



# **АГАТ. МЫ ВМЕСТЕ**

Корпоративный журнал  
для сотрудников ГК «АГАТ»

**№5/ЛЕТО**



Если вы хотите вырыть большую яму, вам нужно оставаться на одном месте. Если вы будете бродить по городу с маленькой лопатой, в итоге вы выкопаете тысячи маленьких ям и ни одной большой. Позвоните одному человеку десять раз, и, возможно, вам удастся продать ему свой товар. Позвоните десяти людям по одному разу, и вы скорее всего, получите десять отказов.

*Сет Годин*

Ценность вещи определяется удовольствием, которое она может доставить.  
*Ричард Олдингтон*

Дайте клиенту выбор, и он оставит у вас все свои деньги.

*Филипп Котлер*

Качество, это когда возвращается покупатель, а не товар.

*Закон Мерфи*

Я никогда не занимался маркетингом. Я просто любил своих клиентов.

*Сет Годин*

Самая главная формула успеха — знание, как обращаться с людьми. Если ты не позаботишься о своем клиенте, о нем позаботится кто-нибудь другой.

*Константин Кушнер*

Люди покупают доверие прежде, чем они купят товары.

*Марк Стивенс*

Чтение делает человека знающим, беседа — находчивым, а привычка записывать — точным.

*Бэкон Роджер*

На фабриках мы производим косметику. В магазинах — торгуем надеждой.

*Чарльз Ревсон*

Человек, который не умеет улыбаться, не должен заниматься торговлей.

*Китайская пословица*

# «ПРОДАЖИ» — ЭТО ОТЛИЧНОЕ СЛОВО!

Дорогие коллеги!

После выхода Корпоративного кодекса я получил много вопросов и обращений на электронную почту и через систему заявок. Спасибо вам за обратную связь, особенно радует, что вы подошли к знакомству с Кодексом не поверхностно, а вникая в его суть. Самое большое количество вопросов связано с тем, что ключевым понятием в нашей стратегии стали продажи, а не клиент.

У многих людей слово «продажи» вызывает негативные ассоциации. Каждый из нас может вспомнить хотя бы один малоприятный пример похода в магазин, когда продавец никак не хотел оставить нас в покое и вынуждал сделать то, чего нам не хотелось. В результате мы уходили из магазина разочарованными, с ощущением того, что нам что-то навязали, нами манипулировали. К сожалению, во многих компаниях продажи понимаются и реализуются так. Но только не у нас в ГК «АГАТ»!

Большинство людей ЛЮБИТ совершать покупки, тратить свои средства на приобретение чего-то приятного и полезного! Поэтому каждому покупателю так важна открытость продавца. Благодаря Интернету и соцсетям сегодня все знают друг про друга почти всё или при желании могут узнать, погуглив несколько минут. Любые трюки и уловки сегодня перестают действовать, и на первый план выходят искренность и прозрачность.

Именно поэтому в ГК «АГАТ» «продажи» воспринимаются как способ помочь клиенту получить желаемое, а значит «продажи» — это отличное слово! Наша философия основана на том, что все ЛЮБЯТ покупать, но НЕНАВИДЯТ, когда им продают. Поэтому мы стараемся помогать клиентам совершать покупки, то есть делать то, что им нравится.

В сегодняшнем номере журнала «АГАТ. Мы вместе» мы решили погрузиться в тему продаж, разобраться в том, что есть наша философия продаж и как сделать так, чтобы клиент получал удовольствие, приходя в наши дилерские центры. Успешность продаж сводится, по сути, к умению общаться и умению строить долгосрочные отношения. Если мы умеем слышать клиента и строить с ним отношения, то продажа становится не целью, а закономерным итогом встречи. В этом и есть наше понимание продаж. Оно отличается от традиционного, потому что мы помогаем клиентам покупать! Именно поэтому у нас слово «продажи» вызывает только положительные ассоциации и неразрывно связано с КЛИЕНТОМ.

Уверен, наша система продаж принесет большие плоды — уже сейчас видны первые результаты ее внедрения.

P.S. Буду рад вашим комментариям и предложениям по теме продаж в целом и по Корпоративному кодексу в частности.

С уважением,  
генеральный директор  
Иван А. Мамочкин





# АГАТ. МЫ ВМЕСТЕ

№5  
ЛЕТО



**СОЗДАЕМ НОВОСТИ.....4**



**ЖЕЛАЕМ УСПЕХА**  
Кадровые новости.....10



**УЧИМСЯ**  
Какой характер — такой и автомобиль.....26



**ЗРИМ В КОРЕНЬ**  
Что есть продажи по-агаатовски.....12



**ВОСХИЩАЕМСЯ**  
Продажи как стиль жизнь.....14



**РАЗМЫШЛЯЕМ**  
В центре всего — продажи..... 22



**НАЦЕЛЕНЫ НА ПРОГРЕСС.....36**



**РАБОТАЕМ ПО-НОВОМУ**  
Получите, распишитесь...  
Раскрываем тайны мотивации.....30  
CRM: что нового.....34



**ЗНАКОМИМСЯ С ЛУЧШИМИ**  
Перфекционист, авантюрист, трудоголик и просто замечательный человек.....44  
Андрей Елисеев: о семье, «Чайке» и работе, или История из писем с берегов Волги.....47  
Александр Юртаев: Все наши клиенты — с приставкой VIP.....50



**ОДИН ДЕНЬ В...**  
Кузовной центр — искусство возрождения.....52





### **С НАШИМИ КЛИЕНТАМИ**

«АГАТ» сегодня лучше, чем  
вчера?.....56  
20 автомобильных идей от наших  
клиентов.....60



### **ЧИТАЕМ КНИГИ...62**



### **С МАЛЕНЬКИМИ ЧИТАТЕЛЯМИ.....80**



### **ЗАЖИГАЕМ**

Нам везет — мы возим  
звезд!.....72  
Lexus в Нижнем Новгороде:  
классика оживает под звуки  
рояля.....73  
«Тойота центр Киров» — территория  
для всех.....73



### **ОТКРЫВАЕМ НОВЫЕ ГОРИЗОНТЫ**

Галопом по Европам, а по Парижу шагом.....64



### **БУДЕМ ЗДОРОВЫ**

Эндорфином по стрессу.....84



### **МЫ ТАКИЕ РАЗНЫЕ**

Дарить позитив и заряжать драйвом.....74



### **ИГРАЕМ И ВЫИГРЫВАЕМ**

Такой хоккей нам нужен.....78  
Пушистые метаморфозы.....79



### **О ЛИЧНОМ**

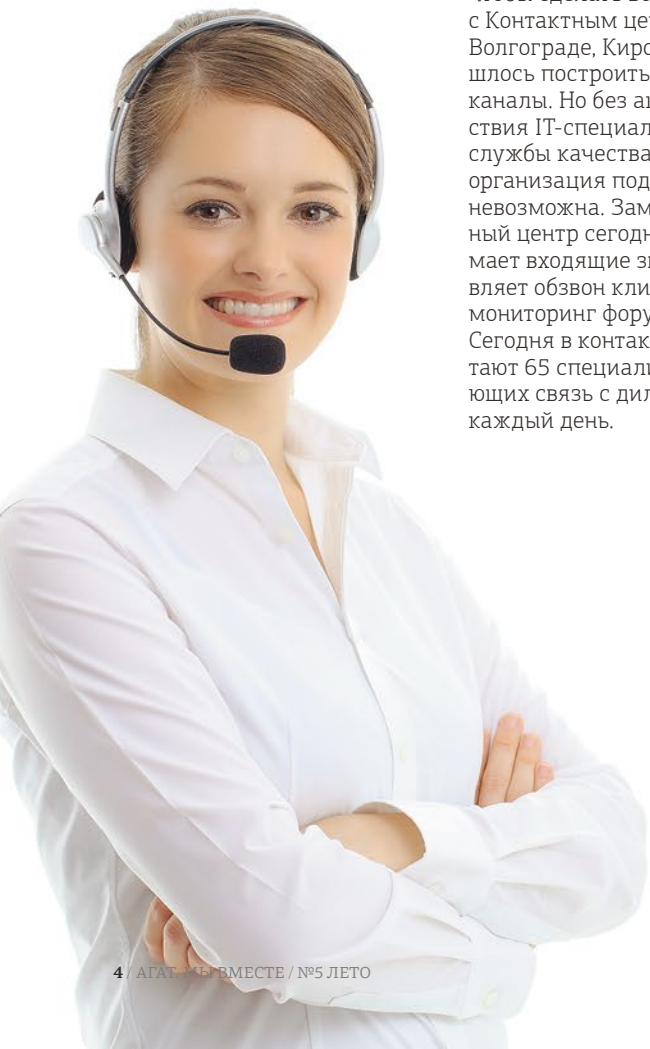
То, о чем думаю я, он произносит  
вслух.....86  
Евгений Пегасин о театре, белых розах,  
иномарках и ГИБДД.....86



### **ПОЗДРАВЛЯЕМ**

Цветы жизни.....87





### НА СВЯЗИ ТЕПЕРЬ ВСЕ!

В мае этого года к Контактному центру был подключен последний дилерский центр ГК «АГАТ». Теперь все вызовы от клиентов компании поступают через Контактный центр, а число обращений составляет около 80 000 в месяц. Подключение дилерских центров к Контактному центру — это важный этап в развитии компании и взаимодействии с клиентами. Конечно, не всегда подключение происходило гладко. Случались и сбои, но благодаря нашей IT-службе их успешно преодолели. К слову сказать, чтобы сделать возможной работу с Контактным центром, в Астрахани, Волгограде, Кирове и Саратове пришлось построить новые интернет-каналы. Но без активного взаимодействия IT-специалистов, HR-службы, службы качества и отделов продаж организация подключения была бы невозможна. Заметим, что Контактный центр сегодня не только принимает входящие звонки, но и осуществляет обзвон клиентов, производит мониторинг форумов и соцсетей. Сегодня в контактном центре работают 65 специалистов, обеспечивающих связь с дилерскими центрами каждый день.



### КЛИЕНТЫ ГОЛОСУЮТ ЗА НАС

Премия «Голос клиента — 2013», организованная ООО «Тойота Мотор», выявила победителей среди дилерских центров японского бренда. ДЦ Toyota в Иваново вошел в число лауреатов, а ДЦ Toyota в Кирове (тогда еще уполномоченный партнер) стал лучшим как с точки зрения продаж, так и с точки зрения качества сервисного обслуживания. Поздравляем всех сотрудников! Вы доказали, что наша компания — сплоченный коллектив, объединенный одним основным принципом: «Customer First» («Клиент — на первом месте»), и, приходя к нам, клиент чувствует себя комфортно, а приобретение и обслуживание автомобиля для него — настоящее удовольствие.

### НАЦЕЛЕННЫ НА ПРОГРЕСС

В нашей компании учреждена премия «Нацелены на прогресс». Лауреатами премии становятся сотрудники, проявившие выдающиеся результаты в работе. В январе награждены лучшие по итогам 2013 года, ими стали 79 человек, две команды и один дилерский центр. Поздравляем победителей, вы подтвердили, что действительно нацелены на прогресс!



## НИЖНИЙ НОВГОРОД

**ВСЕ НОМЕРА МЕНЯЕМ НА ДВА МИЛЛИОНА**  
 Нижегородские дилерские центры переходят на единый телефонный номер. До сих пор в наши дилерские центры можно дозвониться по разным номерам — их было несколько десятков, но все они адресуются звонящего в единый контактный центр. Постепенно все номера сведутся к красивому номеру 2000000, поэтому обращаем ваше внимание, что необходимо во всех коммуникациях сменить номер на 2000000. Это касается подписи в почте, контактов на сайте и в печатных материалах. ▶

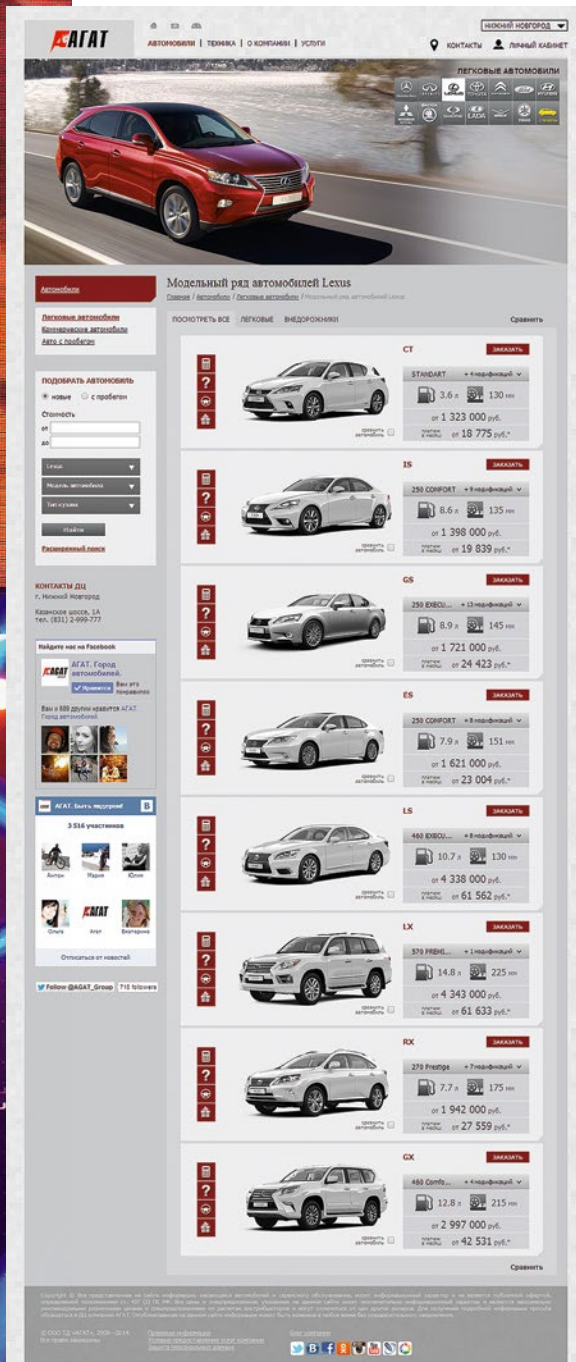


**АГАТ-GROUP.COM — НОВЫЙ ВЗГЛЯД ИЗ СЕТИ**  
 Если вы часто посещаете наш сайт agat-group.com, то, наверное, обратили внимание, что на нем произошли значительные изменения. На нашем сайте открылся личный кабинет. В нем клиенты могут посмотреть текущий баланс своей бонусной карты и видеть историю оборотов по ней. Перейти в личный кабинет можно по ссылке в правом верхнем углу официального сайта. Кроме этого на главной странице организованы переходы на страницы модельных рядов брендов, представленных в нашей компании. Для пользователей созданы специальные возможности, позволяющие удобно и быстро ориентироваться в марках и моделях автомобилей, в типах кузова и ценах. Новые принципы структурирования информации и современные технические решения позволяют сократить время посетителя на поиск информации. К примеру, на свою электронную почту можно получить полный прайс-лист, кроме того, по каждой конкретной модели работает услуга «Заказать автомобиль», где предусмотрена возможность выбора определенного дилерского центра. Это удобно для клиента — он может выбрать близкий к дому или месту работы, и ему оперативно позвонят менеджеры именно из выбранного дилерского центра. Оцените и вы новые возможности нашего сайта, чтобы выбрать автомобиль.

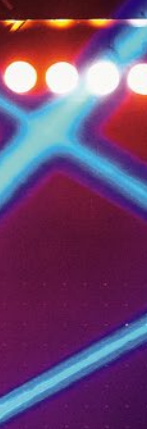
2000000

### LEXUS ОБРЕЛ НОВЫЙ ДОМ

В ноябре 2013 года открылся дилерский центр Lexus в Нижнем Новгороде. Почетными гостями мероприятия стали президент ООО «Тойота Мотор» Такеши Исогая, вице-президент Фумитака Кавашима, директор продаж и маркетинга Lexus/ Toyota Сюити Нагафуги, директор департамента развития дилерской сети ООО «Тойота Мотор» Ирина Горбачева. «Лексус — Нижний Новгород» — не только один из самых больших, но и самый красивый дилерский центр. С нашим новым дилерским центром мы обеспечим лучший сервис в регионе», — поделился своим мнением Такеши Исогая. Новый дилерский центр соответствует принципам 3S: продажи автомобилей (Showroom), сервисное обслуживание (Service Shop), продажа запасных частей (Spare Parts Shop). Так, мы открыли новую главу в продажах и обслуживании премиальных автомобилей Lexus в Нижнем Новгороде.



да  
ы  
сс!



Roland





### НОВЫЙ АВТОСАЛОН LADA КОМПАНИИ «АГАТ» ОТКРЫЛСЯ В НИЖНЕМ НОВГОРОДЕ

В Нижнем Новгороде открылся новый дилерский центр LADA. Если уже имеющийся салон ориентирован на жителей заречной части города, то новый рассчитан на клиентов из верхней части города и области. Новый центр предоставляет полный комплекс услуг по продаже автомобилей LADA. Клиенты уже успели оценить дилерский центр и модельный ряд машин, которые входят в пятерку самых покупаемых в России.



### ЛУЧШИЕ ПО РАБОТЕ НАД УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬЮ КЛИЕНТА

На дилерской конференции Hyundai Motor Company в Сеуле были отмечены наградами лучшие дилеры по итогам 2013 года. Наш дилерский центр Hyundai на Московском шоссе был награжден за лучшую работу над клиентской удовлетворенностью. Бесспорно, учитывая постоянно растущие запросы клиентов, оправдывать ожидания становится все сложнее. Поздравляем всю команду ДЦ Hyundai и желаем не просто удержать эту планку, а поднять её!

### В ДЕСЯТКЕ ЛУЧШИХ!

Итоги 2013 года подвели и на ежегодной маркетинговой конференции Škoda. По результатам мотивационной программы в области маркетинга в десятку лучших вошел дилерский центр Škoda «АГАТ на Комсомольском». Наталья Софронова, бренд-менеджер Škoda, уже второй год подряд получает награду как «Лучший менеджер по маркетингу» за полное соблюдение стандартов, стопроцентное выполнение чек-листа, креативные разработки, активное участие в совместных проектах «ŠKODA Auto Россия» и работу с CRM-системой. Наталья была награждена поездкой в Италию. Поздравляем с высокой оценкой и желаем повторить достигнутый результат и в 2014 году!



### ВОЛГОГРАД

#### YAMAHA — С ЧИСТОГО ЛИСТА

Работать мотосалон Yamaha AGAT в Волгограде начал почти два года назад, но торжественное открытие состоялось 25 апреля этого года. На торжественной церемонии с приветственным словом выступил президент «Ямаха Мотор Си-Ай-Эс» Тошия Ковано, который отметил, что Волгоград — очень важный город для компании Yamaha, так как важный климат располагает к продаже техники для активных видов спорта. К слову сказать, мотоциклы Yamaha сопровождали Тошия Ковано от самого аэропорта — он передвигался по городу с кортежем ГИБДД. Дело в том, что местное ГИБДД закупило у нашей компании 10 мотоциклов для патрулирования города — вот вам и подтверждение того, что марку Yamaha и компанию «АГАТ» уважают в Волгограде.

#### ЗАБОТА НА ВЫСШЕМ УРОВНЕ

В конце марта прошла X Ежегодная дилерская конференция по послепродажному обслуживанию «Мерседес-Бенц». Клиенты компании «АГАТ» высоко оценили заботу со стороны сервисных консультантов, а наш дилерский центр «Мерседес-Бенц» получил награду в номинации «Забота о клиенте» и стал лучшим в стране. Поздравляем команду ДЦ «Мерседес-Бенц» и желаем, чтобы забота о клиентах стала ключевым ориентиром для всех наших подразделений.







### КАДРОВЫЙ РЕЗЕРВ — ЭТО УБЕДИТЕЛЬНО!

В конце 2013 г. сотрудники службы персонала участвовали в V научно-практической HR-конференции на тему «Технологии формирования лидера на предприятии: взгляд молодых профессионалов», организатором которой выступило ООО «ЛУКОЙЛ — Волгограднефтепереработка». Участники конференции собрались двумя группами. Малый круг — это эксперты (руководители отделов персонала, преподаватели вузов), которые высказывались и оценивали выступающих. Общий круг — представители различных организаций, выступающие с докладами, раскрывающими с той или иной стороны тему лидерства. Менеджер по подбору персонала Валентина Подгорнова и менеджер по адаптации персонала Ирина Бестолченкова представили данную тему с точки зрения возможностей для развития, в частности презентовали проект «Кадровый резерв». По результатам конкурса наши коллеги победили со своим докладом в номинации «Максимальная убедительность». Действительно, проект «Кадровый резерв» — это сила компании, которая помогает не только достигать высоких результатов, но и убеждать в этом деловое сообщество.



### НОВАЯ АЛЛЕЯ

В апреле при поддержке администрации Краснооктябрьского района мы провели высадку деревьев на проспекте Metallургов, засадив добрую часть улицы вдоль пешеходной зоны. В солнечный теплый день было посажено более 100 саженцев липы. Волгоградцы оказались очень отзывчивыми к предложению посадить деревья в своем районе. Акция прошла по-настоящему дружно, тепло и по-домашнему. Участники мероприятия активно помогали друг другу, знакомились, фотографировались семьями. Для многих детей и подростков эта была уникальная возможность посадить свое первое дерево. В свою очередь, для людей более старшего возраста это было очередное осознанное решение повлиять своими действиями на улучшение родного города. Мы планируем и дальше активно отзываться на проекты по благоустройству Волгограда, подключая при этом самых отзывчивых и неравнодушных горожан.

Будем надеяться, что эстафету поддержат и другие организации, а Волгоград станет зеленее и красивее. ►





## АСТРАХАНЬ

### МИНИ-СОРЕВНОВАНИЯ ДЛЯ МАКСИ-РЕЗУЛЬТАТА

В отделе кредитования и страхования Астрахани некогда скучать! Сотрудники замотивированы не только на продуктивную работу, но и на участие в мини-соревнованиях, которые периодически проходят внутри отдела. Максим Волик, руководитель отдела кредитования и страхования, решил устроить конкурс по продажам карт «АГАТ-Ассистанс», которые являются лучшим подспорьем для автомобилистов, попавших в неприятную ситуацию на дороге. В течение двух месяцев шла усиленная борьба за звание лучшего по продажам карт «АГАТ-Ассистанс». И в итоге с ошеломляющим отрывом победила Юлия Безматерных. В награду, помимо хорошей зарплаты, Юлия получила подарочную карту «М.Видео»!

### НОМЕР 35 ПРИНЕС НАГРАДУ

«Лучший маркетинговый проект Hyundai ix 35» — такую награду получил ДЦ Hyundai в Астрахани за презентацию нового игрока в команде Hyundai — ix 35! 7 декабря 2013 года состоялась самая настоящая футбольная вечеринка, где все гости стали фанатами футбола и нового автомобиля. Интерактивные зоны и развлечения помогли окунуться в атмосферу спорта: фотозона с настоящей футбольной звездой, атрибутика фанатов, спорт-бар с бодрящими напитками, gate-зона, dance heads, «ZUMBA», конкурсы и викторины. Мероприятие посетило больше 150 гостей, и в шоу-руме буквально не было свободного места. Праздничную программу открывали юные игроки футбольной команды «Астрахань». Умело владея мячом, ребята исполнили необычные футбольные финты, а группа поддержки акробатов задавала ритм аплодисментов! Гвоздем программы стал розыгрыш apple iPad. Но и это ещё не всё — в рамках данной презентации мы организовали благотворительную акцию для мальчика Ромы, который нуждается в серьёзном лечении и мечтает вновь встать на ноги, чтобы играть с мячом! Никто из гостей не остался равнодушным. Сегодня Рома проходит лечение в Китае! Желаем ему скорейшего выздоровления и спортивной выдержки, а Елене Кукушкиной — менеджеру по рекламе — новых интересных проектов, таких как презентация Hyundai ix 35!

### ПО СЛЕДАМ ОЛИМПИАДЫ

Эстафета Олимпийского огня Сочи-2014 — самая масштабная за всю историю зимних игр: за 123 дня 14000 факелоносцев пронесли огонь по всей территории России. Огонь, объединяющий сотни спортсменов и миллионы людей по всему миру, прошел свой путь к месту проведения игр в Сочи.

Одним из участников эстафеты Олимпийского огня стал наш коллега — Алексей Головкин, тогда еще региональный директор в Астрахани. В эстафете Алексей пробежал расстояние около 300 метров по ул. Свердлова. «От участия в эстафете Олимпийского огня я получил массу удовольствия. Эмоции, полученные на этом мероприятии, не сравнятся ни с чем. Это исторический факт для меня и моей семьи! Я очень горд, что стал частичкой Олимпийского движения», — делится впечатлениями Алексей.







## КИРОВ

### НОВЫЙ СТАТУС — НОВЫЙ ДИЛЕРСКИЙ ЦЕНТР

27 марта состоялось официальное открытие дилерского центра Toyota. Мы получили статус официального дилера и переехали в новое здание. Общая площадь центра составляет 3 600 м<sup>2</sup>. В состав дилерского центра входят просторный шоу-рум площадью 560 м<sup>2</sup>, а также сервисная зона площадью 1500 м<sup>2</sup>, оборудованная в соответствии с высокими стандартами обслуживания бренда Toyota. Сервисная зона включает в себя 10 постов слесарного ремонта, 9 постов кузовного ремонта, одну покрасочную камеру, а также пост мойки, рассчитанный на два автомобиля. Дилерский центр полностью соответствует новым корпоративным стандартам оформления шоу-румов Toyota. Современная концепция дизайна дилерских центров отражает основные ценности бренда Toyota — индивидуальный подход и премиальный уровень обслуживания.

## САРАТОВ

### КОММЕРЧЕСКАЯ ТЕХНИКА ПОД КРЫШЕЙ

25 апреля состоялось открытие дилерского центра HINO в Саратове. Это важная веха в развитии направления «Коммерческая техника» в нашей компании. Чтобы продать автомобиль, нужно всесторонне продемонстрировать его потенциальному покупателю и грамотно обосновать целесообразность его покупки. А чтобы клиент остался максимально удовлетворен, необходимо качественно предоставить ему полный спектр услуг и создать для него атмосферу, соответствующую высоким стандартам HINO, поэтому коммерческие автомобили марки HINO представлены не на открытой площадке, а в дилерском центре. Новый салон расположен на 5-м Соколовогорском проезде, на территории комплекса, в котором уже работает наш автоцентр УАЗ. Открытие дилерского центра с визитом посетили президент «Хино Моторс Сэйлс» Миура Сатоси и менеджер отдела продаж и развития Евгений Иванов. Мероприятие прошло в дружеской атмосфере и предоставило всем настоящим и потенциальным клиентам возможность по достоинству оценить грузовые автомобили HINO. **✍**

## СЫКТЫВКАР

### СТРОИТЬ И ПРОКЛАДЫВАТЬ ДОРОГИ — С ТЕХНИКОЙ «АГАТ»

11 февраля 2014 года направление по продаже дорожно-строительной техники начало свою работу и в Сыктывкаре. На территории Республики Коми «АГАТ» эксклюзивно представляет такие мировые бренды, как HINO, DOOSAN, также у клиентов есть возможность приобрести спецтехнику Горьковского автомобильного завода. Уверены, что наша техника станет верным подспорьем в работе местных строительных фирм и дорожных компаний, а жители оценят квадратные метры новых квартир и километры новых автомагистралей.





# КАДРОВЫЕ НОВОСТИ

НИЖНИЙ  
НОВГОРОД

*Поздравляем наших коллег с новыми  
назначениями и желаем им успехов!*



Директор ДЦ Lexus и бренд-директор  
Toyota/Lexus ГК АГАТ  
**Иван Лукьянов**



Руководитель направления Автомобили  
с пробегом (по Нижегородскому региону)  
**Максим Самарин**



Руководитель отдела продаж  
Mitsubishi на Комсомольском  
**Никита Шейн**



Руководитель отдела продаж ŠKODA  
**Александр Марченко**



Заместитель начальника отдела труда  
и зарплаты  
**Ольга Зудилина**



Руководитель отдела продаж ДЦ Infiniti  
**Евгений Софронов**



Начальник отдела качества доставки  
«АГАТ-Логистик»  
**Николай Воробьев**



Начальник отдела запчастей  
направления коммерческих автомобилей  
**Андрей Шалтайкин**

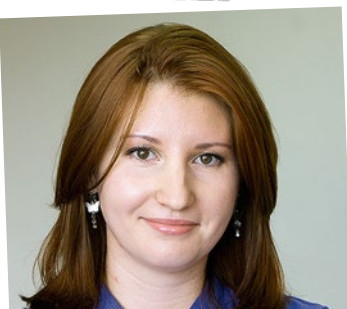


Руководитель отдела продаж  
Mitsubishi на Родионова  
**Павел Красильников**





Руководитель отдела продаж ДЦ SCANIA  
**Андрей Чиликов**



Начальник отдела учета и расчетов  
зароботной платы и социальных выплат  
**Елена Леонченкова**



Бренд-директор Mitsubishi/Škoda/  
Mercedes-Benz/Infiniti  
**Иван Белов**



Бренд-директор Hyundai/Ford/Citroën  
**Максим Евстигнеев**

**ВОЛГОГРАД**



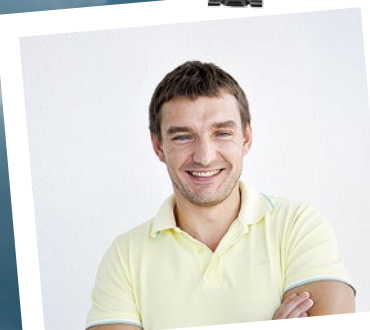
Директор ДЦ Hyundai/Citroën на ш. Авиаторов  
**Алексей Никитин**



Директор ДЦ Lexus  
**Денис Морозовкин**



Региональный директор  
и директор ДЦ Toyota  
**Михаил Шулаков**



Начальник юридического  
отдела Волгоградского региона  
**Дмитрий Гавшин**

**САРАТОВ**



Директор ДЦ LADA/VAZ  
**Сергей Пимашкин**

**ИВАНОВО**



Заместитель директора ДЦ по продажам  
с исполнением функций директора ДЦ  
**Евгений Власов**



Директор по послепродажному  
обслуживанию  
**Александр Скотников**

**КИРОВ**



Начальник отдела запчастей  
**Егор Голубев**



# ЧТО ЕСТЬ ПРОДАЖИ ПО-АГАТОВСКИ



*Определившись с темой номера, мы размышляли, чем же отличается понимание продаж в ГК «АГАТ» от других компаний. Проведенный опрос показал, что каждый из наших успешных менеджеров по продажам вкладывает свой смысл в понятие «продажи». Для одних продажи — это развитие, для других — кайф, для третьих — общение с новыми людьми, для четвертых — работа, которая приносит удовольствие, для пятых — состояние души... И вот тут мы поняли, что правы все, ведь продажи — это многогранное явление, которое выходит далеко за рамки обмена товара на деньги. Попробуем обобщить и систематизировать наше понимание продаж. Что же такое продажи по-агатовски?*

Вам нравится общаться с продавцами, которые отвлекают внимание и буквально «убалтывают» вас? А как вы чувствуете себя рядом с «ходячей энциклопедией», которая наповал убивает фактами о продукте? Может быть, лучше «спецназ», который продает любой ценой, несмотря на ваши потребности? Оставим без комментариев. Однако такие типажы не редки и сегодня — не случайно слово «продажа» вызывает негативные эмоции у 95% людей. Мы в компании «АГАТ» любим продажи, потому что это не продажи, а прежде всего помощь людям. Ведь когда менеджер по продажам выдает клиенту

автомобиль, тот должен быть доволен и счастлив. Значит, это **помощь клиенту в достижении счастья**. А для тех, кто любит помогать, продажи — это **верный способ самореализации**.

Но при этом продажи — это еще и **борьба**. Борьба с самим собой — со своим характером, ленью, нерешительностью. Как мы уже заметили, продавать нас учит клиент. Поэтому каждый день мы вырастаем в профессиональном плане, даже если специально к этому не стремимся. Но личностный рост — это процесс бесконечный, и он зависит только от нас. Обещали мы подготовить автомобиль к среде, а подготовили на два дня раньше — к понедельнику, оформили авто не за четыре часа, как планировали, а за два ... Превзошли себя! И клиента порадовали. В таком случае клиент останется нашим навсегда. Вот она — **победа!** Не случайный успех, не минутная радость, а настоящая победа, заслуженная в упорной борьбе!

Нет такого учебного заведения, где учат продавать. Никто из наших менеджеров по продажам не имеет специальности продавца. Парадокс? Отнюдь нет. Продавать не учат ни в школе, ни в вузе. Продавать учит клиент. Вся система обучения продавца строится по принципу использования жизненного и профессионального опыта. Умение находить общий язык с любым человеком дано не всем, но для продавца оно жизненно необходимо. Как найти общие интересы, создать комфортную обстановку для общения, раскрыться самому и открыть для себя клиента? Наши менеджеры по продажам утверждают: главное — **уметь слышать и слушать!**

Важно помнить, что процесс продаж не заканчивается с передачей автомобиля клиенту. Можно сказать, что здесь он только начинается. Раньше менеджер после продажи забывал клиента. Это очень неэффективный способ. Похоже на человека, который посадил плодородное дерево, снял первый урожай и бросил. Годы выращивал и годы мог бы собирать урожай. А он собрал один раз и бросил. Так же продавец, который после продажи оставляет своих клиентов и ищет новых. Отношения с клиентом нужно поддерживать, подпитывать и развивать. А значит, продажи по-агатовски — это процесс, который не имеет конечной точки. Он, словно сама жизнь, наполненная стремлением помочь другому. Жизнь, которая возрождается снова и снова.







В мудрой индийской притче рассказывается о том, как влюбленный юноша приходил к любимой девушке и стучал в дверь. Она спрашивала: «Кто там?» Он отвечал: «Это Я.» Но она его не впускала. Так повторялось три дня. На четвертый день юноша снова пришел и постучал в дверь. Девушка спросила: «Кто там?» Юноша ответил: «Это Ты.» И девушка егопустила. Завоевать расположение клиента — это как завоевать сердце девушки. Знакомство, ухаживания, подарки, комплименты, предложение, регистрация и семейная жизнь. Вам это не напоминает процесс продаж в нашей компании? Если мы хотим, чтобы наспустили, необходимо концентрироваться не на своем продукте, а на потребностях и интересах покупателя. Это древняя истина, которая сегодня приобретает актуальное звучание. А значит продажи — это гармоничные отношения. **✍**





# ПРОДАЖИ КАК СТИЛЬ ЖИЗНИ

**ЗНАКОМЬТЕСЬ, ДЖО ДЖИРАРД,**  
ИЛИ ОТ ПЫЛЬНОГО СТОЛА И ТЕЛЕФОННОЙ КНИГИ —  
К ВЕРШИНЕ ПРОДАЖ

*В нашей компании рекорд продаж — 446 новых автомобилей\* в год одним менеджером. Мы можем долго говорить о клиентоориентированности, правильных бизнес-процессах, однако успех продаж зависит не от стремления именно продать автомобиль или услугу, а от того, насколько каждый из нас желает и стремится помочь другому в любых жизненных ситуациях. Сегодня мы познакомим вас с необычным человеком, чьи принципы перевернули систему продаж. А выработанная им система очень пересекается с нашей новой стратегией продаж.*

*Джо Джирард вырос в автомобильной столице США — Детройте, в городе, который поставил весь мир на колеса. Совершенно естественно, что он, как и многие жители, стал частью автомобильного бизнеса. Он не делал машины, а продавал их и стал лучшим продавцом автомобилей в мире. Это звание присвоено ему Книгой рекордов Гиннеса. Там сказано, что еще никто не смог побить его рекорд — 1425 новых машин, проданных всего за один год. Это были не оптовые продажи. Каждый из этих автомобилей был продан в розницу, и он стоял один на один с покупателем. В Книге рекордов Гиннеса не упомянуто о том, что в действительности он продавал вовсе не автомобили, а самый главный товар в мире — самого себя, Джо Джирарда. Звучит шокирующе, не правда ли? Давайте попробуем разобраться в его принципах, и все встанет на свои места.*

Две лавки в рыночном ряду стоят как будто для сравненья.  
В одну народ не кажет нос, а во второй — столпотворенье.  
Быть может, мясо там свежей, отборней и вкуснее рыбка?  
Нет, там приветливы слова и светится в глазах улыбка.  
(отрывок из стихотворения на стене Джо Джирарда)



\*Александр Юртаев за 2015 год продал 446 автомобилей конечным покупателям



### Торговать умеет каждый

Ребенок, пытающийся уговорить свою мать разрешить ему еще часок посидеть у телевизора, торгуется. Девушка, намекающая своему парню, что она бы охотнее посмотрела романтический фильм, чем хоккейный матч, торгуется. И парень, который, прощаясь с девушкой у дверей ее квартиры, вдруг увеличивает интенсивность поцелуев, тоже торгуется. Каждый, кто хоть однажды просил своего начальника о повышении зарплаты, занимался торговлей. Мать, которая рассказывает своему ребенку, как полезно есть капусту, торгуется. Кем бы вы ни были, где бы вы ни были, что бы ни делали, вы занимаетесь торговлей. А каждый ли умеет продавать?

### Все начинается с себя

Прежде чем вы сможете успешно продать себя другим — то есть продать свои мысли, желания, надежды, амбиции, умения, опыт, продукцию и услуги, — вам необходимо полностью, на 100% продать себя самому себе. Что это значит? Вы должны поверить в себя, доверять себе и быть уверенными в себе. Короче говоря, вы должны полностью осознавать свою цену. Уверенность в себе внушила Джо его мать Грейс Джирард. Она помогла воспитать ему в себе самоуважение. Ей противостояла мощная оппозиция в лице его отца. Сегодня, когда ему уже перевалило за пятьдесят и он расстался с профессией продавца автомобилей, он все еще живо вспоминает свои конфликты с отцом. Как бы то ни было, но его мать всю жизнь убеждала Джо в том, что он может быть самым лучшим. Она постоянно подчеркивала, как важно подать себя, осознать свою значимость. Пусть и другими словами, но она постоянно говорила: «Джо, ты такой человек, каким кажешься себе». Все начинается с того, что вы думаете о себе. Главное, если ты не поверишь в себя, то и другие не поверят.

### Легионером приходится несладко

Если вы продаете себя самому себе, то вам легче будет стать и оставаться самым лучшим. Однако на пути будет немало препятствий, ловушек негативизма. В том году, когда Джо впервые стал лучшим продавцом автомобилей, его пригласили на банкет, который устроила его автомобильная компания. Банкет носил название «Легион лидеров». В тот первый раз на его долю выпало немало аплодисментов. В следующем году он вновь вошел в число «Легиона лидеров», но аплодисментов поубавилось. Еще через год на банкете он услышал уже не аплодисменты, а свист.

Слушая свист и улюлюканье своих коллег, которые не стали продавцами № 1, а заняли вторые и третьи места, он вдруг вспомнил другого человека, испытавшего на себе неодобрение толпы, и к нему вернулась смелость. Речь об одном из выдающихся бейсболистов — Тэде Вильямсе. Джо вспомнил, что каждый раз, когда стадион взрывался шумом неодобрения в адрес Вильямса, тот начинал играть еще лучше. У него он научился игнорировать освистывание и продолжать делать свое дело. Итак, в тот вечер на банкете он отодвинул в сторону подготовленную речь и попросил людей, которые освистали его, встать, чтобы он мог посмотреть на них и поблагодарить. Именно так, поблагодарить.

В течение всех этих лет у него было время в спокойной домашней обстановке и по ночам подумать и попытаться понять, почему его освистывали. Что это было? Зависть? Ревность? Может быть, они просто не хотели работать так же усердно, как он? Или цена за звание продавца № 1 показалась им слишком высокой? Тогда Джо решил, что для того, чтобы и впредь успешно продавать себя, ему необходимо изгнать из своей жизни зависть, ревность, готовность сдаться, согласившись на второе место.

### А вы бы себя купили?

«Если нет покупателя, то продать не удастся ничего, даже самого себя», утверждает Джо. Итак, на мгновение поставьте себя на место покупателя и задайте себе вопрос: захочет ли кто-нибудь купить вас? Поскольку вы все время продаете себя тем или иным способом,



то должны чем-то выделяться среди остальных. Нельзя быть неким безликим артикулом «икс». Такой товар не продается. Чтобы успешно продать себя окружающим, надо обзавестись упаковкой, привлекательной для большинства людей. Вы хотите убедить окружающих поступать так, как выгодно вам, или видеть вещи такими, какими их видите вы. Вы хотите, чтобы они изменили свою точку зрения. Хотите нравиться им. Думайте не только о содержании, но и об упаковке, в которой вы предстаете перед окружающими.

Производители, рекламные агентства, маркетологи и продавцы тратят миллионы долларов, чтобы определить, как упаковать продукт, чтобы он стал более продаваемым. Размеры, форма, цвет и дизайн обдумываются неделями и месяцами, а может быть и дольше. Упаковка, представляющая пищу, рубашки, косметику, алкогольные напитки, туристические поездки, создается исходя из двух принципов: быть приятной для глаза и побудить к покупке.

Лишь немногие из людей хватают то, что подвернется под руку, а если они и делают так, то впоследствии, как правило, испытывают разочарование. В идеале форма и содержание должны соответствовать друг другу.

Ваше содержание — это ваш внутренний мир. Оно проявляется в сиянии глаз, в улыбке, в словах, которыми вы выражаете свои мысли и чувства, в готовности выслушать других. Ваша упаковка — это ваш внешний вид: опрятность, ухоженность, комплекция, вес, осанка, обувь, одежда и то, как вы ее носите. Именно здесь начинается продажа самого себя. Она может закончиться успехом или провалом — в зависимости от упаковки. Как часто вы получали посылку, поврежденную во время транспортировки? Бумага порвана, запачкана, бечевка развязалась. Получая такую посылку, вы, очевидно, сразу же начинаете беспокоиться о состоянии содержимого. То же самое и с людьми. Наш внешний вид реально отражает те качества, которые мы пытаемся продать другим. Если наша упаковка заставляет окружающих задуматься о том, все ли с нами в порядке и что мы представляем собой на самом деле, то можно распрощаться с мыслями о продаже. Короче говоря, сделайте все, чтобы обеспечить себе наиболее привлекательную упаковку. В качестве заключительного теста задайте себе вопрос: «Я бы себя купил?» ►



### Продажи — это жизнь

Каждый раз, намереваясь себя продать, задайте себе вопрос: в чем смысл этой продажи? Когда становится ясно, в чем цель продажи, задайте себе вопрос: что нужно сделать, чтобы добиться успеха?

Вы бы никогда не убедили руководителя в своей полезности, если бы рассказывали ему только о том, что делали. Ему не интересно ваше прошлое. Его интересует только будущее, только то, что вы можете сделать для него. Именно это вы в действительности и продаете. Если вы хотите успешно продать себя, убедитесь сначала, что вы знаете, что продаете! День за днем люди пытаются продать себя, и слишком многие терпят неудачу, потому что пытаются выдать себя не за тех, кем являются на самом деле. Очень важно знать, что мы собираемся продавать и представить этот товар в нужное время и нужным людям. Всегда необходимо осознавать, каким товаром на продажу мы располагаем.

### Увереннее! Смелее! Успешнее!

Чтобы продать себя, требуется абсолютная вера в себя, а кроме того, уверенность в том, что продажа пройдет успешно. Уверенность, в свою очередь, порождает смелость. Если мы сами не уверены в себе, то как же можно ожидать, что кто-то поверит в нас?

Джо Джирард считает воспитание уверенности в себе важнейшим фактором, потому что очень часто жизнь наносит тяжелые удары, и нам вновь и вновь приходится восстанавливать свою веру в себя — как ребенку, собирающему разрушенный дом из кубиков. С Джо такое происходило не раз.

В свое время он полагал, что сделал успешную карьеру, строя дома по индивидуальным проектам. У него была прекрасная семья: чудесная жена и два чудных ребенка. Затем после целого ряда кошмарных событий вся его карьера разлетелась на куски. Он положился на лживые обещания и оказался по самые уши в долгах, размер которых достиг 60 тысяч долларов. Судебные исполнители и шериф готовы были уже выселить его из дома. Банк собирался отобрать у него машину. Более того, оказалось, что в доме не осталось ни крошки еды и не было денег, чтобы содержать семью. Главным фактором его жизни вдруг оказался страх. Он парковал свою машину за несколько кварталов от дома, чтобы банковские служащие не могли ее выследить. Он пробирался в дом через окно в тыльной части дома, чтобы не попасться на глаза новому владельцу. Вскоре, как и ожидалось, он лишился дома, машины и уважения к себе. Ему пришлось усвоить трудный урок, что веру в себя не удастся воспитать, прячась за закрытыми дверями. Когда он был уже на самом дне, жена Джун обняла его и сказала: «Джо, когда мы поженились, у нас ничего не было. Затем вдруг все появилось. Теперь у нас опять ничего нет. Я верила в тебя и тогда, и сейчас. Ты снова сможешь добиться успеха. Я уверена в тебе». Какая чудесная женщина! За всю свою короткую жизнь, вплоть до самой кончины в начале 1979 года она ни разу не унизила его, ни разу не пожаловалась и никогда не теряла веры в него. В тот момент Джо понял простую истину: самый лучший способ обрести веру в себя — это получить ее от других людей.

Джо тогда начал с нуля возрождать уверенность в себе. Позвонил одному из ведущих торговцев автомобилями в Детройте Дону Хейли и попросил взять его на работу. Поначалу тот отнесся к этой просьбе с сомнением:

- Вы когда-нибудь продавали машины?
- Нет.
- А почему вы думаете, что справитесь?
- Ну, я продавал разные другие вещи: газеты, вакуу для обуви, дома, продукты. Но на самом деле люди покупали меня. Я продаю себя, мистер Хейли.

Джо Джирард вновь начал обретать веру в себя, забыв, что ему уже тридцать пять лет, а продажа автомобилей — это дело молодых людей.

Он улыбнулся.

- Сейчас зима, Джирард, мертвый сезон. Продажи упали. Если я найму вас, мои продавцы взбунтуются. Им и самим нечем торговать.

- Мистер Хейли, если вы не возьмете меня, то совершите самую большую ошибку в своей жизни. Вы только дайте мне стол и телефон. Через два месяца я побью рекорд вашего самого лучшего продавца. Обещаю.

Хейли предоставил ему пыльный стол в дальнем углу и телефон, который не был подключен к линии. Так он начал новую карьеру.

Первая продажа за день — всегда самая трудная, но если уж она удалась, то и весь оставшийся день складывается удачно. Именно тогда Джо осознал еще одну великую истину: вера порождает веру.

Эта истина проявляется себя в любой сфере жизни — не только в продаже автомобилей. Джо сказал Дону Хейли, что продает себя. Первая за день продажа самого себя наложила отпечаток на весь оставшийся день. Так началось его восхождение от пыльного стола и телефонной книги к вершине. Продажа следовала за продажей. Он просто не мог поверить этому. Через два месяца он сдержал свое обещание: рекорды всех продавцов были побиты.

Джо вернул веру в себя, выплатив 60 тысяч долларов долга поставщикам лесоматериалов, штукатурам, каменщикам и землекопам. Доллар в доллар. Затем произошла удивительная вещь, резко поднявшая его цифры продаж. Те люди, которым он вернул долги, стали его покупателями.

### Только сегодня!

Что же нам делать с этими голосами страха и веры? Однажды Джо ехал в машине по дороге и внезапно пришел к выводу, что самый лучший способ воспитать смелость и уверенность в себе — это просто выключить голос страха, прикинуться глухим, игнорировать любую негативную мысль или слово. Джо понял, что он, человек весом 70 килограммов, полностью контролирует машину весом почти в две тонны. Он — ее повелитель. До тех пор пока контролирует ее, он может быть уверен, что достигнет места назначения. Но если автомобиль выйдет из-под контроля, воцарится хаос. Сознание говорит: «Иди вперед, будь уверен: ты сможешь это сделать. Ты сделаешь это». Это голос веры. Тело говорит: «Остановись, ты можешь потерпеть неудачу. Ты не сможешь этого сделать. Отложи это на завтра». Это голос страха.

Если вы хотите воспитать уверенность в себе, то для вас не должно существовать



слов: «Я сделаю это позже». В одном греческом ресторане в Детройте, где Джо очень любит бывать, висит объявление: «Мы предоставим вам любой кредит — завтра!». В этом предложении не содержится никакого риска, потому что не существует такого понятия, как «завтра». То, кем вы будете завтра, определяется уже сегодня. Только сегодня имеет значение. Изгоните из своего сознания страхи, слабость и мысли, разрушающие веру в себя, которые были у вас неделю, месяц, год назад. Сегодня — это тот день, когда надо решиться и позволить сознанию контролировать ваше тело. Сегодня вы должны навсегда изгнать из себя страх. Вы спросите: «Как это сделать?»

### Меняем минус на плюс

Успех продажи самого себя во многом зависит от вашего отношения к окружающим. В свою очередь, отношение к окружающим во многом зависит от вашего отношения к самому себе.

После одной из лекций к Джо Джирарду подошел молодой человек. Он спросил: «Мистер Джирард, почему вы сказали сегодня утром, что я не продаю спортивное оборудование, хотя знаете, что это правда. Я продаю прекрасное

домашнего хозяйства неизбежно проявляется тот же самый фактор позитивного отношения к жизни. Как вы относитесь к самим себе? Позитивны ли ваши мысли? Свойственны ли вам радость, оптимизм, гордость, скромность? Или ваше отношение к жизни пронизано негативизмом, пораженчеством, пессимизмом?

Поставьте себя на место покупателя и поразмыслите над следующей ситуацией. Предположим, он решил купить себе новую машину. Естественно, он идет в автосалон. Предположим далее, что он выбрал марку и модель, определился с дополнительным оснащением и сориентировался в цене. Теперь добавьте сюда фактор отношения. Два продавца предлагают ему одинаковый товар. Купит ли он его у того из них, кто продает только колеса с мотором, лошадиные силы, системы безопасности и некоторый набор дополнительного оборудования, а сам как бы отстраняется от продажи? Или купите у того, кто наряду со всем прочим дружелюбен и приветлив, уверен в себе, готов дать совет и оказать помощь? У того, кто продает не только товар, но и самого себя? Мы купим у того, кто не только разбирается в продаваемом продукте, но знает цену и себе, что делает его частью торговой сделки.

помощью открыл спутники Юпитера, кольца Сатурна и горы на Луне. Его звали Галилей. Урок, который Галилей получил от своего отца, полезен и для каждого из нас. Чтобы увидеть вещи в нужной перспективе, надо расширить свой кругозор. Слово «кругозор» говорит само за себя. Надо смотреть вокруг, а не внутрь себя, рассматривать окружающих, а не сосредотачиваться на себе самом. Постарайтесь понять, что окружающий мир больше вас. Надо научиться более широко смотреть на людей, вещи и события. А для этого вам нужны не очки, а собственные глаза.

### 2. Повернитесь на 180 градусов.

Обратите свой взгляд в совершенно противоположном направлении. Полностью откажитесь от прежнего негативного отношения. Одно дело — мыслить позитивно, и совсем другое — отказаться от прежних мыслительных привычек. Отказ от всего, что складывалось годами в результате негативного мышления, требует времени и усилий.

Если ваша машина застряла в грязи или песке, если ее колеса буксуют на льду, надо слегка податься назад, чтобы взять разгон и снова двигаться вперед. Если вас одолевают негативные мысли, самое время повернуть назад. Если вы

## Ваша вера в себя никогда не подведет вас. Подвести может только тот предмет, в который вы не верите.

спортивное оборудование, лучшие лыжи в мире». «И как идут продажи?» — спросил Джо. Тот немного помедлил с ответом: «Перебиваемся». На что Джо дал свой комментарий: «Это не ответ победителя. Это негативное отношение. Победитель должен сказать: «Я стремлюсь в лидеры». Я говорю серьезно, Ларри. Лыжи, ботинки, повязки на голову — это не основной товар. Ваш главный продукт — это вы сами. Именно такое отношение вы должны развивать в себе и постоянно придерживаться его. Только оно поможет работать вам с должной перспективой».

Итак, вся проблема заключается в том, что наше отношение к себе должно стать более позитивным и широким. Ларри необходимо было выработать другой подход к своей профессии, своему товару да, пожалуй, и к жизни в целом. Конечно, он мог продолжать и в прежнем духе, но в будущем обязательно почувствовал бы нехватку удовлетворения от успешной продажи самого себя. Возможно, вы, в отличие от Ларри, никак не связаны с торговлей. Вы можете быть руководителем, первоклассным механиком, первоклассным секретарем, первоклассной женой или матерью. Но чем бы вы ни занимались, в ежедневных заботах о добычании хлеба насущного или ведении

Главное же заключается в том, чтобы выработать и сохранить позитивное отношение к себе самому. Это, в свою очередь, приведет к тому, что более позитивным станет и отношение к другим людям. А это поможет вам с еще большим успехом продавать себя, независимо от того, с какой целью вы намереваетесь повлиять на окружающих.

Три основных правила выработки более позитивного отношения к жизни:

### 1. Расширьте свой кругозор.

Один отец как-то подарил своему сыну по случаю десятилетия подзорную трубу, какими пользуются моряки. Однажды мальчик, играя с трубой, пожаловался:

— Папа, она не работает. Мне без нее лучше видно. Все такое маленькое.

Отец улыбнулся. Конечно же, мальчик смотрел в трубу не с той стороны. Разумеется, он не мог увидеть в нее ни свои игрушки, ни большую башню на краю города. Труба сузила его кругозор. Отец молча перевернул трубу другой стороной. Таким образом, он расширил кругозор сына, и правильно сделал. Мальчик вырос, усовершенствовал примитивную трубу, превратил ее в телескоп и с его

погрязли в унынии, развернитесь и выбирайтесь из этого состояния. Если ваши плечи опустелись, сделайте поворот на 180 градусов и распрямите их. Если вы затаили неприязнь, чувство обиды на кого-нибудь, отметите их от себя. Если вы чувствуете, что вам грозит опасность стать «личностью № 2» или, упаси боже, № 3, включите задний ход и выбирайтесь на дорогу, которая выведет вас к № 1.

### 3. Используйте силу своей мысли.

Представьте себе на минутку: вы хотите, чтобы вас приняли люди, с которыми вы являетесь членами одного клуба, команды по боулингу или какого-либо иного объединения. Какой бы ни была эта организация, ваше признание зависит от того, как вы продадите себя. Если будете думать, что вы этим людям не ровня, что вам не хватает светского лоска, силы веры, лидерских способностей или спортивных умений, другие подумают о вас то же самое.

И напротив: если вы будете думать о себе как о приятной личности, знакомство с которой доставляет радость окружающим, ваши шансы на то, что именно так и произойдет, сильно возрастут. Истина заключается в том, что другие видят нас такими, какими мы представляем себя. ►



### **С азартом по жизни и энтузиазмом в душе**

Сколько души вы вкладываете, чтобы продать себя, чтобы добиться того или иного контракта, чтобы создать дееспособный коллектив, чтобы уговорить мужа поехать на море? Хотите ли вы успеха так сильно, что можете буквально ощутить его вкус и запах? Действительно ли вы хотите, чтобы люди любили, уважали вас, признавали лидером? Разница между успехом и неудачей в этом деле заключается зачастую в одном-единственном факторе — энтузиазме. Джо Джирард считает, что достижению цели, какой бы она ни была, нужно отдавать всю душу, всего себя, то есть необходимо кидаться в жизнь с азартом. Азарт! Какое живое, бодрящее и вдохновляющее слово, а начинается это чувство с простой заинтересованности. У вас ведь есть какой-то предмет, к которому вы проявляете интерес. Это может быть цель, идея, проект, план, другой человек или семья. Проявлять к чему-нибудь интерес очень важно. Люди сразу чувствуют заинтересованность, а это главное условие, чтобы продать себя. Может быть, вы не раз говорили жене, мужу или знакомому: «Давай пройдемся». И выходили из дому без всякой цели. Ваша прогулка проходит в тишине, а потом вы смотрите друг на друга и говорите: «Пойдем домой». Дело в том, что у вас не было никакой идеи, никакой цели, к которой можно было бы проявить интерес. Даже такой простой, как полюбоваться природой или осенним листопадом. С другой стороны, все может быть по-иному. Вы отправляетесь на точно такую же прогулку, и вдруг что-то привлекает ваше внимание. Это могут быть красивый закат, парад, силуэты зданий на фоне неба, какое-нибудь красивое животное. Внезапно вы чувствуете интерес к тому, что попало нам на глаза, и ваш энтузиазм растет. Он просто переполняет вас. Но вы могли бы почувствовать этот энтузиазм значительно раньше, если бы запланировали полюбоваться закатом или посмотреть парад. Половина радости заключается в планировании события. В этом утверждении заключается важная идея. Прогулка с целью пойти куда-нибудь или посмотреть что-нибудь наполняет вас энтузиазмом, а бесцельная чаще всего утомляет.

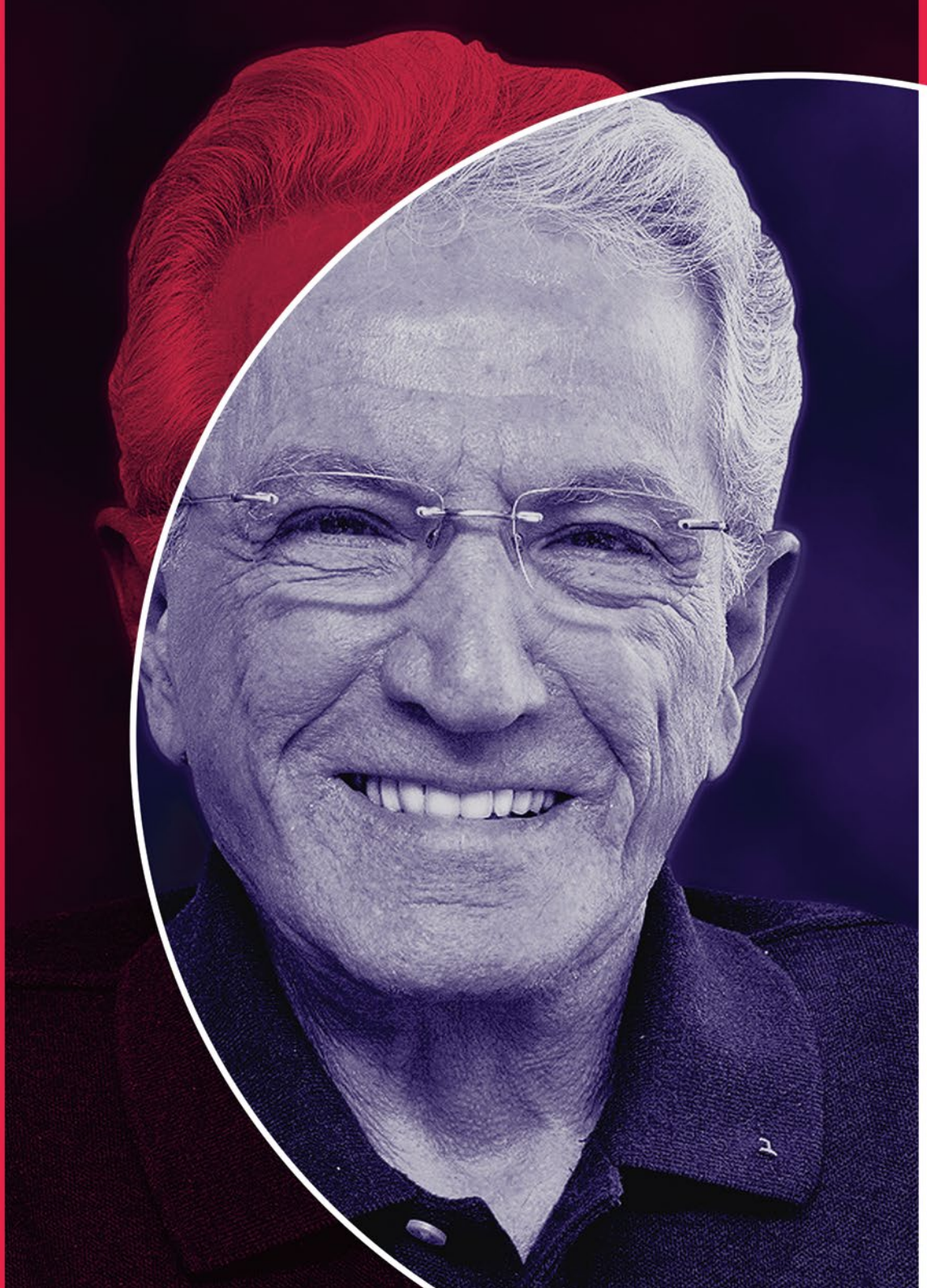
Старое избитое выражение «меня это не интересует» представляет собой полную противоположность энтузиазму. Самое неприятное заключается в том, что такое отношение к жизни тоже может быть заразным. Если вас ничто не интересует, то человек, которому вы намереваетесь продать себя, тоже не заинтересуется вами.

Если вы не знаете, чего хотите и к чему стремитесь, как же вы сможете радоваться этому? Как сможете проявить энтузиазм к тому, что вас не интересует? Но если у вас есть интерес, то это совсем другое дело.

### **Слушать или слышать**

Бог дал каждому из нас два уха и один рот. Видимо, он что-то хотел этим сказать. А мы, как это часто бывает, не прислушиваемся. Продавец для клиента — самый настоящий исповедник. Если вы позволите ему рассказать все свои заботы последней недели, то будете на верном пути к продаже. Как Джо усвоил этот урок?

Как-то к ним в автосалон зашел известный подрядчик. Это был человек, который всего достиг в жизни сам. Джо представил ему последнюю модель автомобиля со всем дополнительным оснащением и аксессуарами. Пригласил его совершить пробную поездку, предложил ему ручку и бланк заказа — но вдруг все лопнуло.





В конце дня Джо обычно подводит итоги, и в тот вечер он пытался понять, в чем была ошибка. В конце концов, он не выдержал, взял трубку и позвонил этому человеку.

— Послушайте,— сказал Джо.— Сегодня я пытался продать вам машину. Я уже думал, что продал ее, а вы вдруг ушли.

— Совершенно верно,— сказал он.

— Что произошло? — спросил Джо.

— Вы что, шутите? Уже одиннадцать часов!

— Я знаю и прошу прощения. Но я хочу в будущем работать лучше, чем сегодня. Скажите мне, в чем моя ошибка.

— Вы серьезно?

— Еще бы!

— Ну, хорошо. Вы слушаете?

— Весь внимание.

— А сегодня днем не слушали.

И он рассказал, как уже совсем было решил купить машину, но чуть-чуть помедлил, прежде чем поставить подпись. Чтобы принять окончательное решение — ведь ему нужно было выложить десять тысяч,— он начал рассказывать Джо о своем сыне Джимми, который учился в Мичиганском университете на врача. Он гордился своим сыном и перечислил все его успехи, все оценки, похвальные листы от декана, спортивные достижения, поделился всеми его планами. Но Джо его не слушал.

Говоря в тот вечер по телефону, он сказал, что не увидел со стороны Джо интереса, что его мысли витали в тот момент где-то далеко, так как он только о том и думал, что продажа машины — уже решенное дело. Раз Джо интересуется им только как владельцем чековой книжки, то и он потерял интерес к продавцу. Джо слушал только его просьбы и пожелания относительно машины, но на самом деле ему нужно было больше, чем купить себе транспортное средство. Он хотел, чтобы похвалили его сына, которым он так гордился. Именно поэтому он и не купил Джо Джирарда. Это может показаться странным. Ведь он пришел для того, чтобы купить новую машину, так какая разница, слушал ли тот рассказ о достижениях его сына или нет? Ничего странного. И разница тут очень большая. Если уж он продает самого себя, то отсюда

следует, что он хотел купить не только автомобиль, но и его. И, как оказалось, в тот день Джо был не самым привлекательным товаром. Чему научил его тот вечерний телефонный разговор? Двум вещам. Во-первых, Джо понял, как важно слушать человека. Во-вторых, ему дали понять, что если он усвоит этот урок, то сможет добиться успеха во время его следующего посещения.

Джо Джирард обращается ко всем продавцам на страницах своей книги: «Послушайте меня, продавцы! Есть еще немало способов упустить сделку, если не держать уши открытыми. Откуда только продавцы взяли, что можно продать все, что угодно, за пять минут, если слишком много говорить? Многие покупатели уже подготовлены к покупке благодаря рекламе или другим источникам информации. В действительности они приходят только для того, чтобы получить подтверждение в правильности своего выбора. И, заметьте, большинство покупателей покупают не вещь, а то, что эта вещь может дать им: престиж, ощущение власти, комфорт, безопасность, экономию, уважение окружающих. Но откуда же вы сможете узнать обо всем этом, если не будете слушать? Ведь люди пытаются сказать вам о том, чего они хотят, а неопытный продавец в это время уговаривает их взять то, в чем они, по его мнению, нуждаются. Самое трудное дело на свете — это заткнуться. Я могу выразить это только так — прямо и резко. Большинству людей не удастся продать себя, потому что они слишком много говорят».

### Сила слов и обещаний

Однажды Джо разговаривал с преуспевающим торговцем мебелью, и тот признался ему, что благодаря частому употреблению слова «вы» он продает больше диванов, чем если бы козырял громкими названиями фирм-производителей и рассуждал о качестве пружин и цене. Он понял, что даже скидка в размере 10% от цены не дает такого эффекта, как фраза типа «Судя по тому, что вы рассказали о цветовой гамме ваших стен и ковров, этот диван с обивкой из бежевого вельвета придаст весьма оригинальный характер вашей гостиной». Ювелир, у которого он купил брошку для жены, спросил меня: «Джо, как вам удалось стать лучшим продавцом в мире?» Он купил Джо одним этим вопросом. Он вызвал интерес к себе. Он употребил слово «вам» сразу же после слова, которое каждый любит больше всего, — после имени. Заметьте, он ведь мог сказать: «Расскажите мне, как я смогу стать самым лучшим продавцом?»

Эти слова демонстрируют, что вы общаетесь на своем языке, а не на языке окружающих. А здесь — существенная разница в подходе. Весь секрет заключается в том, что когда вы говорите на языке другого человека, то смотрите на вещи с его точки зрения. Люди всегда оценивают это должным образом. Это не означает, что нужно потакать им во всем, отказываясь от собственных убеждений, и продавать себя с потрохами. Это значит, что вы ставите себя на место собеседника и смотрите на проблему его глазами. Если вам это удалось, то вы на верном пути к такому личному, общественному и деловому успеху, о котором прежде и не мечтали. И самое трудное на этом пути — выполнять свои обещания. Люди должны знать, что вы хозяин своего слова, на вас можно положиться. Если вы не уверены в выполнимости того, что обещаете, лучше промолчите. Это самый безопасный способ. Но кто сказал, что продажа себя — безопасное занятие?

Слово, данное клиенту, коллеге, знакомому, родственнику, другу, должно связывать вас по рукам и ногам. Этим самым вы ставите свое имя в список должников. Обещание — это договор, а договор обязателен для исполнения. Тот, кто заключает официальный договор, может расторгнуть его или выкупить содержащиеся в нем права, но это совсем не просто сделать, так же непросто выкупить свое обещание. ►







### Как здорово, когда обещания выполняются!

Попробуйте только хоть раз не сдержать данного кому-нибудь слова, и произойдет следующее: этот человек вам больше никогда не поверит. Вы не сможете продать ни себя, ни товар, который представляете. Один из коллег Джо, продававших автомобили, испытал это на себе. Его клиенту предстоял отпуск, и он собирался отправиться в путь на новой машине. За семь недель до покупки машины этот человек снял себе жилье во Флориде. Продавец заверил его, что беспокоиться не о чем и заказанная машина обязательно будет доставлена ровно через семь недель. Как оказалось впоследствии, клиенту пришлось ждать целых одиннадцать недель. Фактически, у него украли четыре недели отпуска. Мало того, клиент обнаружил, что продавец с самого начала знал об этом. Как вы думаете, сколько новых сделок удалось заключить с ним продавцу? Вы правы, ни одной.

### Делая добрые дела, мы продаем себя. Значит, продавать себя — это так важно и здорово!

Если хотите с успехом продать себя, делайте всегда больше, чем вас просят. Приложите небольшое дополнительное усилие. Сойдите с привычного пути, чтобы помочь ближнему. Протяните ему руку. «Если кто-нибудь попросит тебя пройти с ним одну милю, пройди с ним две». Больше того, сделайте это даже в том случае, если вас ни о чем не просят.

Готовность пройти вторую милю означает, что вы отступаете от привычного образа действий, чтобы сделать свою работу быстрее и лучше. Награда за это вполне реальна. Она может выражаться в чеке на круглую сумму, в повышении по службе. Кроме того, у вас появляется новый повод гордиться своей работой, а удовлетворение результатами своего труда порой значит больше, чем деньги или признание окружающих.

Иногда наградой служит просто приятная усталость от тех усилий, которые потребовались от вас, чтобы пройти вторую милю. Усилие по преодолению себя самого — это лучшее упражнение для ума и души.

А иногда награда заключается в удивлении, восхищении и благодарности людей. Один сосед Джо как-то сказал: «Если бы вы знали, мистер Джирард, какая прекрасная женщина эта миссис Келли, что живет напротив! Вы представляете, я даже не просил ее, а она сама подвезла меня в магазин, когда узнала, что моя машина в ремонте!» Своему соседу Джо ничего не стал говорить по этому поводу, но подумал: «Миссис Келли удачно продала себя».

Всем нам доводилось видеть выражение благодарности на лице слепого или старика, которому помогли перейти оживленную улицу в час пик. Совсем не обязательно становиться бойскаутом, чтобы ежедневно совершать добрый поступок. Вы можете делать добрые дела, вовсе не ожидая никакой награды, но она обязательно найдет вас. Готовность пройти вторую милю означает, что вы откликаетесь на нужды людей даже без их просьбы.

### Настоящая продажа начинается со второй мили

«Чаша человека, пустившегося на вторую милю, никогда не опустеет. Чем скорее он пытается осушить ее, тем больше она наполняется. Впустую не пропадает ни одно усилие, ни один поступок, направленный





**«Если кто-нибудь попросит тебя пройти с ним одну милю, пройди с ним две»**

на помощь ближнему, ни один, даже самый маленький жест. Вот почему принцип «второй мили» — это самая лучшая философия в жизни», — так считает Джо Джирард. Для многих продавцов сделка заканчивается в тот момент, когда подписан контракт. По мнению нашего героя, такой взгляд страшно далек от истины. Именно здесь-то продажа только начинается. Отношения между продавцом и покупателем должны, скорее, напоминать многолетнее супружество. Настоящим успехом может считаться только та продажа, в результате которой вы приобретаете постоянного клиента. Это касается не только продажи автомобилей. В равной степени это применимо и к заключению страховых договоров, и к сделкам с недвижимостью. Как ни печально, но многие продавцы лишаются всех шансов на повторную сделку в момент заключения контракта. Это происходит из-за того, что они забывают: именно здесь начинается настоящая продажа. После того как покупка совершена, продавец должен стать другом и партнером покупателя. К этому надо обязательно стремиться.

Механическое изделие, например автомобиль, может иметь заводские неисправности. Какие-то мелкие дефекты товара могут оказаться поначалу незамеченными. Покупателя такие случаи, конечно же, не радуют, и он врывается в магазин с твердым намерением высказать все, что думает по этому поводу. Некоторые, видя такого расстроенного или рассерженного покупателя, попросту убегают со словами: «Ну вот, еще один зануда явился». Они делают все, чтобы только не иметь дела с таким клиентом. Иногда они «спихивают» покупателя кому-нибудь другому, говоря ему: «Пройдите, пожалуйста, через ту дверь, поверните налево и зайдите в первую дверь справа по коридору. Там находится отдел сервиса. Спросите того-то. Это уже его забота, а не моя». Если вы обошлись с клиентом таким образом, то он для нас навсегда потерян. Хотя именно в этот момент и могла бы начаться настоящая продажа, особенно если вспомнить о правиле «второй мили».

Такая готовность пройти с клиентом две мили вместо одной всегда помогала Джо привязать клиентов к себе. Неудивительно, что 65% из них впоследствии повторно покупали у него машины. Именно это позволило ему стать Продавцом № 1.

Продавать себя значительно легче, если окружающие видят, что вы всегда готовы пойти им навстречу, даже если об этом и не просят. Благодаря этому ваша стоимость в глазах потенциальных покупателей постоянно растет. Пройти вторую милю можно даже не вставая с места.

Мы, работающие на автомобильном рынке, продаем не товары, а свои представления и мысли о них, порой даже их полезные качества и свойства, но не сами автомобили. Люди, продающие услуги всевозможного рода, а заодно и себя самих, редко задумываются над сутью предлагаемого ими «товара». Но если они вникнут в существо этого процесса, то продажа услуг и самих себя станет значительно легче. При этом совершенно не имеет значения, какого рода эти услуги. Все эти люди могут добиться значительно большего успеха, если вместе со своими услугами будут продавать себя самих и осознают глубокую идею, стоящую за каждой услугой.

#### **Продавать себя, не продаваясь**

Согласитесь, выражение «продавать себя» звучит шокирующе и отсылает наш мозг к понятию «продажности». Однако Джо Джирард четко разделяет два этих понятия: «Утрата чести происходит тогда, когда вы поступаете своими принципами, независимо от причины. Одни продаются за большие деньги, другие — за престиж, третьи — за славу, четвертые — за власть, пятые — за популярность, а шестые — из страха». Продажность, по его мнению, — это «случаи, когда один человек продает или предает что-то или кого-то, например Бенедикт Арнольд продал Америку англичанам, Иуда продал Христа за тридцать сребреников. Но в действительности, продавая что-то другим, человек продается сам. И наоборот, предавая свои принципы, человек рано или поздно предаст и других». И призывает: «Перестаньте продаваться и начните продавать себя».

Искусство продавать себя — это искусство преодоления препятствий. Но все ловушки сделаны для того, чтобы из них выбираться. Для этого приходится порой немало потрудиться, но выход всегда найдется. Продавая себя, вы в первую очередь сражаетесь с самим собой. И только настойчивость может привести вас к победе.

*Итак, дорогие коллеги, мы вкратце рассказали вам об опыте продажи самого себя Джо Джирарда. Согласитесь, система продажи самого себя не что иное, как клиентоориентированность? Джо стал лучшим продавцом в мире благодаря своей заботе о клиентах. Все логично. Но сегодня немногие уделяют должное внимание обслуживанию клиентов, работе с ними. А в таком подходе кроется отличная возможность вырасти над конкурентами. Если мы будем «работать» с клиентами, продавая себя, пока другие просто «впаривают» им товар, мы очень скоро поднимемся на следующую ступень, чего и желаем всем нам. **✍***



# В ЦЕНТРЕ ВСЕГО — ПРОДАЖИ

*У каждого из нас свой взгляд на продажи, но в этой палитре мнений есть одно общее: главное — слышать и понимать клиента. О секретах продаж рассуждают наши коллеги. Чья точка зрения вам ближе?*

## *или ТОП-7 мнений о продажах*

### **РАБОТА, ПРИНОСЯЩАЯ УДОВОЛЬСТВИЕ**

Продажи для меня — это работа, приносящая удовольствие. Кроме этого, работа в продажах позволяет развивать многие личностные качества, ведь постоянно оказываешься в разных ситуациях. А самое интересное — это то, что каждая последующая продажа не похожа на предыдущую. Считаю, что при каждой продаже нужно создавать праздник для клиента. Тогда при последующей покупке авто он вернется к нам в салон через пару лет, пусть даже и не за нашим авто, а за приятным общением и просто снова встретить того парня, который так здорово ему продал машину! И вот тут главное опять поддержать ту позитивную волну и ненавязчиво предложить наш бренд, а если наш бренд по объективным причинам не устроит, то порадовать возможностью представить авто другого бренда, который есть в группе компаний «АГАТ»!

Успех продаж можно измерить количеством улыбок довольных клиентов не только отдела продаж, но и сервиса.

*Роман Труфанов, менеджер по продажам, ДЦ Hyundai (Саратов)*







### ОБЩЕНИЕ ПРЕЖДЕ ВСЕГО

Продажи для меня — это общение с новыми людьми, воплощение их потребностей и желаний в качественный результат. Лично мне работа в продажах позволяет находить в себе новые качества и развивать те навыки, которые были получены ранее. И, конечно, работа в продажах позволяет находить новых знакомых и друзей. Да, думаю, самое интересное в работе менеджера по продажам — это непосредственный контакт с людьми, так как каждый клиент — это индивидуум, к которому нужно найти свой подход и сделать его немного счастливее.

*Владимир Пименов, менеджер по продажам, ДЦ Hyundai на Ларина (Н. Новгород)*



### ПРОДАЖИ — ЭТО КАЙФ!

Продажи для меня — это... кайф). Получать радость от своей работы — самый главный секрет успешных и, кстати, не только успешных продаж, но и жизни в целом. Работа в продажах позволяет мне быть разным человеком с разным типом покупателей. Общаясь с клиентом, важно найти с ним общие интересы, увлечения, а может быть и подружиться с ним, поддерживать теплые отношения, созваниваясь по поводам и без. Тогда клиент точно вернется. Успех продаж, на мой взгляд, можно измерить рекомендациями к покупке от людей, которые уже приобрели автомобиль.

Самое интересное в работе менеджера по продажам — это возможность постоянного обучения и повышения качества продаж.

*Евгений Бекиров, менеджер по продажам, ДЦ Hyundai (Саратов) ▶*





### **КАЖДАЯ ПРОДАЖА — ЭТО МАЛЕНЬКАЯ ПОБЕДА**

Продажи для меня — это уже отдельная часть жизни. Каждая продажа — это маленькая победа, а побеждать приятно всем! Работа в продажах позволяет мне набраться огромного опыта в общении с абсолютно разными людьми и чувствовать себя уверенно с финансовой точки зрения. Секрет успешных продаж — это знание продукта, правильный подход к клиенту, в определенной степени усердие и даже иногда выносливость. Самое интересное в работе менеджера по продажам — это разрешать конфликтные ситуации с клиентами, если такие происходят. Но все-таки главное — это желание продавать, прилагая все свои усилия и соблюдая стандарты работы. Для меня важно выполнять всегда больше, чем те цели, которые наменены. Успех измеряется двумя факторами: во-первых, это выполнение поставленных задач, а во-вторых, уважение в отделе: чем ты успешнее, тем больше коллег спрашивают у тебя совета. А совет, который бы я дал начинающим продавцам, — общаясь с клиентом, важно понимать его как человека!

*Иван Третьяков, менеджер по корпоративным продажам, ДЦ Hyundai на Московском шоссе (Н. Новгород)*

### **НАЦЕЛЕННОСТЬ НА РЕЗУЛЬТАТ**

Продажи для меня — это результат (продажа автомобиля) и следствие (получение денежного вознаграждения). В чем секрет продаж? Думаю, это, прежде всего, нацеленность на результат и выполнение всех показателей. Работа в продажах позволяет мне находить общий язык с любым человеком... Самое интересное в работе менеджера по продажам — постоянное совершенствование и саморазвитие, посещение различных тренингов по продажам. Успех продаж можно измерить, как мне кажется, только стопроцентным выполнением или перевыполнением плана по продажам...

Общаясь с клиентом, важно расположить его к себе, сделать так чтобы он чувствовал себя комфортно при общении с вами, чтобы вы для него стали лучшим другом на протяжении всей сделки, начиная от первого контакта с ним до выдачи ему нового автомобиля...

Чтобы клиент, купив однажды, совершил повторную покупку в ГК «АГАТ», нужно каждому клиенту делать выгодные условия на последующие покупки и услуги в ДЦ при обслуживании на сервисе своего автомобиля. А чтобы клиент пришел именно к тебе, как я уже говорил, нужно стать ему лучшим другом, созваниваться с ним, интересоваться, как у него проходит эксплуатация его автомобиля, поздравлять с днем рождения, благо есть CRM, которая напоминает об этом. Напоминая о себе таким ненавязчивым способом, можно быть уверенным, что эти люди придут снова к тебе, а может, приведут к тебе своих родственников и друзей.

*Павел Горячев, менеджер по продажам ДЦ Hyundai/Mitsubishi на Московском шоссе (Н. Новгород)*





**ПРОДАЖИ — ЭТО РАЗВИТИЕ**

Думаю, что секрет успешных продаж — это умение слышать клиента, это первый и наиважнейший фактор, который поможет правильно определить, что же нужно клиенту. От этого зависит успех продаж. Самое интересное для меня — получать нужный результат, а он точно будет, если выполняются основные этапы продаж. Думаю, успех продаж можно измерить удовлетворенностью клиента и рекомендациями дилера.

*Дмитрий Бугаев, менеджер по продажам,  
ДЦ Hyundai (Саратов)*



*Каждая из представленных точек зрения раскрывает главную суть продаж: мы не «закрываем сделки» — мы помогаем клиентам покупать. Мы всегда заботимся о том, чтобы клиенты после встречи с нами оставались довольны. **К***

**ПРОДАЖА СЕБЯ КАК ПРОФЕССИОНАЛА**

Довольные клиенты — признак хорошей работы менеджера! Главное — превзойти ожидания при первой покупке. Например: обещали подготовить автомобиль к среде — подготовили к понедельнику, оформить авто за два часа вместо обещанных четырех и т.д. В таком случае клиент останется вашим навсегда. Даже если он будет покупать автомобили других брендов, время от времени будет делать вам незапланированные продажи, рассказывая о вас своим коллегам, родственникам и друзьям. И, важный момент, не стоит забывать о клиенте, по необходимости нужно ему перезвонивать, узнавать, все ли в порядке с автомобилем, доволен ли он своим выбором и нет ли сложностей у него. Но самое главное, при продаже авто ты продаешь себя как профессионала, это умение важно в любых ситуациях в нашей жизни

Есть огромный плюс в продажах: ты как бы строишь свой «бизнес в бизнесе» — твой заработок зависит напрямую от того, насколько ты выложишься. В нашей системе продаж главное — нацеленность на общий результат, в рамках своего отдела и всего «АГАТа» в целом. Важно, чтобы наши клиенты оставались довольны не только выбором бренда, но и выбором организации, в которой они купили автомобиль, и чтобы все дальнейшие покупки они совершали именно в «АГАТе»!

*Дарья Бутыгина (Ермохина), менеджер по продажам ДЦ Hyundai на Родионова (Н. Новгород)*



# КАКОЙ ХАРАКТЕР, ТАКОЙ И АВТО- МОБИЛЬ

*Мы часто слышим поговорку: «Сколько людей, столько и мнений!» Это воистину так. Представляете, каким должно было бы быть производство автомобилей, чтобы удовлетворить каждого отдельного индивида? Мы, например, затрудняемся.*

*Тем не менее, хочется удовлетворить потребности каждого клиента, приходящего в наши салоны. Как понять, что именно устроит клиента? Что психологически будет близко ему, а что категорически нельзя именно этому клиенту предлагать? Много вопросов. Сегодня заместитель генерального директора по развитию Ирина Крытьева приоткрывает завесу таинственной психологии человека и дает несколько советов, опираясь на труды известного немецкого психиатра Карла Леонгарда.*

В середине XX века Карл Леонгард разработал интересную теорию о том, что все люди делятся на сходные по поведенческим проявлениям группы или типы личности. Он классифицировал все проявления людей по 14 акцентам. При этом Леонгард отмечал, что человеку присущи все четырнадцать акцентов, но проявляются они у каждого человека в разной степени и разных сочетаниях. Причем обязательно есть базовый акцент, который заметен в человеке сильнее других, и заставляет его выбирать соответствующий стереотип поведения. Мы не будем в этой статье подробно разбирать медицинскую терминологию немецкого ученого, а просто разберем отдельные характеры людей, дав им условные названия.



Но, вначале о том, что такое стереотип поведения. Стереотип поведения — это набор сценариев действий, который позволяет человеку достичь желаемого максимально эффективным для него способом с минимальными затратами психических и физических ресурсов. Это говорит о том, что для каждого типа характерны свои отличительные черты, стиль в одежде,

темп и скорость речи, род выбираемых занятий и иные предпочтения, в том числе и подходы к выбору автомобиля.

Предлагаем вашему вниманию предпочтения весьма известных, но абсолютно разных по характеру личностей, имена которых нет необходимости называть. Они и так известны большинству наших читателей.



## ДЕМОНСТРАТИВНЫЙ ТИП ЛИЧНОСТИ



Доминирующие факторы — яркая внешность, яркие краски в одежде, яркие аксессуары, словом, все, что привлекает к нему внимание. Стремление к уникальности и неповторимости. Какой будет машина для такого человека? Аналогичной — уникальной, художественно неповторимой, яркой, предназначенной только для него одного, единственной в своем роде. И не вздумайте продавать ему технические характеристики, они его интересуют лишь с точки зрения того, что у других такого автомобиля, с такими техническими характеристиками нет. И сделка состоится.

## ДОМИНИРУЮЩИЙ (ВЛАСТНЫЙ) ТИП ЛИЧНОСТИ



Люди подобного типа часто во внешнем мире видят для себя угрозу. Поэтому главный мотив их поведения — обеспечить себе безопасные условия существования. Поэтому они, как правило, имеют мощную мускулатуру, аккуратную внешность, короткую стрижку. И автомобили, которые выбирают люди этого типа, похожи на своих хозяев. Чтобы такой человек приобрел у вас автомобиль, продайте ему размеры, надежность, характеристики безопасности и простоту управления нового автомобиля. Сделайте это неторопливо, продемонстрируйте, как работают все кнопки, подчеркните силу и размеры покупаемого красавца. И этот клиент придет снова только к вам.



## ЗАСТРЕВАЮЩИЙ ТИП ЛИЧНОСТИ



Ему не нужно тратить время на выбор марки автомобиля. Идя в автосалон, он уже знает, чего он хочет. Он на этом застрял. Он всегда знает, что ему нужно, переубедить его в обратном невозможно. Можно только подтвердить правильность его выбора. Как его узнать? Быстрые, уверенные движения, логичная речь, склонность к анализу ситуации, классическая одежда и стрижка, колющие или рубящие движения. Что он выбирает? Правильное соотношение цены и качества, удобство автомобиля для работы, его универсальность. Продайте ему то, что он хочет, добавьте краткости и комфорта в общении, и сделка состоялась. Ведь вы деловой человек, как и он!

## ЧЕЛОВЕК-ПРАЗДНИК ИЛИ ИСКАТЕЛЬ ПРИКЛЮЧЕНИЙ



Человек-праздник, он праздник и есть! Он всегда в пути, его жажда приключений непреодолима. В его автомобиле есть все на все случаи жизни. Сегодня он здесь, а завтра уже на краю вселенной. У такого человека, как правило, отличное настроение. Он одет в удобную одежду и обувь. Его не интересуют аксессуары. Важнее, сколько человек поместится в его машину, когда он отправится на пикник. Он практичен, его карманы набиты всякими мелочами на все случаи жизни. Продайте ему радость и хорошую компанию, и через год он приведет к вам в салон своих новых знакомых.



*Наши клиенты — они разные, безграничны варианты их характеров. Но всем без исключения необходимо главное — чтобы его заметили, создали комфортную обстановку, доказали свою надежность и открытость, сделали так, чтобы никто не сомневался в нашем профессионализме. Они приходят к нам за помощью и хотят, чтобы с ними были честными и слышали их пожелания. Не забывайте об этом, и успех вам гарантирован. **А***



# А ВЫ ГОТОВЫ К ПРОДАЖАМ?

В современном мире автобизнеса настолько много аналогичных и схожих автомобилей и сервисных услуг, что пытаться их выделить и презентовать клиенту в отличие от конкурентов бывает очень сложно. Поэтому клиенты выбирают продавцов по эмоциям, чувствам, а значит, очень велика роль психологического контакта с клиентами, их дружеское расположение. Чтобы установить контакт с клиентом, нужно самому продавцу быть к этому готовым. Оценить собственное психологическое состояние можно с помощью специального теста. Проверьте и вы себя, чтобы понять лучше свое психологическое состояние и устранить некоторые недостатки.

Узнать, насколько вы уверены в себе и объективно оценить свое психологическое состояние на данный момент поможет этот графический тест.

## Ключ к тесту

**От 8 до 13 очков.** Сейчас ваш стиль поведения зависит в первую очередь от мнения окружающих. Вы легко падаете духом и с большим трудом можете заставить себя заниматься тем, что вам не по душе. Выбывает из колеи слово «надо». Мнительность мешает налаживать отношения с людьми. Нельзя сказать, что вы хозяин своих решений. При этом вы слишком чувствительны, идете на поводу у своих эмоций.

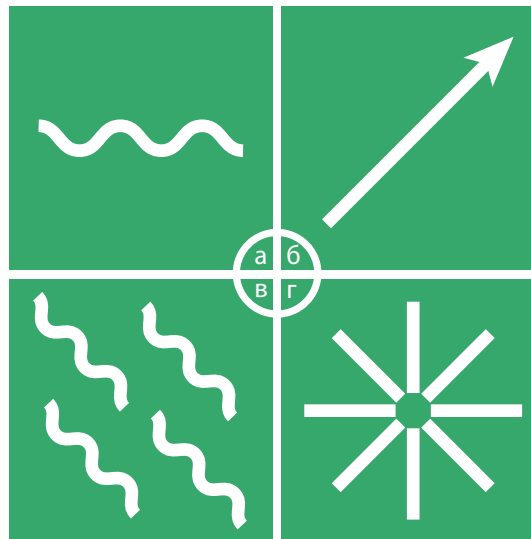
**От 14 до 20 очков.** Вы стремитесь найти свой путь, хотя пока плывете все больше по течению. Способны критически оценивать свои поступки. Так что окружающие не могут на вас повлиять, если у них нет достаточно убедительных для вас аргументов. Если здравый смысл подсказывает, что позиция, которую вы защищали, вам во вред, то вы в состоянии от нее отказаться.

**От 21 до 27 очков.** В глубине души вы считаете себя всегда правым и непогрешимым. Но и вы подвержены внешнему влиянию. Есть два — три значимых для вас человека, перед мнением которых вы пасуете и сдаете свои позиции. И все же, обладая рациональным и аналитическим мышлением, стремитесь найти золотую середину между собственными взглядами и теми ситуациями, которые ставит перед вами жизнь. Помогает то, что инстинктивно вы выбираете правильный путь.

**От 28 до 34 очков.** Вам очень нелегко отказываться от своих взглядов и принципов, даже если вы видите, что не правы. Чем больше кто-то стремится повлиять на вас, тем сильнее сопротивление. Но, скорее всего, за вашим внешним упорством скрывается не столько уверенность в себе, сколько боязнь попасть в неприятную ситуацию и «вызвать огонь на себя».

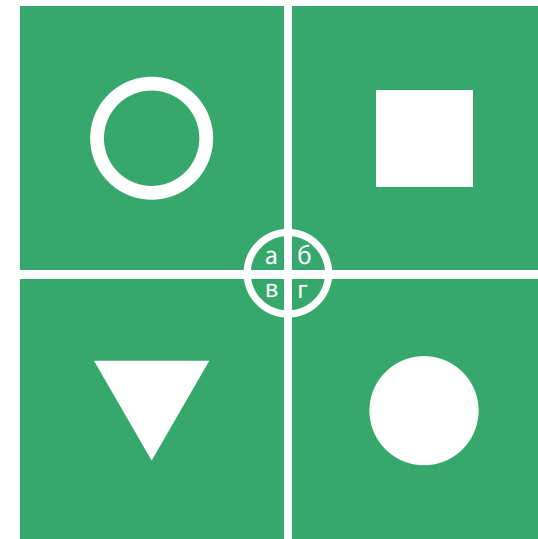
**От 35 до 40 очков.** Если вы что-то вбили себе в голову, переубедить невозможно. Вы жесткий человек, который безоглядно идет к поставленным целям. Но иногда вы напрасно сжигаете мосты и потом потихоньку жалеете об этом. Но тот, кто хорошо вас знает и предвидит вашу реакцию, может умело и незаметно направлять ваши действия. Так что поменьше упрямства и прямолинейности, побольше сообразительности и гибкости! **Е**

## ДВИЖЕНИЕ



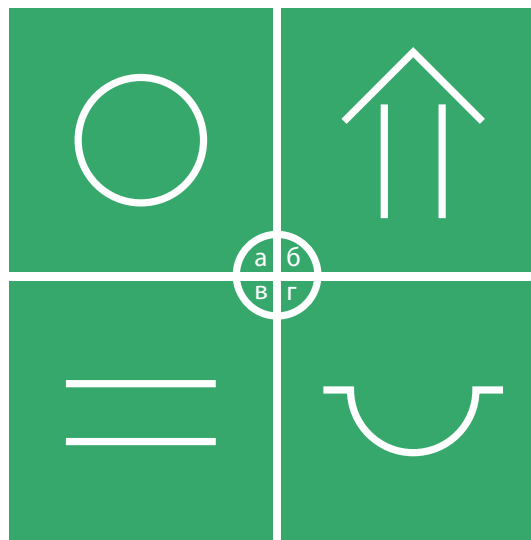
а – 4, б – 6, в – 2, г – 10

## СПОКОЙСТВИЕ



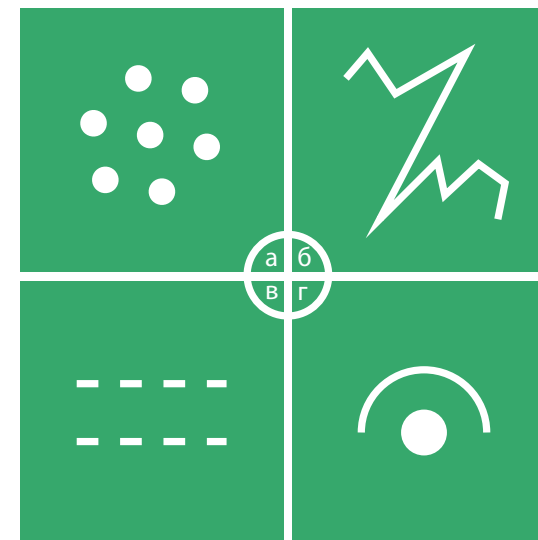
а – 10, б – 8, в – 2, г – 4

## УВЕРЕННОСТЬ



а – 10, б – 8, в – 2, г – 2

## НЕУВЕРЕННОСТЬ



а – 10, б – 8, в – 6, г – 6



# ПОЛУЧИТЕ, РАСПИШИТЕСЬ... РАСКРЫВАЕМ ТАЙНЫ МОТИВАЦИИ

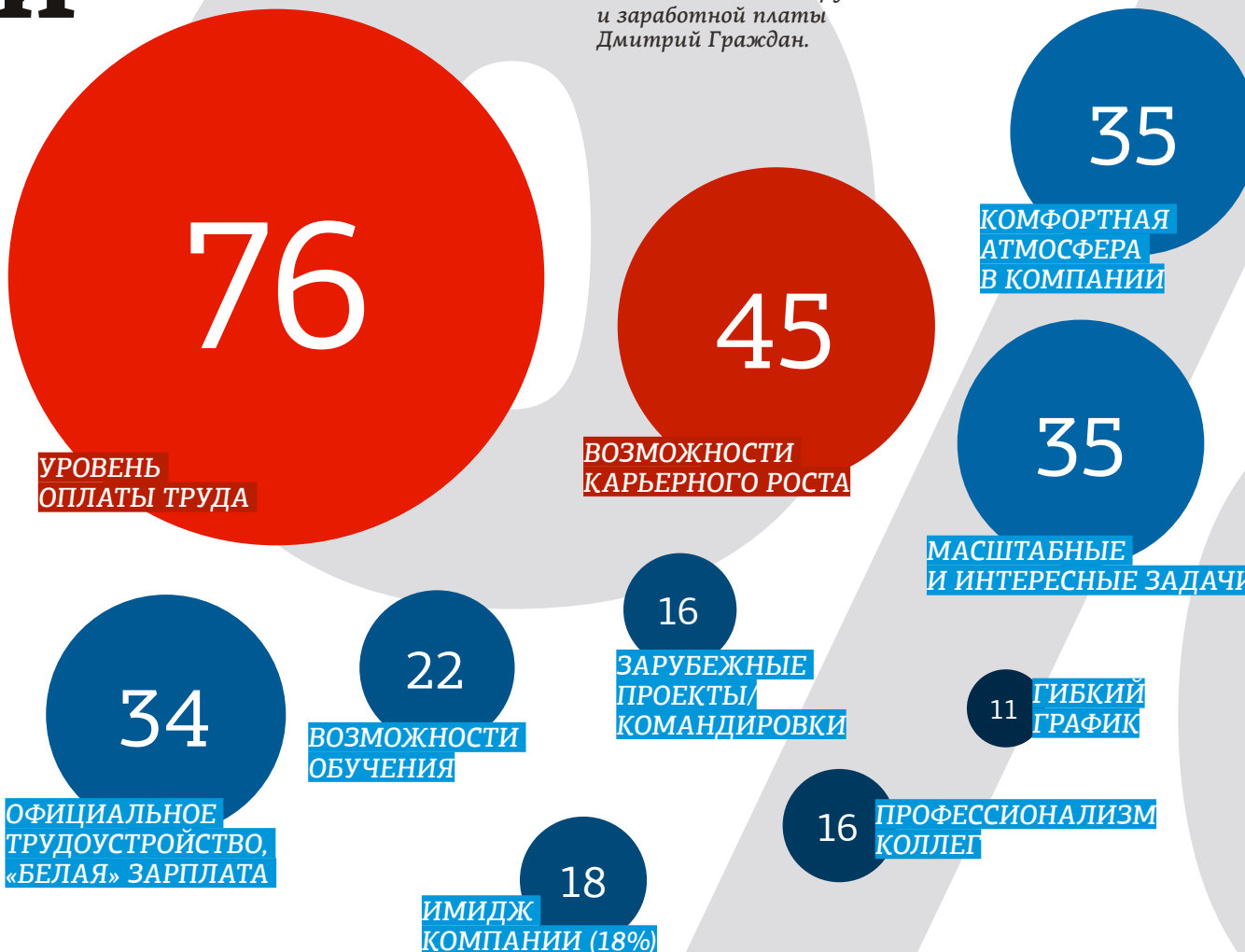
Зачем мы вообще в компании затеяли изменение системы мотивации? Да потому что компании важно, чтобы каждый сотрудник понимал, что от его качественной работы зависит успех бизнеса, а значит и его личный успех. Сотрудники должны понимать, что их личный результат (сумма заработанных ими денег) напрямую связан с результатами, которых они достигнут, выполняя свои обязанности. Немного о мотивации в целом. Здесь следует начать с цифр. Два года назад Kelly Services провело исследование «Мотивация персонала на российском рынке труда». По его результатам, главными мотивирующими факторами для большинства российских сотрудников выступают уровень оплаты труда (76%) и возможности карьерного роста (45%), также значительное влияние на мотивацию оказывают комфортная атмосфера в компании (35%), масштабные и интересные задачи (35%), официальное трудоустройство, «белая» зарплата (34%) и возможности обучения (22%). Менее значимыми стимулами являются имидж компании (18%), зарубежные проекты/командировки (16%), профессионализм коллег (16%), гибкий график (11%) и удобное расположение офиса (10%).

Новая система компенсации в компании построена таким образом, что те из сотрудников, кто показывает высокие результаты в работе, получают больше. Это закономерно, и очень важно, чтобы система формирования заработной платы была прозрачной, понятной, гибкой и эффективной. Возьмем, к примеру, менеджеров по продажам. Теперь они могут управлять уровнем своего дохода, вести ежедневный учет заработной платы в соответствии с результатами. Единая система оплаты труда менеджеров по продажам призвана обеспечить оптимальный баланс между эффективным стимулированием труда и повышением рентабельности и объемов продаж в соответствии со стратегией развития компании. Что же изменилось в их новой системе мотивации?

Что для вас работа? Исключительно место для зарабатывания денег или возможность личного роста, развития, реализации собственных амбиций и жизненных целей? А что сделать, чтобы и работать было интереснее, и быть замотивированным на результат? О новой системе мотивации в ГК «АГАТ» рассказывает начальник отдела труда и заработной платы Дмитрий Граждан.



Дмитрий Граждан



**Продаем с удовольствием**

Во-первых, единой стала система расчета заработной платы по всей группе компаний, что дает возможность автоматизировать процедуру ее расчета и начисления. Так, доход менеджера по продажам теперь напрямую зависит от того, что он продал. А главное — зарплата не имеет потолка. Поэтому менеджер заинтересован продавать больше.

В мотивации учтена и сложность продаж. Чем труднее продается автомобиль, тем выше тариф в системе мотивации.

Еще один параметр новой мотивации — качество обслуживания клиентов. Ведь чем больше довольных клиентов, тем выше прибыль компании, тем стабильнее компания на рынке.

**Объективность через цифровые показатели**

Единые стандарты для всех и наглядные показатели эффективности исключают субъективную оценку. Система учитывает уровень подготовленности сотрудников. Чтобы иметь максимально высокий коэффициент, нужно пройти аттестацию в соответствии с требованиями компании и дистрибьютора.

За время действия новой системы мотивации стала очевидна ее эффективность как для компании, так и для менеджеров по продажам. Их зарплата выросла в среднем на 10–15%, а валовая прибыль — на 20%.

Подобные системы мотивации сегодня внедряются и для сервисных консультантов, консультантов по дополнительному оборудованию, менеджеров по продаже запасных частей, по продажам автомобилей с пробегом. В дальнейшем к единой системе мотивации по ГК «АГАТ» подключатся специалисты ремонтной зоны и кузовного ремонта. ▶

$$g(\phi) = g_e \left[ 1 + \left( \frac{5 \omega^2 a}{2 g_e} - f \right) \sin^2 + \text{stack of coins} \right]$$

$$\frac{\omega^2}{2\pi G\rho} W \frac{3-2e^2}{e^3} \sqrt{1-e^2} \arcsin e$$



### Нацелены на результат

Нельзя не отметить сотрудников, чей результат труда не поддается измерению в штуках проданных автомобилей и нормо-часах ремонта. Речь идет о руководителях, бухгалтерях, финансистах, менеджерах по рекламе, программистах, системных администраторах, менеджерах по персоналу, юристах. Результаты их работы определяются с помощью KPI — ключевых показателей эффективности (KeyPerformanceIndicators). Такими ключевыми показателями эффективности работы в ГК «АГАТ» являются рентабельность, клиентоориентированность и технологичность. В соответствии с этими данными устанавливаются KPI для топ-менеджмента. Далее глобальные цели компании каскадируются вниз по организационной вертикали вплоть до уровня линейных руководителей и специалистов, чтобы сфокусировать работу каждого сотрудника на достижение поставленных целей. При этом каждый KPI для конкретного сотрудника измеряется в числовых показателях, которые прямо указывают работнику, что нужно делать для их достижения и правильно ли с точки зрения достижения цели то, что он делает. Преимущество системы KPI в том, что она прозрачна. На данном этапе разработаны и внедряются системы оплаты для бренд-директоров, директоров дилерских центров, директоров регионов и директоров по послепродажному обслуживанию, начальников отделов продаж. В зоне внимания находятся и функциональные службы: утверждена система мотивации для сотрудников дирекции по маркетингу и рекламе, инженеров по гарантии.

### Деньги еще не всё

Очень многие считают, что основной мотивацией являются деньги, но это далеко не так. Безусловно, зарплата — это вознаграждение за труд. Она важна (и не только как хлеб с маслом). Но я уверен, что у большинства наших коллег главная мотивация — внутри. Самомотивация — это когда хочется работать и достигать результата. Это как в спорте — прыгнуть выше, пробежать быстрее, только у нас мерки другие — обслужить качественнее, чтобы клиенты остались довольны и чтобы рекомендовали нас своим друзьям. У нас есть возможность учиться и возможность не только профессионального роста, а роста вообще, развития. Спросите себя, насколько вам интересно работать в компании «АГАТ», нравится ли вам наша атмосфера и какие знания вы можете получить... А может быть, вам интересно решать особенно сложные задачи? В таком случае ваши интересы совпадают с интересами компании, а значит, у вас большое будущее.



### ЕСТЬ МНЕНИЕ

*Когда я пришел в компанию, была достаточно жесткая система мотивации, которая позволяла заработать только самым опытным, и то не всегда. Сейчас наша денежная мотивация построена более лояльно, при хороших инвестициях она дает хороший заработок, причем нет верхней границы, что не может не радовать!*

*При этом коллеги, которые знают, что можно заработать больше, так как видят это на живых примерах, пытаются к этому стремиться! Главное не просто продавать машины клиентам, а КАЧЕСТВЕННО продавать, используя весь потенциал одной продажи!*

Иван Третьяков,  
менеджер по корпоративным продажам, ДЦ Hyundai Н. Новгород

# КАК В РАЗНЫХ КОМПАНИЯХ ПОМОЩАЮТ СОТРУДНИКОВ



В волгоградской компании «Ринос» лучших узнают по цвету одежды. Красный — для самых лучших работников, синий — для тех, кто старается, но пока недостаточно для того, чтобы перейти в «высшую» цветовую гамму. Те, кто работает «на троечку», корпоративной формы не имеют вообще.







В одном из известных холдингов сотрудника за хорошую работу приглашают на обед с президентом компании.



В одной из крупных волгоградских торговых сетей стимулируют сотрудников так: примерно раз в месяц подводят итоги внутрикорпоративного соревнования: «Кассир месяца», «Менеджер месяца», а победители получают в награду пару дополнительных выходных дней.



Раз в месяц за дорогими услугами в центр красоты приходят сотрудницы рекламного агентства «Посад» и обслуживаются бесплатно. Такой подарок от руководства получают те, кто по итогам месяца принесет агентству больше всего денег от заключенных контрактов. Для лучших сотрудников-мужчин открыта такая же дорога в магазин элитных вин, где они могут выбрать хорошие напитки на определенную сумму.



В холле издательского дома в Красноярске на видном месте висят портреты «отличников труда» и адресованные им же благодарственные письма. Самое интересное, что письма с благодарностью получают не только сами труженики, но и те, кто их вырастил. То есть бабушки, дедушки, родители или родственники.




В компании Brandflight, занимающейся построением корпоративных брендов, к нематериальному поощрению подошли креативно. Если сотрудник придумывает новую технологию, которая позволяет компании более рационально использовать время, облегчить процесс принятия решений, инновацию нарекают именем изобретателя.



«Звонкий» способ поощрения сотрудников придумали в компании «Еврокрафт». В холле фирмы установили специальный колокол. Любой работник, заключивший сделку или успешно завершивший какой-то важный этап в своей работе, подходит и громко звонит в него. Таким образом, о личном успехе человека узнают все сотрудники компании.

АГАТ. МЫ ВМЕСТЕ РАБОТАЕМ ПО-НОВОМУ



В компании «АГАТ» проводятся соревнования. Среди дилерских центров выбирается Команда года. Лучшие менеджеры отделов продаж, слесари, механики-диагносты, специалисты контактного центра становятся лауреатами премии «Мастер своего дела». За максимальный вклад в развитие бизнеса и верность компании сотрудники награждаются премией «Признание». Авторы лучших идей по развитию компании получают премию «Инновация». Данные соревнования проводятся в рамках премии «Нацелены на прогресс», на которой самые эффективные получают заслуженные награды. Заметим, награды — это не только денежные премии, но и признание заслуг наших коллег. 



# CRM: ЧТО НОВОГО?

*В начале 2014 года состоялся пилотный запуск нового CRM-менеджера по продажам в ДЦ Hyundai на Московском (Н. Новгород). После того как программу «обкатали», выявили некоторые недоработки и сделали соответствующие коррективы, работу в новом CRM начали все менеджеры по продажам ГК «АГАТ». Чем же все-таки новый CRM отличается от прежнего, рассказывает менеджер отдела обучения Мария Баженова.*

Во-первых, это яркий и наглядный внешний вид.

Открыв рабочий стол, менеджер получает наглядную информацию о том, сколько клиентов и на каком этапе продаж находятся. Таким образом, менеджер может легко оценить объем предстоящей и сделанной работы, запланировать активность на будущие периоды.

Во-вторых, вся информация о клиенте содержится в одном документе — «Карта сделки».

Открыв карту сделки, менеджер наглядно видит всю основную информацию о клиенте: ФИО, потребности, интерес в кредитном продукте, trade-in, был ли тест-драйв, оформлен ли заказ на автомобиль, запланирована ли выдача, и многое другое.

Кроме того, произошло графическое разделение «важных задач» и «других задач». Теперь у менеджера есть возможность отдельно видеть задачи с привязкой к конкретному времени выполнения и задачи, которые должны быть отработаны в течение дня, такие как «Звонки внимания». Тем самым, продавцы могут распределять свое рабочее время и отрабатывать в первую очередь актуальные задачи.

Для большей наглядности появилась шкала времени.

Что касается руководителей отделов продаж, для них был разработан отдельный рабочий стол РОП, который позволяет оценить активность всего отдела продаж в целом, отслеживать выполнение задач каждым отдельным менеджером, согласовывать либо отклонять запросы менеджеров, а также получать информацию о ключевых показателях, которые обновляются в режиме online.

Очень важным моментом стал тот факт, что вся отчетность, к которой привыкли сотрудники, осталась прежней. Также как и логика программы. Поэтому переход от старой CRM-системы к новой был хоть и непростым, но достаточно быстрым. Менеджеры по продажам ГК «АГАТ» проявили высокую гибкость и быстро адаптировались к работе в обновленной программе.

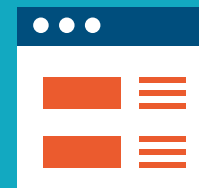
Хотелось бы сказать спасибо всем руководителям отделов продаж и менеджерам по продажам, которые проявили терпение и все возникающие вопросы адресовали в отдел обучения и отдел IT. Благодаря совместным усилиям мы смогли преодолеть первый адаптационный период и перейти к работе с программой на «ты».

Отдельная благодарность программисту Сергею Баруздину, который проявил невероятное терпение и оперативно устранял возникающие сложности.



**Менеджер ведет клиента по этапам продаж:**

- Визит
- Потребности
- Презентация
- Закрытие
- Выдача
- Развитие отношений



**ЕСТЬ МНЕНИЕ**

Сегодня трудно представить, что где-то есть дилерские центры без некой системы, которая позволяла бы фиксировать клиентский трафик и помогать выстраивать дальнейшие взаимоотношения с ними, потому что клиенты — это наше все! В нашей компании это понимают как нигде, поэтому отдел развития бизнес-процессов уделяет огромное внимание и время на модернизацию, разработку и развитие CRM-системы.

Прошло уже более трех месяцев, как наш ДЦ Hyundai на Ларина работает в абсолютно новой CRM-системе.

Основные цели создания данной системы (сделать ее более удобной, наглядной и быстрой) выполнены на все 100%! Теперь уже точно можно сказать, что она первый помощник как рядового или нового сотрудника, так и их руководителей и директоров ДЦ! По сравнению с предыдущей CRM добавился ряд функций, без которых уже сейчас невозможно обходиться, вот некоторые из них:

**1. Рабочий стол менеджера**

Более наглядно показаны напоминания и задачи менеджера. Можно более точно планировать свой рабочий день, понятно, на какой стадии продажи находится тот или иной клиент.

**2. Рабочий стол РОП**

Сюда автоматически падают различные проблемы, которые требуют оперативного решения, также наглядно отслеживается работа продавцов с клиентами, на каком этапе находятся взаимоотношения с тем или иным клиентом, можно, не выходя в шоурум, посмотреть занятость продавцов, проанализировать их работу или работу всего отдела.

**3. Новая карточка ФПК и карта сделки**

Сейчас даже новый сотрудник без проблем может заполнить карточку ФПК или создать контрагента благодаря понятному поэтапному заполнению документа. Посредством карты сделки любой сотрудник дилерского центра может понять, на какой стадии продажи находится конкретный клиент.

Новая CRM — это не только интеллектуальная собственность ГК «АГАТ», но и труды, время многих сотрудников, которые трудились над ее созданием!

*Артём Гучин, старший менеджер отдела продаж, ДЦ Hyundai, Н. Новгород*



*Артём Гучин, старший менеджер отдела продаж, ДЦ Hyundai на Ларина, Н. Новгород*



*Елена Мельникова, руководитель отдела продаж направления коммерческой техники, Саратов*

**ЕСТЬ МНЕНИЕ**


С 17 февраля 2014 года наш отдел коммерческой техники в Саратове приступил к работе в новом CRM менеджера по продажам. Не скроем, поначалу нашей команде было сложно: в программе случались сбои; порой казалось, что мы должны занести в карточку события слишком большой объем информации, на это уходило очень много времени. Из-за этого снизился показатель эффективности работы в CRM, и вместо своего стандартного показателя 92% за февраль мы получили лишь цифру 77%.

С начала работы в новой программе всегда рядом в течение рабочего дня и более был отдел обучения в лице Марии Баженовой. Спасибо ей за педагогическое терпение и талант объяснять, разяснять каждый шаг программы, аргументировать его необходимость и полезность для отдела продаж.

При сбое программы, когда необъективно формировался отчет, мы обращались за помощью в IT-отдел. Сергей Баруздин за секунды решал наши проблемы — ценно, что при внедрении новой программы коллеги всегда готовы помочь и оперативно прийти на помощь.

Сегодня мы работаем на новом рабочем столе CRM-менеджера отдела продаж. Всей командой понимаем, что получили не просто новую программу, а обширный доступ к информации о клиенте, способ оптимизации рабочего времени, ускорение обмена информацией между нами и нашими коллегами (специалисты отдела кредита и страхования, trade-in и т.д.)

Для меня как для руководителя отдела продаж важную роль играет «Календарь РОП» — видишь всю картину дня, работу менеджеров отдела. В любой момент можно оценить, как идет работа с задачами, поставленными на текущий рабочий день.

Сегодня мы вернулись к своему прежнему показателю по эффективности работы в CRM — 92%. Оценка могла быть и 100%, но пока в отчет формируется балл по «звонкам внимания» — нет реализации, нет звонка внимания. В результате отсутствия выдачи теряем 8% эффективности по показателю нашей работы. Думаю, надо рассмотреть данный вопрос в формировании отчета, так как специфика работы коммерческой и строительно-дорожной техники отличается от продажи легкового транспорта, где действительно есть возможность «отгружать» автомобиль клиентам каждый день. 

*Елена Мельникова, руководитель отдела продаж направления коммерческой техники, Саратов*



# САМЫЕ-САМЫЕ

В конце 2013 года состоялось грандиозное событие, очень значимое для нашей компании, — первая церемония награждения премии «Нацелены на прогресс».

Премия «Нацелены на прогресс» — молодая, ее учредили в прошлом году. 22 года компания стремительно развивается и входит в число лидеров рынка. Новые технологии, активные изменения, прорыв вопреки кризису, стремление к совершенствованию, — благодаря этим качествам мы обеспечиваем свое лидерство, свой прогресс. Что для нас значит прогресс? Это постоянное движение вперед и вверх. Это развитие, которое происходит быстрее внешних перемен. Мы превосхищаем их, мы сами ускоряемся, чтобы быть впереди. И, надо сказать, задаем темп и ритм развития самого рынка. А такое развитие могут обеспечить только профессионалы с активной жизненной позицией — те, кто активно вовлечен в процесс, заинтересован в отличном результате и обеспечивает его своим упорством, старанием, иногда вопреки всему.

Итак, знакомьтесь — самые эффективные, результативные, нацеленные на прогресс сотрудники группы компаний «АГАТ» по результатам 2013 года.





## САМЫЙ ЭФФЕКТИВНЫЙ МЕНЕДЖЕР ОТДЕЛА ПРОДАЖ

★★★★★

За максимальный результат  
по продажам в своем бренде  
по количеству проданных автомобилей  
и заработанной валовой прибыли



Коммерческая техника  
**Елена Мельникова**  
(Саратов)



Infiniti  
**Александр Зудилев**  
(Н. Новгород)



УАЗ  
**Алексей Погорелов**  
(Саратов)



Mitsubishi  
**Илья Галков**  
(Н. Новгород)



Mercedes-Benz  
**Дмитрий Леонов**  
(Волгоград)



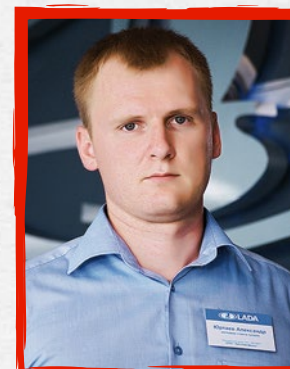
ГАЗ  
**Татьяна Зеленская**  
(Н. Новгород)



Škoda  
**Олег Семеночкин**  
в настоящее время старший  
менеджер по продажам  
(Волгоград)



Коммерческая техника  
**Павел Шмырин**  
(Н. Новгород)



LADA  
**Александр Юртаев**  
(Н. Новгород)



Hyundai  
**Станислав Данилов**  
(Н. Новгород)



Toyota  
**Сергей Козлов**  
(Сыктывкар)



ГАЗ  
**Владислав Гришин**  
(Н. Новгород)



Lexus  
**Сергей Шеянов**  
(Н. Новгород)



## САМЫЙ ЭФФЕКТИВНЫЙ СЕРВИСНЫЙ КОНСУЛЬТАНТ



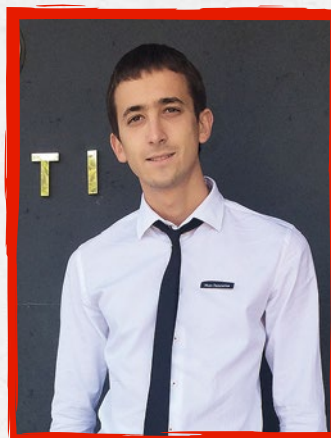
За максимальный результат по валовой прибыли  
и отсутствие нареканий со стороны клиентов



Коммерческая техника  
**Владислав Палавин**  
(Н. Новгород)



Hyundai  
**Елена Ершова**  
(Саратов)



Infiniti  
**Иван Полуэктов**  
(Н. Новгород)



Lexus  
**Олег Ларин**  
(Н. Новгород)



УАЗ  
**Артем Гусев**  
(Саратов)



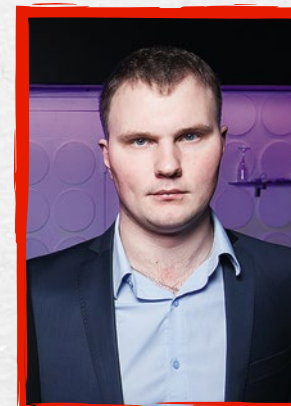
Направление кузовного ремонта  
**Игорь Сивонкин**  
(Н. Новгород)



Toyota  
**Сергей Новиков**  
(Киров)



Ford/Hyundai  
**Андрей Елисеев**  
(Астрахань)



LADA  
**Михаил Киселев**  
(Н. Новгород)



Scania  
**Иван Горлов**  
(Н. Новгород)



Škoda  
**Елена Лонцакова**  
(Н. Новгород)



# ЛУЧШИЙ СЛЕСАРЬ ПО РЕМОНТУ АВТОМОБИЛЕЙ



За обеспечение высокого качества  
ремонта автомобилей и минимальное  
количество повторных ремонтов



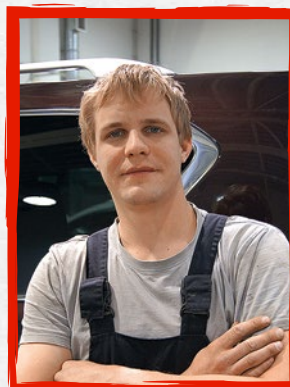
ГАЗ/LADA  
**Алексей Хлыщев**  
(Н. Новгород)



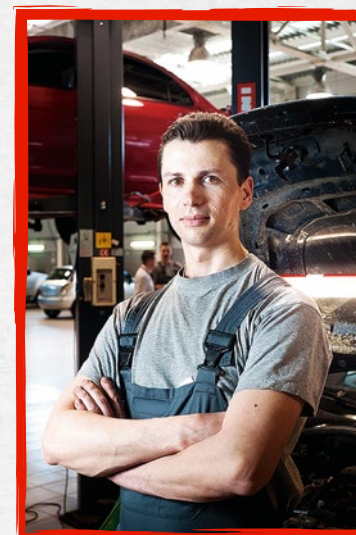
УАЗ  
**Алексей Сурков**  
(Саратов)



Scania  
**Владимир Леонов**  
(Н. Новгород)



Infiniti  
**Александр Балашов**  
(Н. Новгород)



Mitsubishi  
**Сергей Куликов**  
(Н. Новгород)



Hyundai  
**Алексей Шапошников**  
(Н. Новгород)



Коммерческая техника  
**Илья Матвеев**  
(Н. Новгород)



Ford  
**Руслан Сапуанов**  
(Астрахань)



Mercedes-Benz  
**Александр Балашов**  
(Волгоград)



Škoda  
**Захар Каньгин**  
(в настоящее время работает  
в ДЦ Hyundai) (Волгоград)



Toyota  
**Алексей Фомичев**  
(Иваново)



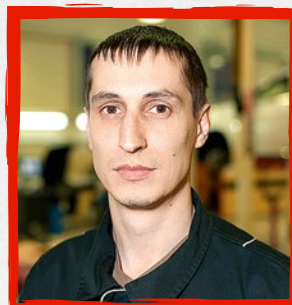
Lexus  
**Игорь Трошин**  
(Н. Новгород)



## ЛУЧШИЙ МЕХАНИК-ДИАГНОСТ

★★★★★

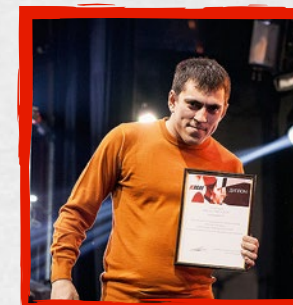
За обеспечение высокого качества  
ремонта автомобилей и минимальное  
количество повторных ремонтов



Lexus  
**Сергей Костерин**  
(Волгоград)



УАЗ  
**Алексей Бочков**  
(Саратов)



Hyundai  
**Наиль Юсупов**  
(Н. Новгород)



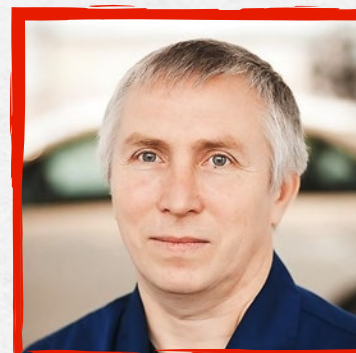
ГАЗ/LADA  
**Алексей Пахрицын**  
(Н. Новгород)



Ford  
**Сергей Малясов**  
(Астрахань)



Коммерческая техника  
**Эдуард Ширшаков**  
(Н. Новгород)



Mercedes-Benz  
**Виктор Горошко**  
(Волгоград)



Škoda  
**Владимир Хвостов**  
(Волгоград)



Toyota  
**Алексей Мельник**  
(Волгоград)



Scania  
**Олег Басов**  
(Н. Новгород)

## ЛУЧШИЙ ВОДИТЕЛЬ ГК «АГАТ»

★★★★★

За максимальный результат  
по пробегу автомобиля. За 2013 год  
пробег составил 200 000 км,  
фактически 5 раз обогнул Земной шар  
по экватору



**Андрей Боклан**



## ЛУЧШИЙ СОТРУДНИК ГК «АГАТ» ПО РАБОТЕ С CRM



*За качественную обработку  
клиентской базы, четкое  
фиксирование информации  
о клиентах в CRM*



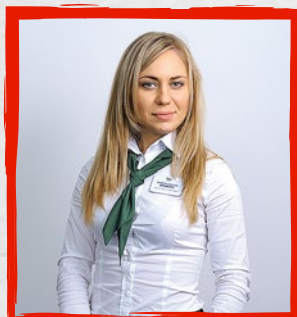
Toyota  
**Елена Рожнева**  
(Киров)



GAZ  
**Алексей Сидорин**  
(Н. Новгород)



LADA  
**Михаил Бурмистров**  
(Астрахань)



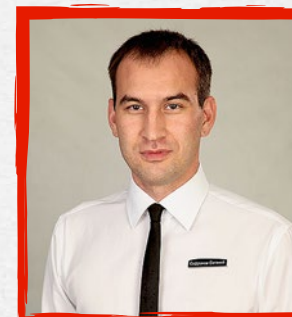
UAZ  
**Эльвира Карандина**  
(Саратов)



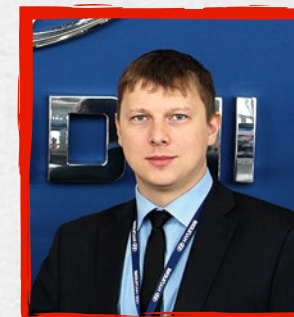
Коммерческая техника  
**Павел Шмырин**  
(Н. Новгород)



Коммерческая техника  
**Елена Мельникова**  
(Саратов)



Infiniti  
**Евгений Софронов**  
(Н. Новгород)



Hyundai  
**Владимир Пименов**  
(Н. Новгород)

## ЛУЧШИЙ ВОДИТЕЛЬ ГК «АГАТ»



*За качество доставки  
автомобилей в соотношении  
с количеством  
перевезенных авто*



**Алексей Кудюров**



**Алексей Власов**

## ЛУЧШИЙ ВОДИТЕЛЬ ГК «АГАТ»



*За максимальный результат  
по количеству перевезенных  
автомобилей. За 10 месяцев  
2013 года перевез 382 автомобиля*



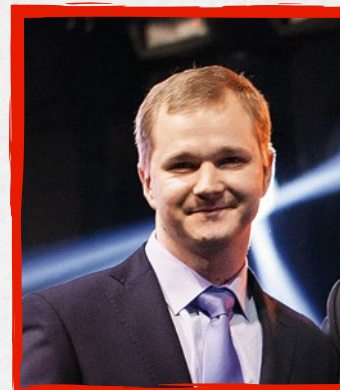
## ЛУЧШИЙ СПЕЦИАЛИСТ КУЗОВНОГО РЕМОНТА

★★★★★

*За обеспечение высокого  
качества ремонта автомобилей  
и минимальное количество  
повторных ремонтов*



**Шамиль Садыков**  
консультант по кузовному ремонту  
(Астрахань)



**Максим Шохов**  
маляр  
(Н. Новгород)



**Сергей Пряхин**  
рихтовщик  
(Волгоград)

## ЛУЧШИЙ СПЕЦИАЛИСТ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА

★★★★★

*За высокое качество работы.  
За время работы в Контактном  
центре (май 2013) приняла более  
24 000 вызовов*



**Юлия Букина**  
специалист входящей линии (прием  
и корректное распределение  
вызовов по ГК)

## ЗА ЛУЧШУЮ ИДЕЮ С НАИБОЛЬШИМ ЭКОНОМИЧЕСКИМ ЭФФЕКТОМ (ВНЕДРЕНИЕ IP-ТЕЛЕФОНИИ ДЛЯ ПОДКЛЮЧЕНИЯ РАБОЧИХ МЕСТ СОТРУДНИКОВ В ГК «АГАТ»)

★★★★★

*Прямой экономический эффект от внедрения на одном  
только объекте — около 150 000 рублей. А таких  
объектов несколько десятков*



**Николай Попов**  
начальник отдела  
поддержки пользователей  
и администрирования службы IT  
(Волгоград)

## ЗА МАКСИМАЛЬНЫЙ ВКЛАД В РАЗВИТИЕ КОМПАНИИ И ВЕРНОСТЬ КОМПАНИИ НА ПРОТЯЖЕНИИ 14 ЛЕТ



**Владимир  
Николаевич Успенский**  
начальник отдела гарантии  
(Н. Новгород)





## САМЫЙ КЛИЕНТО-ОРИЕНТИРОВАННЫЙ ДИЛЕРСКИЙ ЦЕНТР

★★★★★

*За максимальное количество положительных отзывов по обзвону клиентов и минимальное количество претензий со стороны клиентов по качеству обслуживания. 896 благодарностей от клиентов за год!*

ДЦ Hyundai/ Ford (Астрахань)

**Руководитель  
Максим Евстигнеев**



## САМАЯ ЭФФЕКТИВНАЯ КОМАНДА

★★★★★

*За самый высокий результат по рентабельности чистой прибыли*

Команда Центра кузовного ремонта (Н. Новгород)

**Руководитель Игорь Чернышов**



## САМАЯ ТЕХНОЛОГИЧНАЯ КОМАНДА

★★★★★

*За лучший результат по качеству ведения CRM*

ДЦ Hyundai/Škoda (Волгоград)

**Руководитель Максим Матюхин**





# ПЕРФЕКЦИОНИСТ, АВАНТЮРИСТ, ТРУДОГОЛИК И ПРОСТО ЗАМЕЧАТЕЛЬНЫЙ ЧЕЛОВЕК



*Задайтесь вопросом: а готовы ли вы все начать с нуля?! Не важно: работа, семья, выращивание цветка или учеба второй год. Или — а как часто, вы отвечали себе на вопрос: если бы была возможность вернуться назад то как бы я поступил? «Согласитесь, не многие из нас готовы входить в реку дважды. Но риск — дело благородное, а добровольное решение начать все заново — еще и мужественное.*

*Наш герой — весьма необычный человек, именно тот, о которых говорят: он сильный духом! И после разговора с такими людьми, который может тянуться не час и не два, всегда остается ощущение наполнения чем-то очень важным, появляется уверенность, что все в этой жизни возможно, главное — работать над собой и не бояться обстоятельств. Итак, знакомьтесь: Сергей Гавриков, руководитель отдела продаж ДЦ Toyota (Киров).*



— **Сергей, давайте знакомиться. Расскажите о себе, о родителях.**

— Давайте! Родился я в августе 1982 года. Было это в пригороде Кирова, в городе Нововятск. Папа, будучи специалистом по двигателям внутреннего сгорания, всю жизнь проработал главным механиком на деревообрабатывающем предприятии, а мама — ведущим технологом на том же предприятии. Так что, как видите, семья моя самая обычная.

— **А чем вы увлекались в детстве?**

— С самого детства меня тянуло к игрушечным конструкторам. Мне было интересно все: как работает, как устроено, что находится внутри. От того игрушки жили не долго, некоторые же и вовсе разбирались в первый день своего появления в нашем доме. Думаю, детский «конструктивизм» стал результатом частых походов к отцу на производство. Плюс к этому, в 1986 году в нашей семье появилась машина — ЗАЗ-968. С ним, кстати, связана забавная история: хотели «шестерку», и деньги были накоплены именно на этот автомобиль, но в те времена все решала очередь. И вот именно по очереди на рынке нам достался «ушастый запорожец». Долго думать было нельзя, ведь тогда действовал принцип: не хочешь — не бери. Вот мы и не стали думать. Однако «ушастый» оказался не слишком надежным экземпляром. С завидным постоянством образец советского автопрома выходил из строя, а потому я, как представитель мужской линии в нашей семье, был частым свидетелем устранения неисправностей на площадях гаражного кооператива. Признаюсь честно, ремонт автомобиля для меня тогда казался настоящей магией: все разбиралось, чистилось, собиралось и снова работало.

Я запомнил момент, когда папа дал мне первый раз проехать за рулем своего ЗАЗ. Мне тогда было девять лет, и под сиденье приходилось подкладывать большой деревянный брусок, чтобы я дотягивался до педалей и что-то видел впереди. А вот к одиннадцати годам я уже спокойно ездил с мамой на дачу, когда отец находился в командировках, благо сотрудников ГАИ тогда было в десятки раз меньше. В 18 лет на учебу в автошколу я вообще приезжал на папиной «шестерке». Так что автомобили у меня в крови.

— **Получается, знакомство с автомобилем произошло рано...**

— Да, это как любовь: раз и навсегда. И эту любовь мне привил отец. Но не все сначала было так гладко. Права я получил в 18 лет и, тайком от родителей забрав машину, в тот же день поехал на всю ночь к друзьям. А утром узнал, что родители не разделяли мою радость от обладания правами. Так что меня ждал серьезный разговор с последующими санкциями.

— **Перейдем к работе?! Сергей, расскажите о начале своего карьерного пути.**

— Думаю, начать стоит с университета. После школы я поступил в Вятский государственный технический университет по специальности «инженер-конструктор деревообрабатывающего оборудования». И в первый же день опоздал на лекцию к декану кафедры, за что в наказание был назначен старостой группы. До третьего курса был примерным студентом, посещал все лекции и практики, а с третьего устроился на работу параллельно учебе, появились средства, и жизнь заиграла новыми красками.

— **Учеба ушла на второй план?**

— Не совсем. Троек не было. Да и учиться мне нравилось, особенно по точным наукам. А уж как я любил СОПРОМАТ. Ох! Но студенческие годы — это ведь не только гранит науки на завтрак, обед и ужин. В университете у меня случилась настоящая первая любовь (с лазаньем по балконам



ДОСЬЕ

**СЕРГЕЙ  
ГАВРИКОВ**

*Родился 11 августа  
1982 года в г. Нововятск  
Кировской области.*

*Окончил Вятский  
государственный  
технический университет.*

*Женат.  
Воспитывает двоих детей.*

на пятый этаж общежития медицинского университета). Появились верные друзья, с которыми до сих пор в отличных отношениях, хотя кто-то живет в другом конце страны. Ну, и конечно, студенчество — это вечеринки, которые только укрепляли нашу дружбу. Вообще, я думаю, что это был самый сплоченный и дружный коллектив в моей жизни, и в мотивации у каждого не было материальной составляющей, а совсем другие ценности.

— **И куда же вы устроились? Откуда начали строить карьерную лестницу?**

— На третьем курсе я пошел на работу в охранный предприятие на заводе отца. Работа по системе два через два. Это было удобно: приезжая с учебы, я сразу отправлялся на дежурство, и у меня оставалась целая ночь на курсовые, диплом и т.д. Благо возможности молодого организма позволяли не спать всю ночь, я мог совмещать приятное с полезным. А утром снова ехал на учебу.

Когда закончил университет, решил устроиться в конструкторское бюро. И выбрал суперсекретное оборонное предприятие по изготовлению «чего-то», что, как выяснилось, в связи с долгим сроком проектирования, стало никому не нужным. У нас тогда в отделе работало 90% молодых парней, работали мы по 6 дней в неделю. Зарплата инженера была просто смешной, и мы брали сверхурочные по субботам. В КБ мне привили трудовую дисциплину, потому как график составлялся так, что определял весь день сотрудника до минуты с 8 до 17 часов.

— **А потом из инженера получился руководитель дилерского центра Ford?**

— К тому моменту, как я стал начальником рабочей группы из 10 человек и получил третью категорию, мне стало казаться, что «сидение» всю жизнь за компьютером перед чертежом — это не мое. И в один прекрасный день, поставив крест на всех своих достижениях и амбициях, я пошел на собеседование в автосалон на должность логиста. Собеседование было коротким. Руководитель отдела продаж, пообщавшись со мной 10 минут, сказал: «Хороший парень, берем».

С этого дня и началась моя карьера в автобизнесе. На дворе был февраль, температура минус 30 °С, а на площадке меня ждали 50 автомобилей. Побегав около месяца по стоянке, я стал пробовать общаться с клиентами. И, как ни странно, общение стало приносить плоды. Мой руководитель, а тогда это была женщина, разглядела во мне жилку продавца и через полтора месяца перевела в корпоративный отдел на продажи.

Все шло своим чередом, я набирался опыта. А через полтора года руководителя отдела продаж Ford повысили до главного менеджера салона, а мне предложили возглавить отдел. Впоследствии мой начальник организовал свой бизнес, я же фактически стал исполнять обязанности главного менеджера автоцентра. Вот так под моим руководством оказались Ford, Škoda, SsangYong и еще ряд брендов.

— **Будучи управленцем, какие вы вынесли уроки, какими секретами можете поделиться сейчас? И как вы сегодня оцениваете свой первый управленческий опыт?**

— Время первой работы в том ДЦ Ford оказалось золотым с точки зрения обучения, таких сильных тренингов и тренеров я после ухода практически не встречал. В моем подчинении было 14 человек, и мы работали как одна команда, как отлаженный механизм. Это очень помогало! Но и это можно отнести к урокам, которые мне пришлось выучить, нельзя слишком ►



сильно привязываться к персоналу. Так получалось, что все мои сотрудники становились для меня друзьями, и в случае, когда кто-то по той или иной причине уходил, я ощущал сильный удар. Удар и психологический, и практический, ведь приходилось вновь воспитывать нового сотрудника. С тех пор я стараюсь вникать во все мелочи и знать все аспекты работы каждого сотрудника, работающего у меня или как-либо соприкасающегося с моим отделом.

Время шло, я успешно запустил продажи Mazda в Кирове, потом было еще несколько проектов, но дальнейших перспектив, нового движения я не видел. Казалось, что впереди — стена.

— **И тогда вы решили начать все с нуля?**

— Знаете, к сожалению, мы иногда становимся жертвой излишней самонадеянности, думая, что всегда все будет хорошо. Что-то подобное произошло со мной. Я ведь тоже так думал, но примерно года два тому назад у меня зародилась мысль о том, что финансовая политика дистрибьютора требует корректировки. Своими размышлениями я поделился с руководством, но не был услышан. Вот тогда я точно понял — надо двигаться дальше.

Весной 2013 года увидел объявление, что требуются сотрудники в «АГАТ» — ДЦ Toyota в Кирове, и отправил резюме. Меня пригласил на собеседование Владимир Попов, мы пообщались, и он предложил поработать в должности продавца, чтобы понять, кто я есть. Начать с нуля не просто, думаю, все это понимают. И я взял тайм-аут. Ведь и к «старой» работе прикипел, и, как я считал, не было права бросать компанию, где я работал, да и большинство процессов по продажам были завязаны на мне. Время шло, мой тайм-аут явно затягивался. У меня было ощущение, что прежний мир рушится, и я вынужден был принять решение начать все сначала. В августе я решил на второе собеседование. И уже в сентябре прошлого года я стал сотрудником ГК «АГАТ». Вот так все и началось с нуля!

— **Вам, наверное, было тяжело: специфика поменялась, коллектив другой, требования...?**

— На самом деле я испытываю настоящий кайф, снова попал в круговорот продаж. Новое общение, плотный график работы — да, я наслаждаюсь всем этим! Здесь всё и все нацелены на успех, на прогресс, и мне не хочется отставать, мне хочется снова вести.

— **Да вы трудоголик!**

— Я бы даже сказал фанатик! К тому же еще и перфекционист в самом худшем его проявлении, судя по реакции коллег!

— **И что дальше? Снова встанете в ряды управленцев?**

— Конечно, неплохо было бы для начала стать лучшим дилером в стране, а то и несколько раз подряд. Ну, и карьерный рост, думаю, не стану откладывать в долгий ящик.

— **Сергей, а вот интересно, при такой страсти**

## БЛИЦ-ОПРОС



**Продажи для меня** — это хобби, работа и большая часть жизни

**В чем секрет успешных продаж?**

Качественные процессы в отделе и лояльность клиентов

**Работа в продажах позволяет** держать себя в тонусе и постоянно учиться.

**Самое интересное в работе менеджера по продажам** — достигать новых вершин.

**Результат будет, если** все делать качественно и обращать огромное внимание на мелочи.

**Измерить успех продаж можно** количеством довольных рукопожатий в день.

**Своим учителем на сегодняшний день считаю** Головчанского Ю. А.

**Общаясь с клиентом, важно** слушать и слышать.

**Советую коллегам посмотреть фильм** «Сатисфакция»

**Меня мотивирует и вдохновляет** семья.

**Если бы в сутках был лишний час, я бы его потратил** на общение с семьей.

**Было бы много денег, потратил бы** на путешествия.

**Не люблю** вранье.

**Мое хобби** — игра на гитаре.

**Жизненное кредо** — все будет отлично, если приложить достаточно усилий.

**к работе семья не страдает? У вас есть «минутка» для своих?**

— Я в счастливым браке почти 10 лет. У меня двое детей: сын Дмитрий 6 лет, он у меня спортсмен, занимается ушу и танцует в балете современного танца, и дочь Валентина 3 года, пока просто главнокомандующий папы и вся семья. Моя семья — мой крепкий тыл. И, конечно, все свободное время я провожу с семьей. При этом семья для меня не ограничивается женой и детьми, у нас очень теплые отношения с братьями, сестрами, дедушками и бабушками. Мы даже 8 лет назад купили дом на берегу реки в 130 км от города, чтобы регулярно встречаться там всей большой семьей вместе. И уж там у нас и охота, и рыбалка, и баня, да и вообще много всего. А еще я люблю играть на гитаре, но только для себя. К слову, это мое единственное хобби, не связанное с работой, ну, а самое большое увлечение — автомобили.

— **Поддержка семьи, думаю, помогает вам принимать такие сложные решения.**

— Конечно. И я снова подчеркну, семья для меня — это крепкий тыл, благодаря которому я чего-то и добился в этой жизни. Моя супруга всегда меня поддерживает, а дети так и вовсе в восторге, если в выходные мы заезжаем с ними на мою работу.

— **Сергей, вы трудоголик, перфекционист. А дома вы какой?**

— На самом деле характер у меня довольно спокойный, мне кажется, даже иногда чересчур. Это же сказывается и в работе. Думаю, мне надо учиться быть более жестким в управлении. А вообще, посмотрев на себя с другой стороны, вижу авантюриста, который зачастую влезает в такие авантюры, что не каждый бы и полез. И, да, я трудоголик, перфекционист, потому и привык все контролировать сам, даже самую мелочь. А еще мне кажется, я немного эгоист, иногда ставлю свои интересы в приоритет другим. Хорошо это или плохо — не знаю, но это правда. Люблю быть центром внимания. Но больше всего в жизни не терплю вранья, даже самого малого предательства. Так что, как видите, я еще и злопамятен. Эх!

— **На самом деле, все это качества присущи настоящим личностям! Думаю, не ошибусь, если предположу, что и самообразование как показатель личностного роста в вашем списке качеств явно присутствует?!**

— Познавать что-то новое можно везде и всегда — это точно! Сейчас, например, я снова зубрю английский, как когда-то в школе. Кроме того, встречаясь с разными людьми на работе, с коллегами на тренингах, я всегда стараюсь слушать и подмечать детали, которые могу использовать в своей работе или доработать и улучшить их сам. Этого требует и современный рынок — он становится все более жестким, конкурентным, и чтобы на нем выжить, необходимо постоянно меняться. Так что все в наших руках! **А**



# АНДРЕЙ ЕЛИСЕЕВ: О СЕМЬЕ, «ЧАЙКЕ» И РАБОТЕ, ИЛИ ИСТОРИЯ ИЗ ПИСЕМ С БЕРЕГОВ ВОЛГИ

*Каждый сотрудник нашей компании — это большая история, интересная, насыщенная событиями, победами и порой неудачами. А поэтому нам хочется поближе узнать своих коллег, достигших профессионального роста, спросить у них о секретах мастерства, умении сочетать личное с профессиональным... Наш сегодняшний герой живет в прекрасном городе на Волге, в южном форпосте России, в городе Астрахань. Он стал номинантом премии «Нацелены на прогресс» и признан «Мастером своего дела», а также вошел в двадцатку лучших сервисных консультантов Ford-2013. Его история сложилась для нашего журнала из писем. Именно так мы решили построить разговор, отправляя письма с одного берега Волги на другой. Быть может, от того и беседа оказалась какой-то по-особенному теплой.*

## **АВТОМОБИЛИ — ЭТО МОЯ СТРАСТЬ**

— Андрей, ты родился в Новом Уренгое, учился в Волгограде, а живешь теперь в Астрахани. Расскажи, как получилась такая география?!

— Все просто. В Тюменскую область в свое время переехали мои родители. В Волгоград я уже сам перебрался учиться. А вот в Астрахань пришлось отправиться в силу семейных обстоятельств. ▶

## **ПРЕСС-ПОРТРЕТ**

**Андрей Елисеев,**  
сервисный консультант  
ДЦ Hyundai, Астрахань.

Родился в Тюменской области, городе Новый Уренгой 19 апреля 1989 года.

Окончил Волгоградский государственный технический университет, факультеты автомобильного транспорта и экономического.

Собирает модели машин масштабом 1:43. Коллекция на сегодняшний день составляет 80 автомобилей.

Водительский стаж с 2008 года. Сейчас управляет Hyundai Solaris.







“**Машины для коллекции я покупаю сам, но есть и те, которые мне подарили,— и вот они особенно дороги!**”



— В Волгограде ты получил два высших образования: техническое и экономическое.

— Да, тогда мне показалось — одного технического образования не хватит, чтобы стать хорошим специалистом. Поэтому решил поступить на второе высшее в этом же университете. Поступил на вечернее отделение экономического факультета и ходил на лекции после основных занятий. Так что день у меня был очень длинным. Но я не пожалел об этом ни разу, ведь именно там, на экономическом, я познакомился с Людмилой (моей будущей женой).

— Наверное, поэтому и решил остановиться на техническом направлении в итоге, чтобы не было двух экономистов в семье?!

— Наверное! Хотя, видимо, технические науки все же оказались мне ближе, чем экономические, поэтому и пошел по автомобильной стезе.

— Раз уж мы заговорили об автомобильной стезе, расскажи, какова роль автомобилей в твоей жизни?

— Помимо того, что это — моя работа, это — мое хобби, это — и моя страсть!

— Такая страсть не выливается в лихачество на дороге?

— Нет-нет! Я практикую спокойный стиль езды, я бы даже сказал, тактический (без лишних гонок). Выбираю оптимальную траекторию движения и наслаждаюсь дорогой. Кстати, сейчас у меня Hyundai Solaris, не большой, но очень надежный автомобиль, удобный и экономичный.

— Свой Solaris сам ремонтируешь?

— Ремонта пока не требовалось, а все ТО прохожу, конечно, в нашем дилерском центре.

— А друзьям с ремонтом помогаешь?

— Если они обращаются, то помогаю больше советом. Наверное, поэтому некоторые из них даже автомобили купили именно в нашем дилерском центре.

### МОЯ ЛЮБИМАЯ «ЧАЙКА»

— Знаю, ты коллекционируешь автомобили в масштабе 1:43. И как давно?

— Ну, не так и давно, с 2011 года. И первую модель подарила мне девушка, которая впоследствии стала моей супругой. Это была «Скорая медицинская помощь» от Горьковского автомобильного завода.

— Сколько моделей уже в твоей коллекции, и какие самые любимые экземпляры?

— Сейчас машинок около 80 штук, и коллекция пополняется. В основном это модели современных, в том числе отечественных, или советских автомобилей, которые находятся на службе в какой-либо сфере. Имеются модели с бывшей работы (например, Mercedes'ы) и с нынешней (Ford Kuga), есть даже ВАЗ-2107, машинка, которая была моей первой реальной машиной. А вот любимая моя модель, пожалуй, одна — это горьковская «Чайка». В основном же машины для коллекции я покупаю сам, но есть и те, которые мне подарили, — и вот они особенно дороги!



“**А вот любимая моя модель, пожалуй, одна — это горьковская «Чайка».**”



### БЛИЦ-ОПРОС

— Твой главный жизненный принцип?

— Сделать все, что от меня зависит.

— Работа для тебя — это...?

— Дружный коллектив, возможность заработать.

— Компания «АГАТ» в твоей жизни — это...?

— Семья, которая мне помогает.

— Главные твои рабочие преимущества?

— Упорство, работоспособность.

— Твоя роль в коллективе?

— Да шут его знает!

— Корпоративная культура — это...?

— Культура, в которую мы верим и придерживаемся на работе.

— Кем видишь себя лет через 10?

— Хорошим отцом и прекрасным руководителем.



— **Может, есть какая-то любопытная история, связанная с твоим хобби?**

— Историй на самом деле много. Вот, например, история о «почти ДТП». Как-то супруга сломала колесо у одной из машинок. Произошло это, конечно, случайно, но что-то придумать было надо с модельным участником этой аварии. Тогда я решил поставить аварийную модельку на игрушечный эвакуатор и отбуксировать ее на полку повыше. В итоге получилось неплохо, даже как-то живенько.

### ДИРИЖЕР БОЛЬШОГО ОРКЕСТРА

— **Андрей, а теперь давай поговорим о твоей работе. Расскажи чуть подробнее о том, кем работал ты до того, как пришел в компанию «АГАТ»?**

— Ой, кем только ни работал: был монтером старых железнодорожных рельс, продавцом программного обеспечения, рекламным менеджером. А вот потом написал резюме и отправил его в компанию «АГАТ». Меня пригласили сначала на должность логиста новых автомобилей в «АГАТ-МБ» в Волгограде, потом там же предложили стать сервисным консультантом, и я не отказался. А вот в декабре 2011 года по семейным обстоятельствам переехал в Астрахань. Кстати, руководство «АГАТ» в Волгограде помогло с трудоустройством. И за это им большое спасибо!

— **Как, на твой взгляд, складывается твоя карьера в компании, удач много?**

— Больших, наверное, удач еще не было. С тех пор, как начал работать в Астрахани, стал лучшим сервисным консультантом брендов Ford / Hyundai за 2013 год. После этого участвовал во всероссийском конкурсе «Лучший сервисный консультант компании Ford — 2013». Занял 18-е место среди 90 участников-финалистов из 450 сервисных консультантов со всей России.

— **А сложности случаются?**

— Конечно, куда же без них. Бывают разные моменты, но они решаются путем общения с клиентами, нахождения общего языка. Приходится идти на компромиссы, иногда переступать через себя, но это не значит, что я становлюсь хуже, это значит, что повышается уровень квалификации и знаний разных типов личностей и способов общения с ними.

— **Сейчас ты сервисный консультант. И как-то сказал, что сервисный консультант — словно дирижер в оркестре...**

— Да. Сервисный консультант — тот человек, который следит за всем на работе: как производится работа, сколько это времени занимает, оценивает качество работы и т.п. Так что, ну конечно, дирижер!

— **Чем руководишься на работе? Каков твой подход к клиенту?**

— К каждому клиенту я подхожу индивидуально, стараюсь выяснить его потребности и помогаю ему в достижении результата. Но при этом не забываю и о прибыли, которую мне необходимо приносить компании. А вообще, я очень требовательный к себе и к своим коллегам, может, иногда даже очень. Но это я такой на работе, а вот как прихожу домой, стараюсь сразу же переключиться на домашний режим.

— **Андрей, расскажи чуть подробнее о конкурсах от Ford'a. Какие именно твои качества, какой подход к работе помогли тебе занять такое высокое место?**

— На конкурсе была вымышленная интерактивная приемка с подставным клиентом и жюри. Это интересно. А вот качества — умение общаться с клиентом, умение продавать, умение ответить на вопросы, да и просто знание интерактивной приемки компании Ford. Но на самом деле оценивалось все, начиная от того, как ты одет, до степени твоего волнения.

— **Если еще будут подобные конкурсы, то примешь ли ты в них участие?**

— Да, конечно, приму участие и постараюсь занять более высокое место.

— **А вообще, есть желание расти дальше? Как-то прикидываешь свой следующий карьерный шаг?**

— Желание расти есть. А следующий шаг — занять руководящую должность!

### ДЛЯ СЧАСТЬЯ МНОГО НЕ НАДО

— **Андрей, что бы ты назвал своим кредо в жизни?**

— Кредо... Сложно сказать. Я живу и работаю ради общего блага для моей семьи. Я очень дорожу и своей супругой, и родителями. Так что, не знаю насчет кредо, а вот семья для меня — главное.

— **Может, мечтаешь о чем-то?**

— Мечтаю о хорошем отпуске — давно не был. Хотя сейчас немного другие цели...

— **Что считаешь слагаемыми успеха?**

— Главное не лениться, быть упертым и целеустремленным. Ну, и надо иметь высокую работоспособность.

— **Ты счастливый человек?**

— Да, я счастлив, когда рядом близкие. У меня замечательная обстановка дома, хорошая работа и любимый человек рядом. Мне большего в жизни и не надо! **А**



“ Я живу и работаю ради общего блага для моей семьи

# АЛЕКСАНДР ЮРТАЕВ: ВСЕ НАШИ КЛИЕНТЫ — С ПРИСТАВКОЙ VIP

Еще будучи студентом Нижегородского института менеджмента и бизнеса, Александр стал менеджером по продажам. Он рассуждал так: «Где можно работать и добиться быстрых успехов, не имея специального образования? Естественно, в продажах!». Уже тогда Александр понял, что продажи — это действительно «его»: «Я был готов общаться с людьми, мне это понятно, интересно, близко по духу». Начав свой профессиональный путь в магазине бытовой техники, он окупился с головой в работу продавца-консультанта и в технологию продаж. Здесь интуиция Александра обрела научную основу: «Здесь делают упор именно на технологию, учат продавать грамотно, эффективно. Сейчас я понимаю, что основные принципы продаж во всех компаниях одинаковые, некоторые подстраивают чек-листы под специфику своей деятельности, вносят свои коррективы, но ядро везде одно. Как показало время, это была очень хорошая школа в ориентированной на европейские стандарты компании. Эти знания, полученные мной в начале моей карьеры, в дальнейшем помогли мне быстро добиваться успеха, где бы я ни работал».

Первой продажей для Александра стал телевизор — не особо дорогой, но очень популярный. Дальше — больше. Самым интересным занятием было продать самый дорогой товар в магазине или самый давний неликвид. Состязание с коллегами всегда только подстегивало к новым достижениям. Помимо техники у него очень хорошо получалось продавать дополнительное оборудование (аксессуары) и дополнительный сервис. По этому показателю он лидировал среди коллег: «Продажа допуслуг воспринимается клиентами часто как навязывание, но для меня это еще один шанс позаботиться о клиенте, — считает Александр. — Я слушаю клиента, чтобы понять, что ему действительно необходимо. Бывали моменты, когда клиентам требовалось объяснить, чем выгодны

Салон автомобилей LADA в Нижнем Новгороде на Московском шоссе находится на втором этаже дилерского центра. Небольшой, но уютный шоу-рум, отзывчивые менеджеры, здесь почти всегда толпятся люди, покупая новенькие «Приоры», «Гранты» и «Калины». Вот молодая пара выбирает свой первый семейный автомобиль. Выбор останавливается на черной LADA Priora в кузове универсал. «Первый автомобиль, который я продал, был таким же», — вспоминает Александр Юртаев.

Александр работает в команде «АГАТ» три года, и по итогам 2013 года он стал лидером по продажам автомобилей конечным покупателям. На его счету 446 клиентов, ставших владельцами LADA в прошлом году. А это значит, что Александр продает в среднем по два автомобиля в день. Многие скажут, что отечественные автомобили продавать легко. Но наш герой уверен, что дело здесь вовсе не в бренде. В чем же секрет его успеха?

допущу. Кому-то сервис был не нужен, кто-то интересовался и был рад его приобрести, некоторым достаточно было показать преимущества расширенной гарантии (когда, к примеру, вышедшую из строя технику меняют на аналогичную по прошествии срока гарантии производителя или просто возвращают деньги), а кого-то убеждала небольшая переплата в чеке».

Путь в «АГАТ» для Александра был долгим и извилистым. Кризисные времена подстегивали к новым поискам, приходилось несколько раз поменять место работы. Но работа торговым представителем поглотила его на полтора года: «Составлять заказы, выстраивать партнерские отношения с ответственными лицами в торговых точках, добиваться своих целей в каждой из них — это интересно, но жизнь на колесах, работа в любых, зачастую не самых приятных погодных условиях меня окончательно утвердила в мысли, что я не хочу работать на автомобиле». Однако жизнь все равно связала Александра с машинами: «Признаюсь, работать в автосалоне я никогда не хотел. Я был убежден, что продавец просто сидит и ждет клиента — того самого, своего. Плюс ко всему за тобой следит человек с чек-листом, или тот самый клиент может оказаться тайным покупателем. Мне нужно постоянное движение, поэтому я долго не решался попробовать себя в продажах автомобилей. Но, как выяснилось, я здорово





ошибался». Пройдя собеседование в нескольких конкурирующих компаниях, Александр сделал выбор в пользу «АГАТа»: «В одной из компаний мне устроили стресс-тест, чтобы проверить на прочность. Конечно, с небольшим количеством нервных клеток мне пришлось расстаться, как и с самим руководителем того салона. Хотя тест я прошел и меня потом приглашали на работу, но мои опасения насчет пустых салонов тогда подтвердились. Неужели, думал я, так обстоят дела у всех дилеров? В «АГАТе» я встретил совсем другую картину и других людей».

Уже на первом интервью с Алексеем Сосковым (директором ДЦ LADA в Нижнем Новгороде) Александр сделал два вывода: «С таким руководителем я хочу работать» и «Если работать в автобизнесе, то только в «АГАТе». Александр выбрал направление отечественных автомобилей, потому что, как ему казалось, с клиентами работать проще, да и машины пользуются большим спросом. Так в июне 2011 года Александр стал менеджером по продажам автомобилей LADA.

**— Александр, что изменилось за три года? Оправдались ли твои ожидания, может быть в чем-то разочаровался?**

— Я не разочаровалсянисколько. Больше скажу — я в полном восторге! Ведь каждая продажа — это маленькая победа. А здесь, на «отечке» (так ласково называют у нас отечественное направление — прим. ред.) постоянное движение, постоянный драйв, постоянный тонус — это здорово!

**— Почему тебе нравится продавать?**

— Каждая продажа — это маленькая победа, если говорить языком эмоций. Дух состязания не пропадает, мне нравится быть первым, не вторым и третьим. И вдвойне приятно, что твоя работа приносит тебе ощутимый доход. Здесь результат твоей работы сразу виден, он выражается как в цифрах (в планах продаж, в мотивации), так и в уважении коллег.

**— Как ты думаешь, какими качествами должен обладать менеджер по продажам?**

— Думаю, хороший менеджер по продажам должен быть настроен на успех, но при этом быть готовым к неудачам. Ведь не все контакты ведут к продажам. Важно понимать, почему произошла неудача, сделать выводы и исключить такую возможность в будущем. При этом не нужно принимать ее близко к сердцу, так как это бьет по собственному позитиву. Горячее сердце нужно оставить для общения с клиентами, а холодный ум — для анализа проблем и их решения.

**— У тебя получается справляться с неудачами?**

— Стараюсь. Некоторое время назад очень колоритный клиент приобрел у нас пятидверную «Ниву» в цвете «Сочи» — серо-зеленый. Он каждые две недели в течение срока владения машиной приезжал на сервис, находя все новые и новые неисправности. Одним словом, я понял, что легко не будет. Предстояло найти для клиента такой же автомобиль, обязательно такого же цвета. Предложил то, что было на стоянке в тот момент — автомобиль серого цвета «Кварц», но получил отрицательный ответ. Решение клиента

было в пользу цвета «Сочи». Вот мы ждем прихода выбранного авто, смотрим его, оформляем, ставим на учет, устанавливаем дополнительное оборудование, с клиентом договариваемся о выдаче на следующий день. В назначенный день на люксовке я увидел «Ниву» цвета «Кварц». Вот, думаю, еще кто-то «Ниву» продал. Стоп. Кроме меня ее в данный момент никто не продает. И вот тут меня словно током ударило — я перегуглал автомобиль! А он уже был оформлен, даже на учете стоял. Задача предстояла не из легких. Какие только аргументы ни приводил я в пользу оформленного автомобиля, и, к счастью, конфликта удалось избежать. С тех пор все данные проверяю очень и очень внимательно. Кстати, на новом авто клиент на сервис приезжает только на ТО, поэтому, видимо, покупкой доволен на все 100%.



**446 авто Александр Юртаев продал в 2013 году — это рекорд продаж в ГК «АГАТ»**

**— Какие еще качества помогают тебе в продажах?**

— Мне помогают всесторонние знания, ведь со всеми клиентами важно поддержать разговор на различные темы и найти общие интересы, а значит подружиться. Очень помогает знание нюансов технической стороны автомобилей, а также дополнительного оборудования, которые я получаю из разных источников для собственного развития и которые не всегда можно получить на тренингах, помогают преодолевать возражения клиента, связанные с недостатком его знаний или стереотипами, а также эффективно продавать дополнительное оборудование. «Спортивная наглость» — очень важная черта хорошего менеджера по продажам. Часто, например, клиенты, которые хотели купить «только автомобиль без всякого дополнительного оборудования» в итоге покупали автомобиль, укомплектованный дополнительным оборудованием на неприличные суммы. Причем уезжали довольные, поскольку им продали то, что они действительно хотели, сэкономили их время, избавив от необходимости ездить по различным сервисам, и сделали действительно выгодное предложение.

**— Ты помнишь всех своих клиентов?**

— Раньше помнил всех, теперь могу сориентироваться по фамилиям.

**— Ты давно работаешь с владельцами LADA, хорошо их знаешь. Как ты думаешь, они действительно менее притязательны?**

— Нет. Не сказал бы, потому что люди везде одни и те же,

и уровень достатка сегодня — совсем не показатель. Клиент, который приобретает «Калину», вполне может себе позволить купить и иномарку. Клиенты LADA, возможно, раньше и были менее притязательны, но этот стереотип уже уходит. Теперь, покупая «Калину» в полной комплектации, клиенты ожидают многое от машины. Так что для меня все клиенты — с приставкой VIP.

**— Как ты считаешь, клиенты это ценят?**

— Даже не сомневаюсь. Не зря клиенты к нам возвращаются за следующим автомобилем, советуют нас родным и близким, друзьям, соседям, коллегам и знакомым. Есть у нас один клиент — очень яркая личность — Александр Парфенов — прирожденный тамада. Не скажу, сколько клиентов он к нам привел, но то, что не один десяток, это точно.

**— Есть ли у тебя свои секреты, фишки, которые ты применяешь в работе?**

— У каждого менеджера по продажам есть свои приемы, никто их не скрывает, мы все учимся друг у друга. Моя главная фишка — это эффективная работа с постоянными клиентами, поддержание актуальной базы данных, регулярные звонки, хорошие скидки. Я стараюсь находить такие автомобили, которые найти не просто. Но вот что еще сложнее — это гармонично сочетать работу по чек-листу с простым, теплым общением. Люди, как известно, разные. Кто-то приходит в салон толком не зная, что хочет, и от меня требуется подумать за клиента. Кто-то точно знает, что ему необходимо, а кому-то просто надо сбросить накопившееся раздражение... Нужно понять каждого, а значит нужно правильно задавать людям вопросы и слышать, что человек отвечает. Чем точнее мы поймем клиента, тем больше вероятность, что клиент примет решение купить у нас.

*Хорошего менеджера по продажам отличают прежде всего любовь к людям и настойчивость. Александр Юртаев продает автомобили легко, он любит общаться с клиентом и получает удовольствие от того, что клиент уходит (правильнее сказать, уезжает!) довольным. Он считает, что клиенты — как родные дети. Не бросишь никогда и никого. Со всеми находит общий язык, порой делает невозможное и даже отпуск иногда проводит на работе: «Отдыхать я люблю, но не умею», — сетует наш герой. А если и уезжает отдыхать (что случалось всего раз или два), то за две недели выполняет план продаж за месяц.*

*Во время нашей встречи стало известно, что Александр уезжает в Саратов руководителем направления автомобилей с пробегом с июля 2014 года. Возглавить подразделение продаж — это естественный процесс для Александра. Новая должность, новый город и новый сегмент рынка — все это, конечно, лишило его привычного уклада жизни, но вместе с тем позволит расти и развиваться себе, у вас есть зона комфорта, вы достигли высоких результатов, и на этом ваше развитие заканчивается. Настоящему менеджеру по продажам всегда чего-то не хватает. Он ставит более амбициозные цели и достигает их. **А***



АГАТ. МЫ ВМЕСТЕ ОДИН ДЕНЬ В КУЗОВНОМ ЦЕНТРЕ

# КУЗОВНОЙ ЦЕНТР — ИСКУССТВО ВОЗРОЖДЕНИЯ

*Работу специалистов кузовного центра можно сравнить с работой мастеров и художников-реставраторов, возрождающих автомобили к жизни. Настоящий профессионализм, единство команды и нацеленность на результат помогли направлению «Кузовной ремонт» стать самым рентабельным в нашей компании. Об истории развития центра и принципах работы нам рассказали директор направления Игорь Чернышов и его заместитель Александр Массев.*



Игорь Чернышов



Александр Массев





Кузовной ремонт по праву считается одним из самых сложных: ведь здесь помимо восстановления самой геометрии кузова затрагиваются и такие показатели, как износ покрышек, расход топлива, безопасность, аэродинамика и даже управляемость. Нести на себе грузы, пассажиров и агрегаты, обеспечивать требуемые для движения жесткость и прочность, быть легким, при этом противостоять погодным условиям и, наконец, принимать на себя удары судьбы, спасая жизнь и здоровье водителя и пассажиров, — автомобильный кузов выполняет просто титанические задачи. Поэтому нет ничего удивительного в том, что восстанавливать кузов — это одно из важнейших направлений в нашей компании. Еще 10 лет назад мы переживали свое средневековье: был лишь слесарный участок, а кузовной ремонт выполнялся сторонними организациями. Уже тогда было понятно, что объемы кузовного ремонта будут расти в геометрической прогрессии, поэтому вопрос создания собственного кузовного центра сразу получил путевку в жизнь. Первым такой участок открылся в Волгограде в рамках «Тойота центра», а затем в Нижнем Новгороде.

Задолго до открытия кузовного центра в Нижнем Новгороде мы начали формировать команду. Первым мастером производства стал Александр Масеев: «Для меня это серьезный проект. Мне представилась возможность работать не в отдельно взятой мастерской, а в крупном холдинге

## НИЖЕГОРОДСКИЙ КУЗОВНОЙ ЦЕНТР В ЦИФРАХ:

# 4

стапельных места

# 60

автомобилей ремонтируются  
одновременно

В производстве занято

# 82

человека, в их числе:

арматурщики — 30

подготовители — 12

маляры — 6

рихтовщики кузова — 12

полировщики — 4

колористы — 4

логисты-водители — 6

мастера цеха — 4

складские работники — 4

В штате администрации и управления  
трудятся 24 человека

Кузовной центр «АГАТ» — крупнейший  
в Поволжье, открыт в 2008 году.  
Общая площадь — 1600 м<sup>2</sup>. В работу  
принимаются все иномарки независимо  
от возраста и страны происхождения.

с огромным кузовным центром и большими, серьезными задачами».

Задача действительно стояла смелая, амбициозная, для решения которой требовалась квалифицированная команда. Почти год мы формировали коллектив — костяк из классных специалистов, которые смогли обучать впоследствии новичков, передавать им свой опыт и заряжать на качественный результат. Работая в сервисной среде, мы уже знали профессионалов из различных мастерских, которые и стали ядром нашего центра.

### Опережая время

В Нижнем Новгороде подобных производств на тот момент не было, и перенять чей-либо опыт мы не могли. Поэтому в стремлении организовать кузовной центр «АГАТ» выступил как новатор и экспериментатор, опередив свое время на несколько лет. Дело в том, что все имеющиеся сервисные станции, кузовные мастерские на тот период работали бригадами. В бригаду обычно входили арматурщик, рихтовщик, маляр и подготовщик, причем последние две специальности обычно сочетал один специалист. Такая группа вела автомобиль от начала ремонта до его завершения. Минус такой системы в том, что она не работает при большом объеме кузовных работ, которые планировались у нас. И мы обратились к истории, конечно, не к античной (как это было в эпоху Ренессанса), а к ранне-автомобильной, взяв за основу идею конвейерного производства. Отказавшись от групповой ответственности, присущей бригадной системе, мы наделили этой ответственностью каждого. Кузовщики, подготовщики, маляры, арматурщики — словно мастера искусства Возрождения — вплетают симфонию мастерства в свою работу, но каждый на своем участке. ▶



Конечно, сложности были. Разбирает кузов один специалист, другой через неделю собирает — поначалу сложно было найти снятые детали, возникала путаница и в других вопросах. Сказать, что отладить процесс было непросто, значит, ничего не сказать. Некоторые опускали руки и не пытались решить проблемы, а другие, подобно молодому Микеланджело, соревнующемуся с Леонардо да Винчи, восклицали: «А я смогу!». И, как гений сотворил статую Давида из камня, отброшенного остальными мастерами, наши специалисты выстроили всю цепочку так, что каждое звено работает надежно и качественно. Для этого приходилось пересиливать себя, ломать сложившиеся стереотипы, строить новые бизнес-процессы, а некоторым нашим коллегам — практически жить в кузовном центре. Огромное спасибо Антону Малову, который внес огромный вклад в программное обеспечение нашего направления.

### Технологии на службе клиентов

К слову сказать, благодаря новым технологиям обслуживание клиентов встало на новые рельсы.

### Эльнора Аймалова, консультант по кузовному ремонту



Очень помогает в нашей работе CRM-система. Напомнить о звонке клиенту, отправить SMS о согласовании сметы и заказе запчастей — эти и другие возможности программы делают работу с клиентами точной и четкой. Важным моментом является и то, что все автомобили, поступающие к нам, предварительно проходят дефектовку, которая помогает определить практически полный перечень работ и деталей, необходимых для ремонта. В дальнейшем это позволяет нам четко соблюдать сроки приема и выдачи автомобилей клиентам. Еще один инструмент, который дает нам конкурентное преимущество — это удаленное урегулирование убытков. Клиенту нет необходимости ехать в страховую компанию, согласовывать ремонт, ждать оплаты и искать кузовной центр. Наши специалисты принимают документы о наступлении страхового случая и оказывают консультативную помощь при заполнении соответствующих форм и бланков для страховой компании, отслеживают рассмотрение дела в страховой; проводят осмотр транспортного средства и составляют необходимые акты. То есть с места ДТП клиент приезжает сразу в сервис, а не в страховую компанию. А в случае замены лобового стекла клиенту вообще не приходится привозить машину на осмотр. Мы заказываем стекло по направлению страховой, а клиент приезжает сразу на установку стекла. Все это, безусловно, экономит время клиента.

Но все же главное — это наши люди! Все специалисты нашего Кузовного центра — квалифицированные работники, к нам часто обращаются клиенты с различными вопросами, например, о том, как лучше ухаживать за состоянием лако-красочного покрытия автомобиля, стоит ли красить или достаточно отполировать тот или иной элемент. Да и не только клиенты, наши коллеги — сотрудники ГК «АГАТ» часто советуются с нами.

### Статистика есть, а предела нет

Росли мы постепенно, понимали, что наши задачи будут только увеличиваться. Для того чтобы выйти на прибыль, нам потребовалось полгода. Сначала мы вышли на 4000, а потом на 5000 нормо-часов. Вообще цех рассчитан на 6000 нормо-часов, и многие не верили, что можно делать больше, так как общая статистика свидетельствует: на одну камеру можно выработать не больше 2500–3000 нормо-часов в месяц. Но мы смогли побить и свой собственный рекорд. Сегодня мы можем выработать 11 000–11 500, все возможности для этого есть. Именно в этом мы убедились сами и смогли убедить команду: наши возможности уникальны, мы можем делать больше, и предел роста может ограничиваться лишь пропускной способностью центра. С того момента, когда мы это осознали, и началась активная динамика. Продолжается она уже 5 лет, и останавливаться мы не намерены, а принцип «Я смогу» уже давно трансформировался в «Мы можем!».

### Команда. Качество. Результат

Да, никто не говорит: «Это сделать невозможно». Мы объективно оцениваем свой уровень и принимаем такие вызовы, на которые немногие решатся. К примеру, совсем недавно к нам поступила одна из последних моделей «Мерседес-Бенц», кузов которой состоит из алюминия, высокопрочных сплавов и композитных материалов, поэтому ремонт предстоял непростой. Мы могли бы перенаправить автомобиль к дилеру, но наши специалисты приняли решение сделать ремонт самостоятельно. К сложным работам нам не привыкать — их доля очень высока, что говорит о высоком профессионализме наших коллег.

Думаем, в каждом из нашей команды заложен некий «суперлазер», потому что мы учимся всему сами. Технологии кузовного ремонта и покраски совершенствуются постоянно, мы обязаны быть в курсе перемен, обновлений и технических новшеств. К примеру, появились новые мировые требования по экологичности материалов, поэтому все компоненты, которые используются при ремонте, меняются по составу и по способу работы с ними. Взять хотя бы материалы Standox (краски, шпатлевки, прозрачные лаки для кузова авто), чтобы научиться работать с ними, мы ездили в Европу на завод-изготовитель, изучали теорию и практику. Как сказал в свое время Леонардо да Винчи: «Те, которые отдаются практике без знания, похожи на моряка, отправляющегося в дорогу без руля и компаса». Руль и компас у нас всегда наготове: стрелка указывает точно на прогресс, и руль равномерно поворачивается в нужном направлении, следуя современным техническим решениям. Так, одними из первых мы стали применять технологию кузовного ремонта без покраски, если не повреждено лакокрасочное покрытие.

Вообще, каждый восстановленный кузов автомобиля — это уникальная история, многие случаи интересны с технологической точки зрения. Одна из наших задач — сделать любой ремонт, восстановить кузов при любом повреждении. Стапельные участки позволяют исправлять геометрию кузова, восстанавливать сложные повреждения одновременно на четырех автомобилях. Благодаря уникальной измерительной системе специалисты сравнивают параметры кузова авто с эталонными параметрами. Их нам предоставляет завод-производитель. В нашей базе данных информация более чем о 4 тысячах моделей.

«Четкое выполнение технологического процесса со строгой последовательностью действий и персональной ответственностью делает Кузовной центр одним из самых рентабельных направлений ГК «АГАТ».

### Я в обалденном состоянии...

Из отзывов клиентов о кузовном центре Н. Новгорода:

*«Мне все очень понравилось, на 5 баллов, все очень быстро, оперативно и замечательно»*

*«Ставьте везде «отлично», всё хорошо, быстро всё сделали!»*

*«Давайте я вам сразу всё скажу, всё отлично, всё хорошо! Спасибо большое!»*

*«Очень доволен, потому что всё быстро сделали, я даже сам не ожидал от вас!»*

*«Меня в вашей компании все устраивает! Сделали ремонт качественно. Обещали в течение 8 дней, а выполнили за 2 дня! Я просто в обалденном состоянии нахожусь!»*

*«Так всё сделано отлично, всё красиво, всё вежливо, все добрые, всё хорошо, всё отлажено, молодцы!»*





**Елена Позднякова, полировщица:**

«Работать в мужском коллективе мне очень нравится — чувствуется забота и внимание, никто не откажет в помощи. Я начинала работать маляром, а теперь полирую автомобили. Мне очень нравится моя работа, порой я так увлекаюсь, что представляю себе владельца. Думаю, кто это, мужчина или женщина, как выглядит, какого возраста, какой по характеру... Так увлекусь, а смена уж к концу подходит. В день 15–18 автомобилей полирую и словно знакомлюсь с новыми людьми».



**Сергей Климушкин, консультант по кузовному ремонту:**

«Я стараюсь сделать каждый автомобиль как для себя. Я как клиент был бы доволен, если бы мне позвонили, проявили заботу, согласовали сроки, замену деталей, сообщили о решении страховой компании».



**Владимир Дунаев, арматурщик:**

«За те пять лет, что я работаю в «АГАТе», заметно увеличились объемы работ, конечно, вырос и уровень ответственности. Судите сами, если неправильно установить лобовое стекло, мне придется платить из собственного кармана. Но, конечно, и зарабатывать стали больше».



**Игорь Юрьевич Чернышов, директор:**

«У нас нет секрета успеха — хорошие, честные рабочие отношения. Мы всегда стараемся разобраться в каждой сложной ситуации и помочь коллегам».

Их музы — архитектура правильных форм кузова, колористика металла и поэзия отношений с заказчиком. И если в начале своего становления Кузовной центр был совершенно самобытным и оригинальным, то сегодня, чтобы оставаться на пике прогресса, команде приходится превосходить саму себя. Но главное, они не просто мастера-чародеи, они — команда! Дефектовщик, осматривая автомобиль, ставит точный диагноз, информируя коллег о возможных скрытых дефектах или об их точном отсутствии, подготовщик не оставляет лишнего, чтобы рихтовщик мог сосредоточиться на металле, жестианик, правя железо, представляет, как его будет покрывать маляр, и как колористу трудно будет выровнять тон, если на корпусе останутся волны... Так, работа в команде гарантирует качественный результат и для клиента, и для компании. **А**



# «АГАТ» СЕГОДНЯ ЛУЧШЕ, ЧЕМ ВЧЕРА?



*В последнее время мы много говорим о повышении качества. На автофорумах не составляло труда найти отрицательный отзыв о нашей компании. И вдруг отзывов стало меньше. Что же произошло? На вопросы редакции отвечает директор по качеству ГК «АГАТ» Алла Прохорова*



— Одна из приоритетных задач в нашей компании — улучшение качества сервиса, иначе говоря, 0% дефектов. Алла, расскажи, пожалуйста, как она выполняется сегодня?

— Мы разработали специальную программу качества, касающуюся всех направлений деятельности нашей компании, с помощью которой мы выявляем недостатки и точки роста. Многие из вас уже успели заметить, что в наших дилерских центрах появились новые плакаты с контактами независимой службы качества. Способы связи со службой качества стали намного шире. Чтобы узнать о большем количестве наших недоработок, мы увеличили число каналов, по которым можно сообщить о том или ином событии. И, что самое важное, не просто сообщить, а именно решить проблему.

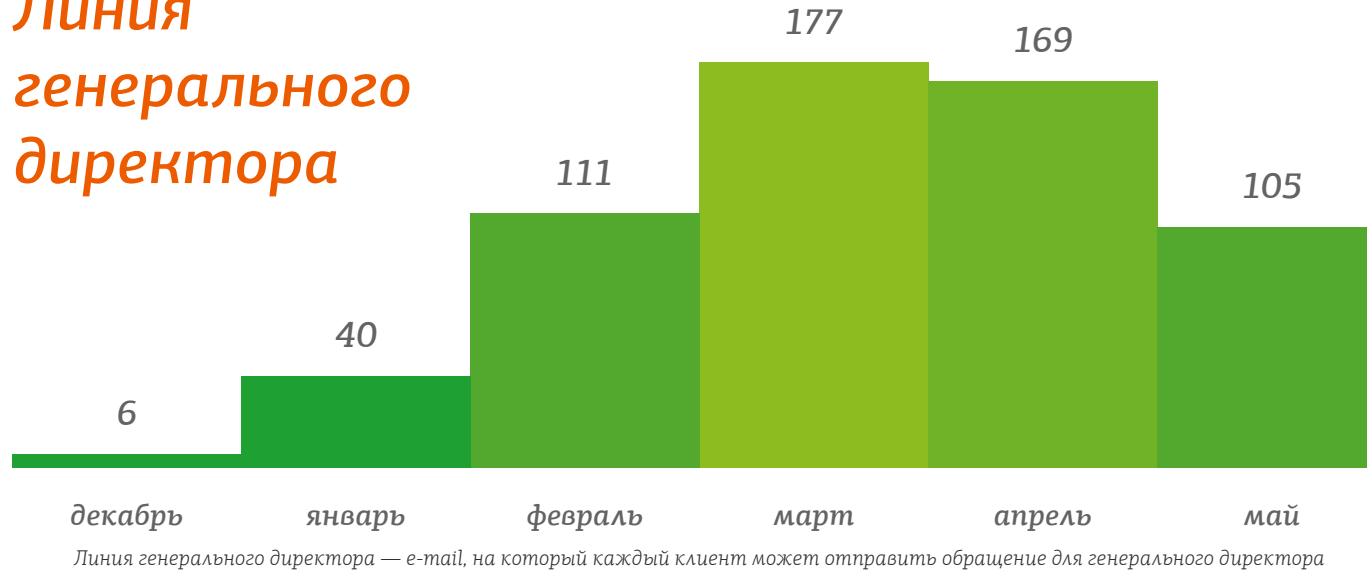
— По каким каналам к нам теперь обращаются клиенты?

— Как и прежде, у нас есть книга отзывов и предложений, гостевая книга, клиенты могут лично обратиться в дилерский центр или позвонить, оставить сообщение на сайте или автофорумах. Кроме этого, работает бесплатная горячая линия 8-800-250-71-17, на которую можно позвонить с 08:00 до 20:00 в будние дни и с 09:00 до 18:00 в выходные. Многие обращения решаются на месте. Допустим, клиент, ожидающий в салоне больше положенного времени, звонит на горячую линию, и руководитель отдела качества решает вопросы в дилерском центре непосредственно в момент визита клиента. Также открыта линия генерального директора [gendirector@agatgroup.com](mailto:gendirector@agatgroup.com), на которую поступают пожелания, отзывы и благодарности. Всем клиентам после покупки автомобиля или обслуживания на сервисе поступают SMS с телефоном горячей линии и линией генерального директора. Так одним кликом можно позвонить на указанный номер или отправить сообщение. С обращением начнут работать в течение 24 часов.

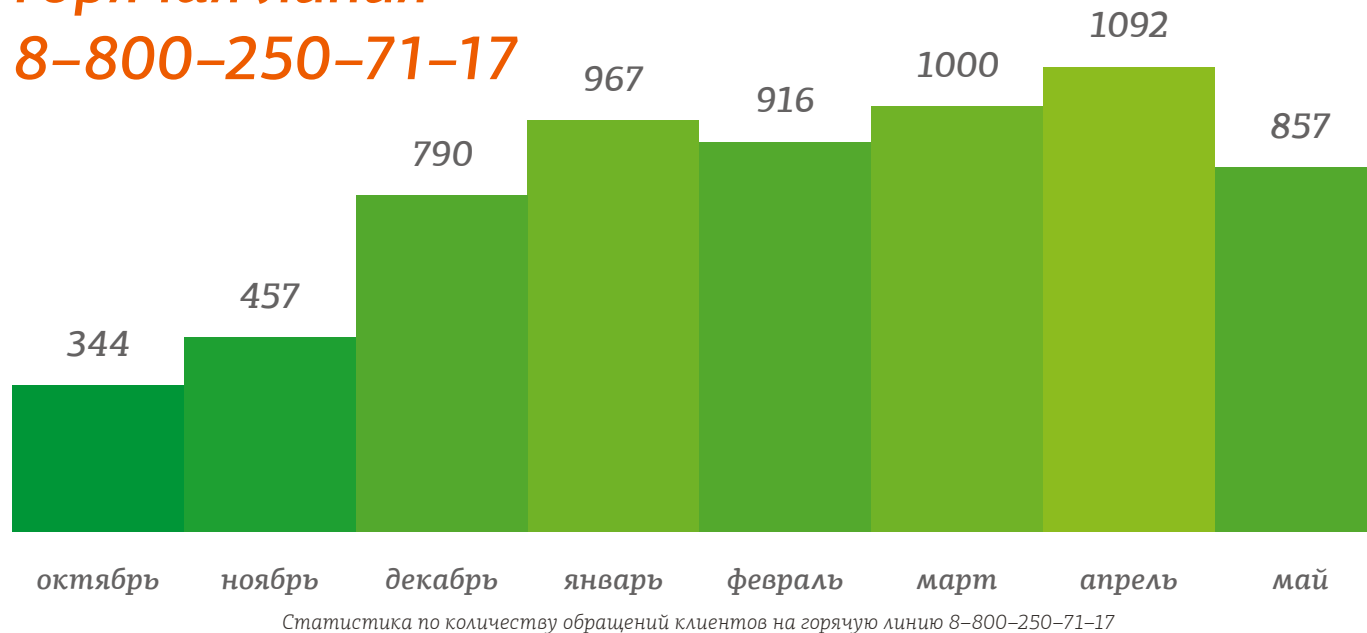




## Линия генерального директора



## Горячая линия 8-800-250-71-17



### — Уменьшается ли количество обращений?

— Нет, оно растет в геометрической прогрессии, но это говорит не о том, что качество нашей работы падает, а о том, что заявить о проблеме стало проще, доступнее, и, что особенно значимо, клиенты нам доверяют, хотят, чтобы мы становились лучше. Более того, я думаю, что клиент, чью проблему решили, становится еще более лояльным к компании, и точно вернется в «АГАТ».

### — Работает ли такой инструмент, как обзвон клиентов?

— Безусловно, мы звоним после покупки или оказания сервисных услуг, но стараемся делать это ненавязчиво, подстраиваемся под клиента — уменьшили количество вопросов до минимума. Если кому-то удобнее ответить на наши вопросы по электронной почте, переходим на электронное анкетирование. Мы ценим время наших клиентов, поэтому увеличиваем время обзвона. Многим неудобно общаться в рабочее время, поэтому наши специалисты могут позвонить и вечером, и в выходной день.

### — Как решаются проблемы, с которыми обращаются клиенты?

— Ответственные сотрудники реагируют на обращение немедленно, а ответ должен быть предоставлен не позднее 24 часов с момента его поступления. На обращения, поступившие с линии генерального директора и с горячей линии ответ клиенту должен поступить в течение одного часа. Если обращение поступает при обзвоне и носит экстренный характер, специалист контактного центра звонит на сотовый сотруднику отдела качества данного ДЦ и передает информацию о клиенте и его проблеме/запросе. А по истечении 20 минут после звонка специалист КЦ обязан проверить в программе, началась ли работа с данной проблемой. Срок для решения проблемы клиента — 4 дня с момента поступления. Однако есть исключения: обращения, связанные с заказом запчастей, которых нет в наличии, решаются в срок до 21 дня. Мы ведем статистику обращений, за них несет ответственность руководитель отдела качества. Каждому обращению присваивается статус: отработано/в работе/не принято. Если вопрос не отработан, проблема не решена, не сделан системный вывод и нет информации, о чем договорились с клиентом, то такие обращения возвращаются в работу до тех пор, пока проблема не будет решена. Причем реакция на обращение всегда направлена не только на решение проблемы клиента, но и на решение данной проблемы на системном уровне внутри компании. Так, при работе с обращениями в 1С недостаточно просто указать, что клиенту принесены извинения, должны быть проведены конкретные мероприятия для того, чтобы ситуация не повторилась в будущем. ►

### — А какие проблемы необходимо решать нам внутри компании?

— В основном они касаются качества работы и четкой, грамотной работы сотрудников. Это следствие того, что что-то было упущено на этапе постановки задач, организации бизнес-процессов, иногда отношения к работе. По каждому сотруднику дилерского центра формируется ТОП-3 проблем, с которыми необходимо работать: кому-то не хватает знаний по автомобилям, кому-то нужен тренинг по коммуникативным навыкам или стрессоустойчивости. Уже сейчас отдел обучения получил заявки на необходимые курсы. Если речь идет об организационных процессах, то изучаем их структуру, выявляем «слабые места», устраняем. Так, буквально на днях команда одного из дилерских центров решила вопрос с работой кассы. Незадолго до этого нам стали поступать сообщения о том, что клиентам приходится ждать окончания обеденного перерыва кассира, чтобы внести оплату за обслуживание. Действительно, мы не учли, что клиентам удобно приезжать в обеденный перерыв, чтобы забрать машину из сервиса. Но решение мы быстро нашли. Теперь на время обеденного перерыва кассира подменяет коллега из нашего соседнего дилерского центра, где работают две кассы.

### — Значит, вскоре качество услуг компании «АГАТ» принципиально улучшится?

— Мы постоянно работаем над улучшением бизнес-процессов. Поэтому справедливо будет сказать, что наш сегодняшний сервис наверняка лучше, чем тот, что был месяц назад.

Уважаемый Сергей Николаевич! Спасибо, что Вы выбрали нас. Независимая служба качества АГАТ: [+78002507117](tel:+78002507117) (звонок бесплатный). Линия генерального директора ГК АГАТ: [gendirector@agatgroup.com](mailto:gendirector@agatgroup.com)

*СМС клиенту после покупки автомобиля или сервисного обслуживания*

### — Ноль процентов дефектов — это амбициозный показатель, насколько мы к нему приблизились?

— Если раньше мы жили в показателях 12,84% событий по продажам и 14,68% по сервису (данные на январь 2014 года), то сегодня по продажам у нас приблизительно 7,04% событий, по сервису — 10,24% (по данным за май 2014 года). Замечу, что здесь данные по группе компаний в целом, есть дилерские центры, которые уже сегодня близки к нормативным показателям (5% по продажам и 10% по сервису), есть даже те, кто приблизился к 0% дефектов. Но таких показателей можно добиться, если вся команда

дилерского центра заинтересована в преобразованиях и активно в них участвует. Радует, что эта заинтересованность растет. Есть дилерские центры, которые сами внедряют новшества, не дожидаясь совета со стороны. Так, к примеру, в Иваново ежедневно всем сотрудникам высылают статистику дилерского центра по качеству. Такой информационный обмен позволяет каждому сотруднику видеть свои позиции и понимать, что необходимо улучшить в работе.

### — Какие изменения произошли в наших дилерских центрах в последнее время? Чему в первую очередь порадуется клиент, придя к нам?

— Мы реагируем на все предложения наших клиентов. Например, высказывались пожелания о дополнительном оснащении наших клиентских зон. Каждый дилерский центр, в зависимости от пожеланий своих клиентов, организовал чайный уголок, игровую зону для детей, подборку журналов и видеопрофильмов. Кроме этого, мы взяли за правило постоянно проверять качество Wi-Fi в наших салонах. Если наблюдаются проблемы, решаем их совместно с поставщиком услуг связи. Отмечу, за два квартала этого года ситуация с Wi-Fi значительно улучшилась. Наш главный принцип — делать все так, чтобы клиент был доволен. Бывают, конечно, моменты, когда по объективным причинам мы не можем что-то сделать быстро, но вопрос качества для нас — основной. Думаю, клиенты заметили те изменения, которые уже произошли в нашей компании. С 15 мая этого года вступили в действие единые стандарты по группе компаний. Они касаются оформления дилерских центров, дресс-кода сотрудников, поведения на рабочем месте. Некоторые дилерские центры уже проводят ремонт, чтобы соответствовать этим стандартам.

### — Будет ли проводиться контроль за соблюдением данных стандартов?

— Контроль за их соблюдением лежит на директоре дилерского центра и руководителе отдела качества, мы же, в свою очередь, можем обратить внимание руководителя на какие-то нарушения, недочеты. К примеру, недопустимой является беседа менеджеров по продажам, если рядом находится клиент и ему не уделяется должное внимание. Понимаем, что руководителю сложно отследить подобные моменты. Для этого мы подключили давно имеющийся у нас ресурс — видеонаблюдение. Раньше он использовался для подсчета трафика, теперь мы через него оцениваем и соблюдение стандартов нашей компании.

Лидеры по сервису за май 2014 (% событий):

1. ДЦ Scania (Н. Новгород) — 3,29%
2. ДЦ Scania (Волгоград) — 4,03%
3. ДЦ Toyota (Киров) — 4,80%
4. ДЦ Yamaha (Волгоград) — 5,13%
5. ДЦ LADA на Московском шоссе (Н. Новгород) — 5,26 %
6. ДЦ Lexus (Волгоград) — 5,80







Дилерский центр Lexus в Волгограде показал стремительный рост показателей качества. За счет чего этого удалось достичь?

Сегодняшние отчеты по качеству показывают реальную картину того, какие направления нам необходимо обрабатывать. Прежде чем что-то менять, мы вникали в каждый процесс, чтобы понять, на каком этапе работа тормозится. Мы поняли, что вся проблема — в качественной отработке каждого этапа сервисного обслуживания. Когда начали строго следовать схеме, все пошло так, как должно быть. Так, аналитика проблем, понимание того, где кроются их зачатки, позволяет найти эффективное решение.



Елена Олейникова — заместитель директора дилерского центра по качеству

## Из звонков с горячей линии 8-800-250-71-17

### Ваш парень — молодец!

«Вот я поинтересовался, не поленился, есть ли у Вас книга, всякого рода там пожеланий и благодарностей и мне дали этот номер. Я вот первый раз обслуживался в Вашем «Агате» на ул. Рождественского. Мне меняли лобовое стекло, и сейчас я второй раз приехал, чтоб мне произвели замену по страховому случаю. Есть у Вас там такой парень, Шамиль Садыков, вот я категорически благодарен Вам, я не льстец, мне 37 лет, во-первых столь хорошо! Мне до этого меняли, на этом же автомобиле лобовое стекло, я очень сильно переживал, меняли в другой фирме, я весь исплевался, стекло и скрипело, и некачественно заклепки поставили, ну, это просто ужас! Ваши ребята поставили не новое, а старое стекло так, роднее чем было, ничего не скрипит, поставили идеально! Я вот искренне Вам благодарен, молодец парень! Молодец. В принципе, я закончил. Я вот сейчас автомобиль опять на ремонт ставлю, и меня в страховой спрашивают, куда, я говорю, что мне вот только к этому парню и ни к кому другому, по первому случаю я настолько в восторге, что я сейчас вот пришел и только к нему! У меня автомобили премиум-класса, и не хотелось бы отдавать их к всякого рода, не профессионалам, к сожалению, у нас нет BMW центра для обслуживания, поэтому приходится как-то тут выходить из ситуации, раньше я боялся этого, а сейчас я смело к Вашему парню приезжаю! Молодец! Спасибо! Всего доброго!»

Булыгин Андрей Павлович, автомобиль BMW X6

### Поэтическое одобрение

Примите моё восхищение отлично налаженной работой Вашего автосалона по адресу: г. Н. Новгород, Московское ш., 294Б. Обслуживание в Вашем автосалоне выгодно отличается от предлагаемого Вашими конкурентами. Тщательно подобранный персонал делает Вам честь и вызывает одобрение. Особо хочу отметить менеджера отдела продаж LADA Смирнова Александра!



Не я его нашел — он меня вычислил!  
 Не я у него купил — он мне продал!  
 Не я убедился — он убедил!  
 Не я диктовал условия — он делал предложения!  
 И я не смог отказаться, я купил!  
 А это уже виртуозно, это супер!

Смирнов — разносторонний и профессиональный менеджер, прекрасный организатор всего процесса продажи-покупки. Он не упускает мелочей — ибо в них истина. У него всё под контролем. Редкий специалист и человек доброжелательный. У Смирнова легко покупать, что тоже удивительно и достойно подражания!

Сейчас я несколько остыл от покупательской горячки и понимаю, что Смирнов работал на «АГАТ», а не на меня. Но странным образом, здесь нет никаких противоречий, потому, что я полностью удовлетворён первоклассной работой менеджера Смирнова, и я теперь тоже стал «Агатовец» и отдам предпочтение Вашей Фирме при следующей покупке! Желаю лично Вам и всем Вашим сотрудникам процветания и здоровья!

С уважением, Долотов А.И.

### Мы одни такие

Выражаю благодарность за работу и внимательное отношение сотрудникам ДЦ Toyota Иваново Шелкову Вячеславу и его директору Евгению (к сожалению, фамилию не запомнил). Это второй автомобиль, который мы купили здесь за 2 мес. Первый автомобиль купили брату — увидели качество автомобиля, внимательное отношение сотрудников и качество сервисного обслуживания, и после этого у нас отпали все другие варианты покупки автомобиля в других салонах. ТОЛЬКО ТОЙОТА И ТОЛЬКО В АГАТЕ. В конце года планируем приобрести автомобиль для супруги — и это будет обязательно ТОЙОТА, и будет куплена только в АГАТ-Иваново. Такого сервиса, как у Вас, в г. Иваново нет — Вы одни такие. Спасибо ВАМ!!!!

### Двойной форсаж

#### Первый звонок

«Выражаю благодарность Вашему сотруднику Василию Сухорукову, за хорошее обслуживание и работу» приемщиком Сухоруковым Василием».

#### Второй звонок

«Я 2 или 3 раза попадал к Андрею Шарину, а то нехорошо получилось, про Сухорукова рассказал, хотелось бы отметить Андрея, т.е. есть у меня претензий нет, одни положительные эмоции. Это такие ребята отличные, все подскажут, что надо, а что не надо. Звонят по телефону, объясняют, что нужно сейчас поменять, а вот с этим еще можно поездить. В общем, нет претензий к ребятам вообще, обслуживание очень хорошее. Прямо очень доволен, вот у меня еще автомобиль Volkswagen, но как там обслуживают, мне не нравится — дурят, а тут по качеству — супер!»

Теперь, когда мы создали единую службу качества, мы можем в короткое время довести информацию от владельца автомобиля до конкретного исполнителя, это дает возможность непрерывно следить за динамикой процессов качества в группе компаний «АГАТ». Все это позволяет оперативно влиять на любые отклонения, которые могут быть и в наших бизнес-процессах, и в соблюдении стандартов. Прделана огромная работа, но впереди большие планы: запуск проекта по положительной мотивации персонала, видеоконтроль процесса приема-выдачи автомобилей, контроль качества обратных звонков. Задачи, которые ставятся перед нашей компанией в целом, становятся все труднее, масштабнее. Хочу поблагодарить коллег, которые не остаются в стороне, а оперативно включаются в работу по повышению качества услуг в нашей компании. Только вместе, сообща мы сможем справиться с любыми событиями и сделать так, чтобы этих самых событий стало меньше, а клиентов, соответственно, больше. **А**

# АВТОМОБИЛЬНЫХ ИДЕЙ ОТ НАШИХ КЛИЕНТОВ

Каждый год выходят новые автомобили, обновляются имеющиеся модели авто. А на что ориентируются производители, меняя их облик и функционал? Мы решили спросить у наших клиентов, чего им не хватает в современных автомобилях. Опрос проводился осенью прошлого года в ВКонтакте. И хотя многие из ответов могут показаться забавными, некоторые из них уже воплотились в жизнь. Представляем вашему вниманию то, чем бы наши клиенты хотели оснастить машину — возможно, эти идеи помогут нам лучше понять наших клиентов.



1  
Копилка для мелочи.



2  
Мини-дворники для боковых зеркал и большой дворник для номеров.



3  
Отдел для сменной обуви.



4  
Ящик для игрушек (чтоб убрать, закрыть и не видеть).



5  
Крючок между передними сиденьями для сумки.



6  
Био-туалет.



7  
Тайный кармашек для того, чтобы что-то спрятать от чужих глаз.



8  
Выдвижной мини-стол.



9  
Розетка на 220 В для подключения фена и разных утюжков.







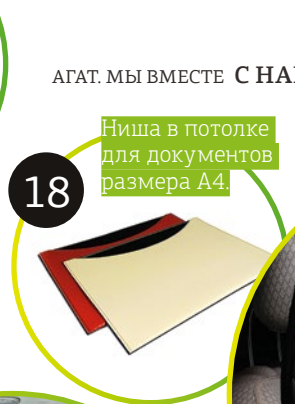
20

Вытяжка в салоне для курящих.



19

На задней двери, рядом с местом ребенка, сделать откидную полку для бутылочки или стакана.



18

Ниша в потолке для документов размера А4.



Массажер, встроенный в сиденье.



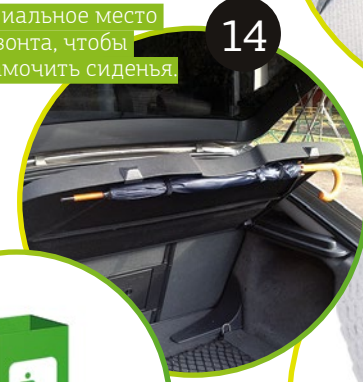
16

Мини-камера на задние сиденья, чтобы посмотреть, что там пассажиры делают.



15

У прикуривателя сделать встроенный складной нож, вилку, ложку и фонарик.



14

Специальное место для зонта, чтобы не замочить сиденья.



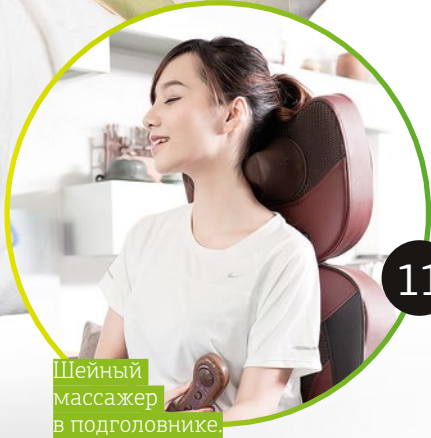
12

У водительского сиденья внизу сделать отделение для салфеток, мешков для мусора.



13

Сушилка для шапки и варежек, которую можно использовать для подогрева бутербродов.



11

Шейный массажер в подголовнике.



10

Специальное место, где можно разогреть еду в дороге.



# ВЫДАЮЩИЕСЯ ПРИНЦИПЫ — ВЫДАЮЩИЙСЯ БИЗНЕС

*Дорогие друзья, в рамках нашей традиционной рубрики мы хотим познакомить вас с новыми очень интересными изданиями. Никого не оставят равнодушными секреты успеха выдающихся личностей, создавших выдающиеся компании. В успехе этих людей часто прослеживаются закономерности схожего восприятия мира, схожие жизненные принципы, стиль поведения и, главное, схожее отношение к тем, с кем и для кого они создавали свои бизнесы и реализовывали свои самые сумасшедшие, на первый взгляд, но гениально воплощенные идеи. Предлагаем на ваш суд отрывки из двух всемирно известных творений современной бизнес-литературы.*

## Дело не в кофе. Корпоративная культура Starbucks, Говард Бехар

Компания должна рассматривать и своих сотрудников, и своих клиентов прежде всего как людей, тогда все остальное придет само собой — такова основная идея этой книги. Если руководитель относится к сотрудникам как к партнерам, а не как к одному из ресурсов, те добиваются фантастических результатов, если он видит в клиентах не источник дохода, а людей, которым он оказывает услугу, те возвращаются снова и снова. Автор формулирует десять основных принципов лидерства, ориентированного на человека, и подробно разбирает их, приводя многочисленные примеры из истории сети кофеен Starbucks. Бизнес

Starbucks — обслуживание людей, а не клиентов. «Если вырастить людей, они вырастят бизнес», — считает автор. Чем лучше сотрудники как люди, тем они лучше и как сотрудники. Думая о клиентах как о людях, вы установите с ними контакт, и они станут снова и снова возвращаться к вам, чтобы насладиться кофе и пребыванием в кафе.

### ПРИНЦИПЫ ЛИДЕРСТВА STARBUCKS

#### 1. Самоосознание: всегда носить одну и ту же шляпу.

Когда у сотрудников организации есть ясное понимание ее ценностей, целей и задач, они находят в себе энергию и энтузиазм для великих свершений.

#### 2. Понимание целей: делать то, что правильно, а не то, что хорошо для карьеры.

Путь к успеху начинается с действий, обусловленных правильными причинами. Невозможно преуспеть, если не знаешь, чего добиваешься, и все остальные не стремятся к тому же.

#### 3. Самостоятельность: тот, кто подметает пол, вправе выбрать веник.

Люди не «персонал», а человеческие существа, и они способны на немислимые свершения. Мы должны избавиться от правил — писанных и неписанных — и поощрять самостоятельное мышление в себе и других.

#### 4. Чуткость: забота должна быть неподдельной.

Чуткость — признак не слабости, а, наоборот, силы, и ее нельзя имитировать ни внутри организации, ни по отношению к клиентам, ни в сообществе — локальном или глобальном.

#### 5. Умение слышать правду: у вещей есть голос.

Прислушайтесь, не жалея времени, даже к тому, что не высказывается вслух, — и впоследствии удивительные результаты. Вы узнаете, чего хотят клиенты, куда пропал энтузиазм сотрудников, и прямо у себя под носом найдете решения мучивших вас проблем.

**6. Откровенность:** только правда звучит правдоподобно. Ничего не скрывайте, не лгите, ни о чем не умалчивайте, не увиливайте и не уклоняйтесь от ответа. Говорите то, что должно быть сказано, со всей ответственностью за свои слова, вниманием и уважением к слушателю.

#### 7. Активность: мыслить как человек действия, действовать как человек мысли.

Найдите наилучшее соотношение энтузиазма, целеустремленности и постоянства. «Все дело в людях» не мысль, а действие. Чувствуйте, действуйте, думайте. Поддерживайте равновесие между этими компонентами, но такое, чтобы быть активным.

#### 8. Противостояние трудностям: мы прежде всего люди.

В самое тяжелое время руководствуйтесь теми же принципами, что и всегда. Если трудности слишком велики, если вы попали в безвыходное положение, делайте то, что можете. Но помните, что люди должны быть всегда на первом месте, и это даст вам необходимые ориентиры.

#### 9. Авторитет: спокойный негромкий голос посреди оглушительного шума.

Стиль руководства может быть громогласным. Но никогда не забывайте, что руководители — это просто люди. Не позволяйте шуму вытеснить правду. Прислушайтесь к своему спокойному негромкому голосу, и пусть он ведет вас.

#### 10. Смелые мечты: «да» — самое могущественное слово на свете.

Смелые мечты — это великие цели, большие надежды и радости. Скажите им «да», радуйтесь тому, что делаете, и помогите другим испытать такую же радость.





Автор считает, что во всех областях человеческой жизни следует руководствоваться принципами — естественными законами, которые работают всегда и везде: «На протяжении всей человеческой истории самые значительные прорывы были следствием разрешения прежних стереотипов мышления, устаревших моделей и парадигм. Принцип-центричное лидерство как раз и являет собой новую парадигму — новый образ мышления, помогающий решить головоломки современной жизни».

Принцип-центричное лидерство осуществляется на четырех уровнях: 1) личном (мои отношения с самим собой); 2) межличностном (мои отношения и взаимодействие с другими людьми); 3) управленческом (я отвечаю за то, чтобы работа была выполнена другими людьми) и 4) организационном (я должен организовывать людей — нанимать их, обучать, оплачивать их труд, создавать команды, решать проблемы, создавать согласованные структуры, стратегии и системы).

**Характеристики принцип-центричных лидеров**  
По материалам исследований и по собственному опыту Стивен Кови выделил восемь отличительных признаков, характерных для принцип-центричных лидеров. Эти черты характеризуют не только эффективных лидеров, но и отражают движение вперед каждого из нас.

#### Они непрерывно учатся

Принцип-центричные люди постоянно извлекают уроки из своего жизненного опыта. Они много читают, посещают тренинги, слушают других, воспринимают все, что слышат и видят. Они любознательны и всегда задают вопросы. Они постоянно совершенствуют свою компетентность, развивают новые навыки, расширяют круг интересов. Они обнаруживают, что чем больше ты узнаешь, тем яснее понимаешь, как мало ты знаешь, ведь по мере расширения круга знаний увеличивается и внешний край невежества. И, как правило, эта энергия познания и развития сама инициирует и питает себя.

#### Они ориентированы на служение

Люди, стремящиеся к принцип-центричности, воспринимают жизнь не как карьеру, а как миссию. Они направляют свои ресурсы на служение другим людям. Автор настойчиво подчеркивает принцип служения, потому что верит, что все усилия человека стать принцип-центричным лидером обречены на провал, если он не готов нести эту ношу.

#### Они излучают положительную энергию

Принцип-центричные люди веселы, приятны, счастливы. Они настроены оптимистично, позитивно, возвышенно. Они наполнены энтузиазмом, надеждой, верой.

#### Они верят в других людей

Принцип-центричные люди не склонны слишком сильно реагировать на негативное поведение окружающих, на критику или человеческие слабости. Они не торжествуют, когда обнаруживают недостатки других людей. Они не наивны; они понимают, что людей без недостатков не бывает. Но они понимают при этом, что поведение и потенциал человека — разные вещи.

#### Их жизнь сбалансирована

Они читают лучшие книги и журналы и всегда в курсе событий. Они общительны, у них много друзей. Они любознательны, у них широкий круг интересов. Они физически активны, насколько позволяют возраст и здоровье. У них много развлечений. Они радуются жизни. У них здоровое чувство юмора, они любят посмеяться над собой, но не над ошибками окружающих. Они открыты и просты в общении, откровенны и не стремятся манипулировать другими. Единственной неудачей они считают опыт, из которого не извлечены уроки.

#### Они воспринимают жизнь как приключение

Принцип-центричные люди наслаждаются жизнью. Они подобны смелым первопроходцам, отправляющимся в экспедицию по не нанесенной на карту земле. Они не знают наверняка, что их ждет, но уверены, что это будет интересно и полезно, что они обязательно откроют новые территории и внесут свой вклад.

#### Они синергичны

Синергия — это состояние, в котором целое больше, чем сумма частей. Они паразитично продуктивны, но в свою работу всегда привносят элементы новизны и творчества. Работая в команде, они стараются укрепить свои сильные стороны и компенсировать свои слабости достоинствами других людей. Они легко и естественно делегируют свои полномочия, потому что верят в силу и способности своих сотрудников.

#### Они занимаются самообновлением

Наконец, они регулярно развивают все четыре измерения человеческой личности: физическое, интеллектуальное, эмоциональное и духовное. **✎**



библиотека МТИ

От автора бестселлера  
«Семь навыков высокоэффективных людей»

# ЛИДЕРСТВО, ОСНОВАННОЕ НА ПРИНЦИПАХ

СТИВЕН КОВИ

АЛЬПИНА БИЗНЕС БУКС



# ГАЛОПОМ ПО ЕВРОПАМ, А ПО ПАРИЖУ — ШАГОМ

*Увидеть Париж и умереть? Нет уж!  
Умирать не стоит, а вот увидеть  
родину королей, кинематографа  
и импрессионистов нужно обязательно.  
Своими впечатлениями о том, какие  
места в Париже нужно обходить  
стороной, а в какие можно вернуться,  
делится специалист по работе  
с дебиторской задолженностью  
Маргарита Лохова (Волгоград).*







Маргарита Лохова

Многие скептически относятся к автобусным турам, но мы с сестрой рискнули проехать, как говорится, галопом по Европам. Уже сейчас понимаю, что времени на знакомство со столицами было мало, зато теперь я знаю, куда точно вернуться. Конечно, в Париж!

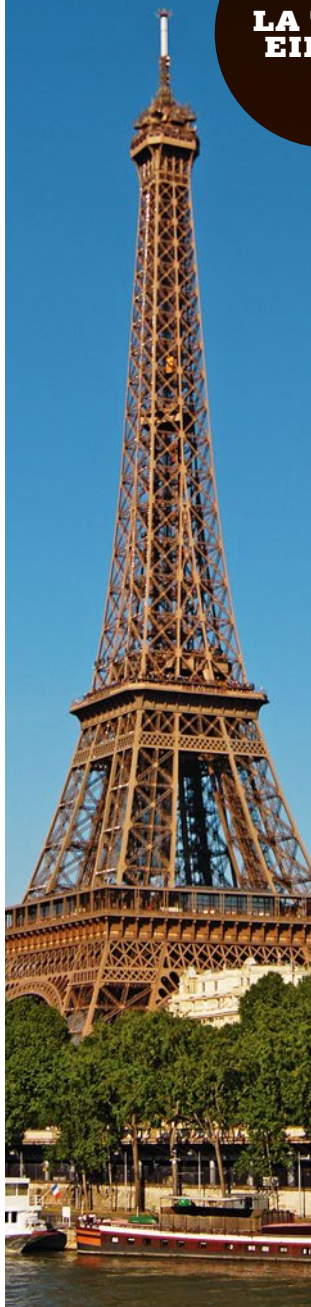
**Живут же люди... Целуются, влюбляются, ходят в театры, в библи... библи... в библиотеки**

Обзорная экскурсия по французской столице поначалу не задалась. Мало того, что резко похолодало, пошел дождь, так еще в городе были пробки. Наш автобус ехал медленно, а гид рассказывала очень быстро. Приходилось ждать, пока автобус подъедет к месту, гид взмахивала рукой в нужном направлении и говорила: «Это то самое, про которое я вам говорила». Нам оставалось кивать головой и вспоминать, про что именно она говорила. Но ждать, как оказалось, вынуждены были не только мы. Очередь в библиотеку Сорбонны растянулась аж на 20 метров — здесь постоянный наплыв читателей. У нас в России такое не увидишь даже во время сессии. Интересный факт: из 100% поступивших в университет Сорбонна после первой сессии остается процентов сорок, а к пятому курсу — лишь очень прилежные студенты. И не удивительно, ведь в Париже столько всего интересного, что на учебу может просто не остаться времени. Здесь все буквально пропитано историей, и даже в воздухе ощущается невероятный дух времен (или это рисовало наше воображение — сказать определенно уже не берусь). Интересно, что Сорбонна находится в Латинском квартале, который назван не потому, что там живут латиноамериканцы, а потому, что здесь раньше разговаривали и преподавали на латыни.

А вот язык любви, видимо, везде один — здесь тоже есть свой мост, где влюбленные могут оставить и свой замочек на счастье, а ключ бросить в воду.

Очень позабавила и велосипедная стоянка возле здания мэрии. Оказывается, даже метро не спасает город от пробок, поэтому люди вынуждены добираться

Высота Эйфелевой башни вместе с антенной составляет **324** метра



**LA TOUR EIFFEL**

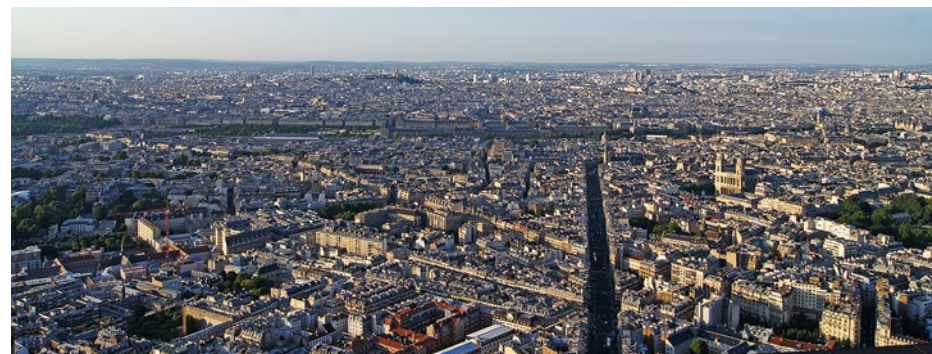
АГАТ. МЫ ВМЕСТЕ ОТКРЫВАЕМ НОВЫЕ ГОРИЗОНТЫ



на работу на велосипедах и мопедах. Прокат стоит недорого. Вы можете расплатиться кредитной картой, но на период пользования средством передвижения карту замораживают. Вы возвращаете велосипед или мопед, карта размораживается, и вы оплачиваете ровно столько, сколько вы проехали. Что ж, думаю, удобно. Хотя для туристов это не самый удобный вариант, и порой в пробках жалею, что машины и автобусы не летают...

**Пролетая над Парижем**

Представьте себе город с высоты птичьего полета: стремительные перспективы улиц, таинственные дворы, величественные соборы, и в центре всего этого великолепия словно вырастает железная дама — Эйфелева башня. Такой вид открывается с Монпарнаса, и именно так — «железной дамой» — прозвали парижане башню, построенную к Всемирной выставке 1889 года. К слову сказать, строительство башни окупилось за период работы выставки, а ее последующая эксплуатация оказалась весьма доходным бизнесом, хотя вначале башня многих раздражала. Триста деятелей культуры написали знаменитый протест против уродования Парижа Эйфелевой башней. А Ги де Мопассан ежедневно обедал в ее ресторане, объясняя это тем, что здесь единственное место в Париже, откуда не видно башни. ▶





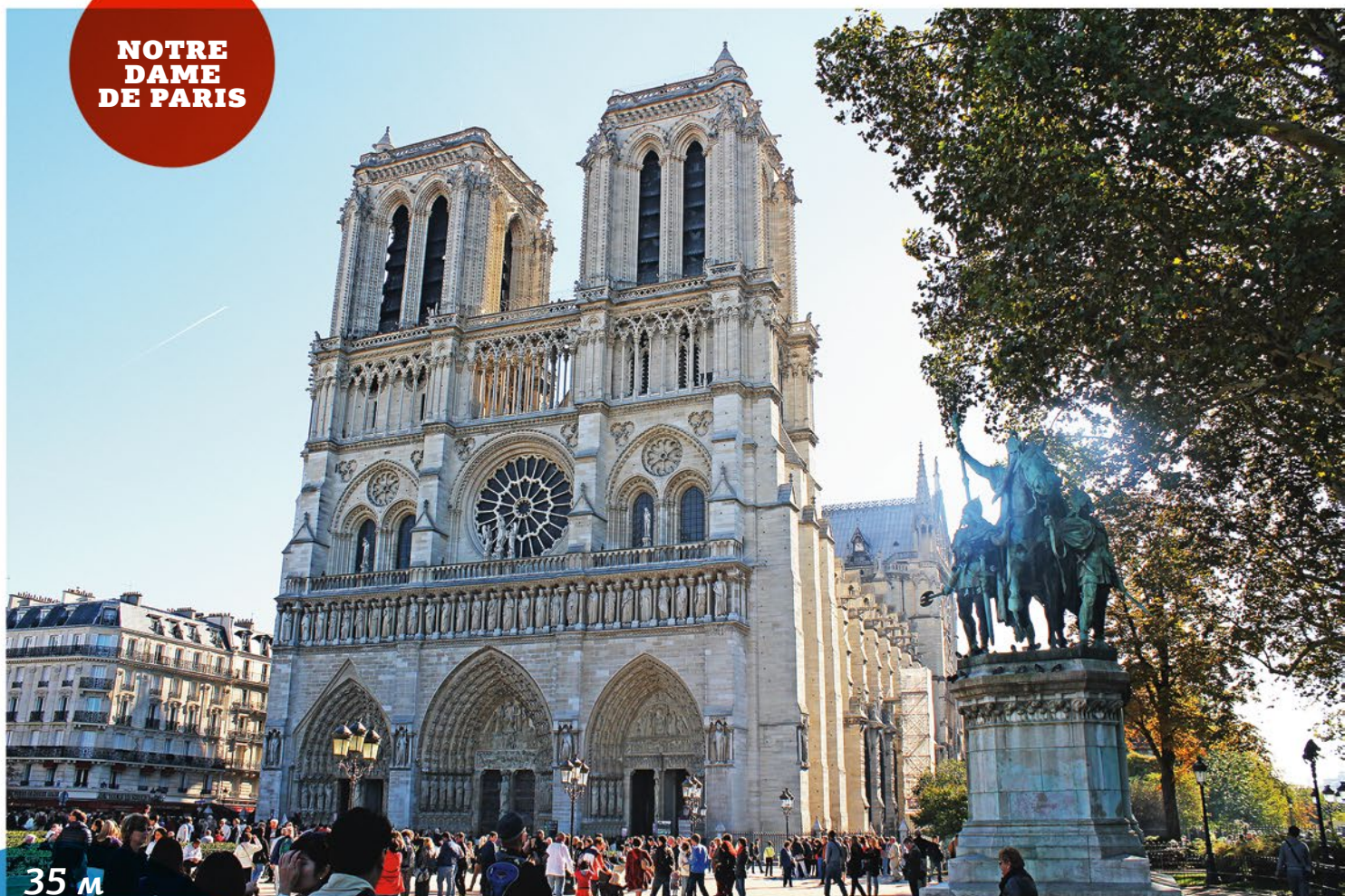
Образ города складывался на протяжении веков, но многие памятники не дошли до наших дней в первозданном виде. Так, знаменитая площадь Отель-де-Виль, которую увековечили в своих произведениях Дюма и Гюго (до 1803 года она называлась Гревской площадью) оказалась обычной, здесь летом проводят концерты, устраивают пляжный волейбол, а зимой заливают каток для желающих покататься на коньках. Конечно, виселиц и помостов мы и не думали здесь увидеть, но перед глазами так и встают образы из романов, кстати, здесь, на Гревской площади, должен был быть казнен Жоффрей де Пейрак из романа «Анжелика» Анн Голон. Да, знакомство с Парижем началось еще в детстве, когда я зачитывалась романами Дюма, может быть, поэтому некоторые улочки казались такими родными... А может быть, потому, что о многих достопримечательностях мы прочитали еще дома. Позволю себе познакомить вас с некоторыми из них, а если не познакомить, то, надеюсь, освежить приятные воспоминания.

### В самом сердце

Исторический, географический и духовный центр Парижа, его сердце — это, конечно, собор Парижской Богоматери — Notre Dame de Paris. Он построен в 1345 году и стал свидетелем времен Людовика XIV, Великой Французской революции, Наполеона... За это время собор отбирали у церкви, потом возвращали, разрушали... Но вот восстановили его лишь после публикации романа Виктора Гюго «Собор Парижской Богоматери» в 1831 году. Интересный факт: колокольня, звонарем которой был Квазимодо, находится не в соборе, а в квартале по соседству. В Нотр Дам де Пари хранится одна из великих христианских реликвий — Терновый венец Иисуса Христа, для которого была построена часовня, но позднее венец переместили в сокровищницу собора.

Нас поразило здесь большое количество гробниц и постаментов: галерея королей и статуя Жанны Д'Арк. Именно в этом соборе Жанну канонизировали. Именно здесь состоялась знаменитая свадьба Генриха Наваррского и Маргариты Валуа, через шесть дней после которой началась Варфоломеевская ночь. К сожалению, мы так и не услышали знаменитый орган собора. Если вы хотите ощутить торжественность готических строений и просто насладиться эхом прошлых времен, обязательно посетите собор Нотр-Дам де Пари! Хотя если вы смотрели фильм «Ван Хельсинг», то, вероятно, вспомните кадры, где главный герой убивает мистера Хайда — так вот, действие происходит как раз на крыше собора.

**NOTRE  
DAME  
DE PARIS**



**35 м**

высота собора

**130 м**

длина собора

**48 м**

ширина собора

**69 м**

высота колоколен

**13 т**

вес колокола  
«Эммануэль»  
в южной башне







**LES  
INVALIDES**



**LES  
CHAMPS-  
ÉLYSÉES**



#### На поле он

Елисейские поля — это самая широкая улица Парижа, венчает которую Триумфальная арка. В декабре 1806 года, сразу после Аустерлицкого сражения, Наполеон поручил соорудить ее в честь военных побед, одержанных Францией во время Революции и в период Первой империи. Сам Наполеон так и не увидел арку во всем величии, строительство завершили уже во времена царствования Луи-Филиппа. Мало кто знает, что прах Наполеона, замурованный в шесть гробов, хранится в Доме инвалидов. Дом инвалидов по-прежнему военное учреждение и вместе с тем один из самых величественных памятников архитектуры. Он был построен для заслуженных ветеранов войны и сегодня оправдывает свое название — здесь проживают пенсионеры и инвалиды французских войск. ►

**L'hôtel national des Invalides (Les Invalides) был одним из первых инвалидных домов в Европе. Сегодня он по-прежнему принимает инвалидов, а также в нём располагаются несколько музеев и некрополь**



### Принять ванну, выпить чашечку кофе...

Так как вечером мы приехали усталые и голодные, а отель находился в пригороде, мы отправились в пиццерию, которая, как показал навигатор, находилась от отеля в 15 минутах ходьбы. Мы шли очень быстро и поглядывали по сторонам, но навигатор явно завел нас не туда. Это мы поняли, очутившись в каких-то трущобах куши с пьяными подростками и разваливающимися хибарами. Услышав громкий крик где-то в темноте, мы «притопали» обратно к отелю, напугав по дороге нескольких прохожих. Добежав до перекрестка рядом с отелем, увидели ресторан, а чуть поодаль ту самую пиццерию. К счастью, моя сестра знает французский, и мы не только купили пиццу после закрытия кафе, но и получили в подарок французскую газировку. Вкус, кстати, ужасный. Этот урок мы усвоили, и доверия к навигаторам у меня теперь нет! А останавливаясь в придорожных кафе, старались купить что-нибудь из еды на вечер. Утром нас ждал чудесный завтрак со знаменитыми французскими круассанами, потрясающим сыром и воздушным сливочным маслом.

Вообще во Франции, как, наверное, во всей Европе, еда возведена в культ. Парижане могут часами общаться за обедом или ужином. А могут просто сидеть за чашечкой кофе и любоваться видами из окна. Например, в ресторане «Максим», расписанном лучшими художниками школы Нанси, вы можете спокойно сидеть с чашечкой кофе, наслаждаться панорамой с Эйфелевой башней, и вас никто не будет тревожить, требуя заказать что-нибудь еще, вот только цены, как и положено лучшему ресторану Старого Света, чрезмерно высоки, да и столики лучше всего заказывать заранее. Гурманам стоит посетить Кафе де Флер и отведать традиционные блюда меню из яиц. Очень вкусно и сытно. Правда, цены высокие, но даже в будние дни свободный столик найти трудно. А вот рядом с Сорбонной есть уютное кафе, где цены вполне приемлемые, в меню есть и луковый суп, и лягушки. Мы не отважились их попробовать, зато удалось отвежать панини (бутерброд с разными начинками). Рекомендую панини с тремя сырами, где один вид сыра оставляет фруктовое послевкусие.

Из Парижа я привезла домой четыре соуса и воспоминание о съеденном заварном пирожном, политым настоящим черным шоколадом. Что и говорить, обязательно нужно попробовать молочную продукцию и выпечку — она просто тает во рту.



### Правила и фокусы

— Антитабачный закон действует и в Париже, так что курить можно только в специально отведенных местах, а самые дешевые сигареты в Париже стоят от 7 евро за пачку и продаются в специальных табачных лавках.

— Советую не приобретать товар в тех магазинах, куда вас привезли гиды — цены там кусаются, стоит учесть, что в автобусных турах с группой ездит сопровождающий, который имеет неплохие комиссионные с магазинов, кафе-териев и прочих заведений. Завернув в соседний магазин, вы приятно удивитесь снижению цен в 1,5–2 раза.

— Опасайтесь мошенничества, прогуливаясь по городу. Дело в том, что живущие в Париже цыгане, как это ни смешно, полиглоты. Существует фирменный фокус: вам навстречу идет человек, вы проходите мимо, и тут... вас окликают и подают кольцо, говорят все разное, кто, что кольцо не налезет ни на один палец, кому религия не позволяет, кто меняет кольцо на деньги, меньше 10 евро никто не возьмет за кольцо. Как знак доверчивости одно такое кольцо лежит у меня дома...

— Про карманников тоже нужно помнить, ну, а если забудете, вам подскажут яркие стикеры на стенах музеев.



За два дня мы не успели посетить Пер Лашез (самое известное кладбище в мире, для нас ценно тем, что многие русские эмигрантские деятели искусства там захоронены), Монмартр (собор и площадь, где вам за 10 евро нарисуют коллаж или портрет в короткие сроки), Мулен Руж, Парижские катакомбы (мрачные и пугающие, где хранятся останки более 5 миллионов людей), Галерею Лафайет, Лувр...



### PONT ALEXANDRE III

СОВЕТУЮ ПРОКАТИТЬСЯ НА РЕЧНОМ ТРАМВАЙЧИКЕ ПО СЕНЕ... ВЫ УДИВИТЕСЬ, КОГДА БУДЕТЕ ПРОПЛЫВАТЬ МИМО БЕЛОГО, УКРАШЕННОГО ЗОЛОТОМ МОСТА С МИФИЧЕСКИМИ СУЩЕСТВАМИ. МОСТ АЛЕКСАНДРА III, ДЛИНОЙ ОКОЛО 160 МЕТРОВ, РАСПОЛОЖЕННЫЙ МЕЖДУ ЕЛИСЕЙСКИМИ ПОЛЯМИ И ДОМОМ ИНВАЛИДОВ, БЫЛ ЗАЛОЖЕН В 1896 ГОДУ. ОКАЗЫВАЕТСЯ, В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ ЕСТЬ «МОСТ-ПОВРАТИМ» — ТРОИЦКИЙ МОСТ, СПРОЕКТИРОВАННЫЙ ФРАНЦУЗАМИ.

Покидали мы Париж усталые, замерзшие, но счастливые от увиденного, узнанного, сфотографированного, купленного и съеденного. Ну, а если вы хотите получить максимум впечатлений, то в Париже нужно пробыть не менее недели. Ведь говорят, только для того, чтобы пройти Лувр и посмотреть все произведения искусства, не хватит и месяца. И, конечно, всем поклонникам Дэна Брауна нужно посетить ту самую пирамиду, а преклонять колени перед памятью библейских времен и чашей Грааля или нет, каждый решит сам.



# ЕСТЬ МНЕНИЕ



Андрей Белкин

## ПРО ЛУВР, МЕТРО И МОНМАРТР

Мое знакомство с Парижем произошло в июне 2013 года, тоже в рамках автобусного тура по Европе. С погодой очень повезло (было солнечно и ясно), в связи с чем город предстал во всей красе.

По прибытии первым делом мы отправились, конечно же, в Лувр, очень хотелось посмотреть на всемирно известную картину Леонардо да Винчи «Джоконда». Далее посетили знаменитый собор Нотр-Дам-де-Пари, который расположен в историческом центре Парижа — на острове Сите. ►

MUSÉE  
DU  
LOUVRE





**TOUR  
DE MONT-  
PARNASSE**

Поскольку из-за организационных неувязок на Эйфелеву башню нам попасть не удалось, пришлось насладиться ее видом со стороны, с другой, не менее высокой башни Монпарнас. Она насчитывает 56 этажей и 209 метров в высоту, что делает ее самым высоким зданием в Париже. Вообще, там столько интересных мест, что за три дня многое удалось увидеть лишь краем глаза, проезжая мимо. Очень красивая архитектура — ее трудно описать словами — это нужно увидеть.

Одним из самых грандиозных и узнаваемых архитектурных памятников французской столицы является Триумфальная арка. Холм Монмартр, кабаре «Мулен Руж», Елисейские поля, Люксембургский сад, Дом инвалидов, сад Тюильри, Гранд-опера, Площадь Бастилии, Латинский квартал, Версаль — это лишь малая часть того, что стоит посетить.



**PARC  
ET CHATEAU  
DE  
VERSAILLES**






**STATUE  
DE  
LA LIBERTÉ**


Больше всего я был шокирован тем, что небезызвестная американская статуя Свободы в Нью-Йорке родом из самого сердца Франции — Парижа, а ее создателем был не кто иной, как сам господин Эйфель. Статую Свободы в 1885 году Франция преподнесла Соединенным Штатам в качестве подарка по случаю столетней годовщины подписания Декларации независимости США. Спустя всего лишь четыре года американская диаспора Парижа преподнесла ответный подарок — уменьшенную копию статуи Свободы. По сравнению со своей «американской сестрой» парижская «Свобода» отличается более скромными размерами: всего 11,5 метров в высоту, тогда как американская — 46 метров, а вместе с основанием и пьедесталом — все 93 метра. Теперь парижская статуя Свободы украшает восточную часть Лебединого острова. Лицо ее обращено на запад — к своей «старшей сестре», а на табличке в ее руке выбиты две знаменательные даты — даты американской и французской революций. Но Париж не может обойтись без сюрпризов! И статуй Свободы у него не одна, а целых четыре! Одна «Свобода», как мы уже знаем, находится на Лебедином острове, вторая уменьшенная копия хранится в старейшем техническом музее Европы — в Музее искусств и ремесел. Третья двухметровая копия «Свободы», которую выполнил французский скульптор Фредерик Огюст Бартольди, расположена в самом центре Парижа — в Люксембургском саду. А четвертую статую Свободы в Париже вы непременно увидите, посетив Эйфелеву башню, поскольку стоит она недалеко от нее на одной из барж, пришвартованной к причалу на правом берегу Сены.

### ПРО ТРАНСПОРТ

Особое внимание стоит уделить парижскому метрополитену, который является одним из старейших в Европе. На первый взгляд, его масштабы и запутанность дают понять, что в Москве он не такой уж и большой. Двери в вагонах большинства линий открываются не автоматически, а лишь после нажатия пассажиром на зеленую кнопку в двери или после поднятия вверх закрепленного на двери металлического рычага.

Весьма популярным средством передвижения в Париже является велосипед. Во французской столице реализована очень удобная система проката Velib. Велосипед можно взять на одной точке, а вернуть в другой. Работает система круглосуточно. Пункты проката встречаются каждые 300 м. При оформлении билета на ваш счет блокируется 150 €. Эти деньги вернутся на карту после того, как велосипед будет возвращен на любую другую станцию. Стоимость абонемента: 1,70 € за 24 часа или 8 € в неделю. Первые 30 мин поездки бесплатные. За дополнительное время придется немного доплатить: вторые полчаса 1 €, третьи полчаса 2 €, четвертые и последующие 4 €. И по поводу сувениров: вспоминается строчка из песни Олега Митяева — «Каштаны негры продают на площади Конкорд». Так вот, в Париже негры продают сувенирные Эйфелевы башни! Практически все, кого я видел. Наши здесь их зовут «братаны» — именно так они обращаются к туристам: «Братан, сувенир, 1 евро!» ))) **А**





Алексей Кортнев



Братья Запашные

## НАМ ВЕЗЕТ — МЫ ВОЗИМ ЗВЕЗД!

Как вы думаете, на чем передвигаются артисты, приезжающие в город на гастроли? Предоставить автомобили для них — это не только возможность встретиться со звездой, но и отличный шанс прорекламировать автомобиль, который перевозит певцов, артистов, спортсменов... Специально для вас мы сделали подборку самых ярких звездных экипажей. Отдельное спасибо нашим замечательным логистам и менеджерам, которые не жалеют свое личное время, обеспечивая трансфер звездам.



## LEXUS В НИЖ- НЕМ НОВ- ГОРОДЕ: КЛАССИКА ОЖИВАЕТ ПОД ЗВУКИ РОЯЛЯ

Lexus — это утонченный стиль, элегантность, настоящая высокая классика, эксклюзивные автомобили для особенных людей. Открытие автосалона «Лексус — Нижний Новгород», совмещенное с презентацией модели GX 460, прошло в атмосфере изысканности и роскоши. «Оживающая классика» — это исполнение качественной живой музыки, интересный перфоманс. Каждая деталь отражает гармонию технологий и эмоций, роскоши и классики, отраженных в философии бренда. Неофициальную часть торжества открывало постановочное шоу, основой которого стала концепция «Оживающая классика». Инструментальная музыка, балерины, оперное шоу, солирование уникального рояля, установленного в самом дилерском центре, — все отражало гармонию технологий и эмоций.



Иосиф Кобзон



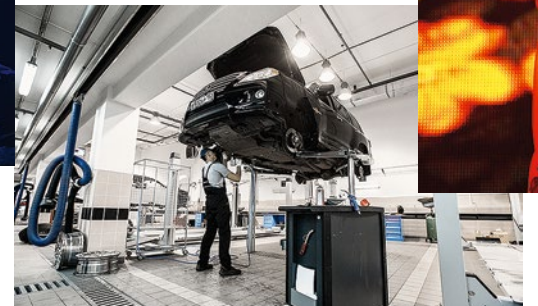
Найк Борзов



Иван Дорн



Дмитрий Дюжев







## «ТОЙОТА ЦЕНТР КИРОВ» — ТЕРРИТОРИЯ ДЛЯ ВСЕХ

27 марта 2014 года состоялось грандиозное открытие дилерского центра «Тойота Центр Киров». Мероприятие носило масштаб городского праздника по количеству гостей и насыщенности развлекательной программы. К нам пришли и топ-менеджеры ведущих компаний города, и наши дорогие кировчане.

Жители города оказались в самом настоящем парке развлечений. И, как подобает известным паркам, наш был разделен на тематические зоны. В детской работала карусель, можно было покататься на электромашинках, попрыгать на батуте и поиграть с аниматорами. В молодежной части показали свое искусство граффитисты, брейк-дансеры и скейтеры. На всей территории «парка» гостей развлекали фajerшники, мимы, шаржисты, клоуны и фокусники. И, конечно, традиционные угощения — попкорн, сладкая вата, горячий чай и глинтвейн — дополнили праздничный вечер.

Главным хитом праздника стал розыгрыш пяти айпадов и главного приза — автомобиля. Победителем и счастливым обладателем новенькой «Тойоты Короллы» стал Иван Быструхин. Иван был сильно удивлен, ведь шансы были 1 к 3000, и раньше он ничего не выигрывал. Наш победитель работает тренером по плаванию, и мы уверены, что новая «Тойота Королла» станет его маленькой личной круизной яхтой в море городских дорог.

Завершением праздника стал грандиозный салют. Качественный свет, звук и насыщенная программа оставили у гостей незабываемые впечатления! Уверены, что каждое посещение нашего дилерского центра тоже будет для кировчан праздником.





# ДАРИТЬ ПОЗИТИВ И ЗАРЯЖАТЬ ДРАЙВОМ

## КРАСОТА СПАСЕТ МИР



Варвара Безроднова,  
менеджер  
по рекламе, Астрахань



Сколько людей, столько и интересов, у каждого свое хобби. Мои главные увлечения — витражная роспись и декупаж. Это две техники, которые не требуют особых затрат. Главное — идея, а как воплотить ее в жизнь, при желании, не проблема. Использую для творчества все, что попадается под руку и «криво лежит», начиная от прищепок и заканчивая стенами в своем доме. Окончив художественную школу, я не стала останавливаться на бумаге и акварели и начала расписывать стекла, сейчас для меня проще что-то нарисовать на хрупком материале, чем на бумаге, да и работы объемнее смотрятся.

Хобби отлично снимает стресс, поднимает настроение, лечит душу. А сколько радости приносит любимое дело, когда его по достоинству оценивают.

Мое Хобби помогает мне стать счастливее, а это намного лучше сидения перед телевизором или хождения по магазинам.

Продажи, как мы поняли, довольно широкое понятие. И если говорить словами Джо Джигарда, мы постоянно «продаем себя», совершая добрые поступки, даря радость окружающим, преодолевая собственные страхи и сомнения. Сегодня наши коллеги рассказывают о своих увлечениях, которые помогают открывать что-то новое, дарят удовольствие, заряжают жизнь позитивом и драйвом, а также помогают строить отношения.

## ВПЛЕТАЕМ ТВОРЧЕСТВО В ОТНОШЕНИЯ



Ирина Никонова,  
оператор сервис-бюро  
ДЦ Hyundai на Ларина,  
Н. Новгород

Работа оператора сервис-бюро предполагает общение с клиентами. Ничто так не помогает произвести первое впечатление на гостя, как безупречный внешний вид и аккуратная прическа. Плетение кос на так давно стало особенно популярным, и мне кажется, что этот прием — легкий и эффектный — применим в любой ситуации. С детства плету косички себе и своим подругам. Раньше на учебе я успевала подружкам заплетать косы на переменах, сейчас на работе, пока нет клиентов на сервисе, быстро что-то несложное заплетую своим коллегам. Но даже такие незамысловатые косы выглядят намного красивее, чем распущенные волосы. К тому же это всегда помогает и выручает, ведь по правилам корпоративного кодекса волосы должны быть уложены.

Конечно, длинные волосы — это полет фантазии, чаще все-таки своеобразие причесок зависит от моего настроения, иногда получаются шедевры! Как-то собиралась к подруге на свадьбу, парикмахер не успела мне сделать прическу, пришлось в ускоренном режиме что-то придумать — получилось довольно празднично. Особенно приятно, когда результат радует окружающих. Планирую летом пойти на курсы парикмахерского искусства, чтобы делать людей еще более красивыми!



А вы чем  
увлекаетесь?  
Расскажите —  
коллегам будет  
интересно!  
Пишите —  
[redaktor@  
agatgroup.com](mailto:redaktor@agatgroup.com)



## ДАРИТЬ РАДОСТЬ



Наталья Дерябина,  
оператор сервис-бюро ДЦ Hyundai  
на Ларина, Н. Новгород

Каждый день мы общаемся с большим количеством людей: родными и близкими, коллегами, гостями наших дилерских центров. Но мы редко задумываемся, что каждый человек — это уникальный мир, полный мыслей, чувств, жизненного опыта...

Я не заканчивала художественную школу, наверное, унаследовала способность к рисованию от папы. Начала рисовать я еще со школы, сначала у меня получалось не особо хорошо. Тренировать навык мне помогали японские мультфильмы, вырисовывая Сейлор Мун, я поняла, как важно внимание к деталям. Теперь, создавая портреты, я вижу, насколько каждый человек уникален. И хотя я рисую портреты карандашом (иногда смешиваю с пастелью), это гораздо интереснее передавать эмоции, выражение лица не в цвете, а в палитре оттенков. Это увлечение очень помогает мне в жизни. Рисование расслабляет, уводит от негатива. А коллегам очень приятно получить такой неожиданный подарок, как собственный портрет или пейзаж — равнодушным не остается никто.



## ПРЫГНУТЬ, ЧТОБЫ ПОБОРОТЬ СТРАХ



Антон Гладун,  
координатор сервиса  
ДЦ Hyundai, Волгоград

Каждый, кто когда-то пытался освоить горные лыжи или сноуборд, заняться чем-то новым, но сложным и интересным, наверное, помнит то волнение, которое охватывает перед началом: «А получится ли?» А теперь вспомните то самое чувство, которое охватывает вас, когда все получается. В свою очередь, каждый талантливый продавец-консультант, коих немало в ГК «АГАТ», подтвердит, что подобные мысли возникали и при первых подходах к клиенту. Незнание, что и как говорить, мысли: «Да он никогда не купит!» часто мешают достигать своих целей. Я для себя решил: «Глаза боятся, руки делают, рот говорит то, что думает голова».

Один известный американский скалолаз Дэн Осман понял, что именно боязнь срыва мешает ему проходить сложные маршруты. Для того чтобы побороть свой страх, он стал практиковать намеренные срывы, которые позднее переросли в отдельное увлечение и стали самостоятельным видом спорта — роупджампинг. Это экстремальный вид спорта, заключающийся в прыжке с веревкой с высокого объекта при помощи сложной системы амортизации из альпинистских веревок и снаряжения. Для меня это увлечение родилось так же, как и для известного скалолаза Дэна Османа — с осознания собственного страха. Я посчитал, что нужно сознательно его перебороть, и решил действовать кардинально. За два дня до мероприятия я договорился с организаторами, и в хмурое утро субботы был на объекте. Погода не располагала к пешим прогулкам, было довольно зябко и, что странно, никого вокруг. Подождав немного, я увидел команду организаторов. В моем присутствии они установили динамическую базу, которая и амортизирует удар от падения. И вот ответственный момент, звучит вопрос: «Кто первый?», секундная пауза, мой ответ, и я стою перед шаткой лестницей на трубу ТЭЦ. Впереди 75 метров подъема. В процессе восхождения приходят мысли двух категорий: «Как здорово! Все еще спят, а я так увлекательно провожу время!» И вторая: «Что я здесь делаю?! Никакой страховки, холодный ветер!! Лучше бы я сидел дома и пил сладкий кофе!»

## АГАТ. МЫ ВМЕСТЕ И МЫ ТАКИЕ РАЗНЫЕ

Генри Форд сказал однажды, что все уверенные в себе люди повышают свою смелость, идя навстречу страхам, а не убегая от них. Вы должны научиться тому же. Взгляните на свои внутренние сомнения, прищурившись, и простите: «Кто сильнее: я или они?» А потом скомкайте их и суньте в карман. Будьте капитаном своего корабля.



Передо мной горизонт, маленькие домики, маленькие машины, маленькие друзья... — Готов?

— Да.

— Смотри в горизонт и прыгай изо всех сил! Ready. Set. Go!

Ветер в лицо, свободное падение, земля все ближе, и веревка мягко подхватывает у самой поверхности.

Эмоций очень много. И если в самом начале думаешь, что это на один раз, то позже приходит осознание, что хочется еще.

Но не стоит забывать, что все, чем мы занимаемся, связано между собой. Восхождение на высоту подобно сомнениям перед планами на месяц. «Получится ли?», и в следующую секунду: «Мы лучшие!». Ощущение от поступка схоже с триумфом от выполнения невыполнимой задачи.

В ближайших планах — покорение Эльбруса и прыжок с парашютом. Между двумя своими сильными увлечениями, спорт и работа, я не раз проводил параллель. Желание стать лучше, выше, сильнее, желание достигать новых высот, ощущение победы над собой, которые так сильно воспитываются в спорте, потом здорово приобщаются в повседневной жизни и работе. Дерзайте, друзья, и все у вас получится! ▶



## НА СЦЕНЕ И РЕМЗОНЕ ПОМОГАЕТ МУЗЫКАЛЬНЫЙ СЛУХ



Мария Андреева, сервисный консультант ДЦ Toyota, Волгоград



**Достижения Марии:**  
**1-е место в Караоке-конкурсе VOICE 2013**  
**2-е место Караоке-батла Splash 2013**  
**На данный момент (май 2014) дошла до финала конкурса «Удиви Элвиса»**

Когда мне было три года, моя мама буквально заставила меня выступить на концерте, с тех пор так и пою. Закончила музыкальную школу по классу фортепиано, сейчас осваиваю классическую ударную установку и латиноамериканские ручные барабаны в первой в Волгограде школе рока «High Rock», директор которой, к слову сказать, наш клиент — ездит на Toyota Highlander, но познакомились мы вовсе не на моей работе, а в одном из караоке-клубов. Однажды, придя в караоке, я решила спеть, после чего администратор клуба предложил мне заполнить анкету на участие в отборочном туре караоке-конкурса (огромное спасибо ему за это, он буквально открыл меня). Пройдя отборочный тур и следующие туры, я сама не заметила, как оказалась в финале, а когда выиграла (если честно, не ожидала), решила запеть по-настоящему. Теперь участвую во всех конкурсах, которые проходят в нашем городе, а также на благотворительных мероприятиях.

Однажды произошел интересный случай. Один из членов жюри караоке-баттла Артем Татосян (на тот момент администратор хора Турецкого) был на техосмотре своего Land Cruiser за два дня до проведения финала конкурса. В составе жюри был и директор первого в Волгограде караоке-театра Splash Нвер Мосесян, который является клиентом ДЦ Lexus. Они были очень удивлены, открыв во мне еще и талант музыканта.

Но на этом мои увлечения не заканчиваются. Я танцую в составе танцевального клуба «Танцевальный квартал». Уже 7-й раз готовим большое выступление, на последнее мероприятие пришло около 800 человек, кроме этого, вхожу в группу Crazy Beats, в которой все участники играют только на ударных инструментах.

Онлайн-трансляция караоке-баттла Splash проходила в Интернете на сайте, мои друзья, знакомые и коллеги могли поболеть дистанционно, а также финал конкурса показывали в течение всех новогодних праздников по волгоградскому каналу, могу сказать, что поклонников моего творчества явно прибавилось, меня стали узнавать на улицах, в магазинах. Моя мечта — участие в конкурсе «Голос», сейчас готовлю видеоматериал и профессиональную студию запись, надеюсь, что смогу заинтересовать отборочную комиссию.

Выступления дают мне положительные эмоции, огромный опыт общения с людьми, учат умению держаться на публике, работать на камеру, контролировать свой голос, поведение. Безусловно, мне помогают мои друзья и коллеги. В работе музыкальный слух тоже играет важную роль — помогает слышать струки подвески, скрипы салона, неправильную работу узлов и агрегатов. И, конечно, для участия в конкурсах требуется недюжинная сила воли, которая помогает лучше организовать и рабочие процессы.

## ЮВЕЛИРНОЕ ДЕЛО



Анна Евдокимова, менеджер по работе со страховыми компаниями, Волгоград



Непросто, наверное, встретить сегодня женщину, абсолютно равнодушную к ювелирным изделиям. Загадочный блеск и мерцание камней, экстравагантность композиций, а иногда, наоборот, изящная простота — каждая находит что-то свое. А я помогаю найти эту изящную красоту — в свободное время увлекаюсь созданием ювелирных украшений.

Кстати, одна из моих любимых работ как раз сделана из камня агат. В своей работе использую зажим, кусачки и специальные ювелирные плоскогубцы. У меня нет особой технологии, нет профессионального образования — я даже курсы не заканчивала. Руководствуюсь лишь своей фантазией и читаю литературу по ювелирному делу. Сама расстворы придумываю для ухода за ювелирными изделиями.

Во взаимодействии с клиентами важно, чтобы работа была четкой, безукоризненной, а иногда и ювелирной. Так мне мое хобби помогает и в работе.





## НЕРАЗМЕННЫЕ МОНЕТЫ

Коллекционированием монет я стал заниматься совсем недавно, моему увлечению чуть больше года. За это время у меня собралось уже больше 400 экземпляров. Поначалу я собрал все юбилейные монеты, но со временем пришел к мысли, что буду собирать только монеты иностранных государств. Почти каждый нумизмат собирает либо современную, либо советскую «юбилейку», либо царские монеты. Я же решил «открывать» новые впечатления, ведь при поиске описания монеты (тираж, чеканка) попутно узнаешь много нового и интересного о том, что происходило в мире в тот период времени. Также, собирая монеты, узнал много новых и интересных фактов. Например, то, что рубль — первая валюта в мире, которая приняла стандарт десятичной системы исчисления.

На сегодняшний день моя коллекция составляет более 400 экземпляров 80 стран мира (в том числе стран, пропавших с политической карты мира). Редких монет у меня не очень много, вот некоторые из них:



кроны Великобритании — юбилейные монеты, выпущенные в ограниченной партии в 1965 г. на смерть У. Черчилля (единственная монета Великобритании, на которой изображена личность не царской династии).



в 1972 г. на 25 лет свадьбы королевы Елизаветы II и принца Филиппа



в 1977 г. на 25 лет правления королевы Елизаветы II

Особый интерес представляют монеты арабских стран. Каждый раз, находя арабскую монету, ломаешь голову: из какой она страны? Приходится хорошенько перелопатить Интернет.



Дмитрий Дмитриев, системный администратор, Иваново



Есть несколько монет, датированных XIX веком, есть несколько серебряных (в основном европейские королевства). Каждый раз, заполучив новую монету, с интересом начинаешь ее рассматривать, ведь ничего подобного в нашем обиходе нет. Например, в Швейцарии чеканка монет не менялась с XIX века, поэтому сейчас в обиходе можно спокойно найти франк, датированный 1896 годом.



(Ирак, Камбоджа, Сирия)

Арабские монеты отличаются своей красотой и загадочностью.

*Доставать иностранные монеты становится все сложнее и сложнее. В нашем регионе мало коллекционеров, кто разделяет мое увлечение, в основном все собирают наши монеты, а с «коллегами» уже почти все обмена. Мои друзья, отправляясь в отпуск, уже знают, что поборов с моей стороны им не избежать :)). Так что если у кого есть ненужная иностранная мелочь, теперь вы знаете, куда ее деть :)* **✍**



# ТАКОЙ ХОККЕЙ НАМ НУЖЕН!

Так получилось, что в летнем номере мы рассказываем про зимний вид спорта, и это не случайно, ведь настоящие приверженцы играют в хоккей и зимой, и летом. И, вдохновленные победами российской сборной на Чемпионате мира по хоккею, мы решили, что к хоккею точно пора приобщаться. И начнем мы, пожалуй, со знакомства с хоккейной командой «АГАТ» в Нижнем Новгороде.



Одни начинают играть в хоккей с детства, другие становятся хоккеистами уже в зрелом возрасте, как большинство из нижегородской команды по хоккею с шайбой — «АГАТ». Об истории команды рассказывает специалист отдела продаж ДЦ LADA, ГАЗ Алексей Святкин (Н. Новгород)



## СБОРНАЯ «АГАТ» ПО ХОККЕЮ С ШАЙБОЙ

- |                        |                     |
|------------------------|---------------------|
| 1. Иван Крыжнев        | 9. Юрий Шпилевский  |
| 2. Алексей Сосков      | 10. Сергей Воробьев |
| 3. Максим Самарин      | 11. Дмитрий Цыганов |
| 4. Владимир Колесников | 12. Андрей Назаров  |
| 5. Сергей Коробов      | 13. Сергей Косырев  |
| 6. Юрий Литвинов       | 14. Андрей Селихин  |
| 7. Александр Зайцев    | 15. Сергей Рубежев  |
| 8. Сергей Лядов        | 16. Андрей Махин    |

## РОДОМ ИЗ НОЧНОЙ ЛИГИ

Примерно три года назад Алексей Сосков (директор ДЦ LADA АГАТ в Н. Новгороде), будучи игроком Ночной хоккейной лиги, предложил Юрию Литвинову (директору по работе с корпоративными клиентами) посмотреть игру. С того момента и началась хоккей-мания в «АГАТе». Собравшись большой командой, коллеги решили попробовать свои силы на льду. Арендвали хоккейную площадку в Богородске (пригороде Нижнего Новгорода), нашли форму у друзей и знакомых, коньки, клюшки... Трудно поверить, но некоторые тогда впервые встали на коньки. Представляете, сколько сил стоило перебороть себя и взяться за то, чему большинство учится с детства. «Тогда я первый раз встал на коньки, раньше никогда на них не катался. Первый раз встал и поехал, хватаясь за бортики, чтобы не грохнуться. А сейчас как Овечкин себя ощущаю, осталось только зуб выбить», — смеется Юрий Литвинов. Так через синяки, шишки, осваивая азы катания и технику хоккея, наша команда вступила в региональную хоккейную лигу.

Тренировки, которые часто заканчиваются за полночь, объединяют коллег из отечественного направления и «Агат-Логистик». Между собой игроки называют свои матчи играми Канады и СССР. Это задорные, искрометные матчи, у игроков огромное желание проявить себя. Ни усталость после рабочего дня, ни другие отговорки не действуют на игроков — каждый вторник и четверг в 23:00 они уже тренируются на льду, а в пятницу демонстрируют свое мастерство в игре. Мы уверены, главные победы еще впереди, а пока команда притирается, набирается опыта, отрабатывает стратегии на льду. «Хоккей для нас — это призыв к переменам, это попытка показать, что каждый из нас многое может изменить в своей жизни, и нет таких рубежей, которые были бы недостижимы. На игре, как и на работе, каждый нацелен на результат, выкладывается по полной», — считает Иван Крыжнев.

Иван Крыжнев не просто капитан, он душа команды. К его советам на льду прислушивается каждый. Ассистенты капитана Максим Самарин и Сергей Рубежев рассказывают о планах:

— **Какие у вас задачи на следующий сезон?**

— Постараемся попасть в плей-офф!

— **Есть какие-то традиции перед матчем?**

— Да, есть, собираемся за полчаса до игры в раздевалке и обсуждаем, кто на какой позиции будет играть.

— **Чего, на ваш взгляд, не хватает на данный момент команде, чтобы достичь целей в сезоне?**

— Не хватает времени на тренировки, также не хватает мастерства и тактики, но это придет с тренировками, опытом игр.

— **Что вы хотите сказать читателям нашего журнала?**

— Приходите за нас болеть, это нам будет очень приятно!



**ЧЕМПИОНЫ!**

*В конце прошлого года сборная команда «АГАТ» (г. Сыктывкар) одержала победу в турнире «Кубок вызова» по хоккею с шайбой, а уже в этом году стала чемпионом города Сыктывкар среди мужских любительских команд.*

«Кубок вызова» проходил в г. Инта. В турнире приняли участие четыре команды: «АГАТ» (г. Сыктывкар), «Динамо» (г. Инта), «Колос» (г. Печора) и «Локо-2005» (г. Инта). В течение трех дней интинские болельщики могли наблюдать захватывающие ледовые баталии, а на четвертый состоялись финальные игры. С утра на льду встретились команды «Колос» и «Динамо», в последнем матче столкнулись бесспорные лидеры турнира — «АГАТ» и «Локомотив».

Несмотря на то, что интинский «Локо» являлся единственной командой ветеранов на этих соревнованиях, борьба за титул победителя развернулась нешуточная — игроки обеих команд показали бескомпромиссную и азартную игру. Каждый опасный момент, и уж тем более забитая в ворота шайба сопровождалась оглушительным ревом болельщиков. Решающий матч завершился со счетом 7:4 в пользу команды «АГАТ», причем четвертую шайбу интинской команды забил на последних минутах ее именитый защитник под номером «77», мэр Инты Павел Смирнов. По итогам турнирной таблицы победителем стала команда «АГАТ»!

На счету нашей команды еще одна победа. Уже в этом году «АГАТ» стал чемпионом города Сыктывкар среди мужских любительских команд. «Хоккей — это сила духа, целеустремленность и командный дух, поэтому он помогает не только в жизни, но и в работе!» — так считает капитан нашей команды Андрей Карпов. Поздравляем нашу сборную и желаем новых побед! **А**



**ПОБЕЖДАЕМ ВМЕСТЕ!**

Баскетбольный клуб «Нижний Новгород» разгромил иерусалимский «Хапоэль» в ответной игре четвертьфинала Кубка Европы и продолжил поход за трофеем. На родном паркете дружина Зорана Лукича была просто неудержима, не позволив сопернику даже помечтать об успехе.

**Р.С.:** просто у них была наша пушка!!!

\*Эта пушка стреляет футбольками, так болельщики получают призы на игре.

**ПУШИСТЫЕ МЕТАМОРФОЗЫ**

Все-таки не зря говорят, что домашние питомцы похожи на своих хозяев. В прошлом номере мы предложили вам угадать, кому из сотрудников, представленных на фото, принадлежат домашние животные. С заданием успешно справилась кассир Екатерина Минаева из Волгограда. Поздравляем Екатерину и вручаем приз!



**ИТАК, ПРАВИЛЬНЫЕ ОТВЕТЫ:**

- Людмила Чикишева — владелица котенка по имени **Степа** (под номером 1)
- У Татьяны Рыбиной живет защитник семьи — **немецкая овчарка** (под номером 2)
- Наталья Громова восхищается своим любителем вить гнезда — кошкой **Симой** (номер 3)
- Полина Гришина кормит своего любителя мороженого — кошку по имени **Черри** (номер 4)
- Любовь Воеводина обожает котенка **Саймона** (номер 5)
- У Ирины Полищук живут очаровательные **джунгарики** (номер 6)





# ПОИГРАЕМ?

Дорогие ребята, лето — это не только беззаботная пора. Летом можно узнать много интересного: исследовать жуков и муравьев, в стеклянную банку посадить светлячка и обнаружить вечером, что он действительно «живой и светится»; при помощи лупы рассмотреть цветы и листья; сфотографировать ярко-розовый закат, покататься на велосипеде, поиграть в мяч... что и говорить — всех занятий не перечислить. Ну а если пойдет дождь и вы будете сидеть дома, скучать вам тоже не придется. Открывайте эти странички и решайте забавные головоломки.

## НАЙДИ ДЛЯ ВСЕХ СВОЮ ПАРУ:



## ФАЙНВОРД

Гостей надо развлекать. Ваня позвал Катю в гости. Когда он пришла, он спрятался за дверь, да как крикнет! Затем рассмеялся и спрашивает:

— Испугал?

**Катя** обиделась, хотела уйти, но Ваня сказал: — Это же игра. Чтобы тебя развлечь, старался. Мама сказала, гостей надо развлекать.

— Неинтересная игра, — заметила Катя. — Лучше расскажи что-нибудь.

— Знаешь, я вчера в парке был. Там есть огромное колесо. — Ваня подвел гостью к окну, показал на крышу соседнего дома. — Выше девяти этажей колесо. Я на нем катался. Интересно, да?..

— Нисколечко. Расскажи про другое. Ваня задумался. О чем же повести разговор? Он даже затылок почесал. Немного погодя телевизор включил. Показывали мультяк.

— Что же вы в телевизор уткнулись? — вошла в комнату мама.

— Ты же сказала, гостей надо развлекать, — отозвался Ваня.

**В этом тексте притаились пять птиц. Найдите их.**



# КЛУБ ЮНЫХ ДЕТЕКТИВОВ



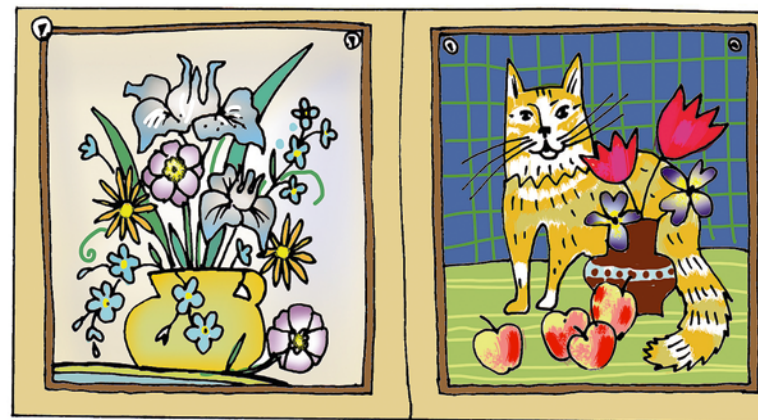
Инна пригласила Кешу на открытие выставки в кружке живописи. Кеша хотел сказать девчонкам, что у них ошибка в афише, но вдруг стал смеяться! «А хотите, — заявил он сквозь смех, — я сейчас скажу, кто что нарисовал и как зовут автора?»

Кеша с удовольствием рассматривал картины Инны и ее подруг.

Кеша без труда назвал девочек-художниц по именам! А вы — угадали, кто что нарисовал и как зовут художниц?

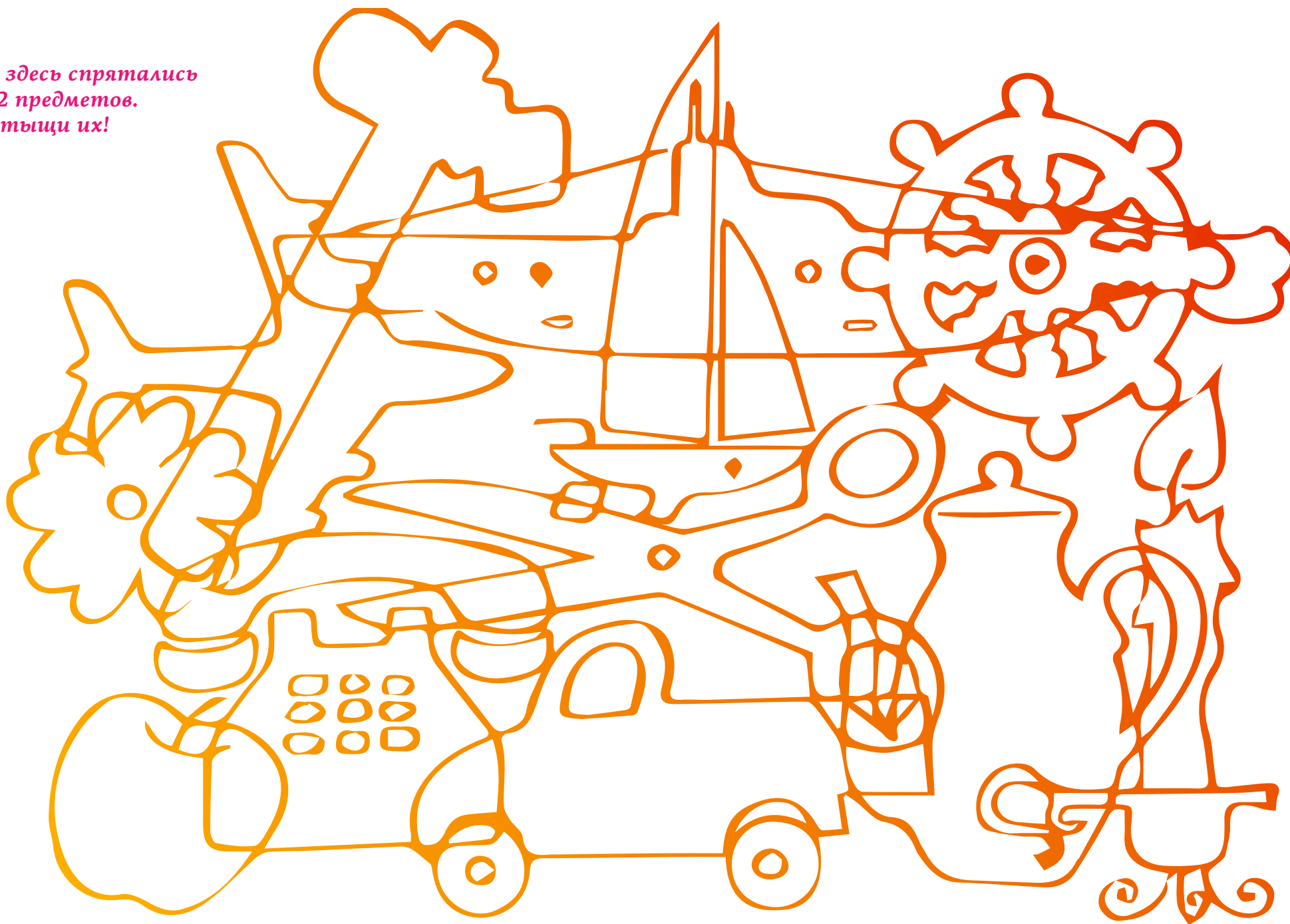


«Кеша с удовольствием рассматривал картины Инны и ее подруг. Кеша без труда назвал девочек-художниц по именам! А вы — угадали, кто что нарисовал и как зовут художниц?»





А здесь спрятались  
12 предметов.  
Отыщи их!





НАЙДИ

ОТЛИЧИЙ



1. Якоря вмести бумбалак 2. Лодкагай вмести птица на шапке 3. Весеко другого цвета 4. У гобакки медаль 5. +2 найки 6. Лодкаворк — напозовити  
 Крассити 7. У черенки и паштра другого цвета 8. Лодкажик жемтве 9. Лентка на шапке — красная 10. Пизарние лодки — «АЛАША»



# ЭНДОРФИНОМ ПО СТРЕССУ

*Жизнь современного человека динамична и разнообразна, каждому необходимо быть мобильным, быстрым, информированным, креативным, оперативным и т.д. Однако быстрый темп жизни, многообразие информации, многочисленные события — все это ведет к высокому эмоциональному напряжению и, как следствие, к стрессу. Региональный тренинг-менеджер Юлия Улыбина познакомит нас с тем, что представляет собой стресс (такой ли это вредоносный механизм на самом деле?), и научит методам работы с ним.*

Зачастую мы думаем, что стресс — это состояние крайне опасное, негативное и, следовательно, ненужное. Давайте разберемся, что же происходит в организме человека при стрессе?

## Стресс — во благо?

Во время стресса организм человека вырабатывает гормон адреналин, который заставляет весь организм человека работать на 100%. Естественный выброс гормона в кровь происходит в ситуации опасности, физической нагрузки, при эмоциональном возбуждении и многих других факторах, требующих сосредоточенности, быстрой реакции, координации, четкой и слаженной работы всего организма. Стресс нужен для сохранения жизни, немедленного принятия сложных решений. Думаю, каждый из вас может вспомнить случай, когда в последние секунды удавалось подхватить падающего ребенка, избежать аварии, не обжечься кипятком. Все эти «чудеса» сотворил стресс!

Думаю, получилось убедить вас, в том, что стресс — штука нужная и полезная! Но любой ли стресс — благо? Конечно, нет. Стресс, который из ситуативной реакции переходит в хроническое состояние человека, не только не полезен, но и очень опасен. Стресс — настоящая современная эпидемия, симптомы этого недуга известны всем. Реакция организма на долгосрочный стресс характеризуется бессонницей, головной болью, повышенной нервозностью, упадком сил, болями в желудке и спине.

Вот с ним и нужно работать, а для этого есть масса способов. Хочу рассказать о проверенных на собственном опыте методах работы со стрессом. А вы выбирайте тот метод, который подходит именно вам :)).

Прежде чем перейти к рекомендациям работы со стрессом, хочу ввести определенное правило использования методов: метод, который вы выбрали, не должен вызывать у вас негативных эмоций, в противном случае антистресс-метод превратится в причину стресса :)). Итак, ТОП-10 антистресс-методик.

# 10 АНТИСТРЕСС- МЕТОДИК

## 1. Смейтесь

Считаете этот совет абсурдным? Тогда обратимся к физиологическому аспекту данного совета. Все очень просто и очевидно: когда вы смеетесь, в организме вырабатываются «гормоны счастья» — эндорфины, которые вытесняют гормоны стресса. Мы вполне можем контролировать химические процессы в нашем мозге, так почему это не использовать? Найдите для себя источник позитивных эмоций: посмотрите любимую комедию или юмористическую программу (для меня долгие годы антистрессом является программа «Прожектор Перисхилтон» — интеллектуально и смешно), найдите в Интернете картинки, анекдоты. Как гласит народная мудрость, смех продлевает жизнь!

СМЕХОМ  
ПО СТРЕССУ!

## 2. Фантазируйте

Важно при стрессе живо представить себе то место, где вам приятно было бы находиться. Берег моря или озера, лес, поляна, поле, уютный городской дворик, пляж, деревенская изба, плывущий по волнам корабль или летящий авиалайнер... Все что угодно! Лишь бы вам было в этом месте комфортно и спокойно. Абстрагируйтесь на несколько мгновений. Почувствуйте запахи, ощутите лучи солнца, соленую морскую воду (только не допускайте мыслей о том, где взять деньги на отпуск и сколько стоит хороший загородный дом — просто мечтайте). Это очень хороший вариант быстрой победы над стрессом. Попробуйте.

МЕЧТАТЬ  
ПОЛЕЗНО!



Человеческий организм устроен так, что ему проще справиться с последствиями «неправильных» поступков, чем жить в ожидании событий, которые, по законам вероятности, даже если и произойдут, то только в ваших фантазиях.



### 9. Используйте язык тела

Использование языка тела не только может сделать вас более уверенным человеком, но и поможет снизить уровень стресса. Психологическими исследованиями доказано, что у людей, принимающих уверенные, открытые позы, уровень стресса снижается. Сначала мы «надеваем» на лицо улыбку, а потом действительно начинаем улыбаться. Что с наружи, то и внутри. Можете потренироваться перед зеркалом накануне важной и волнительной встречи — результат не заставит себя ждать. А если стресс все же случился — просто расправьте плечи, поднимите голову, направьте взгляд чуть выше уровня горизонта, и снова вперед!

### 10. Медитируйте

Когда все идет наперекосяк и кажется, что сейчас вы закипите, скажите себе: «Дыши глубже». Дыхание — одна из основ гармонизации сознания, а медитация — это не глупое скрещивание ног в позе лотоса. Медитация на самом деле — это один из самых эффективных способов для того, чтобы успокоить ум, улучшить внимание и избавиться от отвлекающих факторов. Это не займет много времени. Все, что для этого нужно, — это принять удобную позу, расслабиться и подышать несколько минут медленно и глубоко, сконцентрировав внимание на дыхании, не отвлекаясь на ситуацию, вызвавшую стресс.

*Стрессовые факторы будут всегда. Главное — научиться управлять своими эмоциями, и жизнь заиграет новыми красками! 🌟*

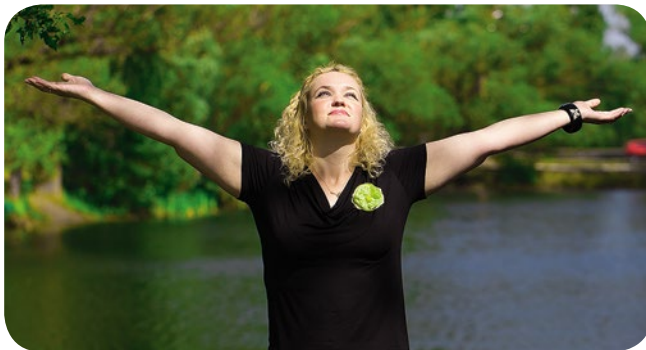
## ФИЗИКУЛЬТУРА!

### 3. Занимайтесь спортом

Конечно, отправиться на пробежку в тот момент, когда вы испытываете стресс, не самая лучшая, на первый взгляд, мысль. Но найдите возможность проявить пусть минимальную физическую активность. Например, отказаться от лифта, пройтись пешком. Спортивные упражнения помогают нашему телу бороться со стрессом в силу химических реакций: при спортивной нагрузке в мозг посылается сигнал о повышении выброса эндорфинов, которые и помогают в борьбе со стрессом. Даже если есть возможность сделать всего лишь несколько упражнений — сделайте, и вы почувствуете себя гораздо лучше.

### 4. Мыслите позитивно

Старайтесь в любой ситуации видеть положительные стороны, везде ищите позитив и выгоду для себя. Встали в пробку? Вместо того чтобы в голове прокручивать проклятия в сторону тех, кто не умеет ездить и создает пробки, возмущаться на дорожные службы, которые спланировали ремонт именно в час пик, найдите плюсы. В пробке можно послушать любимую музыку или книгу, мысленно подготовиться к переговорам или совещанию, просто помечтать. Не пустив в свои мысли негатив, вы



не допустите развития отрицательных эмоций и защитите себя от очередного стресса.

### 5. Впустите в себя цвет

Когда все валится из рук, нервы на пределе и нет энергии, можно использовать простой

прием цветотерапии. Закройте глаза и задайте себе вопрос: «Какой цвет я хочу?», «Какого цвета мне не хватает?». Начните перебирать в голове цвета и их оттенки и остановитесь на том, какой больше всего на данный момент приятен. После того как определились с цветом, постарайтесь найти этот цвет в своем окружении (можно поставить заставку на компьютер с нужной цветовой гаммой) и некоторое время не отрываясь смотрите на источник необходимого цвета. Данный способ поможет получить дополнительную энергию, улучшить настроение.

### 6. Наполните вашу жизнь ароматами

Еще одно волшебное антистрессовое средство — аромат. Найдите ароматы, несущие приятные воспоминания. Запах духов, которыми вы пользовались, например, во время отпуска на море, поможет вам вернуть утраченное душевное равновесие. Оказавшись в родных стенах своего дома, вы можете поднять настроение с помощью сеанса ароматерапии. Для этого подойдут легкие цветочные ароматы: ромашки, лаванды или валерианы — все они оказывают успокаивающее действие. Цитрусовые эфирные масла, а также анисовое масло и базилик помогают нормализовать душевное настроение, снять тревогу и печаль, а свежий аромат вербены — головную боль и тошноту.

### 7. Слушайте музыку

Чаще слушайте музыку, закачайте любимые мелодии на телефон — они помогут вам расслабиться, улучшить настроение, настроиться на позитивный лад. Определите для себя список мелодий на все случаи жизни: сборник для расслабления, сборник для придания бодрости, для поднятия настроения, и т.д.

### 8. Примите решение

Безусловно, важные решения — это большой стресс. Но часто тем, что мы не можем принять решение, мы подвергаем себя еще большему стрессу, вызванному страхами, сомнениями и непрекращающимся анализом ситуации. Иногда важно просто принять решение и сделать шаг в соответствии с ним. Неважно, правильное оно или нет.

А КАКОЙ У ВАС  
ЛЮБИМЫЙ ЦВЕТ?  
  
ВПЕРЕД  
И С ПЕСНЕЙ!



# ОБЪЕДИНЯЮЩЕЕ КРЫЛО

*Компания «АГАТ» под своим крылом объединяет отличных парней и девушек: здесь можно не только найти друзей, но и встретить свою вторую половинку. Истории наших коллег — верное тому подтверждение.*

**То, о чем думаю я, он произносит вслух...**

Как, наверно, многие говорят, наша встреча произошла по воле судьбы. Решив однажды поменять все, я начала со смены места работы. Мой случайный выбор пал на компанию «АГАТ» в Саратове. Новая работа меня полностью устраивала. По рабочим моментам мне приходилось часто сталкиваться с Сережей. Потом рабочие взаимоотношения перешли в дружеское общение. Оказалось, что у нас много общего и думаем мы одинаково. В общем, часами стали переписываться в соцсетях, пили кофе на работе. В марте, в день моего рождения, встретил Сережу у моего порога с огромным букетом чудесных белых роз и проведя вместе, весь день, мы уже не смогли друг без друга ни дня. Нас тянуло друг к другу. А через полтора месяца решили, что хотим больше проводить время вдвоем и стали жить вместе. Потом был незабываемый совместный отпуск на море, необыкновенное предложение руки и сердца, и вот 23.11.13 мы отпраздновали нашу свадьбу. Многие говорят, что рано, а я считаю, что если человек твой целиком и полностью, то зачем откладывать на потом. Это необычайное чувство — найти вторую половинку, именно родного человека. То, о чем думаю я, произносит вслух Сережа... а раньше думала, такого не бывает... Недавно у нас появилось чудо — наша доченька Арина!



*Евгения Семеничева (Койчуева) — бухгалтер, Сергей Семеничев — менеджер по продажам запасных частей ДЦ УАЗ / Коммерческая техника (Саратов)*

**Евгений Пегасин о театре, белых розах, иномарках и ГИБДД**

Если честно, даже и не помню конкретного момента нашего знакомства! Такое чувство, что мы с самого начала были вместе: дышали одним и тем же воздухом, смеялись, плакали, мечтали друг о друге, о счастье и волшебной любви!!!) И вот в какой-то момент судьба наконец-то то столкнула нас лбами на пороге одной очень замечательной компании: когда я впервые посмотрел в ее прекрасные карие глаза и увидел в них бесконечный поток добра, искренности, любви... к труду и ответственной работе, конечно же! С этого момента я сразу понял, что мы сработаемся! Поскольку я был простым русским продавцом иностранных машин, а она, главным специалистом по регистрации автомобилей в ГИБДД, с личным кабинетом, кондиционером и прочими немислимими благами, одним словом, на работе мы виделись крайне редко! Поэтому какое-то время мы были просто отличными коллегами без малейшего намека на флирт! Но честный и добросовестный труд и перевыполнение планов по номерам заставляли нас видеться все чаще и чаще, пока однажды мне не пришла в голову спонтанная фраза: «А почему бы нам не сходить в театр?» — отличная идея», — ответила она. И вот в назначенный час (на час раньше) я подъезжаю к ее дому на роскошном белом седане от Волжского автоконцерна, со скромным букетом прекрасных белых роз — символ уважения, иначе было нельзя, ведь мы же просто отличные друзья и это всего-навсего дружеский поход в дружеский театр! Если честно, даже не помню, что это был за спектакль, так как все время смотрел на нее, держал ее за руку и нежно влюблялся в каждую восхитительную деталь ее прелестного образа!... Любовь, в моем понимании, это палитра ярких и светлых чувств, которые подобны маленькому огоньку: навечно вспыхивают где-то в самом отдаленном уголке нашего сердца, заставляя его биться все чаще и чаще и с невероятной скоростью разносить частицы счастья по каждой клеточке нашей безграничной души. Именно с того момента этот огонек зажегся в нас, и с тех пор мы больше не расстаемся! Через полтора года мы поженились, а еще через полтора года у нас родился сын Владимир, который, по семейной традиции, тоже обязательно будет работать в «АГАТе!»:-)



*Евгений Пегасин — старший менеджер отдела продаж ДЦ Hyundai на Московском шоссе, Ольга Пегасина — оформитель документов (Нижний Новгород) **Б***



# Поздравляем!

## ЦВЕТЫ ЖИЗНИ!

Не зря говорят, что дети — цветы жизни, а у нас в компании расцветает целый букет! Это такое счастье, которое не купить за деньги. Желаем молодым родителям и их деткам здоровья и счастья!

### АСТРАХАНЬ

Юлию Жилизняк, кредитного консультанта, с рождением сына 5 октября 2013 года  
 Викторию Жолобову, консультанта по страхованию, с рождением сына 24 сентября 2013 года  
 Александра Троянова, менеджера по продажам, с рождением сына 23 ноября 2013 года  
 Олега Быстрова, мастера, с рождением сына 12 марта  
 Татьяну Кузнецову, начальника отдела, с рождением сына 4 февраля  
 Татьяну Кашенцеву, оформителя документов, с рождением сына 28 ноября 2013 года  
 Эльвиру Самсонову, кладовщицу, с рождением сына 16 ноября 2013 года  
 Сергея Павшинского, консультанта по кузовному ремонту, с рождением сына 23 ноября 2013 года  
 Дилару Булатову, оператора сервис-бюро, с рождением сына 5 января  
 Веру Романенко, оператора сервис-бюро, с рождением дочки 12 января  
 Антона Некрасова, слесаря по ремонту автомобилей, с рождением сына 17 февраля  
 Рамилу Сайфуллину, мастера, с рождением дочки 25 февраля  
 Дмитрия Самарина, автоэлектрика-диагноста, с рождением дочки 8 ноября 2013 года  
 Марию Свиридову, бухгалтера, с рождением дочки 1 декабря 2013 года  
 Наталью Сахнову, кассира, с рождением сына 1 ноября 2013 года  
 Павла Краморова, слесаря по ремонту автомобилей, с рождением сына 2 апреля

### САРАТОВ

Станислава Цяцко, начальника отдела запчастей, с рождением сына 1 ноября 2013 года  
 Евгения Червинского, мастера, с рождением сына 20 января  
 Надежду Лихоманову, бухгалтера, с рождением сына 10 февраля  
 Юлию Дряхлову, оператора сервис-бюро, с рождением дочки 28 октября 2013 года  
 Игоря Борисенко, оператора моечных машин, с рождением дочки 20 ноября 2011 года

### ИВАНОВО

Никиту Блинова, тренера-технолога, с рождением сына 23 августа

### КИРОВ

Евгению Паньшешу, администратора, с рождением сына 11 января

### СЫКТЫВКАР

Юлию Бердугину, кассира, с рождением сына 31 марта

### НИЖНИЙ НОВГОРОД

Ольгу Агееву, оформителя документов, с рождением сына 1 января  
 Анну Андреянову, оператора сервис-бюро, с рождением сына 10 января  
 Алексея Баушева, оператора моечных машин, с рождением сына 12 апреля  
 Алену Быхалову, ведущего специалиста контроля качества, с рождением сыночек 18 февраля  
 Елену Евдокимову, кладовщицу, с рождением сына 5 января  
 Андрея Каспрука, слесаря по ремонту автомобилей, с рождением сына 26 февраля  
 Ольгу Клешнину, специалиста, с рождением сына 4 марта  
 Виктора Лукоянова, автоэлектрика-диагноста, с рождением сына 4 февраля  
 Галину Махоткину, специалиста контактного центра, с рождением сына 2 февраля  
 Александра Молева, слесаря по ремонту автомобилей, с рождением сына 13 марта  
 Евгения и Ольгу Пегасиных, старшего менеджера по продажам и оформителя документов, с рождением сына 27 января  
 Алесю Серякову, оператора моечных машин, с рождением сына 7 апреля  
 Марину Туманову, менеджера по продажам, с рождением сына 3 января  
 Ольгу Хныгину, оформителя документов, с рождением сына 19 февраля  
 Евгению Царева, оператора моечных машин, с рождением сына 2 апреля  
 Алексея Медведева, водителя-экспедитора, с рождением сына 12 марта  
 Евгения Штырникова, водителя-экспедитора, с рождением сына 12 марта  
 Оксану Пешехонову, специалиста отдела урегулирования убытков, с рождением сына 9 марта  
 Алексея Карпова, водителя-экспедитора, с рождением сына 27 января  
 Сергея Вилунова, кладовщика, с рождением дочки 12 мая  
 Марию Волкову, финансового менеджера, с рождением дочки 18 марта  
 Светлану Герасимову, бухгалтера, с рождением дочки 27 марта  
 Александра Зайцева, менеджера по продажам, с рождением дочки 16 февраля  
 Романа Каменского, слесаря по ремонту автомобилей, с рождением дочки 28 января  
 Максима Колокольникову, курьера, с рождением дочки 14 января  
 Юлию Коробову, бухгалтера, с рождением дочки 17 марта  
 Андрея Обрезанова, мастера, с рождением дочки 22 мая  
 Надежду Терещенко, мастера, с рождением дочки 12 мая  
 Андрея Чиликова, начальника отдела продаж, с рождением дочки 29 апреля  
 Юлию Ягелавичене, главного специалиста по страхованию, с рождением дочки 17 февраля  
 Руслану Бубнову, водителя-экспедитора, с рождением дочки 15 февраля  
 Илью Абаренова, водителя-экспедитора, с рождением дочки 8 апреля  
 Ивана Студнева, слесаря по ремонту автомобилей, с рождением дочки 25 марта  
 Владимира Сизова, водителя-экспедитора, с рождением дочки 20 марта  
 Сергея Семенова, водителя-экспедитора, с рождением дочки 11 марта

### ВОЛГОГРАД

Вилену Мисенкову, оформителя документов ДЦ ГАЗ/LADA, с рождением дочки 31 декабря 2013 года  
 Наталию Демину, начальника отдела продаж ДЦ Hyundai, с рождением дочки 10 января  
 Анастасию Зоткину, менеджера по рекламе, с рождением дочки 1 января  
 Татьяну Кубанцеву, уборщицу помещений, с рождением дочки 22 января  
 Артема Сидорова, менеджера по продажам trade-in, с рождением дочки 23 января  
 Дениса и Елену Циркуновых, сервисного консультанта и оператора сервис-бюро, с рождением сына 12 февраля  
 Василия Черячукина, слесаря по ремонту автомобилей, с рождением сына 7 февраля  
 Марию Колесникову, специалиста отдела качества, с рождением дочки 17 марта  
 Марину Перевязко, администратора ДЦ Hyundai/Citroën, с рождением дочки 28 марта  
 Елену Смирнову, старшего менеджера по продажам ДЦ Mercedes, с рождением сына 15 марта  
 Анастасию Кубанцеву, оформителя документов trade-in, с рождением сына 27 марта  
 Алексея Рогачева, слесаря по ремонту автомобилей, с рождением дочки 1 марта  
 Елену Багдулину, консультанта по страхованию, с рождением сына 8 марта  
 Дмитрия Леонова, старшего менеджера по продажам ДЦ Mercedes, с рождением дочки 15 марта  
 Александра Воротынцева, ведущего менеджера по корп. продажам ДЦ Mercedes, с рождением сына 25 апреля  
 Юлию Жидель, экономиста, с рождением дочки 23 апреля  
 Алексея Могилева, начальника отдела продаж ДЦ Toyota, с рождением сына 29 апреля  
 Наталию Григорьеву, кассира ДЦ Hyundai/Citroën, с рождением сына 17 апреля  
 Сергея Дудкина, слесаря по ремонту автомобилей ДЦ ГАЗ/LADA, с рождением сына 18 апреля  
 Олесю Алимбекову, старшего оператора сервис-бюро ДЦ Toyota, с рождением сына 18 апреля  
 Таисию Рыбицкую, специалиста по маркетингу и рекламе, с рождением дочки 8 мая  
 Галину Костюкову, специалиста мойки, с рождением сына 13 мая  
 Дмитрия Антонова, тренера-технолога, с рождением дочки 20 мая  
 Тамару Киришину, специалиста по работе со страховыми компаниями, с рождением сына 13 июня  
 Алину Медведеву, экономиста, с рождением дочки 2 июня





Если вы хотите вырыть большую яму, вам нужно оставаться на одном месте. Если вы будете бродить по городу с маленькой лопатой, в итоге вы выкопаете тысячи маленьких ям и ни одной большой. Позвоните одному человеку десять раз, и, возможно, вам удастся продать ему свой товар. Позвоните десяти людям по одному разу, и вы скорее всего, получите десять отказов.

*Сет Годин*

Ничто не производит на клиента большего впечатления, чем сознание того факта, что вы потратили на него свое время и усилия, чтобы собрать информацию о его ситуации и способах решения его проблем.

*Брайан Трейси*

Самая главная формула успеха — знание, как обращаться с людьми.

*Теодор Рузвельт*

Хороший продавец отличается тем, что клиент вообще не относится к нему, как к продавцу, а считает его своим консультантом.

*Харви Маккей*

Ценность массовой рассылки коммерческих предложений не в том, что вам позвонит куча клиентов. Нормально, если вам позвонит 1–3% из тех, кому разосланы предложения. Суть в том, что коммерческое предложение дает прекрасный повод позвонить самому.

*Константин Бакшт*

Если ты не позаботишься о своем клиенте, о нем позаботится кто-нибудь другой. Ценность вещи определяется удовольствием, которое она может доставить.

*Ричард Олдингтон*

Хорошее обслуживание позволяет забыть о цене.

*Дэйвид Огилви*

Люди покупают доверие прежде, чем они купят товары.

*Марк Стивенс*

Качество — это когда возвращается покупатель, а не товар. Я никогда не занимался маркетингом. Я просто любил своих клиентов.

*Сет Годин*

Мы все работаем вместе. Это наш секрет.

*Сэм Уолтон,  
основатель  
сети Wal-Mart*



Когда вы выяснили, что нужно клиенту, и предложили это клиенту — у вас еще нет клиента. Когда вы ударили с клиентом по рукам — клиент еще не ваш. Когда с клиентом подписан договор — это не сделало клиента вашим. Когда клиент говорит вам, что подписал счет на оплату, — он еще не стал вашим. Когда клиент говорит, что деньги вам уже отправлены, — он все еще не ваш клиент. Когда вы увидели деньги клиента в своей банковской выписке или получили наличные, вас можно поздравить. Но клиент еще не ваш. И вот вы видите накладную или акт выполненных работ, показывающие, что ваши обязательства перед клиентом исполнены. В этот момент вы уже можете позволить себе смутное подозрение, что клиент ваш. Но уверенность в том, что клиент ваш, могут дать только следующие платежи этого клиента.

*Константин Бакшт*

Люди покупают продукты только потому, что с их помощью можно что-то сделать. Они покупают их для решения проблем.

*Бак Роджерс*

Клиент не может быть просто удовлетворен. Клиент должен быть доволен!

*Майкл Делл*

Хорошо сформулированные вопросы — эффективное средство, которое можно использовать на каждом этапе продажи.

*Брайн Трейси*

Лучшие продавцы придерживаются пропорции 70/30. На презентацию и вопросы оставляют 30% времени беседы, а 70% времени внимательно выслушивают клиента.

*Брайан Трейси*

Чтобы что-то продать, нужно чем-то поразить.

*Георгий Александров*

Если появился кто-то, готовый свернуть горы, за ним обязательно пойдут другие, готовые свернуть ему шею.

*М. Жванецкий*

Хорошее обслуживание позволяет забыть о цене.

*Дэйвид Огилви*



**«АГАТ. МЫ ВМЕСТЕ» № 5/2014**  
**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 5000 экземпляров. Выходит 1 раз в 3 месяца. Подписано в печать 30.06.2014

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](http://www.proton-studio.ru)

Главный редактор Алексей Федотов

Выпускающий редактор: Анастасия Сергеева

Адрес редакции: Нижний Новгород, Московское шоссе, 294Б,

тел./факс: +7 (831) 220-13-70, e-mail: [redaktor@agat-group.com](mailto:redaktor@agat-group.com)

Благодарим наших коллег за помощь в подготовке номера:

**НИЖНИЙ НОВГОРОД**

Алексея Федотова  
Екатерину Блэк  
Ингу Веселову  
Диану Даниленко  
Инну Камзолову  
Владимира Колесникова  
Нину Массольд  
Ирину Крытьеву  
Анну Лицову  
Нину Массольд  
Елену Привальцеву  
Наталью Пьянкову  
Любовь Воеводину  
Наталию Дребезгову  
Наталью Поваренкову  
Аллу Прохорову  
Оксану Клочкову  
Юлию Улыбину  
Ольгу Лаптеву  
Марию Баженову  
Антоня Турушкина  
Алексея Святкина  
Валерию Пашину

**ВОЛГОГРАД**

Дарью Чипликову  
Светлану Селезневу  
Ольгу Борочеву  
Екатерину Телегина  
Кристину Исакову  
Татьяну Васильеву  
Юлию Куликову  
Татьяну Васильеву  
Валентину Подгоронову  
Ольгу Полторака

**АСТРАХАНЬ**

Елену Кукушкину  
Варвару Безроднову  
Милану Мурсалову

**КИРОВ**

Илью Кураева

**САРАТОВ**

Евгению Разуваеву  
Наталью Щербину

**СЫКТЫВКАР**

Ульяну Дуркину

**ИВАНОВО**

Алексу Лунину  
Марину Алексееву

**АГАТ.**  
**МЫ ВМЕСТЕ**

