аспекты своей деятельности, и сегодня ЦЕЛЬ очевидна, как очевиден и тернистый путь к ней. Думаю, этот проект стал первой ступенькой в новую жизнь, как с точки зрения профессионального и личного развития, так и карьерного роста. Каждому желаю устроить себе проверку на прочность советую присоединиться к активистам «Кадрового резерва». И обязательно дойти до конца! И на каждом этапе помнить одно: «Всегда стремись к лучшему!»

НИКОЛАЙ СТРЕЛЬНИКОВ

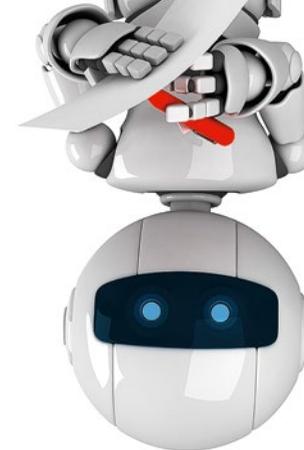
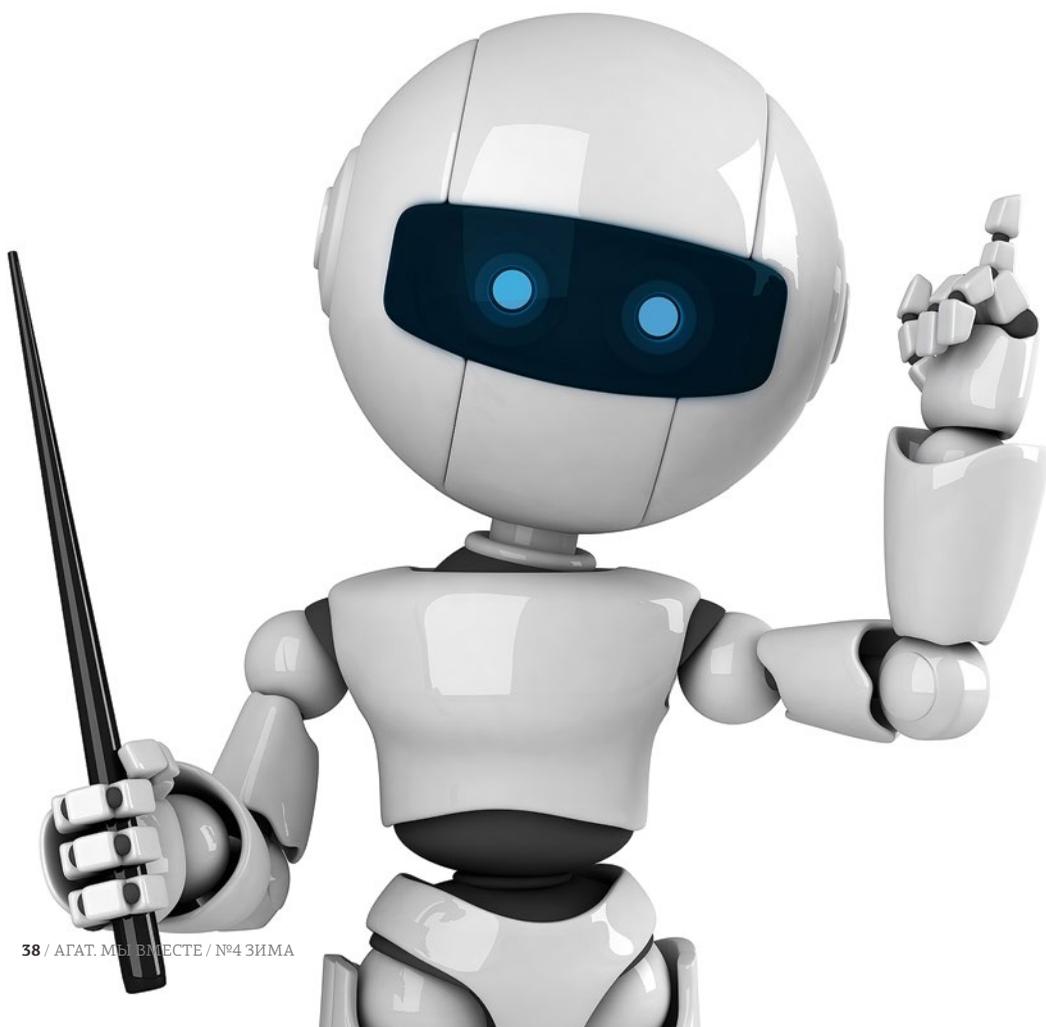
«Это второй подобный проект, в котором я принял участие. Многие знания, полученные в первом проекте, участвуя во втором, я закрепил. Но и очень много я почерпнул нового, не только полезного для дальнейшего моего развития, но и нашедшего применение на занимаемой мной должности в данный момент. Я очень благодарен «АГАТу», что он верит в меня и дает мне возможности развиваться как руководителю и, самое главное, как личности.»

СТЕПАН ИЛЬИН

«Я не жалею, что стал участником проекта и прошел до конца. Понравился тот факт, что процесс обучения не ограничивается лекциями преподавателей — очень многому учишься, общаясь по ходу занятия и в перерывах со своими коллегами, занимающими различные должности в других ДЦ. Благодарен всем приглашенным «преподавателям», которые рассказывали о процессе составления бюджета ДЦ, нюансах трудового законодательства, хитростях налогообложения и т.д. Такие занятия действительно расширяют кругозор и показывают зоны развития для каждого. Спасибо всем штатным тренерам, которые старались за 2 часа урока вложить в наши головы свои обширные знания и всегда давали раздаточный материал, чтобы можно было освежить информацию со временем.»

*Поздравляем всех участников с успешным завершением проекта. Мы желаем вам достижения поставленных целей и успехов на новых ответственных должностях! Компания «АГАТ» искренне гордится вами и будет рассматривать как кандидатов на руководящие позиции! **А***

ЭЛЕКТРОННАЯ СТОРОНА ПРИБАВИТ УМА



Получить новые знания через компьютер? Легко, скажете вы, достаточно зайти на интересующий сайт, и готово! Но не так все просто бывает в реальности. Как решить вопрос с системностью и качеством информации, а соответственно, и с качеством знаний? Дистанционное обучение в компании «АГАТ» — инструмент новый, но многообещающий. О новом тренде рассказывает руководитель Корпоративного университета Инга Веселова.

Дистанционное обучение сможет пройти любой желающий по таким темам, как устройство автомобиля, технология продаж, стандарты общения по телефону, дополнительное оборудование, основы менеджмента и т.д. Для этого в отделе обучения уже приобрели специальную программу «Корпоративный университет» на платформе 1С, которую дорабатывают наши программисты под стандарты «АГАТа». Да, не удивляйтесь, у нас действительно имеются стандарты обучения, потому что квалифицированный персонал — это успех каждого из нас и всей компании в целом, а качественное обучение — это залог успеха.

Сейчас разрабатываются приоритетные курсы, и в ближайшее время по ним будет проведено тестовое обучение в одном из дилерских центров Нижнего Новгорода. Затем полученный опыт будет транслироваться на всю группу компаний. В итоге все сотрудники «АГАТа», заинтересованные в развитии себя в том или ином направлении, в повышении потенциала компании, будут вовлечены в процесс обучения. Обязательное обучение будет «назначаться» тренером-преподавателем, а на «открытые» мероприятия каждый сотрудник сможет подать заявку и принять участие в обучении. Каждый курс в системе дистанционного обучения будет сопровождаться тестом, результаты которого будут являться условием для продолжения обучения по целевой программе.

Надо сказать, что дистанционное обучение — это элемент комплексных программ, которые включают в себя также тренинги в реальном времени, участие в проектах. При этом часть программ будет иметь обязательный характер для сотрудника определенной категории, а часть он сможет изучить по собственной инициативе в целях собственного развития или в рамках кадрового резерва. Тренеры корпоративного университета также будут переквалифицироваться в тренеров-преподавателей.

Судя по тому, как развивается система обучения в нашей компании, становится понятно, что работать и учиться одновременно — это вполне реально. Ну, а какая успеваемость будет у наших студентов, покажет время. **А**

ЧЕРЕЗ 24 ГОДА СНОВА ЗА ПАРТУ

Когда в далеком 1989 году она получала свой первый диплом филолога (преподавателя русского языка и литературы), то даже не предполагала, что спустя годы снова сядет за парту. В сентябре начальник отдела кадров Наталья Поваренкова снова стала студентом. Обо всем подробнее читайте в эссе Натальи.

Несмотря на мой большой опыт и разнообразные задачи в повседневной работе, я все больше осознавала, что мне необходимо осваивать новые направления деятельности, необходимо учиться, чтобы соответствовать времени. Работая в молодом коллективе, видя коллег, которые приходят из институтов, имеющих широкие знания современных и мировых тенденций в HR-области, я остро ощущала недостаток таковых у меня и понимала, что у меня есть необходимость, а главное желание обучаться. Еще, конечно, хочется быть в тренде и оставаться конкурентоспособной в современном мире.

По студенческому проездному

С вузом я определилась быстро. Высшая школа экономики (ВШЭ) — это один из престижнейших вузов страны (он даже более узнаваем, чем, например «вышка» Санкт-Петербурга), ему присвоен статус национального исследовательского института, к слову сказать, ВШЭ находится в числе лидеров российского образования. Я поступила на факультет менеджмента, специализация — управление человеческими ресурсами. Учусь на дневном отделении и даже купила себе студенческий проездной билет на автобус. Занятия у меня по вечерам и выходным. Приезжая домой в 10 вечера, как примерный студент, сажусь и читаю пройденный материал, готовлюсь к зачетам, ведь первый будет уже через 2 недели по «Методологии научного исследования». С курсовой я тоже определилась — она будет по мотивации персонала, даже уже начала собирать материал, она же в дальнейшем будет темой моей магистерской научной работы.

Был такой случай...

Мои однокурсники — выпускники бакалавриата и еще несколько человек, которые, как и я, работают и учатся, повышая свой профессиональный и культурный уровень. Всего нас в группе 13 человек, я среди них самая взрослая, даже старше некоторых преподавателей. Был такой случай: в самый первый раз, когда я пришла на занятие, группа уже сидела в аудитории, я захожу, здороваюсь, и мне в ответ мои однокурсники заулыбались приветливо, стали рассаживаться по местам, приняв меня за преподавателя.

Сам процесс обучения мне очень нравится! Я с удовольствием хожу и на лекции, и на практические занятия — люблю учиться и узнавать все новое. Помню, свою первую учебу я воспринимала, наверное, как все в молодости, — легко и просто, как развлечение. Сейчас все по-другому. Сажу на занятиях, что называется, открыв рот, особенно по предметам необходимым, таким как «Трудовое право», «Подбор и оценка персонала» — все записываю, чтоб ничего не пропустить, засыпаю преподавателей вопросами, чем порой вызываю неудовольствие одногруппников, т.к. мои вопросы удлиняют лекции.

Уверена, что учеба в магистратуре позволит мне применять новые знания и разработки на практике, а значит, мы сможем усовершенствовать процессы управления персоналом в компании «АГАТ». И, конечно, ни много ни мало — я смогу взять на себя дополнительную ответственность. **А**



Между моим первым обучением и вторым прошло 24 года — ровно столько, сколько лет моему старшему сыну. Еще одна важная перемена в моей жизни — я бабушка и студентка одновременно. Эти два статуса я приобрела одновременно: когда я поступила в вуз, у меня родилась внучка Кристина, которой сейчас полгода. Это самый молодой человек из моего окружения. Поэтому мне просто придется быть в курсе всего нового, инновационного и мегаинтересного.



ТОП 12 ПЕРЕМЕН В НАШЕЙ ЖИЗНИ

Как ни крути, перемен в жизни происходят каждый день, даже когда нам кажется, что все идет по накатанной. Может, эти перемены не всегда кардинально меняют нашу жизнь, но они вносят в нее новую струю, разнообразие. Риск, неизвестность и неизведанность — нам нравится узнавать что-то новое, встречаться с новыми людьми. С другой стороны, мы хотим стабильности и уверенности в завтрашнем дне. Но, согласитесь, какая-то доля адреналина просто необходима! Ведь именно перемены красят нашу жизнь, делают ее более яркой и насыщенной. Читайте примеры из жизни наших коллег, которые подтверждают, что перемены не дают нам окончательно расслабиться, не допускают хандры, заставляют всегда быть в жизненном тонусе.

БРОСИТЬ КУРИТЬ



Я бросил курить, переехал в новый дом, перешел в другой отдел и оказался в новом коллективе — это произошло со мной за 2,5 года... Всем изменениям в большей степени рад, конечно. Считаю, что «АГАТ» — очень хорошая школа жизни, на многие вещи начинаешь смотреть иначе, под другим углом.

Алексей Сафронов, менеджер по продажам дополнительного оборудования, дилерский центр Hyundai (Волгоград)



Я бросил курить, пока держусь неделю... тяга еще есть, но радует, что моему примеру хотят последовать мои коллеги, и это подстегивает. Бросил элементарно, в одно будничное утро проснулся и спросил себя: для чего мне это надо и что это мне дает? На самом деле, не дает совершенно ничего, вернее, только забирает: каждодневные траты на покупку сигарет, и, самое главное, это трата своего здоровья. Мой совет для всех желающих — бросить эту пагубную привычку: если есть коллеги или друзья, знакомые, кто желает поступить так же, объединяйтесь, вместе легче победить, не побоюсь этого слова, недуг. Удачи и крепкой силы воли вам, как говорится!

Артём Князев, продавец-консультант (Сыктывкар)



Почти 5 месяцев как бросил курить. Очень давно хотел это сделать, но все никак не получалось. Одни советовали прочитать книгу «волшебную», другие — клеить на тело какие-то пластыри, третьи — таблетки пить, четвертые рекомендовали электронные сигареты. Но все оказалось намного проще. Когда я накопил на свой отпуск в Испанию и увидел, как живут люди, я начал анализировать свой образ жизни. Там люди в преклонном возрасте каждое утро совершают пробежки по побережью. И тогда мною овладела мысль о том, что я должен бросить курить. Прошло несколько дней, и я начал замечать, что не могу докурить целую сигарету, так я почувствовал отвращение к сигаретам. После чего все сигареты, которые я брал с собой из России, просто выбросил. И вот уже скоро 5 месяцев, как не курю.

Георгий Чахвадзе, старший продавец-консультант, ДЦ Citroën, Hyundai (Волгоград)



Летом я бросила курить, а еще переехала в новую квартиру. Пребываю в состоянии эйфории и горжусь собой. Думаю, позитивный настрой мне помог преодолеть все трудности.

Катерина Львова, менеджер отдела дополнительного оборудования, ДЦ Lexus (Волгоград)

ВЫЙТИ ЗАМУЖ



24 августа 2013 года в моей жизни произошло событие, которого ждёт с нетерпением каждая девушка — Я ВЫШЛА ЗАМУЖ! Рада поделиться такой новостью и пожелать девушкам, которые собираются в скором времени «пополнить наши ряды» успехов в таком серьёзном шаге.

Вероника Никитина, оператор сервис-бюро, ДЦ Toyota (Волгоград)



Полгода назад я вышла замуж за любимого человека — в прошлом моего напарника — и теперь мы ждем малыша!!!! Вот такие перемены у меня в жизни!!!!

Елена Циркунова, оператор сервис-бюро, ДЦ ГАЗ, ВАЗ, ИЖ (Волгоград)



У нас с женой родился сын! Наш первый ребенок! И это потрясно!!! Теперь мы самые счастливые люди на земле!

Максим Голосной, инженер по гарантии, ДЦ Toyota (Волгоград)



Самое лучшее событие в моей жизни: рождение сына 18.08.2013, его зовут Румянцев Глеб Сергеевич.

Сергей Румянцев, продавец-консультант (Н. Новгород)

ПЕРЕЕХАТЬ В НОВУЮ КВАРТИРУ



Этим летом мы с супругом купили новую квартиру на окраине города, в экологически чистой зоне, куда уже переехали и очень этому рады.

Ирина Макарова, специалист по логистике (Н. Новгород)



Я приобрел себе новую квартиру, сменил работу и очень доволен, что теперь работаю в ООО «Агат-Коми». Что помогло преодолеть трудности — огромное желание и поддержка близких.

Андрей Тумаш, менеджер по корпоративным продажам (Сыктывкар) ▶

СТАТЬ РОДИТЕЛЯМИ

ПОЛУЧИТЬ НАУЧНУЮ СТЕПЕНЬ



Этим летом у меня произошло одно чудесное событие — я защитила диссертацию и получила степень магистра менеджмента (окончила Волгоградский государственный университет). Главной трудностью было совмещение работы и посещения лекций и семинаров. Но с этим помогли справиться мои любимые коллеги во главе с руководителем службы персонала. Девочки с доблестью выдержали это испытание вместе со мной, помогая во всем: и заменяли меня на работе во время защиты диссертации, и помогали с раскрытием темы выпускной квалификационной работы, и даже напоминали, что необходимо время от времени обедать :) А полученные знания я с успехом применяю в работе.

Ирина Козлова, специалист по кадрам (Волгоград)

НА НОВУЮ ДОЛЖНОСТЬ



Я пришел в компанию «АГАТ» в 2007 году и прошел путь от менеджера по продажам автомобилей Ford до заместителя директора по продажам Группы Компаний. В моем арсенале появились и новые бренды — Mitsubishi и Hyundai. С последним, кстати, меня теперь связывают более тесные отношения — в этом году я стал директором ДЦ Hyundai на Ларина (Н. Новгород). Что для меня важно, так это вовлеченность в развитие инструментов повышения эффективности компании (например, CRM). А что помогает справиться с трудностями на пути перемен, так это поддержка со стороны руководства, заинтересованность компании в кадровом росте сотрудников и, самое главное, позитивное мышление даже в трудных ситуациях и стремление к высоким результатам.

Артём Ульянов, директор ДЦ Hyundai на Ларина, (Н. Новгород)



Я работаю в «АГАТе» с марта 2012 г. — тогда я успешно прошла стажировку на должность администратора кузовного центра. Ритм работы здесь не просто стремительный, я бы сказала, молниеносный. Разнообразие поставленных задач, количество клиентов и постоянное стремление к новым знаниям не сломили меня, потому что рядом была действительно настоящая команда Кузовного, которые всегда были готовы прийти на помощь, дать квалифицированный четкий ответ, вовремя указать на ошибки и недочеты, да и просто поддержать добрым словом и плечом. Я не заметила, как пролетел год нашей дружной работы. С легкостью выполняю свои должностные обязанности, получив определенный опыт, навыки, я поняла, что готова идти дальше, на новую ступень своего карьерного роста. С августа этого года меня перевели на должность специалиста по работе со страховыми компаниями. Постоянное общение с профессионалами своего дела помогает мне черпать много информации. Практически ежедневные нестандартные ситуации, требующие быстрого и верного ответа, не позволяют забыть, а заставляют быть постоянно с головой в работе — такое возможно, если любишь свою работу всей душой и сердцем. Сейчас я понимаю, какое поле возможностей открывается передо мной, сколько мне еще предстоит узнать и применить в практике, но я уже не та, которая шла с трясущимися руками на собеседование — я частичка сильной команды «АГАТ».

Тамара Киришина, специалист по страхованию, (Волгоград)

ВЫСТУПАТЬ С КОНЦЕРТАМИ

КУПИТЬ АВТОМОБИЛЬ



Хочу рассказать о небольшой радости в моей жизни — мы с мужем приобрели новую машину Škoda Fabia в ДЦ Škoda на Комсомольском. Самые главные изменения: мы поменяли свой отечественный автомобиль, на котором долго ездили, на замечательную иномарку Škoda. А трудности: в первую очередь были — выбор автомобиля, цвета, банка! Но я с самого начала была уверена в том, что покупать автомобиль буду в ГК «АГАТ». В итоге мы со всеми трудностями справились и купили себе машину! Мы довольны качеством, обслуживанием, и спасибо продавцу-консультанту Борису Швецу за оказанную помощь в выборе нового автомобиля.

Татьяна Грибанова, специалист по операционному учету, «АГАТ-Логистик» (Н. Новгород)



Я вокалист группы When The Dreamer Wakes (Когда мечтатель пробуждается). Музыкой занимаюсь давно, но в составе группы мы репетируем с начала 2013 года. Состав менялся несколько раз. Сейчас большая часть музыкантов родом из Сарова. Играем в стиле metalcore. Тексты моих песен затрагивают разные темы: внутренний мир человека, проблема выбора, страх перемен... Музыку пишет наш гитарист Александр Кузнецов. На наше первое выступление пришло более 100 человек. Сам я работаю в контактном центре, общаюсь с клиентами по телефону. Здесь, как и на концерте, я тоже общаюсь со слушателями, только уже без музыки. Сложно передать ощущения, когда выходишь на сцену. Для меня это больше, чем хобби. Я понял точно, что не могу этим не заниматься в своей жизни. Наши слушатели — это молодые парни и девушки. Когда видишь заинтересованный взгляд и интерес к тому, что ты делаешь, понимаешь, что страх выступлений — ничто по сравнению с результатом! Нас приняли очень тепло. После выступления мы даже раздавали автографы. Мы делимся со слушателями своим жизненным опытом и, может быть, даже кому-то наши советы в песнях помогут сделать правильный выбор и нужный шаг.

Александр Медведев, специалист контактного центра (Н. Новгород)

ДИПЛОМ ПРЕЗИДЕНТСКОЙ ПРОГРАММЫ



1 ноября 2013 года я получила диплом о профессиональной переподготовке в рамках Президентской программы в направлении «Менеджмент организации: Технологии управления развитием компаний территорий». Во время обучения у нас было огромное количество бизнес-сессий, мастер-классов, теоретических курсов, различных практик, одним словом, полное погружение! Надеюсь, все полученные знания я смогу применить в работе моего отдела и компании в целом!

Елена Кукушкина, ведущий менеджер по рекламе и маркетингу (Астрахань)

ОТНОСИТЬСЯ К ПЕРЕМЕНАМ ПО-ФИЛОСОФСКИ



Я получил новую пищу для размышления, самопознания, ведь человек живет, чтобы совершенствоваться. Я воспринял это как шаг к чему-то большему для себя, буду стремиться и дальше достигать высот. Что помогло преодолеть трудности? Конечно, мой дружный коллектив и руководитель, который направлял мои силы и знания в нужное русло. Хотелось бы выразить огромное спасибо моим коллегам.

Кирилл Агапов, менеджер по продажам коммерческой техники (Н. Новгород) ▶

РАДОВАТЬ КЛИЕНТОВ



Перемен у нас произошло много, особенно в нашем кузовном отделе. Но самые приятные моменты, когда клиент доволен нашей работой! Совсем недавно приезжал владелец «Ягуара», и вот какой отзыв он составил:

Devil78ru... прилетел во время одной из поездок по трассе камень в лобовое, в результате — направление от страховой на замену. В Кирове нет официального дилера «Ягуар», поэтому направление выписали в «АГАТ» — официальный дилер Тойота. Вчера машину отдал, сегодня забрал. Сервис — просто на высшем уровне. Машину отдали чистой, причем не техническая мойка, а полноценная, вымыли салон. Дали рекомендации: при прохождении ТО предупредить дилера «Ягуар», что в одном месте при закрытии капот трет краску на крыле. В общем, сервис просто 5+, кофе, такси, улыбчивые девушки и отличный менеджер. Кстати, счет от «АГАТа» страховой компании вышел не таким уж и впечатляющим — 53 с копейками тыс. рублей.

www.drive2.ru

Елена Рогожкина, менеджер по кузовному ремонту, ДЦ Toyota, Киров

СТАВИТЬ НОВЫЕ ЦЕЛИ



В 2005 г. я приехала в Нижний Новгород из небольшого города Кирово-Чепецка. Приехала для того, чтобы найти хорошую работу, купить квартиру, автомобиль, иметь возможность отдыхать на море. В 2007 году устроилась в «АГАТ», бухгалтером на направление trade-in. Сыну Степану 7 лет, он родился уже в Нижнем Новгороде. В 2008 году мне доверили направление по продаже автомобилей Scania. Я очень благодарна тем, кто тогда в меня поверил. За эти годы было много кадровых перемещений. Сейчас я по-прежнему главный бухгалтер и веду бухгалтерский учет автосалонов Toyota в городах Иваново, Киров и Сыктывкар, а так же Hyundai в Саратове. За 7 лет работы в «АГАТе» я купила квартиру, машину, а главное — приобрела огромный опыт работы, навыки и знания. Всё, что планировала, осуществилось. Сейчас настало время определять новые цели и двигаться к ним.

Татьяна Чернозубова, главный бухгалтер (Н. Новгород)

НАЧАТЬ РАБОТАТЬ В «АГАТЕ»



Начал работать сервисным консультантом кузовного цеха я совсем недавно, но у меня сразу произошли большие перемены. Наверное, одна из самых главных — я оказался в отличном коллективе! Сплоченная, дружная и, самое главное, профессиональная команда, которая в любой момент может помочь и дать нужный совет! Подскажет, как найти выход из любых ситуаций. Наша команда работает как швейцарские часы, слаженно и постоянно взаимодействуя с друг другом, не оставляя ни одного человека без дела. И какие бы сложности ни встречались на пути, а работа у нас напряженная, все всегда жизнерадостные и улыбающиеся. В такой коллектив хочется возвращаться каждый день!

Кирилл Суржигов, сервисный консультант, ДЦ Toyota (Волгоград)



Изначально мое представление о моем будущем месте работы было другим. После окончания юридического факультета я планировала пойти работать в госструктуру, но по определенным обстоятельствам этого не случилось. Прежде чем я устроилась на работу, я поняла, что все планы надо менять на 180 градусов. В «АГАТ» я попала совершенно неожиданно и, честно сказать, без особого энтузиазма. Но спустя три недели могу совершенно точно сказать, что все, что ни делается, к лучшему. Да, что-то новое это всегда трудно, всегда проскальзывают страшные мысли: «А может, все бросить и остановиться на полпути?», и в то же время что-то непонятное подталкивает тебя двигаться дальше. За эти три недели я узнала много нового, да, естественно, что мне еще не понятно, но радует то, что коллектив всегда готов помочь, появилось желание двигаться дальше, пополняя свои знания, и самое главное — это, наверное, осознание того, что ты можешь развиваться в компании, расти и тебя поддержат.

Людмила Фадеева, офис-менеджер, управляющая компания (Н. Новгород)



За последние два месяца в моей жизни произошли кардинальные перемены. Самое основное — я устроилась на новую работу — в компанию «АГАТ». Должность оператора сервис-бюро для меня новая и неизведанная, т.к. на предыдущем месте я работала бухгалтером. Новая должность вызывает новые эмоции и ощущения, т.к. основной функцией и обязанностью данной должности является общение с клиентами. Я считаю, что именно на этой вакансии я могу правильно строить диалоги, формулировать свои мысли, грамотно общаться с клиентами и совершенно незнакомыми людьми. Терпение, сдержанность, коммуникабельность, внимательность, способность выполнять несколько дел одновременно — эти качества помогают мне сегодня в работе. Основная трудность для меня — это неполное знание устройства автомобиля, поэтому бывает трудно переключить клиентов на определенных специалистов. Но всегда ощущается поддержка молодого и доброжелательного коллектива, сотрудники помогают, если что-то не получается, объясняют моменты, про которые возникают вопросы. Главное, что сотрудники всегда улыбаются, а улыбка, как известно, радует глаз и поднимает настроение.

Мария Бобылева, оператор сервис-бюро, ДЦ Mitsubishi, Hyundai (Н. Новгород)



Компания «АГАТ» любезно предоставила мне вакансию оформителя документов в момент поиска работы, а астраханский коллектив помог освоиться в новой для меня сфере деятельности!!!! Спасибо огромное всем!!!

И в благодарность примите вот это стихотворение:
Группа компаний «АГАТ» всем покажет, что да как?
Будь то фирменный настрой,

или праздник заводной,

Курс работы, планы, сделки,
Прибыльность рабочей ветки,
Организованный подход к достижению высот.
Сама жизнь внутри «АГАТа» очень слаженно идет,
Поздравленья и награда каждому, кто привлечет
Максимум своих усилий к реализации общих благ.
Также стимул для работы является
и карьерный факт!

Вся структура подразделений обусловлена на то,
Чтобы помощь без промедлений предоставлялась
всем легко.

Кто нуждается в поддержке,
а кому необходим совет,
Все решается совместно, как в большой
и любящей семье.

Мне приятно здесь работать, и работа словно клад,
Хочется, конечно, взлета, но пока, увы, никак.
Милые мои коллеги, милый и родной «АГАТ»,
Пожелать хочу успехов процветанья и наград!!!!

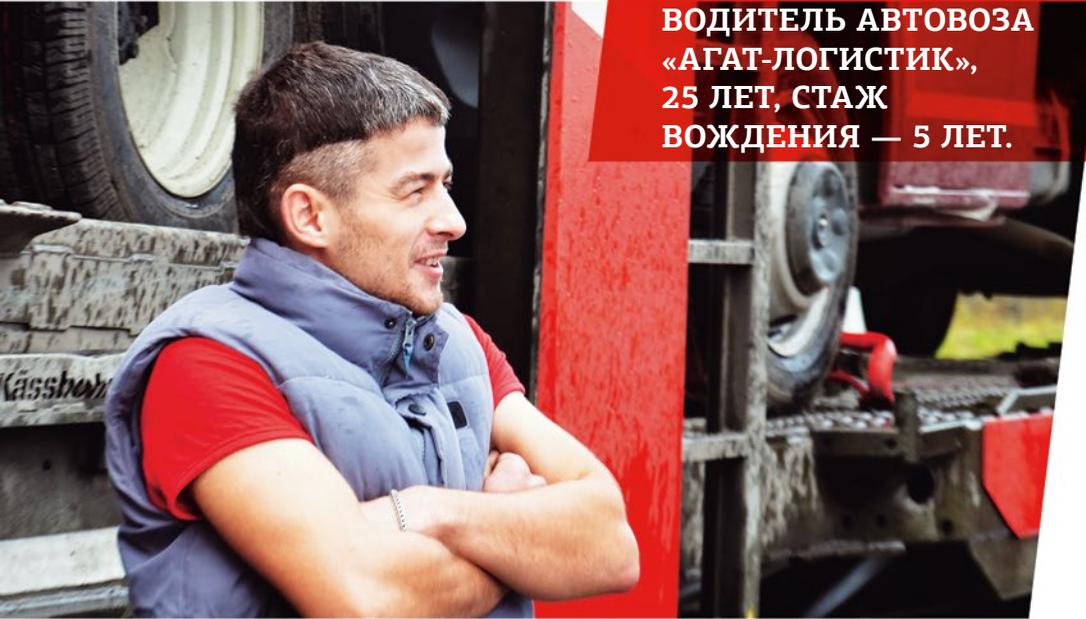
Галина Кузнецова, оформитель документов, ДЦ ВАЗ, ГАЗ, ИЖ, УАЗ (Астрахань) 

ПЕРЕВОЗЧИК МЕЧТЫ

Сегодня мы хотим вам рассказать о тех, кто из рейса в рейс доставляет автомобили с заводов в дилерские центры, о тех, благодаря кому покупатель точно в срок получает свою мечту. Наш герой — водитель автовоза. Для того чтобы узнать, как проходят настоящие будни водителя, наш корреспондент Валерий Писанов отправился в 4-дневный рейс в Санкт-Петербург с одним из наших коллег. Кстати, сами себя автовозоводы называют «возЫ», с ударением на второй слог.



**ВЛАДИМИР КУВАНОВ,
ВОДИТЕЛЬ АВТОВОЗА
«АГАТ-ЛОГИСТИК»,
25 ЛЕТ, СТАЖ
ВОЖДЕНИЯ — 5 ЛЕТ.**



Знакомьтесь

Итак, знакомьтесь, Владимир Куванов, водитель автовоза, почти три года он доставляет автомобили для наших клиентов. География его поездок настолько широка, что если перечислять все маршруты, то проще взять атлас автодорог России. Наша встреча с ним состоялась рано утром в понедельник на стоянке «АГАТ-Логистик» в Нижнем Новгороде. Меня встретил интересный молодой человек с серьгой в ухе, который больше похож на популярного артиста, чем на водителя-дальнобойщика.

Накануне Владимир уже загрузился новенькими «ГАЗелями» и, собственно, ждал лишь меня, чтобы отправиться в рейс. Тут стоит отметить, что работа водителя на междугородних рейсах — это, прежде всего, ненормированный рабочий день. Если уж выпало отправиться в рейс, то про выходные и праздники стоит забыть. Всё подчинено единственной цели — графику, согласно которому движется автовоз.

В парке «АГАТ-Логистик» около 400 автовозов, 90% подвижного состава — это одни из лучших в своем классе тягачи марки Scania. Тягач, на котором мы ехали, был оснащен круиз- и климат-контролем, автономным отопителем и всеми доступными системами безопасности. Иначе не может быть, ведь компании доверяют груз известные мировые бренды, такие как Lexus и Toyota, Infiniti и Ford. Отсюда и повышенные требования к водительскому составу. Для дистрибьютора важно, чтобы клиент всегда получал свои автомобили в срок, независимо от погодных и дорожных условий.

Дом на колесах: все нужное с собой

Несмотря на строгие графики и планы, дороги всегда вносят свои коррективы в маршрут, и вот тут опытного водителя не может расстроить ни один дорожный сюрприз, у него предусмотрено все. Кабина для водителя-дальнобойщика — его второй дом. Владимир возит с собой все, что может понадобиться для автономного существования на борту: здесь и большой запас воды, есть газовая плитка и чайник, из инструментов — набор ключей, монтажка, кувалда, домкрат, трос, для зимы — антигель (чтобы солярка не замерзала).

К примеру, однажды у автовоза по дороге в Сибирь заклинило осушитель. Пришлось его разбирать и смазывать прямо на трассе, без него ехать нельзя — тормоза клинит.

Много слышал о том, что дальнобойщики — настоящие чистюли, Владимир — один из них! Он ездит без обуви, в одних носках, оставляя ботинки в районе пассажирской двери. И не зря руководители доверили ему в единоличное пользование такую машину: он заботится о ней, как о своей собственной. Чехлы и занавески, дополнительный свет на крыше — все это придает шарм и выделяет тягач из сотни таких же в парке компании. Этот автомобиль он получил с нулевым пробегом и теперь, спустя два года, одометр давно перевалил отметку двести тысяч километров. И лишь когда он уходит в отпуск, на машину садится сменщик.

Тем временем, далеко позади остался Нижний Новгород, наступило время обещать. Каждая остановка — это еще один подходящий момент проверить груз и затяжку ремней.

Тонкости мастерства

Правильно закрепить груз — это альфа и омега любого водителя, работающего на автовозе. Кроме этого, автомобиль надо уметь загнать на платформу, а потом еще и выгнать. Прицеп — это не проезжая часть, работать приходится при минимальных зазорах, практически всегда под большим углом. Войти в машину, стоящую на втором ярусе на высоте второго этажа — то еще приключение, скажу я вам. И если летом металлическая поверхность обеспечивает нормальное сцепление, то зимой те же самые операции даются гораздо труднее. Но даже на этом трудности не заканчиваются.

Всем знакома обстановка на дорогах. Большинство автосалонов построены на улицах, не предназначенных для движения грузового транспорта, и уж тем более разгрузки автовозов. Владимир рассказывал случаи, когда выгнав одну машину с платформы и прийдя за второй, он находил чужой припаркованный автомобиль, который не давал ему продолжить разгрузку. Случаи не единичны, выгрузка, которая



обычно занимает час-полтора, растягивается на неопределенно долгое время. Зимний экстрим — отдельная песня! Каждая выгрузка, когда за бортом сильно отрицательная температура, похожа на русскую рулетку. Заведется — не заведется? И если не везет, то тепловые пушки и «пляски с барабанами» вокруг примерзших легковых автомобилей — привычное дело.

Прошли времена, когда водители фур катались по дорогам с пачками денег, теперь на руках только топливные карты. А вместе с тем канули в прошлое и лихие 90-е, на дороге стало спокойно, и если не искать приключений, то груз из точки А в точку Б будет доставлен без проблем. Даже работники ГИБДД к автовозам не проявляют особого интереса, если, конечно, не превышать скоростной режим. А вот со своими водителями автовозов солидарны — если встретят коллегу, обязательно приветствуют друг друга взмахом руки, независимо от региона и принадлежности к той или иной транспортной компании. За другими дальнобойщиками я такого не наблюдал. При погрузке, когда требуется поставить машины с минимальным зазором, никто не откажет коллеге в помощи, как и в ситуации, когда машина забуксует — обязательно остановится другой большегруз. ▶

Привидение и моторы

Все, что для журналиста и читателя скука, для водителя — полный порядок! В переводе на русский понятный — наш «полет» проходит нормально, все идет по плану. Накануне, заночевав на стоянке под Чудово, что на границе Ленинградской и Новгородской областей, утром второго дня мы приехали в Санкт-Петербург. Перебравшись по окружной дороге на другой берег Невы, выгружаемся на Дальневосточном проспекте. Владимир облачается в специальный защитный комбинезон белого цвета, так называемый «каспер» (костюм и в самом деле похож на мультяшное привидение, но у производителей он так и называется). Между тем полезная вещь: личная одежда не пачкается, а лакокрасочное покрытие автомобилей не царапается об замки и острые предметы одежды. Прodelывая ставшие привычными для него акробатические трюки, Владимир мастерски выгружает «ГАЗели». Не успеваю справиться с камерой, как обнаруживаю уже пустую платформу, а наш герой уже скрылся в недрах салона.



ТРУДНОСТИ ПЕРЕВОДА

Фрагменты из словаря водителя-дальнобойщика:

- Автономка** — подогреватель для отопления кабины теплым воздухом.
Алиментщик — прицеп.
Арбузтранс — грузовик на южных номерах, груженный овощами сверх всякой нормы.
Баклуша, Энергач — тормозной энергоаккумулятор.
Балалайка — магнитола, CD-проигрыватель.
Баранка — руль.
Башмак — колодка под колесо.
Бедуин — легковушка с объемным грузом на крыше.
Братишка — коллега дальнобойщик.
Буратино — лесовоз.
Ведро на крыше — тарелка, обеспечивающая спутниковую связь.
Весло — механический стеклоподъемник.
Вовочка — Вольво.
Вонючка — педаль газа. Нажать на вонючку — дать газу. Дави на вонючку — езжай быстрее.
Воровайка — грузовик, оснащенный краном-манипулятором.
Глухонемой — грузовик без рации.
Головастик — седельный тягач без прицепа.
Горшок — цилиндр двигателя.
Дать волшебного пенделя — пожелать хорошему или близкому человеку без проблем и быстрее вернуться.
Два метра жизни — все капотные грузовики.
Дед — любой дизельный двигатель.
Дернуть — завести машину с помощью троса и другой машины.
Длинномер — автопоезд.
Дрова — топливо либо талоны на топливо. «У кого есть дровишки?»
Дутик — магазин Duty Free.
Елочка — накопительная площадка у таможни или в местах погрузки.
Желторотик — магистральный тягач КамАЗ с характерной желтой кабиной.
Женить — смешивать разные сорта бензина.
Кастрюля — металлическая составная пневморессоры.
Катя — Екатеринбург.
Колобашка — печать, круглый штамп (на ТТН).
Курытник — кабина, оборудованная спальным местом.
Летучий голландец — любой автомобиль, едущий без габаритных огней в темное время суток.
Мешок, Чулок — тентованный грузовик или прицеп.
Миксер — бетономешалка.
Мотать сопли — загустевание некачественной солярки на холоде.
Мышка — симпатичная девушка.
Огрызок — тягач без прицепа.
Одноглазый — машина с одной исправной фарой.
Оленевод — автомобиль с северными номерами.
Папирен — документы.
Паровоз — автопоезд-сцепка, по внешнему виду напоминает вагоны ж/д поезда из-за близкого расположения прицепа и тягача.
Пенёк — мешает ехать с постоянной скоростью (то вас обгонит, то вы его).
Петушки — обязательное обозначение автопоезда, три огонька на крыше кабины.
Племянник — прицеп, пристегнутый за полуприцепом.
По Коробке — тронуться с места.
Повиснуть, шлифовать, мылить — не заехать на подъем или не стронуться с места из-за скольжения между дорогой и покрышками.
Порожняк — рейс без загрузки.
Прыщики — боковые повторители поворотов.
Разойтись по пещерам (по норам) — после ужина или какого-либо собрания разойтись по своим машинам.
Скамейка — SCANIA.
Скандинавка — паровоз длиной 27 метров (150 кубов). Как правило, из двух прицепов (еврик + племянник).
Спальник — полка для отдыха в кабине.
Сработать вместе — выйти в эфир одновременно с другим водителем.
Стиральная доска — равномерно неровное дорожное покрытие.
Стукач — прибор для определения расхода топлива.
Талолашка — товарно-транспортная накладная.
Тапки — автомобильные шины.
Тещин язык — поворот дороги на 180 градусов, часто в горах.
Финик — грузовик с финскими номерами.
Хмуры Фёдор — Scania 4-й серии TopLine с козырьком.
Хомяк — зерновоз.
Шинка — шиномонтаж.



В РЕДКИЕ МИНУТЫ
 ОТДЫХА ВЛАДИМИР
 ЗАХОДИТ В СОЦСЕТИ
 ИЛИ ИГРАЕТ
 В КОМПЬЮТЕРНЫЕ
 ИГРЫ

Заключительная часть — приемка, самая ответственная во всем рейсе. Работники автосалона принимают комплектность, досконально проверяют лакокрасочное покрытие. Нередко возникают спорные вопросы, тогда следуют акты, комиссии и долгие разбирательства. Качество российских дорог — это притча во языцех. Камни и мусор, летящий из-под колес автомобилей, делают свое грязное дело... В нашем случае все обошлось. Под Санкт-Петербургом в морском порту Усть-Луга Владимир принимает новые автомобили Toyota, предназначенные для будущих владельцев в Нижнем Новгороде. Обратная дорога пролетела быстрее, или мне это уже показалось — настолько я успел сродниться с жизнью водителя-дальнобойщика.

Для нас, обывателей, машина что-то среднее между средством передвижения и мерилем социального статуса. Порой, даже не задумываясь об этом, мы оцениваем собеседника по его автомобилю. Для водителя автовоза машина — это всего лишь груз. Через руки Владимира прошли сотни автомобилей, и их цена для него не играет никакой роли, что Lexus, что Lada — это, прежде всего, груз. И, как любой груз, его надо доставить точно и в срок, чтобы клиент получил свою заветную мечту, свой праздник! **А**

«ЛЕВША» ИЗ МУРМАНСКА

Рассказ о том, как мастер из Мурманска оказался в Волгограде и стал диагностом автомобилей ŠKODA





«Таких мастеров, как тот баснословный левша, теперь, разумеется, уже нет: машины сравнивали неравенство талантов и дарований, и гений не рвется в борьбе против прилежания и аккуратности». Так говорит Лесков, завершая своего «Левшу». Мы же скажем, что в наше время есть свои мастера, которые творят чудеса с самими машинами, вернее, с автомобилями. К нашему волгоградскому коллеге за консультацией приезжают даже из службы поддержки дилеров. Знакомьтесь, наш славный «левша» Владимир Хвостов — электрик-диагност дилерского центра ŠKODA.

Владимир родился и вырос в Мурманске, в простой семье. В школе, как и большинство мальчишек, любил труд, алгебру и геометрию. Но еще больше он любил машины. И это неспроста — брал пример с отца, который работал водителем. В семье Хвостовых всегда была техника, а по ее видам можно проследить, как шла тогда автомобилизация в стране. Мотоцикл, «Запорожец», «Москвич», «Жигули» — именно в такой последовательности менялись автомобили в семье Владимира. И хотя сервисных центров это не проблема. С любой поломкой он справляется сам. Потому и в любую дорогу можно отправляться смело. А куда ехать мурманчанам? Конечно, на юг, к морю, туда, где длинное жаркое лето, в отличие от короткого северного. Но и в родной Мурманской области не обходилось без приключений. Как-то раз на «Москвиче» отец с сыном въехали в глубокую яму, да так неудачно, что у автомобиля оторвался задний мост. И это на лесной дороге, до ближайшей деревни не меньше 50 км, вокруг ни души. Что делать? Находчивость отца поразила сына: «Папа привязал вместо моста бревно и поехали. Когда оно сточилось, подвязали новое. Так и доехали потихоньку», — вспоминает Владимир.

Поэтому не удивительно, что с детства Владимир связан с автомобилями: «Сколько себя помню, постоянно пропадал с отцом в гараже. Отец работал водителем, и его машина была далеко не новой. Поначалу я просто смотрел, а потом и сам понемногу начал что-то откручивать, закручивать. Первый серьезный опыт поиска неисправностей и починки я приобрел на нашем первом мотоцикле, в 8 классе я уже мог достаточно уверенно ездить на нем, а потом отец научил меня управлять и автомобилем». Сегодня у Владимира есть права на управление любыми транспортными средствами.

После школы Владимир поступил в ПТУ и получил сразу две специальности — тракториста-машиниста и механизатора. Однако вернувшись из армии, по специальности работать не пошел — стал водителем. «Мне нравится движение!» — так объясняет он свою тягу к вождению. Владимир успел поработать и дальнбойщиком, и водителем автобуса, и водителем погрузчика. В качестве личного автомобиля сначала купил старенькую иномарку, а сейчас уже ездит на Ford Focus: «Я люблю машины и всегда ремонтирую их сам. Когда приводишь их в чувство своими руками, это необыкновенное ощущение!».

Это самое необыкновенное окружает Владимира и в жизни. Свадьбы со своей будущей женой он ждал целых восемь лет! Сейчас у них подрастают две славные дочки — Лиза (8 лет) и Настя (3 года). Когда Лизе исполнилось 2 года, врачи посоветовали родителям сменить северный климат на южный. Тогда Владимир с женой задумались о смене места жительства, стали искать большой развитый город на юге и остановили свой выбор на Волгограде. Полгода готовились к переезду, собирали вещи, выбирали жилье через Интернет. ▶



ВЛАДИМИР ХВОСТОВ

электрик-диагност ДЦ ŠKODA,
Волгоград
Женат, растит двух дочерей

В итоге, продав квартиру в Мурманске и собрав все необходимое, в 2007 году Хвостовы отправились в Волгоград. Уже на месте они столкнулись с тем, что ни один из выбранных вариантов жилья им не подходил. Поиски продолжились уже по объявлениям в местных газетах, но несколько дней пришлось жить практически на колесах.

Теперь Владимир с семьей живет в собственном доме на берегу волгоградского водохранилища, у них есть небольшое хозяйство, которое обеспечивает их экологически чистой пищей. «Я никогда раньше не жил в частном доме, только в квартире, а теперь понимаю, что дом — живой, требует постоянного внимания и заботы, да и хозяйство не дает скучать, — делится впечатлениями Владимир, — а еще мы долго не могли привыкнуть к ощущению, что мы не в отпуске — лето здесь длинное».

Работу в Волгограде найти было непросто. За два года Владимир успел поработать и на алюминиевом заводе водителем погрузчика, и водителем на маршрутном такси, и дальнобойщиком. Однажды он взял с собой в Москву в двухнедельную поездку жену и дочку. Это было в межсезонье. В Тамбовской области, съехав с трассы, большегруз весом 30 тонн провалился. «Я могу найти любую поломку в автомобиле и починить даже в дороге, но тут без помощи было не обойтись», — вспоминает Владимир тот случай. Двухдневное

испытание на трассе семья с маленьким ребенком выдержала с поразительной стойкостью. В итоге два трактора К700 пришли на помощь и вытащили застрявшую фуру.

После поездки в очередной рейс Владимир понял, что ему надоело быть за рулем постоянно, подолгу не бывать дома, и тогда он стал искать другую работу.

В одну из дилерских сетей Владимир устроился механиком на сервис автомобилей KIA и ŠKODA. Ходовая, двигатель, коробка передач — все это ему хорошо знакомо, а потому он с легкостью справлялся с новой работой. Постепенно все чаще ему приходилось проверять и электрику автомобиля, а через некоторое время переквалифицировался в электрика-диагноста. Заметим, в автомобилях современной разработки электроника играет важную роль. Сегодняшние авто за последнее время существенно усложнились по своим техническим характеристикам. И зачастую обнаружить причину неисправности привычными способами бывает весьма проблематичным. Если раньше диагностировать надвигающуюся проблему возможно было по принципу «неестественный стук сам себя обнаружит одним своим звуком», то сегодня поломка систем электроники не сопровождается посторонними звуками, а автомобиль без всякой видимой причины может просто отказать заводиться.

В 2012 году Владимир пришел работать в «АГАТ». Главное, что здесь ценит Владимир, — это теплые человеческие отношения в коллективе и комфортная рабочая обстановка. И не удивительно, ведь и сам Владимир — очень добрый и отзывчивый человек, всегда поможет не только словом, но и делом. За год работы в компании он стал не только хорошим другом, но и экспертом. Владимир Хвостов прошел курсы обучения для диагноста и слесаря

по ремонту автомобилей ŠKODA, успешно сдал все стандарты и нормативы, а в ноябре 2013 года планирует пройти аттестацию как техэксперт по марке ŠKODA. Аттестация проходит в несколько этапов, куда входит теория и практика, тесты и зачеты. Одно из заданий — продемонстрировать работу с клиентами. Владимир и в этом профессионал: «Клиенты ведь к нам приезжают в ситуациях, когда с автомобилем случается какая-то неисправность. И тут важно не только понять человека, но и объяснить все нюансы ремонта доступным языком. Мы можем между собой употреблять технические термины, понимать друг друга с полуслова, а к клиенту нужен другой подход».

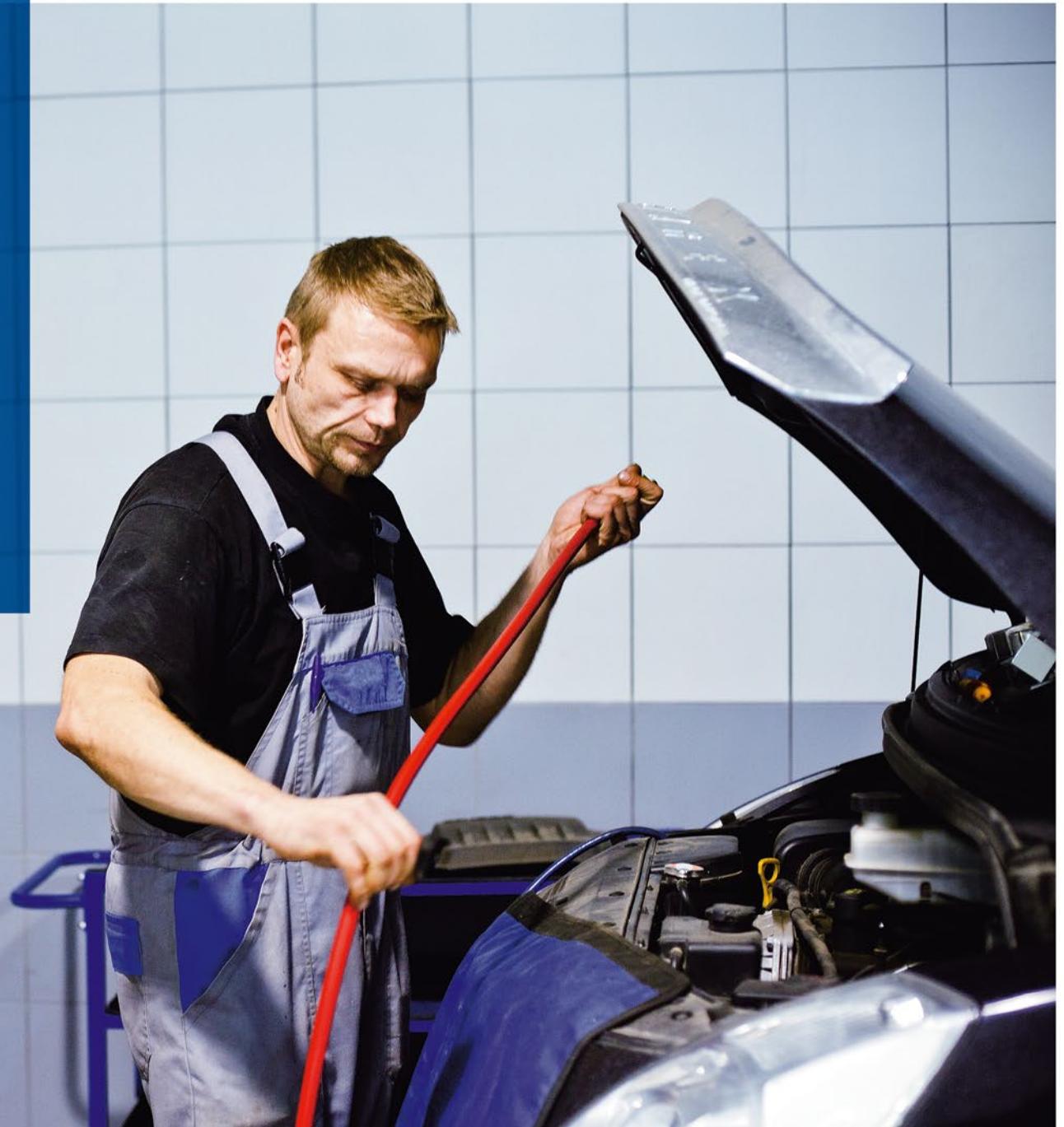
Есть у Владимира и свои постоянные клиенты, которые записываются на диагностику только к нему. Его профессионализм ценит и дистрибьютор. Бывает, к нему обращаются за консультацией из службы поддержки дилеров «Фольксваген Груп рус». Однако о своих заслугах он не любит говорить и профессиональных секретов не раскрывает: «Бывает так, что думаешь, будто поломка серьезная и предстоит сложный ремонт, а на поверку оказывается, что дело-то пустяковое, и решение лежит на поверхности». **А**

«Я могу найти любую поломку в автомобиле и починить даже в дороге»...

БЛИЦ-ОПРОС:

ЧТО ЗНАЧИТ КАЧЕСТВО
В СЕРВИСЕ?

КАЧЕСТВО —
ЭТО КОРОТКИЕ
СРОКИ,
КАЧЕСТВЕННАЯ
ДИАГНОСТИКА,
ДОВОЛЬНЫЙ КЛИЕНТ!



НА 30 СЕКУНД БЫСТРЕЕ!

Летом в нашей компании начал свою работу контактный центр. Сегодня это полноценное клиентское подразделение, работающее в соответствии с лучшими мировыми практиками. Судите сами, мировой стандарт высококлассного обслуживания в Контактных центрах любой величины — 80% вызовов, ответных в первые 40 секунд. Наши клиенты дозваниваются до компании за 5–10 секунд. За счет чего стал возможен такой скачок, рассказывает Наталия Дребезгова.



Процесс дозвона для клиента максимально прост. Мы приняли решение не усложнять сервис многоуровневым меню в отличие от всем известных Контактных центров, клиентами которых мы сами являемся. Наша миссия — сделать все возможное, чтобы клиенту было максимально комфортно в общении с компанией. На сегодняшний день процент потерь при дозвоне до контактного центра не превышает 1%. Нельзя не отметить классно продуманную систему отказоустойчивости, реализованную в Контактном центре при помощи наших коллег из IT-службы. Процесс поступления вызовов продуман так, что даже если Контактный центр по той или иной причине не сможет принимать вызовы, ни один звонок не будет потерян, так как в течение двух минут поток входящих вызовов будет перенаправлен непосредственно в ДЦ, где будет принят на обслуживание менеджерами и сервисными консультантами.

Контактный центр — это подразделение, которое, в первую очередь, является поддерживающим для дилерских и сервисных центров. Процесс обслуживания клиента выстроен так, чтобы клиент не почувствовал дискомфорта при передаче его из «приветливых, радужных рук» специалиста контактного центра в профессиональное общество «гениев продаж» или «внимательных ассов» автомобильного сервиса.

Качество-изнутри

Специалисты Контактного центра отвечают за три основных направления работы, основанные на непосредственном контакте с клиентом. Это обзвон клиентов по результатам продажи или обслуживания автомобиля, прием и обработка входящего телефонного трафика, работа с обращениями — обработка и направление в ответственные подразделения клиентских благодарностей, запросов и жалоб, работа с интернет — форумами и социальными сетями.

Также в Контактном центре есть сотрудники, которые контролируют работу самой службы и проводят ее мониторинг. Что это значит? На ежедневной основе специалист прослушивает вызовы своих коллег, оценивает их по чек-листу, проводит индивидуальную и групповую работу над ошибками, делает контрольные звонки, тестирует. Именно по результатам работы специалистов контроля качества выплачивается мотивационная часть заработной платы специалистов контактного центра. А для того, чтобы не возникло проблем

СПЕЦИАЛИСТЫ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА УЧАСТВУЮТ В СЛЕДУЮЩИХ ТРЕНИНГАХ:

Welcome-тренинг
Навыки телефонного
обслуживания клиентов

**Тренинг по устройству
автомобиля**

**Для руководителей
групп —**
тренинг по «Правилам
предоставления обратной связи»

и «перекосов» в работе самой информационной системы мониторинг ее состояния проводят тоже специалисты контактного центра в режиме on-line.

Контактный центр — это живой сложный организм, в котором происходят постоянные изменения: приходят новые сотрудники, появляется и изменяется информация, и важно всегда «быть в курсе». Самое главное в этой цепочке — своевременный и корректный обмен информацией между подразделениями. Хочется выразить особенную признательность руководителям отдела качества и отделов продаж — благодаря им мы всегда обладаем самыми последними данными об изменениях в составе персонала дилерских центров, изменениях в процедурах и процессах продаж и обслуживания. Кроме того, они помогают нам увидеть «тонкие» пока еще места в наших процессах и своевременно их проработать.

Все на связи!

На сегодняшний день (1 ноября 2013 г) через контактный центр поступают звонки в Нижний Новгород, Иваново и частично Волгограда. До конца первого квартала 2014 года будут подключены все дилерские центры группы компаний. А номер 8–800–250–7117 уже используется всеми клиентами компании в качестве номера «Горячей линии».

Одним из ноу-хау в компании с появлением контактного центра стала процедура «ОБРАТНЫЙ ЗВОНОК». Если раньше клиент, не дождавшийся соединения, «срывался» с линии и перезвонить ему не представлялось возможным, то теперь процесс дозвона контролируется системой контактного

центра и специалистом на линии. Нам важен каждый клиент, и в то же время мы понимаем, что не всегда менеджер имеет возможность отработать поступивший вызов сразу, поэтому для удобства клиента и сокращения времени ожидания ему предлагается оставить заявку на «обратный звонок». Заявка на обратный звонок направляется в ответственное подразделение через 1С (то есть ее невозможно проигнорировать) и отрабатывается строго в соответствии с регламентом. Эта заявка означает, что менеджер по продажам перезвонит клиенту сам в течение 15 минут, а сервисный консультант свяжется с клиентом в течение 30 минут.

850
вызовов в день
поступило
в Контактный
центр в октябре

1000
вызовов в день
совершили
специалисты
в том же месяце

5
секунд—
время реагирования
оператора
на входящий вызов



ОПИСАНИЕ	СТАНДАРТ	ЦЕЛЬ КЦ ГК АГАТ
% звонков, отвеченных в течение установленного времени согласно установленному уровню обслуживания	80% вызовов обслуженных за 40 секунд	80% вызовов обслуженных за 20 секунд
Количество потерянных вызовов	2,5% - 5%	не более 2,5%
Время ожидания клиента на линии	не более 60 секунд	не более 60 секунд

Эмоции важнее цифр

Оценкой нашей работы служат те показатели, которые общепризнанно установлены для контактного центра любого уровня или размера.

Как мы уже рассказали выше, эти показатели успешно выполняются. Однако гораздо важнее цифровых показателей нам видится процесс работы Контактного центра. Согласитесь, если выполняются все показатели, но сидят неприветливые, непрофессиональные «девушки и молодые люди — роботы», большого удовольствия от такого «приема» клиент не получит. А это скажется на всех остальных процессах в компании, потому что Контактный центр часто — это первый опыт общения клиента с Компанией. Кроме того, контактный центр — это постоянно совершенствующийся «организм», который держит «руку на пульсе» всех изменений и нововведений в компании, и готов донести до Клиента самые важные новости наравне с встречающим клиента менеджером по продажам. **А**

СЛУЖБА КАЧЕСТВА: В ФОКУСЕ — КЛИЕНТ



Мы НИКОГДА не довольствуемся посредственностью — мы стремимся быть лучше, чем просто отлично.
(цитата из Корпоративного кодекса ГК «АГАТ»)

Вы когда-нибудь видели, как проявляются фотоснимки? Сначала на бумаге появляются бледные пятна, а спустя какое-то время просматривается отчетливое изображение. Силуэт Клиентской службы два года назад тоже не был отчетливым и ясным, мы представляли, что это подразделение компании, куда можно обратиться, если у покупателя возникла проблема с обслуживанием, товаром и т.п. Оперативное решение проблем, с которыми обращались клиенты, опросы по удовлетворенности обслуживанием, оценка работы менеджера и администратора — все эти инструменты помогли быстро решать вопросы клиентов, повышать уровень коммуникаций, организовать комфортную клиентскую зону в салоне, и это было до того, как компания определила для себя четкие цели.

0%
**«ДЕФЕКТОВ
КАЧЕСТВА»**

это наша амбициозная
и реально достижимая цель

Потребители, не жалеющие своего времени на жалобы, тем самым показывают, что продолжают доверять организации. Клиенты, которые жалуются, в конце концов остаются клиентами. Ведь на деле им проще обратиться в другую компанию — а значит, тот, кто выражает свои претензии, демонстрирует определенную степень преданности организации.

из книги «Жалоба как подарок»

Во время посещения завода Toyota в Японии группа американских автопромышленников стала обсуждать программу качества. Тогда директор завода сказал гостям: «Ваши сложности происходят от того, что вы, американцы, считаете жалобы проблемой. Мы же только приветствуем их. Вы хотите установить систему, при которой не было бы жалоб. Мы же стараемся получить их как можно больше. Как еще вы узнаете, что думают ваши потребители?»

из книги «Жалоба как подарок»

В объективе 2014 года наш результат — быть лучшей автомобильной компанией по качеству услуг. И если посмотреть на процесс глобально, то становится понятно, что все обращения наших клиентов — это претензии к качеству. Мы понимаем, как важно сохранить лояльность тех, кто к нам обращается, но гораздо важнее не допустить появления подобных проблемных ситуаций в будущем. Ведь лояльность можно обеспечить не столько решением проблем клиентов, сколько обеспечением именно качественного сервиса на всех участках работы. Принимая во внимание эти данные, клиентская служба нашей компании стала службой качества.

Однако не стоит думать, что фокус с клиента переместился на решение внутренних задач. Можно сказать, что мы еще больше сфокусировались на наших клиентах: решая проблему одного, мы решаем такую же возможную проблему всех будущих клиентов, потому что мы выясняем первопричины ее возникновения и решаем ее уже в масштабе компании.

Оцениваем события, а не проблемы

В связи с тем, что угол зрения переместился на качество, изменились и методы оценки. Если раньше мы оперировали в основном мнениями клиентов, собирая информацию по результатам опросов, то теперь мы оцениваем процент положительных и негативных обращений от общего объема продаж и машинозаездов на сервис. То есть главным показателем теперь стала цифра: сколько «проблемных» обращений к нам поступило после ремонта или после покупки авто, а также сколько «проблем» обнаружили наши сотрудники. Причем «проблема» в нашей системе называется «событие». Почему? Сейчас расскажем.

Термин «проблема» совсем не позитивный, согласитесь? Кому же захочется признаваться в собственных ошибках? Лучше спрятать их подальше, чтобы никто не узнал — мы привыкли так думать, — но если посмотреть на вопрос глазами клиента, то проблема уже превращается в большую Проблему. Может быть, у него назначена встреча или ребенка необходимо везти в поликлинику, а машина не заводится... Стало быть, найти ошибку в своей работе — это значит предвосхитить решение проблемы клиента, поэтому эффективнее обнаружить «дефект качества» и устранить до выдачи машины клиенту, чем потом решать проблему уже на основании его жалобы. Для нас проблема — это событие, благодаря которому мы можем наладить все процессы таким образом, чтобы обеспечить качественный сервис на 100%. И еще — событиями ведь легче делиться, чем проблемами.

«Зеркало качества»

Из информации, поступающей в службу качества, словно из кадров фотопленки, складывается целая картина подобных событий. Телефоны «горячей линии», гостевые книги, журналы отзывов и предложений, устные обращения, сообщения на сайте и форумах, письменные претензии — мы расширяем количество каналов, через которые к нам поступают обращения. И неудивительно, что жалоб, то есть событий, стало больше. Это не означает, что мы стали хуже работать, это значит, что мы стали знать о большем количестве проблем, которые необходимо решать. И мы решаем. Все вместе — с руководством дилерских центров, со службой персонала, с IT-отделом, контактными центром...

Через программу «1С Альфа» формируются отчеты, которые позволяют посмотреть на работу дилерских центров, словно через объектив фотоувеличителя: руководители видят все события — обращения, требующие их внимания. Эти самые обращения могут быть разными, и причины их далеко не всегда в поле зрения сотрудников на местах.

В Саратове, к примеру, выявили такую проблему: оформление документов занимало вместо положенных 5 минут — 40. Может быть, дело в расторопности администраторов?

Возможно, такой ответ приходит первым. Однако по факту стало понятно, что проблема — в оперативности работы программы, причем такая картина наблюдалась и в других дилерских центрах, поэтому вопрос стали решать на системном уровне. В IT-отделе стартовал проект консолидации вычислительных мощностей с центром обработки данных в Н.Новгороде. Объединение серверов позволит ускорить программные процессы по всей группе компаний.

Еще один пример. В одном из дилерских центров обнаружили, что при высокой клиентской посещаемости салона продажи остаются на низком уровне. Оказалось, что большинство клиентов, которые получали консультацию у одного из продавцов-консультантов, уходили из салона ни с чем. Когда на его месте стал работать другой менеджер, продажи пошли в гору. Конечно, правильный подбор сотрудников — ключевое звено сервиса, но далеко не единственное.



СЛУЧАЙ ИЗ ПРАКТИКИ

Однажды в кузовной центр Нижнего Новгорода приехала клиентка, особо переживающая по поводу окраски ее автомобиля. Чтобы процесс окраски был качественным, она принесла менеджеру счастливый амулет, который так и остался в нашем центре. Качеством покраски женщина осталась довольна, а мастера малярного участка теперь регулярно заносят амулет в окрасочную камеру, как говорится, на удачу. Хотя в работе нашим мастерам помогает вовсе не удача, а их профессионализм, мы благодарны нашим клиентам за их доверие и искреннюю заботу.

Историю рассказала Светлана Мусина, начальник отдела по работе с клиентами.

Системный подход — персональная ответственность

Также как качественные фото не получатся без проявителей, закрепителей, реактивов, качество работы всех направлений и отделов компании немыслимы без единой команды, общих понятных стандартов на всех уровнях, грамотного обучения, современных технологий, контроля и, безусловно, мотивации.

Новая совместная концепция службы качества и отдела обучения «АГАТ» учитывает все эти аспекты. Новички знакомятся с культурой и ценностями компании, осваивают специфику новой должности. Но на этом обучение не заканчивается — оно продолжается уже на рабочем месте под руководством опытного наставника, который дает четкое понимание стандартов каждой операции с понятным критерием оценки результата, последовательно учит этим стандартам. Только по результатам итоговой аттестации сотрудник начинает работать с клиентами. При этом каждый сотрудник сервиса на каждом этапе самостоятельно контролирует качество выполнения своей работы и возвращает на доработку, если что-то выполнено некачественно. Таким образом, клиент будет получать только качественный сервис с 0% «дефектов».

Эмоционально, но не навязчиво

Наша компания не просто профессионалы, а люди, объединенные общими ценностями. Одна из главных ценностей — абсолютная порядочность и вовлеченность. Так мы относимся и к нашим клиентам — стараемся вникнуть в суть проблемы и решить ее максимально качественно и оперативно. И вместе с этим нам важно сохранить эмоциональную составляющую в общении с клиентами, индивидуальный подход. Наша цель — персональный подход, но не навязчивость. Так, мы спрашиваем у клиентов, приятно ли им получать поздравления с днем рождения, нужны ли им напоминания о записи на сервис, проводя телефонные опросы по оценке клиентской удовлетворенности, мы свели к минимуму количество вопросов, чтобы минимизировать их временные затраты, и даже предложили проводить опросы по e-mail. Ведь преданного клиента нелегко приобрести, зато просто потерять. Вдобавок таких клиентов легче обслуживать: ведь они знают, чего от нас ожидать и как этого добиться. Наша компания для постоянных клиентов — это как привычный аппарат для фотографа, где изучены все кнопки, режимы и функции и который с тобой в самые яркие и важные моменты жизни. Наша цель — работать так, чтобы каждое посещение дилерских центров «АГАТ» для наших клиентов было одним из этих ярких позитивных событий. **А**

КУПИТЬ МАШИНУ — ЭТО ВСЕГДА ПРАЗДНИК!

Появление машины в семье — это всегда событие. Первая она, новая или с пробегом — не важно — это как новый член семьи. Поэтому так важно, чтобы у наших клиентов создавалось ощущение праздника, когда они забирают свои автомобили из салонов. Сегодняшние истории — о том, как создавать праздник, о том, как нас за этот праздник благодарят, а еще о том, как автомобиль помог людям найти свое счастье.



Праздник живота

Был у нас один такой случай. Примерно полгода назад клиент приобрел в нашем салоне автомобиль ГАЗ. Во время оформления документов он рассказывал про свое кафе и хвалился, что у него самый вкусный шашлык в городе! Наши продавцы-консультанты решили поддержать словом и сказали, что в этом и не сомневаются!!! Благополучно выдали автомобиль, поздравили клиента и пожелали ему счастливого пути! Не прошло и недели, как в наш дилерский центр приехал тот самый клиент и привез целый тазик шашлыков! Уезжая из салона, он пообещал: «Буду угощать шашлыком до тех пор, пока ездит автомобиль!!!» Конечно, как часто, он не уточнил, да в этом и нет необходимости, главное, что у нас такие замечательные клиенты!

*Наталья Федотова, начальник отдела службы качества,
ДЦ ГАЗ, LADA, УАЗ, SsangYong, Волгоград*



Ваш выход, сэр Lexus

Выдача автомобилей премиум-брендов — это особое событие. Для каждого клиента мы готовим стилизованное представление, с расписанным по минутам действием. Ведь новый автомобиль — это путь в новую жизнь! К примеру, если автомобиль получает в подарок девушка, то его мы украшаем лепестками роз, обязательно дарим букет цветов, вручаем ключи на бархатной подушке под музыкальное сопровождение, а автомобиль выезжает через театральный занавес — все это создает неповторимую атмосферу праздника, незабываемые впечатления от автомобиля и, конечно, от уровня нашего сервиса. Клиенты не скрывают своего восхищения, и для нас это главная награда.

На фото: Букина Татьяна Прокофьевна и старший менеджер по продажам Максим Логвинов, ДЦ Lexus (Волгоград).

Елена Ватутина, начальник отдела продаж, ДЦ Toyota, Волгоград



Нас набирают всех по имени

Наше знакомство началось с телефонного звонка. Строгий женский голос на том конце спросил: «Как, и вы Анна?!». Почувствовав некоторый дискомфорт, я собрала волю в кулак и продолжила наше общение совершенно непредвзято.

Каждый наш клиент — это особенная личность, со своим характером, ценностями, складом ума, не всегда он бывает в хорошем расположении духа.

Оказалось, что Лариса — так зовут нашу клиентку — несколько минут назад звонила в дилерский центр нашего конкурента и общалась тоже с менеджером по имени Анна. После паузы дама совершенно серьезно спросила: «Вас что, набирают всех по имени?» Я рада, что в том автосалоне появилась девушка менеджер, да еще с таким прекрасным именем, о чем и сообщила своей собеседнице. Далее мы начали говорить про автомобиль ŠKODA Fabia: обсуждали комплектации и цены, подходящие варианты. Однако в итоге выяснилось, что Лариса готова купить машину подешевле и даже готова поехать в Москву, где ей предлагают заманчивые скидки, или обратиться к неофициальному дилеру.

Тогда я поняла, что если начну открыто и с раздражения переубеждать ее, говорить, что, мол, там ее обманут и продадут некачественный товар, то мы не сможем построить конструктивный диалог, т.к. по ее манере общения было очевидно, что ее позиция — всегда правильная (в тот момент я еще не знала, что Лариса — мировой судья в Дзержинске). Я спокойно выслушала ее, согласилась, что это здорово, когда есть компании, которые демпингуют, тем самым создают конкурентную борьбу на автомобильном рынке, и что если она примет решение покупать машину у неофициального дилера, то это будет ее взвешенное решение. Я чувствовала по голосу, что Лариса — мудрый взрослый человек, который вряд ли верит в подозрительно большие скидки, ведь в первую очередь важно получить качественный товар и полноценное обслуживание в дилерском центре. Но ведь бесплатно хорошо не бывает! За полчаса мы так ни к чему и не пришли, а Лариса с твердым намерением искать более выгодные предложения положила трубку. Через день она сама позвонила мне и сказала, что приедет в субботу, но посетить наш дилерский центр она смогла только в воскресенье.

Лариса мне напомнила известную Маргарет Тэтчер — та же властность, сила, брутальность и, я бы сказала, превосходство. Я так и ждала, что она мне скажет: «А ну-ка, деточка...». Но, к счастью, наш диалог продолжился в конструктивном русле. Мы выяснили, что автомобиль приобретается для повседневных нужд, поэтому нужен небольшой мобильный автомобильчик, т.к. основной авто — это Land Rover. Тут сразу стало понятно, что скидка — это совершенно не основной критерий отбора салона, главное — это отношение! Я решила, что нужно вести себя в меру настойчиво, ненавязчиво показывать преимущества «Фабии» и больше делать акцент на выгоду от ее покупки. Видя, что ей не навязывают автомобиль, Лариса стала более открытой, рассказала про свою любимую работу и даже посетовала, что не все могут выдержать ее тяжелый характер.

В общем, процессом выбора авто и его покупки в нашей компании она осталась довольна, а мне, признаться честно, Лариса стала почти родной. И я еще раз убедилась, что главное — это человеческие отношения. Открытость, внимательность к клиенту, искреннее желание помочь независимо от того, кто твой клиент — он в любом случае нам судья.

Анна Балакина, менеджер отдела продаж ДЦ ŠKODA, Н. Новгород



Toyota управляет не только мечтой, но и судьбой

Эта история произошла в Волгограде. В один из дней на сервис была записана владелица Toyota Corolla. Еще утром девушка позвонила и предупредила, что задержится, просила принять ее в период с 13:00 до 13:30. Но на это время уже был записан другой клиент — Павел. Следуя своему распорядку, как и положено, в 13:40 сервисный консультант занимался приемкой Toyota RAV4 Павла. В это время на ремзону в прямом смысле этого слова влетела Вета — так звали нашу героиню — с претензиями о том, почему ее никто не встречает и не ждет. В расстроенных чувствах девушка стала писать свое недовольство в жалобную книгу, цитируя при этом свой текст и дополняя его бурными эмоциями. Такую картину и застали сервисный консультант и Павел, которые пришли с ремзоны. Оба начали извиняться, а Павел как настоящий джентльмен предложил отложить ремонт его автомобиля и заняться машиной девушки. «Вот так я и встретил самую красивую, необычную и немного сумасшедшую девушку, — вспоминает Павел. Вета была просто неотразима в своем эмоциональном порыве. Белокурые локоны то и дело падали на ее симпатичное лицо, она небрежным движением руки их поправляла. Изящества ей добавляло идеально сидящее по фигуре платье и ярко-красного цвета туфли. На такую девушку нельзя не обратить внимание. А уж ее наполненные обидой глаза и срывающийся голос делали ее еще более хрупкой». Беседу Павел и Вета продолжили в кафетерии. С сервисного обслуживания они уехали вместе. А спустя некоторое время они приехали выбирать новый семейный автомобиль — Toyota Camry.

Сейчас пара готовится к свадьбе, а с прибавлением в их семье им точно пригодится автомобиль побольше. Приятно, что Toyota — это не только первоклассный сервис, огромная и дружная команда профессионалов, но и место, где был заложен фундамент новой ячейки общества! Теперь к лозунгу «управляй мечтой» можно добавить: «управляй судьбой».

Елизавета Авдеева, специалист клиентской службы, ТОЙОТА Центр, Волгоград



ДАРИТЬ ТЕПЛО И ЗАБОТУ

За дверью счастливого человека должен стоять кто-нибудь с молоточком, постоянно стучать и напоминать, что есть несчастные.

А. П. Чехов

Все чаще стали появляться письма с просьбой о помощи: нужны деньги на срочную операцию, нужна редкая группа крови... Мы сопереживаем и сочувствуем тем, кто попал в трудную ситуацию: перечисляем деньги, собираем вещи тем, кто в них нуждается. И в такие моменты все наши проблемы кажутся настолько мелкими, что становится стыдно обращать на них внимание. А помните старый принцип: хочешь почувствовать себя человеком — помоги другому. Здорово, что есть среди нас те люди, которые оказывают посильную помощь не раз от раза по запросу, пришедшему по электронной почте. Безусловно, говорить о своих добрых делах не принято, да и не на этом мы хотели сделать акцент. Прежде всего, мы хотели показать, какие сферы нуждаются в нашем участии. И если кто-то уже решил присоединиться к добровольческому движению, но пока не выбрал, где себя применить, читайте рассказы наших коллег.



Реки жизни

Впервые я узнала о донорстве от своих родителей. Они работают врачами, и я очень много от них слышала о том, что людям нужна кровь. Особенно часто с такими ситуациями сталкивается мой папа — он работает в детской реанимации, и несколько раз было даже такое, что врачи сами сдавали кровь, чтобы помочь кому-то из детей, кто нуждался в этом, а станция переливания помочь не могла. Это были и дети, попавшие в ДТП, и с другими тяжелыми травмами. После этого у меня родилось желание попробовать сдать кровь самой. К слову сказать, сдавать кровь женщинам можно 4 раза в год (примерно раз в 3 месяца), а мужчинам — 5 раз в год.

Чтобы стать донором, достаточно прийти на станцию переливания крови (насколько я знаю, по месту прописки). В первый раз кровь берут без анализов, так как их проводят на станции переливания крови. Определенное время кровь находится на карантине. И только уже после третьей сдачи крови нужно будет пройти обследование, для чего на станции переливания выдают направление на сдачу анализов и прохождение флюорографии. В дальнейшем такое обследование надо будет проходить каждые полгода. Это помогает держать свое здоровье под контролем.

Чтобы стать донором, достаточно за сутки до дачи крови не употреблять алкоголь, молочные продукты, орехи и жирную пищу. Необходимо прийти на станцию переливания крови, где медработники уже все объяснят, напоят чаем с печеньем (чтобы кровь быстрее шла). А после сдачи крови нужно будет пить побольше жидкости и хорошо выспаться. По нашему законодательству, в день дачи крови выдается справка для предъявления по месту работы, с помощью которой работодатель предоставит оплачиваемые по среднемесячной заработной плате два дня отдыха, их можно присоединить к отпуску. Узнать адрес ближайшей станции переливания крови можно на сайте Министерства здравоохранения www.uadonor.ru, также можно найти советы будущим донорам.

Ольга Одинцова, экономист, Волгоград



Удивительные дети

В нашем городе есть центр помощи «Семья», где работают дневные площадки, а летом трудовая бригада и летний лагерь. Когда мне было 13 лет, в каникулы я часто приходила, чтобы поиграть с детками в этом центре (это дети из неблагополучных семей или семей, находящихся в трудной жизненной ситуации). В общем, нам всем было весело, получали море позитива, стали придумывать различные мероприятия, конкурсы, и на следующий год меня пригласили быть вожатой в этом центре, для меня это было выше всех похвал. Так началась моя добровольческая жизнь. Постепенно она превратилась в мою профессию — я окончила Сыктывкарский государственный университет по специальности «социальная работа». На базе университета существует Добровольческое движение «От сердца к сердцу», которое реализует множество проектов. Я руководила одним из них — «Арт-эврика». Это проект, направленный на развитие мелкой моторики и творческих способностей детей с синдромом Дауна.

Мы организовали творческие мастер-классы для группы детей с синдромом Дауна: рисовали, лепили из глины, цветной мучкосольки и декора. Такие услуги оказываются платно, и не все родители могут позволить себе такие занятия, мы помогали совершенно безвозмездно. Наша рабочая группа состояла из преподавателя художественной школы, добровольцев, детей и их родителей. Мы учились у преподавателей, а детки учились у нас. Первые занятия проходили с родителями и детьми, потому что мы для них новые друзья и было необходимо время, чтобы они к нам привыкли. Но детки очень быстро привыкли к нам, а мы к ним, и поэтому мы были рады, что они каждое занятие проявляли все больше самостоятельности, им хотелось сделать все самим, без посторонней помощи. Они очень быстро запоминали цвета, фигуры, ассоциации, что дождик синий, солнышко желтое и теплое, травка зеленая... Чтобы нарисовать голову птички, они знали, что надо нарисовать круг, туловище — это овал и т.д... Казалось бы, что тут сложного, все элементарно и каждый ребенок это делает, но это не простые детки, им это дается намного тяжелее. И вместе с этим очень трудолюбивые, у них огромный потенциал, надо просто полюбить их, верить в их силы и возможности и запастись терпением, тогда все получится. Очень хочется помочь родителям таких детей, это замечательные родители, которые не отказались от них и не отдали в детский дом, а любят их всем сердцем, верят в них и поднимают на ноги.

Кристина Фельцингер, оператор сервис-бюро, ДЦ Toyota, Сыктывкар



Позвони мне, позвони

Еще будучи студенткой университета (я училась по специальности «Психология»), я решила начать свою профессиональную деятельность и пойти работать волонтером на «телефон доверия». Вначале было организовано обучение, нам передавали опыт профессиональные психологи, мастера своего дела. Во время обучения я освоила принципы работы, прошла практику в группах, что позволило решить свои проблемные ситуации, улучшить отношения с окружающими и осознать глубинную ценность — помочь людям. В процессе непосредственной работы консультантом на «телефоне доверия» работала с различными проблемами: сложности на работе — это и постоянная напряженная атмосфера, и неприятие в коллективе, и стресс-собеседования. Было несколько человек с вопросами относительно профессионального выбора и тупиков в карьерном росте. Множество вопросов касалось разводов и сложностей семейных взаимоотношений. Самыми сложными для меня были проблемы, связанные со смертью близких, где людям нужна огромная поддержка и помощь в восстановлении собственных ресурсов. После года работы подключили всероссийскую сеть телефона доверия для детей, после этого стали звонить дети со страхами, с неуверенностью в себе, с конфликтами в семье. Работа волонтером оказалась для меня очень ценной, это колоссальный опыт психологической помощи, формирование безоценочного отношения к людям и понимание, что ты полезен для окружающих, можешь оказывать заботу и поддержку людям в сложных ситуациях. Помогайте друг другу и будьте счастливы!

Мария Жиркова, менеджер по адаптации и развитию персонала, Нижний Новгород ▶





Главное — идти к детям с любовью!

Однажды я совершенно случайно узнала, что Дому ребенка необходима помощь по заклеивке окон, и мы с подругой решили сходить и помочь. Скажу честно, было страшно. Казалось, сейчас увижу обшарпанные стены, голодных несчастных детей. К нашей радости, это оказалось совсем не так!

Потом возникло желание помогать постоянно, а не от раза к разу. Вариантов помощи очень много: например, в Доме ребенка необходима помощь волонтеров именно в общении с детьми, и главный принцип здесь: «Один волонтер — один ребенок», при этом вы должны ходить к нему два раза в неделю, это является очень важным условием, поэтому необходимо с большой ответственностью подходить к своему желанию помогать деткам. В связи с графиком работы видеться с ребенком я бы не смогла, поэтому пришлось отказаться от этой идеи. К моей большой радости, я познакомилась с куратором детской городской больницы № 25, она рассказала о том, что больнице необходима помощь по уходу за детками, которые по тем или иным причинам оказались в трудной жизненной ситуации, но находятся в подвешенном состоянии — они не могут вернуться в семью, а документы о передаче их в то или иное государственное учреждение не оформлены. Зачастую эти дети абсолютно здоровы, просто вынуждены находиться в больничной палате в ожидании своей дальнейшей судьбы.

Посещать больницу необходимо как минимум раз в неделю, причем на регулярной основе. Также необходимым условием является наличие медицинской книжки.

Своих детей у меня пока нет, поэтому был определенный страх сделать что-то не так. Ведь я элементарно не знала, как поменять подгузник. Но наш куратор Наталья Ивановна заверила меня, что самое главное — идти к деткам с любовью, а все остальные навыки придут с опытом. Когда я впервые зашла в палату к нашим малышам, то увидела в достаточно тесной комнате, где уместились 5 кроваток, маленький стол, комод, ящик с бельем и кучей разбросанных игрушек, четверых деток, которые с нескрываемым интересом смотрели на меня. А в кроватке лежала спящая Верочка (это я узнала чуть позже). Детки все очень хорошие, хотя и со сложными судьбами. Был и мальчик Саша, он с синдромом Дауна, родился в многодетной семье, и родители от него отказались. Позже на Сашу подготовили все необходимые документы, и он отправился в Дом ребенка. Когда сталкиваешься с такой

трагедией, понимаешь, какими пустяковыми порой бывают твои каждодневные проблемы, ведь для этих детей главной мечтой является просто иметь семью!

Наш возрастной состав — от самых маленьких (1 месяц) до «совсем взрослых» человечков (2,5 года). Малышам оказывают очень хороший уход, но человеческого тепла, к сожалению, не хватает. Не в силу черствости медицинских работников (за время посещения больницы я убедилась, как много людей, которые работают за гроши и с такой искренней добротой относятся к этим деткам), а лишь по причине отсутствия у них времени. Оставаясь в кроватке 24 часа в сутки (оставлять их без присмотра вне кроваток нельзя), дети могут быть абсолютно здоровы физически, но вот психическое развитие начинает сильно отставать, поэтому главная задача волонтера — общение с ребенком. Мы вместе играем, балуемся. Не обходится и без смены подгузника, малыша необходимо вымыть, переодеть. Кроме того, если ребенок болеет, то мы вместе ходим на те или иные процедуры. Например, сделать ингаляцию или укол. В таких ситуациях малыши, как правило, плачут не столько от боли, сколько от испуга, поэтому ребенка надо успокоить. Когда мы кушаем, детки любят и похулиганить, поэтому необходимо быть готовой к тому, что компот будет пролит на джинсы, а на одежде появятся следы от каши! Зато какое счастье видеть, как малыш начинает сам кушать ложкой или с аппетитом уплетает всю тарелку супа!

Мария Баженова, менеджер по обучению, Нижний Новгород



Согласитесь, что дарить свое тепло и заботу тем, кто в этом нуждается, — очень трудное, но приятное дело. Те, кого мы смогли порадовать, сделать хоть чуточку счастливее, всегда отвечают теплыми эмоциями, которые дают каждому человеку энергию для новых свершений. В сегодняшнем мире это тепло необходимо и важно как для тех, кто в нем нуждается, так и для тех, кто его отдает.

С животными — по-человечески

Есть высказывание, которое мне очень близко: «Человечность определяется не по тому, как мы общаемся с людьми, а по тому, как ведем себя с животными». (Чак Паланик)

В моем доме всегда были животные. Однажды мама принесла домой кота, который «прибился» к их садику. Папа был сначала против, но мы с мамой уговорили оставить Кузю хотя бы на недельку, а потом уже папа не захотел возвращать его на улицу. А через некоторое время сам принес домой кошку, которая зимой пришла в наш подъезд погреться. Теперь я сама «кошатница» — у меня 2 кота, одного из которых я взяла в семье (там было условие: «если сегодня котенка не заберут, то мы отдадим его в приют»), а второго нашла через год в подвале — услышала крик и писк. Если честно, сначала я даже и не думала о том, что есть какие-то приюты, волонтерские организации. С развитием Интернета, социальных сетей стало больше информации об этом. Все чаще стали появляться сообщения с просьбой о помощи. А я не могла и до сих пор не могу отказать в посильной для меня помощи животным.

Сегодня в приютах в основном живут собаки. Отмечу, что приюты все уличные, с плохими условиями для жизни, особенно зимой. Так выходит, что беспородную кошку намного проще пристроить по друзьям/знакомым, чем беспородную собаку... Многие собаки живут месяцами, потом их усыпляют... Большинство волонтеров стараются поддержать животных у себя, родственников или на платных передержках. Активные волонтеры лечат животных за свой счет — ведь больное животное никому не нужно. Безусловно, с помощью различных форумов и соцсетей собираются деньги на лечение каждого животного, многие небезразличные уже знают, в каких клиниках обычно лечат бездомных, и приходят сразу туда — приносят деньги и питание. В большинстве своем животные оказываются на улице из-за людей. Очень много историй, когда люди поиграли — надоело — выбросили, или когда уехали в другой город, а животное забыли. Изначально домашние животные не приспособлены к улице, от чего и получают травмы, а в большинстве случаев сразу умирают. Бывает, что и дети жестоко обращаются с животными — все чаще появляются истории, связанные с выколотым глазом, обрезанным ухом, сломанным хвостом. Ну, а о том, как издеваются наркоманы и алкоголики, да и вообще люди с нарушенной психикой, даже говорить не хочется. Скажу только, что после этого делаются очень дорогостоящие операции. Если вы захотите присоединиться, можете съездить в приют. Посмотреть, в каком там все состоянии, какие там животные. Необходимо осознать, готовы ли вы к тому, чтобы приезжать в приют периодически, помогать строить вольеры, готовить еду для животных. Можно также зарегистрироваться на форумах и периодически читать сообщения, а там решать, чем можете помочь. Хочу сказать, что даже 50 рублей, которые вы отдали волонтерам или принесли в клинику, — это реальная помощь животному. Вы реально станете сопричастными к тому, что животное может обрести свой дом.

Алена Кретова, руководитель отдела маркетинга в Волгограде, заместитель директора по маркетингу и рекламе ГК АГАТ, блок продаж в регионах **✍**

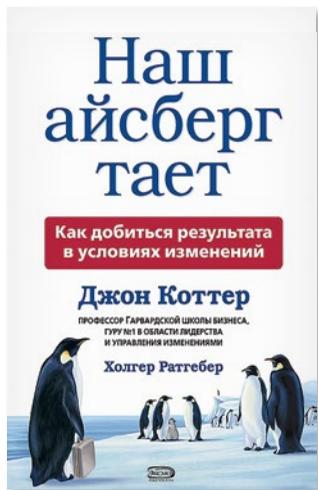


Про моего второго кота.

Мы в семье не планировали заводить второго кота. Точнее, муж не планировал, а я постоянно просила взять еще и еще котеночка. И вот однажды около дома я услышала крик из подвала, в голове пронеслось: «Ребенок!» Бегом побежала к нашей ТСЖ-нице, мы с ней — в подвал, стали искать ребенка, а нашли малюсенького котеночка, который только-только глаза открыл. Видимо, он кричал от голода, так как мамы рядом не было, да и видно было, что он не вылизанный. В общем, куда-то мама делась... Я понесла котенка домой, напоила его молоком из пипетки (сам он лакать не умел). Не представляете, сколько он выдуд молока, как будто все свои две недели не ел. Тогда мы решили, что вырастим его, отмоем, вылечим и отдадим кому-нибудь. Как и в истории с папой — не вышло. :)

МЕНЯЕМСЯ, СОВЕРШЕНСТВУЕМСЯ!

Совершенствоваться можно не только через тренинги и организованную систему обучения. Тот, кто хочет вырасти лично и профессионально, сам находит необходимую ему информацию в зависимости от тех задач, которые ставит перед ним жизнь. Мы приветствуем такую активную позицию и называем ее «изменяться быстрее перемен». Со своей стороны предлагаем вам те книги, которые показались нам интересными и полезными для развития



Джон Коттер
Наш айсберг тает.
Как добиться результата в условиях изменений
Издательство: Альпина Бизнес Букс, 2012 г.

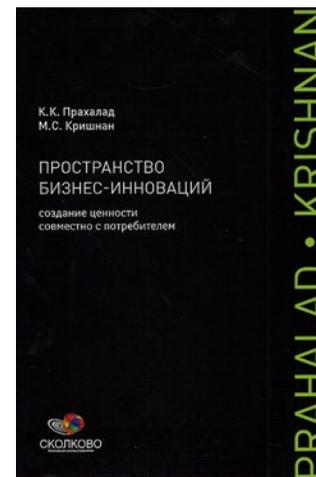
Что делать, если только ты понимаешь, что настало время перемен, а остальные видят лишь верхушку айсберга? Как убедить остальных в том, что изменения необходимы? Как сплотить команду и направить общие усилия на достижение перемен к лучшему? Чтобы ответить на такие актуальные и острые вопросы, нужна четко разработанная стратегия, которая позволит в кратчайшие сроки и наиболее эффективно добиться желаемого результата. Джон Коттер предлагает эффективный алгоритм внедрения изменений, состоящий из восьми шагов, и преподносит его в легкой и самой захватывающей форме — в виде сказки для взрослых. В ее героях вы узнаете своих коллег и друзей, а иногда и самих себя. Книга действительно учит решать реальные проблемы, которые могут возникнуть в любой организации: от мегакорпорации до отдельно взятой семьи.



Ричард Брэнсон
К чёрту всё! Берись и делай!
Издательство: Альпина Бизнес Бук, 2007 г.

Книга Ричарда — это манифест его жизни, действий, рисков. Кредо книги — брать от этой жизни все возможное и невозможное. Это означает не бояться делать то, что ты действительно хочешь. При всем этом абсолютно не имеет значения, хватает ли у тебя знаний, жизненного опыта или образованности. Жизнь слишком коротка, чтобы тратить время на вещи, которые вам неинтересны. Если голова на плечах и амбиции переполняют сердце, любая цель станет по силам. Если тебе что-то нравится — бери и делай. Не нравится — бросай и больше не задумывайся об этом.

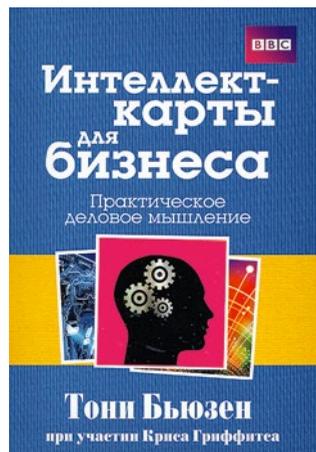
Книга принесет вам огромный заряд позитива, мудрости и веры в собственные возможности.



К.К. Прахалад, М.С. Кришнан
Пространство бизнес-инноваций.
Создание ценности совместно с потребителем
Издательство: Альпина Паблицер

Стратегия современной компании должна соответствовать изменившейся бизнес-среде. Авторы считают, что внедрение цифровых технологий и глобализация меняют природу каждой фирмы. В новой системе бизнеса важно не владение ресурсами, а доступ к ним. Для решения любой проблемы необходимо научиться привлекать ресурсы из любой точки мира. Нужно принимать во внимание тот факт, что современный потребитель требует к себе индивидуального подхода и не готов мириться с пассивной ролью покупателя. Центром деятельности любой компании становится каждый отдельный человек, соучаствующий в создании потребительской ценности.

Книга адресована всем, кто интересуется вопросами формирования стратегии и практического внедрения инновационных подходов.



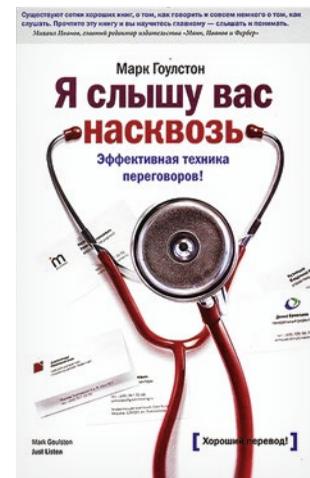
Бьюзен, Гриффитс
Интеллект-карты для бизнеса
 Издательство: Попурри, 2011 г.

Интеллект-картами Тони Бьюзена пользуются миллионы людей во всем мире, включая персонал таких гигантов, как De Beers, Disney, Microsoft, Boeing и NASA. Карты помогают планировать, выдвигать идеи, решать проблемы, проводить презентации, переговоры и многое-многое другое. Если вам нужно найти оптимальное решение или новые способы работы, составить бизнес-план или реорганизовать вашу команду, книга «Интеллект-карты для бизнеса» поможет вам максимально эффективно выполнять все эти и многие другие задачи.



Роберт Саттон
Охота за идеями: Как оторваться от конкурентов, нарушая все правила
 Издательство: Альпина Паблишер, 2013 г.

Строго придерживаясь традиционных методов менеджмента и требуя неукоснительного подчинения от сотрудников, не ждите, что ваша компания будет бурлить от новых идей. При этом без постоянного поиска и реализации новых возможностей ни одна компания эффективно развиваться не может. Если же вы хотите создавать интересные продукты, стимулировать творческий потенциал сотрудников, искать новые пути развития компании, то вам просто необходимо взглянуть на старый менеджмент по-новому. Роберт Саттон, профессор теории управления Стэнфордского университета, признанный авторитет в сфере менеджмента, предлагает 11,5 экстравагантных идей, которые помогут вашей компании оставаться в авангарде перемен и двигаться к новым вершинам.



Гулстон Марк
Я слышу вас насквозь. Эффективная техника переговоров
 Издательство: Манн, Иванов и Фербер, 2011 г.

Нам постоянно что-то нужно от других, будь то коллеги и клиенты, начальники и подчиненные, дети и супруги. Нередко от того, сумеем ли мы это получить, зависит нечто важное — карьера, например. Или хотя бы отпуск, проведенный согласно нашим желаниям. Поэтому каждый день мы кого-то в чем-то убеждаем, и далеко не всегда — успешно. Ключ к эффективным переговорам — умение слушать и слышать собеседника и умение понять, чего он ждет от вас. Мысль эта, в общем, не нова, но вот толковых методик до сих пор очень мало. Автор этой книги — ученый и опытный практик переговоров в одном лице. Марк Гулстон, практикующий психиатр и тренер переговорщиков ФБР, рассказывает, как развить в себе навык слушания и как применять его не только и не столько на работе, но и в жизни вообще. Книга будет полезна всем, кто хочет быть услышанным и сам готов услышать и понять другого. **А**

НОВОГОДНЯЯ НОЧЬ ПО-ВОСТОЧНОМУ Или История о том, как правильно загадывать желания

Изменив дружеским и семейным застольям, мы решили, что новый год — это самое подходящее время для новых впечатлений, для начала нового этапа в жизни, поэтому 31 декабря мы уезжаем из дома. Куда? Туда, где раньше не были... Заветной мечтой было оказаться зимой там, где тепло. Так мы и поехали в Эмираты. Может быть кто-то сочтет наше путешествие рискованым, учитывая, что новогоднюю ночь мы решили провести на улице, любуясь праздничным салютом, да еще и с 3-летним ребенком. опережая события, скажу, что было немало ситуаций, когда мной начинала овладевать паника, но обо всем по порядку... Позвольте мне побыть в данной рубрике не в качестве выпускающего редактора, а в качестве путешественника.

В конце лета выбираем отель, где остановиться. При внесении данных о детях, почему-то ценник за номер стремительно ползет вверх, прямо-таки не ползет, а взлетает. Что ж, выходим из положения и бронируем номер на четверых взрослых (нас двое взрослых и двое детей), цена становится приемлемой, а мечта — более реальной.

Итак, декабрь. В сумки пакуем купальники, сланцы, шорты, кепки и солнечные очки (ой, нет — кепки и очки мы забыли), а сами кутаемся в зимние куртки. Наш рейс задерживают почти на два дня. Зимой такие

сюрпризы ожидаемы. Fly Dubai заботятся о пассажирах и нас заселяют в отель. Хорошо, что наш рейс не 30 декабря, а 25-го. Машину оставляем здесь же — в аэропорту на платной стоянке.¹ Мучительные ожидания милости от погоды, 5-часовой перелет, и мы приземляемся на территории, где царит лето круглый год. Выходим из самолета, держа в пакетах зимнюю обувь и одежду. А вокруг все ... белое: аэропорт, самолеты, автомобили, сотрудники аэропорта в национальной белоснежной одежде.² Глаза вроде бы и привыкли к снегу, но тут получается какая-то нестыковка в сознании.

Стоим в очереди на регистрацию. Серьезного вида араб просит посмотреть в камеру, фотографирует по очереди меня, мужа и детей, ставит отметку в паспорте — и вот мы по ту сторону баррикад. Арабских «баррикад» в Дубае. Что нас ждет впереди?..

Наверняка таким вопросом не задавались здешние бедуины еще полвека назад, кочуя на верблюдах по пустыне, занимаясь рыбной ловлей, добычей жемчуга и торговлей. Вопрос решился сам собой в 1959 году. Тогда Жак-Ив Кусто³, изучая морское дно в эмирате Абу-Даби, помог найти первое подводное нефтяное месторождение. А через год нашли нефть и в Дубае. И вот тут началось: рост благосостояния, строительство, роскошь, стремление ко всему самому-самому.

Об истории и «народоориентированности»

Удивительно, но всего пятьдесят лет назад местные бедуины вели примитивный быт: у них не было собственных денег, они не носили обуви, они не знали городов, часов, мыла и полотенца. Самой большой ценностью для них был верблюд, финиковая пальма и море, где добывался жемчуг. Питание было скудным, рацион состоял из риса, рыбы, простокваши и фиников, фруктов и овощей почти не было. Не было чистой пресной воды. В 50-е годы не было больниц и школ. В 1961 году шейх Заид построил первую в Абу-Даби глиняную дорогу, тогда же был электрифицирован дворец правителя с помощью передвижного генератора. В 1967 году появилось электричество, а уже в 1972 году одновременно с Америкой и Европой — мобильные телефоны. Появились новые школы, а многие местные дети были отправлены за счет эмиратов на учебу за границу.

Основатель и первый президент ОАЭ Шейх Заид в 1966 году заменил своего старшего брата на посту правителя. Шейх, который вел кочевую жизнь бедуина и никогда не ходил в школу, а образование получил по Корану, предпринял первые шаги, чтобы вывести эмират из мрачного средневековья. У него не было университетского образования, но именно он взял курс на создание современной страны и образование местных жителей. Шейх начал свое правление с беспрецедентного акта щедрости и доброй воли. Он открыл дворцовую казну и раздал накопленные его старшим братом деньги, полученные за нефть. Каждый нуждающийся житель мог получить немалую сумму. Тогда же сносились хижины, за что государство выдавало щедрую денежную компенсацию, на которую можно было построить современное жилье и открыть новое дело. Кроме этого шейх предоставлял каждому жителю безвозмездно три-четыре участка земли — для строительства жилого дома, коммерческого здания в деловом центре города и мастерской или другого производственного объекта в промышленной зоне. Сельские жители получили безвозмездно земельные участки

и все необходимое для их возделывания, включая технику. Шейху Заиду удалось убедить народы эмиратов и другие правящие семьи к объединению в федерацию — и 2 декабря 1971 года были основаны Объединенные Арабские Эмираты. Тогда первым министрам было немногим больше тридцати лет. Им пришлось вести нелегкую борьбу с пережитками, так как население со своими проблемами привыкло обращаться к племенным вождям, а не к государственным учреждениям. Хотя эмираты находились на небольших расстояниях друг от друга, информационная изоляция до объединения была полной.

Что есть и чего нет

Расположенный на пересечении трех континентов — Европы, Азии и Африки, еще с древнейших времен Дубай заслужил репутацию «города купцов», а его жители приветливо относятся ко всем без исключения туристам и сегодня. Признаюсь, я не знала, чего ожидать от путешествия — очутимся ли мы в восточной сказке или в ультрасовременном городе, но оказалось, что сказка вполне может быть современной и очень реальной. Начать хотя бы с того, что здесь можно спокойно гулять в любое время суток, не боясь нарваться на хулиганов или пьяную компанию — этого попросту нет.

Как нет здесь и алкоголя. Да-да, вы не сможете купить даже шампанское, максимум — безалкогольное пиво. Поэтому если вы соберетесь отмечать Новый год в Эмиратах, воспользуйтесь дьюти-фри или прихватите с собой игристый напиток, но не забывайте о сухом законе. Мы же встречали Новый год с... лимонадом.

Если вы едете с маленькими детьми, захватите с собой песочные наборы — здесь не продаются совочки и ведерки, видимо не сезон, или дети здесь играют исключительно в планшетные компьютеры? Видела, как малыши в колясках всю с ними развлекались, а если не получалось — били планшетом об колени. Что ж, наверное, электроника здесь — расходный материал...

Как может и золото... Оказавшись на рынке Gold Souk, я не устала удивляться: неужели это можно носить? Мои заблуждения о безвкусице местных представительниц прекрасного пола развеял наш экскурсовод. Оказывается, традиция иметь богатые золотые украшения — родом из прошлого. В случае непредвиденной ситуации (пожар, нападение) жильцы в спешке выбежали из дома, и то, что на них было, с тем и оставались. Поэтому украшения женщин использовались в качестве неприкосновенного запаса. К слову сказать, дешевого золота я здесь не нашла вопреки обещаниям бывалых туристов, даже после длительного торга, цена за грамм опустилась до нашей нижегородской.

Еще здесь много дорогих машин. Марки даже не буду пытаться перечислять, таких автомобилей я не видела даже на Московском автосалоне. Однако чаще всего арабы ездят на «Тойотах». Эти автомобили здесь повсюду: и в городе (личные авто и такси), и в песках в пустыне. Автородео в дюнах требует особого внимания. ▶



СПРАВКА:

ОАЭ — Государство Объединенные Арабские Эмираты расположено в юго-западной Азии в восточной части Аравийского полуострова, омываемого Персидским заливом.

Государственный язык: арабский, большинство жителей владеют разговорным английским.
 Виза — оформляется электронно
 Деньги — дирхамы, 1 дирхам = примерно 9 рублей
 Время совпадает с московским
 Время работы банков: с 08:00 до 13:00 с субботы по среду, в четверг с 08:00 до 12:00, выходной день — пятница.

Основная масса магазинов работает с 09:00 до 13:00 и с 16:30 до 22:00, практически без выходных (только полдня в пятницу).

1. Стоимость 300 р/сутки

2. Длинные белые хлопчатобумажные мужские рубахи — галабии, по-другому их называют «кандура» или «дишдаш»

3. Французский океанограф, изобретатель акваланга, автор фильмов «Подводная одиссея Кусто».

Сафари в дюнах

Сначала мы планировали провести новогоднюю ночь в пустыне, но меня насторожила символичность. Ведь как Новый год встретишь, так его и проведешь. А провести год в пустынности не очень хочется, поэтому вылазку в пустыню мы перенесли на другой день. Что из этого получилось: брутального вида араб вез нас до песчаных дюн. Дорога заняла час с небольшим. Перед въездом в пески наш автомобильный состав дружно остановился, чтобы спустить шины. Надо сказать, что песчаные лыжи здесь подошли бы лучше всего. Мы пристегнули ремни, и песочные серпантины, подъемы и спуски начались. За 40 минут передо мной пронеслась вся моя жизнь, а уши нашего командира, думаю, заложило от звуковой волны, распространяющейся с задних сидений. Надо сказать, что песчаные горы в пустыне довольно большие и крутые (или мне от страха так показалось?), порой на подъемах и спусках машина шла боком, накренялась, ее заносило, а я думала, что мы вот-вот перевернемся... но как оказалось, мнения о поездке в нашей семье разделились. Муж и старший сын были в восторге, а мы с младшим решили, что подобный экстрим не для нас. Наш водитель-виртуоз на мой вопрос, не страшно ли ему колесить по песочным горам, лишь взглянул на меня с усмешкой — видимо, для него что песок, что асфальт — все равно.



Вообще местные мужчины отличаются статностью, гордой осанкой и уверенностью. Во многих из них можно было бы узнать султана гарема. Хотя гаремов в Эмиратах никогда не было. Вот многоженство — да! Эта традиция уходит своими корнями далеко в глубину веков. Жизнь бедуинов была полна опасностей, связанных с борьбой за источники воды, за сферы влияния на побережье и т.д. Женщина с детьми, потерявшая своего мужа, была обречена в условиях пустыни на голодную смерть. Именно поэтому и возник обычай брать в жены вдову погибшего брата, чтобы не бросать на произвол судьбы его детей. Эта традиция дожила до наших дней, но современные жители реагируют на нее без энтузиазма, находя это «удовольствие» слишком хлопотным и дорогостоящим, ведь согласно религии, мужчина на востоке несет полную материальную ответственность за женщину и детей. Поэтому здесь женщины и дети — в абсолютной безопасности. Утверждать это я могу смело именно после новогодней ночи, проведенной в толпе у самой высокой башни в мире.

Яркие краски новогодней ночи

Уже с шести часов вечера на площади у «Бурдж Халифа» — башни высотой 828 метров — начал собираться народ. Именно здесь небо расцвечивается всеми цветами салюта. Через несколько часов люди заполнили все свободные места на тротуарах и даже на проезжей части. Некоторые приходили со своими стульями. Казалось, здесь были представители всех национальностей: арабы, индийцы, пакистанцы, аравийцы, американцы, русских мы здесь не встретили, поэтому дружелюбно общались с теми, кто был рядом. На что я обратила внимание — здесь особое уважение к женщинам. На наших глазах молодые люди перелезали через ограждения, мужчины им указывали на это, но те абсолютно не реагировали, но когда в разговор включилась мать семейства, парнишки и думать забыли нарушать правила.

Стрелки часов неумолимо приближались к 12 ночи, баночки с Pepsi и легкие закуски были наготове, фотоаппараты обращены на башню, а я с ужасом представляла, как же мы будем выбираться из этой толпы... А толпа все росла, особо важных персон привозили уже на вертолетах, потому что автомобильное движение было полностью парализовано. Оживленно было здесь, на улице: сзади нас расположилась семья с детьми от мала до велика. Даже у самых младших были планшетные компьютеры, чтобы скоротать время, рядом с нами — пара из Индии, заняв место на клумбе, девушка пожертвовала им для престарелой дамы. Все чаще доносился запах чизбургеров — дети достают сухой паек. И главное — никакого алкоголя и брошенных бутылок. Теплый ветерок ласково обдувает ожидающих, в праздничные огни одеты даже пальмы. Да, с елками здесь напряженка. Но организаторы выходят из положения и превращают свою башню в самую высокую елку в мире. Ровно в 00:00 «Бурдж Халифа» салютует всем присутствующим, возвещая о наступлении нового года.

Мысленно желаю яркой жизни, как этот салют; чтобы нас окружали только хорошие люди, как те, что вокруг нас; достижения небывалых высот, как эта башня, и исполнения желаний. Уже проверено: загадывая желания, обязательно делайте сравнения, так мечты становятся реальнее.

После окончания салюта надо было как-то выдвигаться к отелю. Однако мы были окружены плотной толпой. Шаг за шагом мы медленно двигались, вперируясь друг к другу. И вот тут меня охватила паника — вдруг раздавят, затопчут. младший сын спит в коляске. Я — впереди, сзади меня коляска. В ужасе оборачиваюсь назад, и вот тут — пауза для выдоха — я совершенно успокоилась. Сзади меня шли люди, в основном молодые парни и прикрывали коляску руками, защищая ребенка даже от меня. Представляете!

Дальше нужно было как-то попасть в отель, который находился на другом конце города. Выбравшись на свободу, мы шли примерно час по шоссе и поняли, что по здешним дорогам приятно не только ездить, но и ходить пешком. Через несколько километров, уже подходя к виадуку, рядом с нами остановился джип, и супруги в возрасте любезно довезли нас до отеля, не взяв ни дирхама. «Это все для вашего ребенка», — сказали они, а я еще раз убедилась в отзывчивости местных жителей и их особой заботе о женщинах и детях. Так сбылось уже первое желание — чтобы нас окружали хорошие люди. ▶





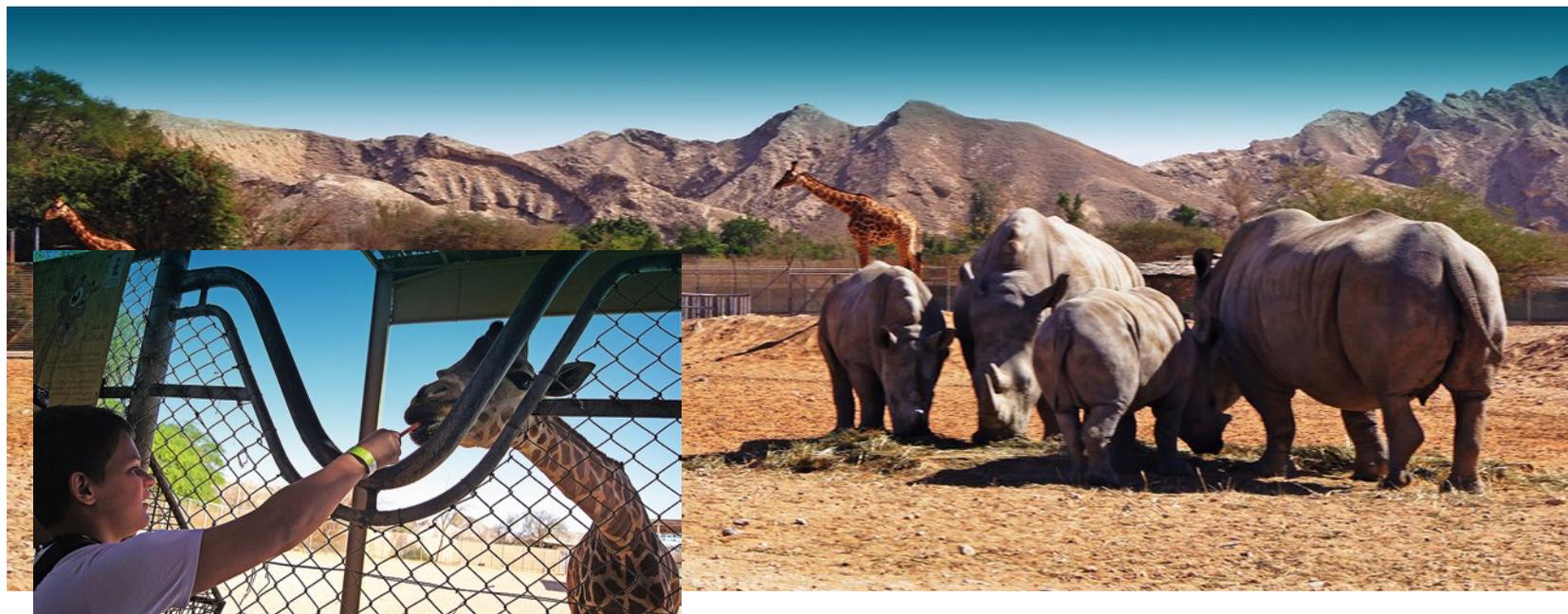
Инженерная мысль и смекалка

Многие знают, что для строительства Дубая сюда приглашаются мастера со всего мира. К примеру, высочайшую башню в мире, — ту самую, у подножия которой мы были в новогоднюю ночь, — проектировали американцы. Однако предприимчивые шейхи придумали, как можно зарабатывать, чтобы окупить его строительство: на крышах небольших домов, окружающих «Бурдж Халифу», были установлены солнечные панели, от которых башня получает достаточно много электричества. Со смотровой площадки открывается потрясающий вид на город и пустыню. Лифт поднимает

зрителей всего за минуту на высоту 452 м, здесь в это время приглушен свет, и играет приятная музыка. Правда за экскурсию вам придется заплатить, и выстоять очередь, чтобы попасть в лифт, а потом обратно. Но оно того стоит, поверьте! Рядом с башней — музыкальный фонтан необыкновенной красоты, танцующий вечером каждые 20 минут, переливаясь в подсветке, — хорошо, что на этом зрелище местные не зарабатывают — оно доступно абсолютно для всех. Зато много лет назад бедуины сами придумали свой первый кондиционер. Это своеобразные конструкции с полукруглым куполом, напоминающие

мини-беседки. Воздушный поток, попадая сюда, охлаждается, совершая круговорот под куполом.

Еще одним шедевром инженерной мысли и визитной карточкой Дубая стал отель «Парус». Он возвышается на искусственном острове, отдаленном от берега на 280 метров. Британцы, которые проектировали здание, создали его в форме паруса традиционной лодки доу. Чайки, что летают над водой, могут оставлять следы на «Парусе», но он — белоснежный. Оказывается, в управляющей компании есть своя соколиная служба, пернатые хищники которой отгоняют птиц от отеля.



В мире животных

А вот в зоопарках птиц не только не отгоняют, но и привечают. Надо сказать, что зоопарк в Дубае — довольно скромный, поэтому мы поехали в город Аль Айн¹, зоопарк которого — крупнейший в Эмиратах. Попав сюда, сначала я немного расстроилась — ничего нового, животные, утомленные солнцем, находятся за стеклами. Но такое настроение развеялось, когда мы дошли до вольера с семействами носорогов и жирафов. Во-первых, здесь были и взрослые животные, и детеныши (впервые увидела,

как мама-носорожиха кормит своего малыша), к тому же жирафов можно покормить с рук: они подходят к забору на звук колокольчика в поисках протянутой морковки². Черепахи, попугаи, фламинго, гориллы... всех не перечислить. Площадь зоопарка огромна, поэтому здесь можно ездить на специальном автомобиле. Водитель любезно вас доставляет до станций в разных зоо-зонах, где вы гуляете. Кстати, не пугайтесь, если не обнаружите на парковке своего спецтранспорта — он может уезжать и приезжать, а браслеты на ваших руках подскажут другим шоферам, что вас нужно доставить в следующий пункт. Нас же в город Аль Айн любезно довез водитель на мини-вэне³.

1. Аль Айн находится в 140 км, время в пути — примерно 1,5 часа.

2. Морковку можно купить здесь же за 30 дирхамов
3. Стоимость аренды на день составила \$200



Транспорт

По городу мы передвигались в основном на такси, которых здесь очень много. К слову сказать, дорога до пляжа у нас стоила около 12 дирхамов (примерно 100 рублей). Конечно, от отеля был свой автобус, но уж очень много народу, да и тревожить соотечественников коляской не очень хотелось.

Есть в Дубае и метро, линии которого проходят над дорогой — примерно на высоте 4 этажа. Мы им не воспользовались ни разу, но бывалые туристы рекомендуют. Также есть и рейсовые автобусы. Еще из транспорта — это лодки старинного типа, они, конечно, больше играют экскурсионную роль, но есть и водное такси — на таких «арбах» можно пересечь канал Крик, который делит город на две части. Кажется, что на фоне футуристического пейзажа Дубая не может быть места старым деревянным лодкам. Но сюда по-прежнему стекаются сотни мелких торговцев на своих грузовых суденышках.

Торговля

Дубай — главный базар в этой части света. С набережной Дубая тысячи грузовых доу¹ отправляются чуть ли не во все стороны света. Лодки пришвартованы и на берегах канала. Индусы и пакистанцы, йеменцы и суданцы, иранцы и палестинцы, кого только не встретишь в этом месте. Одни разгружают лодки, другие, наоборот, набивают их новым товаром: холодильниками и мотоциклами, продуктами и бытовой техникой, запчастями для автомобилей, самими автомобилями и многим-многом другим. Глядя на портовую суету среди допотопных лодочек трудно поверить, что все это происходит в одном из богатейших городов мира и всего в двух шагах — устремленные в небо небоскребы, крытый горнолыжный комплекс, роскошные магазины.

Что привезти в Дубая? Можно перечислять много всего: ковры, золото, меха, одежду, национальные сувениры, электронику... Но я остановлюсь на самых доступных вариантах. Восточные сладости: от рахат-лукума до конфет ручной работы. Нам очень понравились шоколадные камешки, причем их по виду не отличить от пляжной гальки, так что можно даже кого-то разыграть, у нас это почти получилось :) Советую посетить главный сувенирный магазин Дубая — это двухэтажный супермаркет Gift Village на Насер сквер, здесь есть и магниты, и статуэтки верблюдов, кофейники, кальяны и много другой приятной мелочи, так что вам не придется тратить много времени на сбор сувениров из всех посещаемых вами мест. И не забудьте про хорошее настроение! Аквапарки, развлекательные комплексы, пляжи...² Море, кстати, в декабре-январе вполне теплое, а дни солнечные и жаркие, правда, к вечеру становится прохладнее, так что ветровки не помешают.

Конечно, 10 дней не хватит, чтобы все посмотреть в Дубае, поэтому я не претендую на полноту охвата всех достопримечательностей, интересных мест и традиций. Главное, в чем я убедилась, это в полной безопасности здешнего отдыха, а это — главное, если путешествуешь с детьми. А еще — мечты и желания точно сбываются! Проверено! **А**

1. Грузовые лодки

2. Стоимость входа на пляж — около 5 дирхамов, дети до 3 лет — бесплатно



На голову мужчины обычно надевают головной платок — «гутру», опоясанный жгутом «игалем», вид которого с давних времен не изменился. Этот платок удобен тем, что он защищает голову и шею от жгучего солнца. По некоторым преданиям игаль в прошлом служил бедуинам в качестве веревки привязывать верблюдов. А на ночь бедуин обматывал игаль вокруг головы.



Женщины на улице носят длинные черные платья — «абай», которые шьют из сатина или шелка. На голову чаще всего надевается черный платок или шарф. А лицо может быть скрыто под вуалью.

АВТОМОБИЛИ БУДУЩЕГО: ВЗГЛЯД ИЗ ФРАНКФУРТА



Ксения Вахрамеева
Руководитель отдела
службы качества, ДЦ ГАЗ/LADA
Н. Новгород

Осенью 2013 года во Франкфурте состоялся юбилейный 65-й международный автомобильный салон (Frankfurt International Motor Show 2013). На автовыставке были представлены концепт-кары от ведущих автопроизводителей, последние новинки автопрома и достижения мировых автомобильных брендов. Руководителю клиентской службы Ксении Вахрамеевой выпала возможность стать участницей данного мероприятия. Приглашаем вас на заочную экскурсию по Франкфуртскому автосалону, а комментарии и фотографии, сделанные Ксенией, помогут погрузиться в атмосферу крупнейшего автомобильного события.

Франкфурт встретил меня хмурым небом и прохладной погодой. Познакомиться с окрестностями города не удалось из-за шквала дождя, который заливал стекла автомобиля. И только при въезде в город небо прояснилось, и он предстал предо мной во все красе.

Место проведения юбилейной выставки — один из старейших в Германии выставочных комплексов Messe Frankfurt GmbH, история существования которого насчитывает более 800 лет. Комплекс состоит из нескольких огромных холлов, которые обычно оформляют участники выставки в фирменном стиле каждого бренда.

Специально для представителей СМИ со всего мира в рамках пресс-дней 10–11 сентября были организованы пресс-конференции с участием президентов автомобильных компаний, закрытые показы автомобильных новинок, тест-драйвы. Пресс-конференции проходили с перерывом в 15 минут, и только благодаря курсирующим по территории выставочного комплекса автомобилям удавалось успевать на мероприятия.

Согласно информации, юбилейный 65-й международный автосалон собрал в этом году более 500 компаний из 42 стран мира, в том числе и такие всемирно известные бренды, как Bugatti, Bentley, Rolls Royce, Cadillac, Ferrari... Посетители автовыставки увидели новейшие разработки ведущих брендов, т.е. те автомобили, на которых будут ездить в ближайшем будущем.





«Вождение без водителя» от Mercedes

Одной из самых ярких новинок автосалона стал автомобиль от Mercedes-Benz — S500 Intelligent Drive. S500 способен самостоятельно передвигаться по дорогам общего пользования без водителя, т.к. оснащен интеллектуальной системой вождения. Это стало возможным благодаря использованию новейших сенсорных технологий: машину «научили» распознавать дорожные знаки, указатели и светофоры, преодолевать участки с круговым движением, реагировать на других участников дорожного движения. Премьера данного автомобиля произвела фурор на выставке и привлекла всеобщее внимание.



Концепт NF-NX от Lexus

Концепт NF-NX — это прототип нового компактного кроссовера. По некоторым данным, товарный вариант машины появится на рынке через три-четыре года с бензиновым мотором объемом 2.0 литра и гибридной установкой. Новый кроссовер Lexus составит конкуренцию моделям Range Rover Evoque, Audi Q5 и BMW X3.



Гибридный суперкар от BMW

BMW представил широкой публике новое двухдверное купе i8 из линейки экомоделей. Суперкар оснащен гибридной силовой установкой, состоящей из 3-цилиндрового бензинового мотора TwinPower Turbo объемом 1,5 литра и электрического агрегата. Двигатель внутреннего сгорания обладает мощностью 231 л.с. и максимальным крутящим моментом 320 Нм, предельная скорость достигает 250 км/ч.

Товарный вариант BMW i8 массой 1 490 кг потребляет в комбинированном цикле на 100 км пробега 2,5 л топлива и выбрасывает в атмосферу 59 г/км вредных веществ. В электрическом режиме баварское купе преодолевает до 35 км, развивая во время движения скорость до 120 км/ч. Пополнить запас аккумуляторов от розетки с напряжением 220 Вольт можно всего за полчаса.



Будущий конкурент премиум-хэтчбеков

Машина называется Q30, т.к. согласно новой классификации Infiniti, буква Q выделена для седанов и теперь еще и хэтчбеков, а индекс 30 означает, что это самая компактная модель японского бренда. Q30 Concept имеет все признаки небольшого кроссовера: увеличенный клиренс, большие колеса, черные пластиковые накладки на колесные арки. Кстати, Q30 Concept — это первый Infiniti, созданный уже под руководством нового шеф-дизайнера Альфонсо Альбаисы, который прежде был вице-президентом по дизайну в европейском отделении Nissan. Альфонсо гордится рельефными и в то же время «чистыми» боковинами концепта — для этого пришлось сделать скрытые дверные ручки. Испытаниями Q30 займется и трехкратный чемпион Формулы 1 Себастьян Феттель, который нынче действительно всерьез взялся за «финишную» доводку ходовых качеств новых моделей Infiniti. Ожидается, что производство серийного Q30 начнется только в 2015 году на британском заводе концерна в Сандерленде. Видимо, в компании еще не определились с «начинкой» Q30. ▶



Премиальный суб-бренд от Ford

Компания Ford объявила о создании нового премиального суббренда Vignale. Концепт был представлен в рамках Франкфуртского автосалона. По словам директора по продажам европейского подразделения Ford Руланта де Ваарда, автомобили Vignale будут ориентированы на «независимо мыслящих людей, которые хотят получить особый комфорт в условиях нехватки времени». Для отделки интерьера автомобиля использована натуральная кожа, которой обшиты не только сиденья, но и дверные панели, центральная консоль, щиток приборов и рулевое колесо. Комплектация Vignale будет доступна для европейской версии Ford Mondeo с 2015 года. Также в данном оснащении на рынок выйдут компактный S-MAX и кроссовер Edge.



Европейский шик от Hyundai

Общее впечатление от обновленного Hyundai i10 складывается весьма приятное! Hyundai i10 вырос не только визуально, но и в фактических размерах, увеличившись в длину на 80 мм, в ширину на 65 мм, но потеряв при этом в высоту 50 мм. При этом представители корейской компании утверждают, что автомобиль обладает самым большим в классе пространством для ног и груза. К примеру, объем багажника компакта составляет 252 литра. Под капот Hyundai i10 в зависимости от версии устанавливается 1,0-литровый или 1,25-литровый четырехцилиндровый мотор мощностью 66 и 87 л.с. соответственно. Пусть это немного, ведь главное в Европе — экономичность.

ŠKODA Rapid — новая версия

Данный автомобиль быстро может стать настоящим бестселлером: низкая цена, просторный салон, стильный дизайн... Вторая версия Rapid получила название Rapid Spaceback. Это нечто среднее между хэтчбеком и универсалом. Rapid Spaceback будет иметь пару интересных «фишек», таких как двойной пол багажника, ксенон фары, система помощи при старте в гору, панорамная крыша и так далее. Скорее всего, компактный Rapid Spaceback будет продаваться главным образом в Европе, где традиционно любят маленькие машинки.



Новейший Bentley GT V8 S

Мировая премьера Bentley GT V8 S — нового члена семейства Continental — прошла на автосалоне во Франкфурте в этом году. Автомобиль представлен в варианте купе и кабриолет и оснащается улучшенной версией 4-литрового двигателя с двумя турбокомпрессорами, имеющего теперь 528 л.с. мощности и пиковый крутящий момент в 680 Нм. Машина дополнена модифицированной подвеской и новыми элементами экстерьера и интерьера.



Citroën во Франкфурте

На выставке была представлена новинка от Citroën, заслуживающая отдельного внимания — C4 Picasso. Немного странно, но новый Citroën C4 Picasso ездит по дорогам Европы с июня 2013 года и даже разошелся тиражом более 16 000 экземпляров. Однако публичный дебют минивэна состоялся лишь в сентябре во Франкфурте. В интерьере стоит отметить появление новых качественных материалов отделки, цифровой приборной панели, 7-дюймового сенсорного экрана и других опций. При этом объем багажника Citroën C4 Picasso вырос на 40 литров — до 637 литров. Технически новый Citroën C4 Picasso выполнен на той же платформе, что и новый Peugeot 308, также показанный во Франкфурте.





Компания одной модели

Компания Bugatti выставила во Франкфурте «лимитированную» серию машин, посвященную Жану Бугатти — старшему сыну основателя компании Этторе Бугатти. И таких машин выпустят всего три штуки. Как заявил руководитель компании Вольфганг Шрайбер, они не будут разрабатывать преемника Veyron, потому что успех Veyron повторить невозможно. По словам Вольфганга Шрайбера, Bugatti так и останется «компанией одной модели».

Социальный концепт Nissan Friend-me

Основной идеей концепта служит создание в салоне своеобразной локальной социальной сети, в которую предполагается объединить пассажиров. Обитатели автомобиля, по мнению Nissan, могут общаться друг с другом не привычным способом, а при помощи современных коммуникационных технологий. Новейшая мультимедийная система, интегрированная в салон концепта Friend-Me, позволяет пассажирам при помощи либо собственных смартфонов, либо бортового оборудования обмениваться сообщениями, фотографиями, ссылками и прочим — всем тем, чем обычно обмениваются в социальных сетях.



«Специальная» версия Ferrari 458 Italia

Доработанный мотор на представленной модели стал самым мощным атмосферным V8 за всю историю марки Ferrari. Кроме этого, заводским инженерам удалось на 90 кг снизить массу суперкара — теперь она составляет 1290 кг. Разгон с места до 100 км/час занимает всего 3 секунды, а до 200 км/час — 9,1 секунды. Как заявляют в Ferrari, многие решения, примененные на 458 Speciale, в дальнейшем будут использоваться на всех моделях марки.



Самый большой седан от Cadillac

Концепт Cadillac Elmiraj, представленный в рамках автосалона во Франкфурте, перевоплотится во флагманский седан к 2016 году и будет снабжен целой гаммой двигателей с турбонаддувом. В их число войдут новый трехлитровый V6 и 420-сильный двигатель объемом 3,6 л.



*Рассказать в одном материале обо всех новинках автофорума очень сложно. Каждый стенд был по-своему неповторимым, информативным и запоминающимся. Выставка вызвала необычайный ажиотаж среди жителей и гостей города. За период проведения автосалона было представлено более 159 автопремьер. **А***

ГЕНЕРАЛЫ БЕЗДОРОЖЬЯ

Осенью и весной каждого года компания «АГАТ» в Волгограде становится генеральным спонсором масштабного и зрелищного мероприятия «Генералы песчаных карьеров». Это любимое автомобильное событие города.

Здесь во всей красе можно увидеть боевые внедорожники в естественной для них «среде обитания». Преодоление водных и грязевых преград, глубокие ямы, скоростные участки с резкими поворотами — все это можно встретить на трассе для спринта, но особенно бурные эмоции у зрителей вызывает борьба участников за освобождение своих увязших в грязи авто и возможность продолжить гонку. Непреодолимая воля к победе, брызги грязи и рев моторов — основные составляющие захватывающего дух действия.

В перерывах между заездами компания «АГАТ» организует веселые конкурсы с приятными сувенирами, а также на отдельной трассе проходит тест-драйв внедорожников и кроссоверов Toyota, Hyundai, Ford, Mitsubishi, Citroën, ŠKODA, SsangYong и UAZ. Приятным сюрпризом в этом году стала школа безопасного вождения квадроциклов Yamaha и тест-драйв квадроциклов Grizzly и Raptor.

Это был настоящий большой праздник для всей семьи, где каждый смог найти себе занятие по душе! Ждем новых больших гонок весной 2014 года! **А**

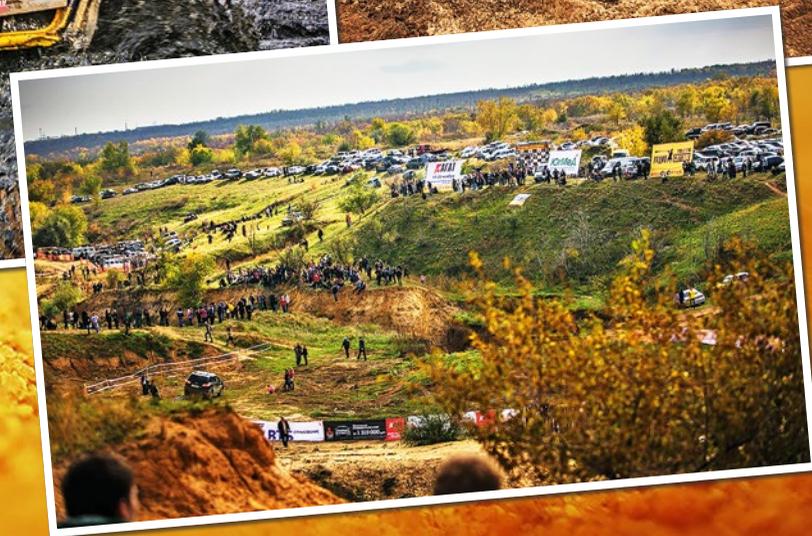
«ГЕНЕРАЛЫ ПЕСЧАНЫХ КАРЬЕРОВ» В ЦИФРАХ:

350 — среднее количество тест-драйвов автомобилей компании «АГАТ» за мероприятие.

Более **2000** зрителей посетило соревнование.

Более **60** автомобилей участников заезда.

500 шампуров шашлыка съедено во время мероприятия.



СБЕЖАВШИЕ НЕВЕСТЫ



Белое платье, волнение, изысканный макияж и прическа — все это неотъемлемые составляющие самого главного события в жизни каждой девушки. Свадьба! Но не все так просто, на этот раз невесты решили не идти под венец, а наоборот, сбежать! Как не использовать этот повод для продвижения автомобилей?

Красивый флэш-моб с участием невест проводится ежегодно во многих городах России под эгидой журнала «Cosmopolitan». Компания «АГАТ» в Астрахани поддержала восхитительных невест в белоснежных платьях, ведь нет лучше средства для побега, чем автомобили Ford и Hyundai от компании «АГАТ»! Итак, наши невесты прекрасным солнечным днем в свадебных платьях на шпильках прошлись, а иногда даже пробежались по центральным улицам

города, даря окружающим улыбки и хорошее настроение!

Девушки дарили всем прохожим воздушные шарики необыкновенного розового цвета! После всех прогулок, фотосессий и забега на набережной Волги невесты с огромным удовольствием проследовали к свадебным авто, украшенным цветами и ярко-розовыми лентами. Кортёж проследовал в сопровождении байкеров по центральным улицам к развлекательному центру, где было продолжение праздника!

Надо ли говорить, что такое яркое мероприятие не прошло незамеченным. Все форумы, порталы, социальные сети, инстаграмм Астрахани пестрят постами и фотографиями с этого белоснежно-розового мероприятия, а автомобили «АГАТ», конечно, — в самом центре событий. **А**

ГРУЗОВИК И ИСКУССТВО



Как сделать узнаваемой марку грузовых автомобилей, если эти самые грузовики используются лишь перевозчиками? В нижегородском «АГАТе» придумали нестандартное решение.

Караван фестивалей уличных театров проследовал летом по городам России, начиная с Ярославля, Тулы и Нижнего Новгорода, а потом отправился по пути в Одессу. В Нижнем Новгороде театральные коллективы, клоуны, жонглеры, фокусники, мимы, музыканты, танцоры и мастера огненных искусств выступали на улице Рождественской, в Сормовском парке и в парке «Швейцария». Нижегородцев

и гостей города радовали: уличный театр-студия «Бусё», который работает в жанре пластической импровизации и перформанса, школа пластики и импровизированного танца «Айседора», музыкальный театр «Вампука» из Санкт-Петербурга, театр русской драмы «Эрмитаж» из Тулы, театр свободного движения, «Театр птиц», Театр кукол «Туки-Луки» из Перми, нижегородский театр пластики и пантомимы «Малиновая гряда», клоун-мим Авабука и многие другие. Как вы думаете, где они выступали? Сценой для них стали грузовики HINO — нестандартно, не затратно, зато как заметно! **А**

ИСТОРИЯ С ВОЛГОГРАДСКИМ АКЦЕНТОМ, НИЖЕГОРОДСКИМ ЛЕГИОНОМ И О ТЕХ, КТО В АВАНГАРДЕ

Чемпионат по футболу прошел в Нижнем Новгороде этой осенью, но страсти не утихали еще долго после его окончания. Победа была присуждена по результатам серии пенальти. О том, как тренируются команды, как им даются победы и поражения, рассказывают капитан команды «Легион» Олег Токарев и тренер команды «Авангард» Ираклий Оганезов.

Второй «Легион»

Футбол — одна из самых зрелищных и популярных игр на планете. Чувствуется ажиотаж перед играми и в компании. Этот адреналин нужен как футболистам, так и зрителям. Все интересуются у игроков, как будут играть с той или другой командой, все ли живы-здоровы. Обращаешь внимание, что многие живут этим чемпионатом, ждут его и верят в победу своей команды. Безусловно, встреча в неофициальной обстановке сближает многих.

Мы начали тренироваться у себя в «Агат-Логистик» еще в 2008 году. Собирались на стадионе «Северный», играли в основном на улице, а если погода не позволяла, то перебирались в зал. И сейчас собираемся каждую неделю вне зависимости от каких-либо причин. Соперники у нас всегда — коллеги с ОАО «ГАЗ». Тренировки тренировками, но на каждой игре нам приходится доказывать, кто сильнее, не только сопернику, но и себе. С каждым годом в команду вливаются новые сотрудники, которые проходят проверку на тренировках, а уже потом попадают в основной состав команды. Так, сделал выводы по двум чемпионатам 2010 и 2012 годов, когда мы не заняли первое место из-за отсутствия второго вратаря в команде, пришлось искать запасного вратаря. Основной вратарь получил травму в 2010 году, а в 2012-м его свалил грипп. В итоге заняли в обоих случаях третье место. В этом году отлично себя в воротах показал новый вратарь Александр Шилов. Команда упустила первое место только по пенальти, хотя вратарь делал все возможное для нашей общей победы. Пенальти отчасти потерял, но побеждает сильнейший. Считаю, что в следующем году нужно давать дополнительное время до первого забитого мяча хотя бы в играх за медали.

Во всех чемпионатах команда «Легион» поднималась на пьедестал, но задача ставится всегда только одна — чемпионство. В этом году мы создали сайт команды. Хотим полностью отражать на нем жизнь команды в целом и каждого игрока в отдельности, фиксировать все результаты игр. В общем, идем в ногу со временем. Хочу поздравить победителя чемпионата 2013 г. команду «Авангард», которая в тяжелой игре с нами вырвала победу. Успехов Ираклию Оганезову в дальнейшем становлении команды. Отличная команда. «Авангард» меня даже удивил... Данный чемпионат нужен всем, более того, он должен выйти на новый уровень. У нас есть коллеги в Саратове, Иваново, Волгограде, Астрахани и т.д., у них есть огромное желание выйти на поле с нижегородскими командами. Нужно двигаться вперед и расширять зону спорта на всей территории «АГАТа».



КОМАНДА
«ЛЕГИОН»
ПОЛУЧИЛА
ПРИЗ
ЗРИТЕЛЬСКИХ
СИМПАТИЙ!



«ЛЕГИОН» ЗАНЯЛ ПОЧЕТНОЕ II МЕСТО!

Состав команды:

Капитан Олег Токарев — специалист по логистике
№4 Алексей Власов — водитель-экспедитор автовоза
№5 Вениамин Елохин — мастер-приемщик
№8 Иван Крыжнев — коммерческий директор
№7 Владимир Колесников — исполнительный директор
№1 Олег Каманин — водитель-экспедитор
№24 Дмитрий Мытарев — водитель-экспедитор автовоза
№23 Евгений Пестрецов — специалист по логистике
№15 Денис Степанов — водитель-экспедитор
№80 Алексей Шадымов — директор
№22 Александр Шилов — водитель





«АВАНГАРД» — ЧЕМПИОН!

Состав команды:

Капитан: Виктор Раевский — *кладовщик*
 №1 Максим Воробьев — *кладовщик*
 №2 Ираклий Оганезов — *директор*
 №3 Роман Воронцов — *инженер по гарантии*
 №7 Алексей Смирнов — *экспедитор-логист*
 №13 Антон Ваганов — *инженер по гарантии*
 №17 Александр Марченко — *старший продавец-консультант*
 №77 Кирилл Свиридов — *консультант по дооборудованию*
 №88 Алексей Авдолян — *мастер*
 №91 Артем Ильин — *специалист по внутренней логистике*

«Акцент» на победу!

Летом в Волгограде состоялся волейбольный чемпионат, в котором приняли участие 7 команд. Наши сотрудники приятно удивляли мастерством владения мячом и зрелищными голами. Особенно порадовало, что в командах были и представительницы прекрасной половины. О том, какие эмоции преобладали на площадке, как стать настоящей командой, рассказывает капитан команды «Акцент» Александр Голубцов.

В начале чемпионата были смешанные чувства, прежде всего, преобладал интерес к командам соперников, хотелось посмотреть, что они из себя представляют, на каком уровне играют. К играм мы начали готовиться, как только узнали о предстоящем чемпионате: набрали команду, арендовали спортзал в Железнодорожном колледже и начали заниматься. Тренировались самостоятельно, привыкали друг к другу, пробовали разные расстановки, и через некоторое время мы стали самой настоящей командой, в которой каждый готов прийти на помощь друг другу, когда что-то не получается — подсказать, прикрыть, научить. Главным в общем деле были, инициатива и огромное желание играть и выигрывать абсолютно у каждого игрока. Отсюда появилась сплоченность команды и боевой дух, благодаря которому мы одержали победу в чемпионате. Что особенно важно, это настрой и вера в лучшее, поддержка от игроков и болельщиков, которые верят в нас и в нашу победу, придавая нам сил и уверенности в себе.

Победа для нас — это, прежде всего, доказательство самим себе и остальным, что наши усилия не были напрасными, и, чтобы победить, не обязательно быть профессиональными волейболистами.

НАШИ ПОБЕДИТЕЛИ:

Команда «Акцент»:

Александр Голубцов (*экспедитор-логист отдела ПНА*),
 Елена Захаренко (*оператор сервис-бюро*),
 Михаил Горбаченко (*продавец-консультант ОП Hyundai*),
 Илья Рыков (*продавец-консультант ОП Hyundai*),
 Татьяна Хаджикова (*оператор сервис-бюро*),
 Андрей Токарев (*продавец-консультант ОП Citroën*),
 Алексей Барбашин (*продавец-консультант ОП Hyundai*).

Итоги чемпионата по волейболу в ГК «АГАТ» Волгоград:

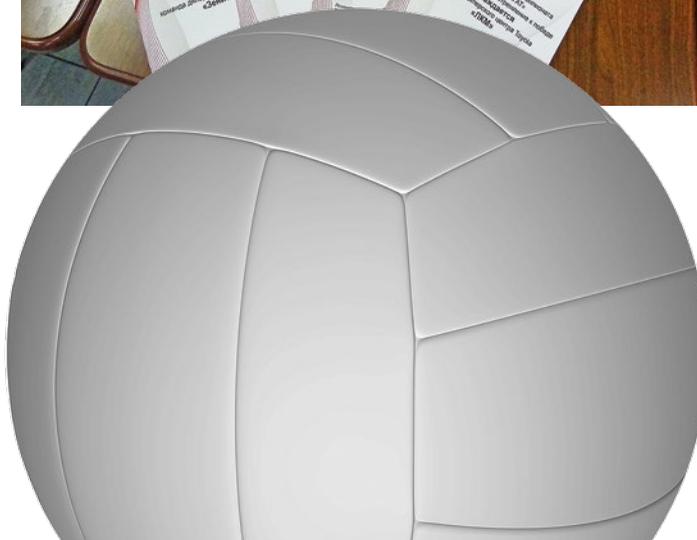
- 1 место** — «Акцент» (ДЦ Hyundai/Citroën)
- 2 место** — Red Car (ДЦ Toyota)
- 3 место** — «АМГ-версия» (ДЦ Mercedes)
- 4 место** — «ЛКМ» (ДЦ Toyota)
- 5 место** — «Спартанцы» (ДЦ Ford/Mitsubishi)
- 6 место** — «Зенитчики» (ДЦ Škoda/Hyundai)
- 7 место** — «Ералаш» (Служба персонала)

С последнего места — на первое!

Начну с того, что на позапрошлом чемпионате «Авангард» занял последнее место, поэтому мы поставили перед собой цель завоевать кубок! Постоянных тренировок у нас не было, и за неделю до чемпионата мы решили собраться в ФОК «Сормович» и поиграть, чтобы понять, кто на что способен. Когда мы определились с игроками, начали тренироваться. Во время игр мы выявляли свои ошибки, меняли тактику, если у игрока не получалась, то он уходил на замену! В первой игре с «Легионом», пропустив два мяча, стало ясно, что я принесу больше пользы в воротах, чем на поле. Тогда мы выиграли 3–2! «Не психовать и не расслабляться!» — сказал я. «Легион» — самая сильная команда, все их игроки — это бойцы, которые всегда сражаются до конца, и в финале они показали себя!

Тем не менее, мы их обыграли три раза в трех играх! Перед игрой мы старались не думать о сопернике, а играть в свою игру! Даже сегодня, по прошествии времени, я никого не могу выделить из команды, все старались, и каждый забитый гол в ворота соперника был заслугой всей команды!

Победа! В нашей группе все команды были сильные, нам было очень тяжело! Лично для меня победа — это доказательство того, что можно добиться всего, если есть большое желание и если правильно все организовать. Обязательно будем участвовать в следующем чемпионате!



ПУШИСТЫЕ МЕТАМОРФОЗЫ ИЛИ УГАДАЙ, ЧЕЙ ПИТОМЕЦ

С появлением домашних питомцев наша жизнь меняется, приобретает пушистые оттенки, а мы сами замечаем, что в нашу речь входят новые «умиляющие» слова, а мы становимся более организованными и находим время еще и на заботу о наших домашних животных. Сегодня вам предстоит угадать, у кого живут питомцы, представленные на фото. Их хозяева написали про них небольшие истории, которые, надеемся, без труда позволят вам определить, чей питомец и заставят вас еще раз улыбнуться.



Полосатое чудо

Мое полосатое чудо зовут Степой. Подобрали его с мужем этим летом у трассы в Ростовской области. Он побывал с нами на Украине и вернулся жить в город Волжский. Вот такой вот маленький путешественник :)



2

Защита и опора

Мой пёсик — настоящая защита и опора всей семьи. Очень мудрый и терпеливый, особенно в отношении моей двухлетней дочери.

Очень любит полакомиться домашней выпечкой.

На прогулках безудержно резвится, несмотря на свой «зрелый» для собаки возраст — 7 лет.



Любитель вить гнезда

Сима в нашей семье появилась неожиданно, в Страстную субботу. Пушистый комочек жалобно мяукал на крыльце нашего дома. Просто пройти и не заметить было нельзя. Сначала просто покормили, а уже через час было принято решение взять котенка домой, в семью. Сима быстро прижилась, порой хулиганила. С кисточками на ушах и рысью в душе. Ласку и обнимашки, всего этого она не любила, да и сейчас не особо жалуется. Только порой, после сна, она может позволить себя погладить. В юности очень любила взбираться по ковру, наверху отгибать край и там спать. Мы смеялись и называли это «вить гнезда». Требовательная и очень умная, но в то же время чувствительная кошка. Если целый день никого не было, вечером, когда приходишь домой, Сима будет находиться именно в той комнате, где собралась вся семья, а если уйдешь в другую комнату, она пойдет за тобой. Сима — «жаворонок», любит рано вставать и завтракать. А еще она очень целеустремленная, поэтому если ты спишь и не можешь покормить, это для нее не проблема. Она подбежит, пристально будет смотреть на тебя, пока ты не откроешь глаза, и сразу убежит на кухню. И так раз 10, пока ты не встанешь. Но несмотря на такие нюансы, Сима наша любимица. Мы очень рады появлению ее в семье.





Любитель мороженого

Мы с моей Черешенкой уже четвертый год вместе, даже когда я уезжаю за тысячу километров, я сажаю ее в перевозную сумочку, и мы мчимся на пару. Черри — это очень неуклюжий, до безумия милый, с симпатичной мордашкой комочек пушистой шерсти.

Когда я прихожу с работы, она мчится меня встречать, прыгая на сумку посмотреть, что на этот раз я принесла из вкусенького.

Черри терять над собой контроль, сбивая меня с ног, отбирая сладость и каждый раз у нее получается скушать больше, чем у хозяйки :)



Будильник по имени Саймон

1 сентября, в День знаний, я узнала, что есть такой замечательный котенок, и взяла его к себе.

Назвала его Саймоном, т.к. не хотела давать ему банальную кличку, а еще слышала, что в кличке кошек обязательно должна быть буква «С», т.к. они более восприимчивы на слух к этому звуку. Он очень любит играть с мячиками и помпонами, обожает провода, а еще он бесстрашный задира — его не пугают даже взрослые сородичи. Кроме этого, мне теперь не нужен будильник — каждое утро ровно в шесть он приходит ко мне на подушку и начинает мурлыкать и облизывать меня.



Мотя-спортсмен

Жила-была Нюша, хорошенький джунгарик. Через полгода Нюша познакомилась с Сильвестром, а через 3 недели родились у них 8 крошечных джунгариков.

Так в нашей семье появился Мотя — жизнерадостный, энергичный джунгарик — спортсмен, поклонник олимпийского чемпиона Алексея Немова. Посмотрите, какие трюки он выполняет на брусках своей клетки.

КОЛЛЕГИ-АВТОВЛАДЕЛЬЦЫ

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В КОНКУРСЕ «УГАДАЙ, ЧЕЙ АВТО!»

Мы получили более 40 ответов, и 30 из них — правильные:

- Раиль Аитов — 1
- Александр Уткин — 2
- Антон Малов — 3
- Яна Темнова — 4
- Екатерина Блэк (Вострышева) — 5
- Артем Малов — 6
- Наталья Громова — 7
- Наталья Щербина — 8
- Виктория Дьяконова — 9

Итак, правильные ответы написали:

Алексей Топилин, Нина Массольд, Алексей Шаров, Дарья Кударева, Андрей Рябинин, Алена Карелина, Марина Ильичева, Андрей Кравченко, Ирина Семихова, Ксения Деммина, Дмитрий Бирюков, Екатерина Малышева, Юлия Плишевица, Надежда Новожилова, Александр Яковлев, Светлана Семихова, Сергей Шеянов, Мария Жиркова, Антонина Ключкина, Татьяна Жукова, Татьяна Рыбина, Ирина Бирюкова, Ольга Худова, Елена Хованская, Ксения Шаронова, Мария Рыбакова, Кира Коркина, Надежда Дикарева, Ксения Гусейнова, Михаил Завгороднев.

По результатам розыгрыша победителями стали:

- Алена Карелина
- Александр Яковлев
- Антонина Ключкина

Поздравляем и вручаем теплые подарки! 🎁

УГАДАЙ ХОЗЯЙКУ:



Татьяна Рыбина, финансовый менеджер направления Lexus, Волгоград



Людмила Чикишева (Гневашева), экономист, Волгоград



Наталья Громова, выпускающий редактор, Н. Новгород



Ирина Полищук, главный бухгалтер РБЦ, руководитель службы БУ и отчетности, Волгоград

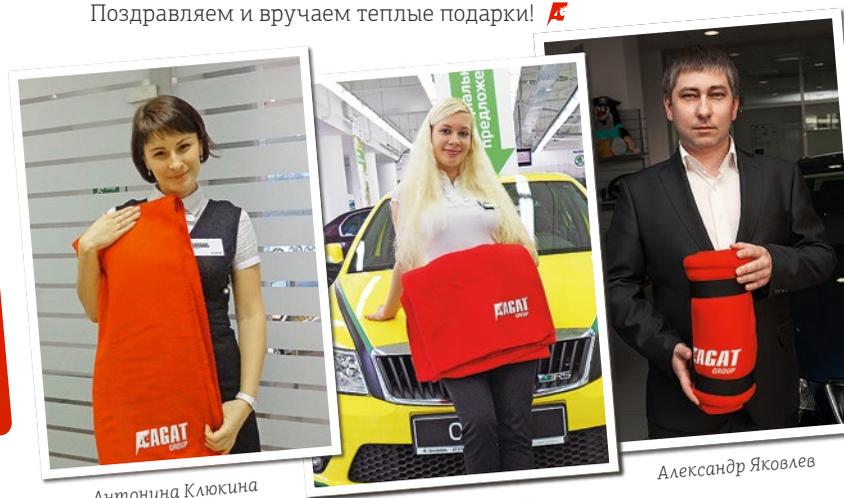


Любовь Воеводина, специалист по интернет-проектам, Н. Новгород



Полина Гришина, экономист направления Lexus, Волгоград

Ждем ваши ответы до 1 февраля 2014 года на e-mail: redaktor@agatgroup.com Среди правильно ответивших будут разыграны призы!



Антонина Ключкина

Алена Карелина

Александр Яковлев

БОЛЬШАЯ ПЕРЕМЕНА ДЛЯ МАЛЕНЬКИХ

Дорогие наши ребята!
Давайте отложим все дела, уберем в сторону тетради и учебники и устроим переменку. Что делают на перемене? Правильно — отдыхают. А может быть уже пора готовиться к Новому году и украшать дом снежинками? Можно устроить разминку для ума и разгадать задачки вместе с родителями.

ПОИГРАЕМ В СЛОВА?

Совсем скоро к нам придут Дед Мороз со своей внучкой Снегурочкой. Давайте-ка порадуем их и составим как можно больше слов из букв слова СНЕГУРОЧКА. Слова должны обозначать только предметы (существительные). Сколько слов у вас получилось?

Снегурочка

ручка, снег...

Продолжи ряд!

ЧТО ЛИШНЕЕ?

Какой предмет лишний в каждом ряду?



ВЫРЕЗАЕМ СНЕЖИНКИ!





**ПОМОГИТЕ МЫШКЕ НАЙТИ
ВЫХОД ИЗ НОРКИ**

**НАЙДИТЕ ПТИЦ, КОТОРЫЕ НЕ ВОДЯТСЯ
В НАШИХ ЛЕСАХ**

**КАК ВЫ ДУМАЕТЕ, КАКИЕ СЛЕДЫ
ОСТАВИЛИ БЕЛКА, ЗАЯЦ-БЕЛЯК И ЛИСА?**

ЗДОРОВЫЙ СОН КАК НОРМА ЖИЗНИ

Мы живем гораздо быстрее, чем наши предки, стараемся вместить в свой день гораздо больше дел, занимая недостающее время у сна. Около трети россиян регулярно не высыпаются, причиной тому являются работа, увлечения и домашние хлопоты, свидетельствуют данные недавнего опроса, проведенного в России. Если недосыпание продолжается недолго, организму удастся компенсировать недостаток отдыха. Но регулярного недосыпания он не прощает. А вы высыпаетесь?

Жертвы недосыпа

Согласно опросу, более половины россиян не высыпаются как минимум раз в неделю. При этом 32% из них не высыпаются ежедневно или через день. Порядка 2% респондентов отметили, что не высыпаются никогда. Большинство опрошенных считает, что им не хватает времени на сон из-за работы. При этом еще 16% отмечают, что полноценно спать им не дает хобби, а 15% винят в этом домашние хлопоты. Около 22% респондентов не высыпаются, потому что просто не следят за распорядком дня. Примерно 45% опрошенных уверены, что недосыпание сказывается на их работоспособности, но незначительно. А 31% россиян работают в том же ритме, как и всегда, даже если спали мало. При этом 36% респондентов ложатся спать после полуночи, столько же — в полночь и только 2% — раньше десяти часов вечера. Не отдохнувший за ночь мозг пытается «добрать» минуты отдыха в состоянии бодрствования. Различные участки мозга переходят в фазу медленного сна. В это время человек практически не способен активно размышлять, действовать, он словно застывает в одной точке. Ухудшаются мелкая моторика, логические процессы.

Как борются с недосыпом

Борются с дефицитом сна в России по-разному: 63% респондентов стараются отсыпаться по выходным, 22% пьют много кофе и энергетических напитков, 19% спят в общественном транспорте, а 5% умудряются спать в обеденный перерыв на работе 15–20 минут, 3% россиян пытаются восполнить недосыпание едой, 13% вообще не борются с этой проблемой. И только 22% соблюдают режим сна и бодрствования и стараются быть в кровати всегда в одно и то же время.

Шесть часов как норма

Сон относится к биологическим мотивациям. Можно ли наесться или напиться впрок? Нет. Также нельзя выспаться впрок. Норма — вещь индивидуальная, но чтобы сон выполнил свои физиологические функции и помог организму восстановиться, достаточно спать 5,5–6 часов в сутки. Все, что выше этой нормы, — это личные потребности конкретного человека. То есть личностный фактор в значительной степени определяет длительность сна. Циклы сна так же, как и циклы бодрствования, составляют около полутора часов. Здоровый человек должен проделать от четырех до шести циклов.

Мода на здоровый сон

Многие люди неадекватно относятся к своему режиму сна и бодрствования, а в результате чувствуют себя плохо. Сейчас много говорят о правильном питании. В отношении сна такого понимания, к сожалению, нет. Люди, может быть, и знают, что нужно вовремя ложиться и вставать, то есть соблюдать гигиену сна. Тем не менее, откладывают ее соблюдение в дальний ящик, думая, что если не поспят сегодня, то завтра точно выспятся. А завтрашнее высыпание может не наступить. Человек будет плохо спать, ходить к врачу, принимать снотворное. Постоянный недостаток сна наносит удар по всем органам и системам организма. На этом фоне могут развиваться инфаркты, инсульты, импотенция. Кроме того, недосыпание ведет к полноте. Отсыпания по выходным не решат проблему. Недостаток сна ничем нельзя компенсировать. Только сном.

Бодрость по утрам

Вялость по утрам из-за недосыпания или бессонницы каждый старается компенсировать различными средствами. Хорошо помогают взбодриться зарядка, холодный душ, кофе в разумных количествах. Хуже всего пить энергетики. Это занятие, вредящее организму. Все остальное: холодный душ, зарядка, кофе — пожалуйста, но в меру, особенно в отношении кофе.

По материалам статьи «Около трети россиян регулярно не высыпаются»/ РИА «Новости» 

«Если бы мы обращались со станками так же, как мы обращаемся с собственным телом, они все время ломались бы», —

настаивает Джеймс Маас, бывший преподаватель психологии Корнельского университета и автор книги «Сон ради успеха»

СЛУЖЕБНЫЙ РОМАН — СЕМЕЙНЫЙ СОЮЗ

Какие загадки готовит нам судьба? Свою любовь люди встречают в сети Интернет, в гостях, в кино, клубах, просто на улице... Но там, где мы бываем чаще всего — на работе — мы от заветной встречи тоже не застрахованы. Читайте рассказы наших сегодняшних пар, чьи служебные романы переросли в семейные союзы!



2 года работать бок о бок — это к свадьбе!

В 2010 году я начала свою работу в ГК «АГАТ» на должности администратора автосалона ГАЗ, а Илья тогда уже работал в компании руководителем отдела гарантии на сервисе. Помню, как Илья проводил меня на собеседование — он первым встретил меня в «АГАТе». Может быть тогда и вспыхнула эта искра? Мы работали, что называется, бок о бок, ведь в то время автосалон и сервис находились в одном помещении. Через некоторое время начали встречаться, потом я перевелась в автосалон Ford/Mitsubishi на должность логиста. Но расстояние не помеха для настоящих отношений, и через два года мы поженились. Мечтаем о большой семье и просторном доме. А любимая работа у нас уже есть!

Виктория и Илья Литвиновы

(менеджер отдела сопровождения продаж Mitsubishi и директор по послепродажному обслуживанию SCANIA, Волгоград)



Так приятно хотя бы раз в день видеть друг друга на работе...

Говорят, что нужна всего минутка, чтобы заметить особенного человека, всего час, чтобы его оценить, и всего день, что бы его полюбить. Наша история знакомства полностью подтверждает это высказывание. Когда мы познакомились, я работала оформителем сервис-бюро, а Миша — логистом в сервисном центре Hyundai. Сначала мы просто общались, постепенно стали друзьями и через некоторое время начали встречаться... Спустя полгода мы поехали отдыхать, и там Миша сделал мне предложение. Я без сомнений ответила «Да» и ни разу об этом не пожалела. Могу абсолютно искренне сказать, что с ним я счастлива. С момента нашей свадьбы прошло полгода, и за это время многое изменилось и в профессиональном плане: теперь мы оба занимаем другие должности в компании «АГАТ». Для нас «АГАТ» — лучшая компания, позволяющая не останавливаться на достигнутом, постоянно развиваться и достигать новых целей.

Убеждения о том, что мужу и жене сложно работать в одном месте, мы не поддерживаем, ведь у нас общие интересы, и так приятно хотя бы раз в день видеть друг друга на работе.

Мария и Михаил Пузановы

(менеджер кузовного отдела и механик сервисного центра Hyundai, Саратов)

Поздравляем!

НОВЫЙ РУБЕЖ

Появление в семье малыша — это особое событие, которое кардинально меняет жизнь. Жизнь как будто делится на две половины: до и после появления на свет сына или дочери. Это рубеж, за которым начинается наполненный новым смыслом период жизни. Мы желаем счастья вам и вашим малышам!

САРАТОВ

ДЕВОЧКИ

Сергея Голева (кладовщика) с рождением дочери 4 августа
Екатерину Корнишину (диспенента) с рождением дочери 13 октября

МАЛЬЧИКИ

Дмитрия Поспелова (менеджера по корпоративным продажам) с рождением сына 4 июля

ВОЛГОГРАД

ДЕВОЧКИ

Андрея Скоробогатова (арматурщика) с рождением дочери 9 октября
Дмитрия Краморенко (кладовщика) с рождением дочери 22 августа
Анастасию Фишер (кредитного консультанта) с рождением дочек 1 июля
Кирилла Веденеева (оператора моечных машин) с рождением дочери 21 мая
Елену Землякову (менеджера по продажам) с рождением дочери 26 мая
Станислава Пухова (мастера) с рождением дочери 24 сентября
Марину Парамонову (экономиста) с рождением дочери 9 июля
Романа Познова (экспедитора-логиста) с рождением дочери 5 августа
Олега Луца (слесаря по ремонту автомобилей) с рождением дочери 18 сентября
Екатерину Медведкову (начальника службы налогового учета) с рождением дочери 26 июня
Юлию Телятникову (делопроизводителя) с рождением дочери 2 октября
Олесю Пухову (начальника отдела качества) с рождением дочери 24 сентября
Ольгу Маркееву (оформителя документов) с рождением дочери 15 августа
Романа Галицкого (старшего продавца-консультанта) с рождением дочери 24 июня
Сергея Филоненко (электромонтера по ремонту и обслуживанию электрооборудования) с рождением дочери 9 сентября

МАЛЬЧИКИ

Ивана Гаврилова (заместителя начальника отдела запасных частей) с рождением сына 14 июня
Оксану Загорко (программиста) с рождением сына 18 сентября
Екатерину Чугаеву (финансового менеджера) с рождением сына 28 августа
Романа и Наталью Утученковых (инженера по гарантии и экономиста) с рождением сына 8 августа
Маргариту Луговкину (кредитного консультанта) с рождением сына 18 сентября
Максима Голосного (инженера по гарантии) с рождением сына 19 августа
Сергея Безбожнова (слесаря по ремонту автомобилей) с рождением сына 6 июня
Марию Катренко (старшего продавца-консультанта) с рождением сына 3 июня
Юлию Селезневу (экономиста) с рождением сына 1 июня
Анастасию Мещерякову (специалиста по связям с общественностью) с рождением сына 29 мая

АСТРАХАНЬ

ДЕВОЧКИ

Наталью Пугачеву (бухгалтера-экономиста) с рождением дочери 15 июля
Руслана и Нину Джакубалиевых (старшего экспедитора-логиста/бухгалтера-экономиста) с рождением дочери 16 июля
Марину Козюлькову (инженера по гарантии) с рождением дочери 27 августа

МАЛЬЧИКИ

Рената Хамматова (слесаря по ремонту автомобилей) с рождением сына 3 июня
Салавата Мухамедова (оператора моечных машин) с рождением сына 19 июня
Елену Данилову (специалиста отдела качества) с рождением сына 27 июня
Александра Шлыкова (специалиста по установке дополнительного оборудования) с рождением сына 12 августа
Викторию Жолобову (консультанта по страхованию) с рождением сына 24 сентября
Юлию Жилизняк (кредитного консультанта) с рождением сына 5 октября

НИЖНИЙ НОВГОРОД

ДЕВОЧКИ

Аллу Андреянову (специалиста) с рождением дочери 28 июня
Светлану Белоусову (бухгалтера) с рождением дочери 26 марта
Наталью Коломенкову (кассира) с рождением дочери 16 апреля
Наталью Мальцеву (оператора сервис-бюро) с рождением дочери 25 апреля
Наталью Морозову (администратора) с рождением дочери 17 мая
Ивана Сенкова (сервисного консультанта) с рождением дочери 6 сентября
Елену Ярину (заместителя начальника отдела) с рождением дочери 24 июня
Андрея Конакова (водителя-экспедитора автовоза) с рождением дочери 10 июля
Александра Московкина (водителя-экспедитора автовоза) с рождением дочери 24 июля
Дарью Андронову (специалиста) с рождением дочери 16 июня
Ивана Девятова (водителя-экспедитора) с рождением дочери 29 июля

МАЛЬЧИКИ

Никиту Абрамова (менеджера по продажам) с рождением сына 19 сентября
Екатерину Астанину (бухгалтера-экономиста) с рождением сына 10 октября
Евгения Баранюка (менеджера по продажам) с рождением сына 11 августа
Илью Васильева (начальника отдела) с рождением сына 14 сентября
Лию Гараеву (финансового координатора) с рождением сына 1 августа
Елену Голованову (бухгалтера по гарантии) с рождением сына 14 июля
Анну Гуркину (оператора сервис-бюро) с рождением сына 30 мая
Илью Жарова (слесаря по ремонту автомобилей) с рождением сына 29 июня
Олега Жижина (продавца-консультанта) с рождением сына 3 марта
Алексея Кашина (бренд-директора) с рождением сына 18 августа
Михаила и Анну Маковой (бренд-директора/ведущего специалиста) с рождением сына 9 августа
Ирину Маслову (начальника отдела) с рождением сына 23 апреля
Игоря и Анну Мориных (слесаря по ремонту автомобилей/руководителя группы) с рождением сына 5 июня
Ольгу Мушка (менеджера) с рождением сына 25 августа
Сергея Румянцева (менеджера по продажам) с рождением сына 18 августа.
Дмитрия Сивова (мастера) с рождением сына 1 октября
Александра Скотникова (руководителя направления по работе с запасными частями) с рождением сына 1 августа
Екатерину Томилову (диспенента) с рождением сына 1 мая
Наталью Финошкину (финансового менеджера) с рождением сына 30 июня.
Евгения Чижова (слесаря по ремонту автомобилей) с рождением сына 26 июля
Владимира Шелопаева (менеджера по запасным частям) с рождением сына 8 мая
Дмитрия Соколова (слесаря по ремонту автомобилей) с рождением сына 11 июля
Марата Фаррахова (механика автоколонны) с рождением сына 21 сентября
Анастасию Советникову (специалиста) с рождением сына 24 июня
Татьяну Креховец (бухгалтера-экономиста) с рождением сына 9 октября
Кирилла Царева (водителя-экспедитора автовоза) с рождением сына 2 июля
Татьяну Гореву (бухгалтера) с рождением сына 22 августа
Виктора Урбана (контролера) с рождением сына 18 апреля
Ольгу Архипову (специалиста) с рождением сына 16 августа
Александра Гаврилова (начальника отдела) с рождением сына 25 сентября

КИРОВ

МАЛЬЧИКИ

Дмитрия Берендюгина (продавца-консультанта) с рождением сына 20 мая

СЫКТЫВКАР

ДЕВОЧКИ

Валентину Очагову (главного консультанта по страхованию и кредитованию) с рождением дочери 11 марта

ИВАНОВО

ДЕВОЧКИ

Наталью Васину (кассира) с рождением дочери 31 августа



Мы применяем технологии, чтобы находить более эффективные решения для стандартных задач.

Мы считаем пессимизм своим врагом, а оптимизм — другом.

Мы концентрируемся не на проблемах и самолюбии, а на решениях и победах.

Наша деятельность прозрачна — мы не приемлем обмана.

Мы применяем технологии для того, чтобы сделать наше движение вперед более быстрым и интенсивным.

Мы постоянно выполняем свою работу на высочайшем уровне, и наши клиенты, партнеры и коллеги знают, что могут на это рассчитывать.

В центре нашего внимания — исключительные результаты, а не многочисленные действия.

Мы НИКОГДА не довольствуемся посредственностью — мы стремимся быть лучше, чем просто отлично.

Мы магнит,
который притягивает
и соединяет лучших
людей.

Мы выявляем
первопричины,
а не просто боремся
с симптомами.

Мы создаем процессы,
которые гарантируют,
что клиенты, совершив
покупку один раз, вернуться
к нам снова, приведут своих
друзей и расскажут о нас
своим знакомым.

Мы создаем для своих
сотрудников атмосферу,
в которой они могут
полностью реализовать
свой потенциал до тех
пор, пока они готовы
двигаться вперед.

Мы всегда заботимся
о том, чтобы клиенты
после встречи с нами
оставались довольны.

Мы даем каждому
шанс заработать
то, чего он достоин,
и повысить свою
личную ценность.

Мы гордимся тем, что
сердце нашего бизнеса —
продажи. Все сотрудники
ТХ «Агат» несут
ответственность
за продажи и имеют
к ним отношение.

Наша компания
динамична. Мы
быстро реагируем
на изменения и всегда
готовы ко всему,
особенно к необычному
и невозможному.

«АГАТ. МЫ ВМЕСТЕ» № 4/2013

Корпоративный журнал для сотрудников ГК «АГАТ»

Учредители:

ООО «ТД «Агат», 603053, Нижний Новгород, проспект Бусыгина, д. 19 А
ООО «Агат — Логистик», 603053, Нижний Новгород, проспект Бусыгина, д. 19 А
ООО «АртКар», 603105, Нижний Новгород, ул. Республканская, д. 25, корп. 1, 18
ООО «Флагман», 603126, Нижний Новгород, ул. Родионова, д. 203
ООО «АГАТ-Плюс», 416474, Астраханская обл. Приволжский р-н. с. Кулаковка, 1-й проезд Рождественского, 6
ООО «Торговый дом «АГАТ-АВТО», 400048, Волгоград, шоссе Авиаторов, 2 А
ООО «АгатВолгаСервис», 400048, Волгоград, шоссе Авиаторов, дом 2Г
ООО «Акцент», 400048, Волгоград, ул. Землячки, д. 11
ООО «Агат-Центр», 603124, Нижний Новгород, Московское шоссе, д. 294 Г

Редакция и издатель: ООО «Крона», 603124, г. Нижний Новгород, Московское шоссе, 294г, тел. (831) 220-13-70
Журнал «АГАТ. Мы вместе» зарегистрирован Управлением Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Нижегородской области.
Номер регистрации ПИ № ФС 77-50030 от 29 мая 2012 г.
Любая перепечатка и копирование материалов журнала запрещены и возможны только в случае предварительного письменного согласования с редакцией.

Распространяется бесплатно. Тираж 4400 экземпляров. Выходит 1 раз в 3 месяца. Подписано в печать 24.11.2013
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
Фотографы: Андрей Шмуль, Анастасия Хаустова, Наталья Громова, Евгения Сафонова, Камила Алыкова, Владимир Радченко, Валерий Писанов
Главный редактор Алексей Федотов
Выпускающий редактор: Анастасия Сергеева, Наталья Громова
Адрес редакции: Нижний Новгород, Московское шоссе, 294Б, тел./факс: +7 (831) 220-13-70, e-mail: redaktor@agat-group.com

Благодарим наших коллег за помощь в подготовке номера:

НИЖНИЙ НОВГОРОД

Алексей Федотов
Алена Кретова
Анна Лицова
Анна Полевая
Антон Малов
Артем Морозов
Евгения Сафонова
Екатерина Блэк (Вострышева)
Ефим Быковский
Инга Веселова
Ираклий Оганезов
Ирина Карпычева
Ирина Крытьева
Ксения Вахрамеева
Любовь Воеводина
Максим Самарин
Наталья Дребезгова
Наталья Поваренкова

Мария Жиркова
Светлана Мусина
Татьяна Мальцева
Оксана Ключкова
Олег Токарев
Яна Темнова
Марина Шабалкина
Марина Василевкина
Лариса Овчинникова
Марина Гайтанова

ВОЛГОГРАД

Александр Голубцов
Елизавета Авдеева
Екатерина Телегина
Иван Сидунов
Кристина Исакова
Михаил Егоров
Маргарита Козлова

Наталья Княжева
Наталья Украинская
Наталья Федотова
Сергей Левченко
Ольга Медведева
Юлия Куликова

АСТРАХАНЬ

Елена Кухушкина
Милана Мурсалова (Черевкова)

САРАТОВ

Анна Сафронова
Наталья Щербина

СЫКТЫВКАР

Ульяна Дуркина

АГАТ. МЫ ВМЕСТЕ

