

# **АГАТ. МЫ ВМЕСТЕ**

Корпоративный журнал  
для сотрудников ГК «АГАТ»

**№15/ЛЕТО**



” ЕСЛИ ВЫ НАЧИНАЕТЕ  
ВЫСТУПЛЕНИЕ  
НА ТУРНИРЕ, ДУМАЯ,  
ЧТО ЕГО ВЫИГРАЕТ  
КТО-ТО ДРУГОЙ,  
У ВАС СЕРЬЕЗНАЯ  
ПРОБЛЕМА.

Мария Шарапова

” Нет предела достижениям человека до тех пор, пока ему все равно, кому за это оказывают честь.

Роберт Гойзуэта, бывший генеральный директор  
компании Coca-Cola

Всегда говорят,  
что время меняет все,  
но в действительности  
все изменяете именно вы.

Энди Уорхол

Нет надобности на всякие случаи делать  
подробные объяснения, командующие  
сами собой обзревая могут, что кому  
делать и исполнять должно.

Ф. Ф. Ушаков

” НАШ ХАРАКТЕР  
ЕСТЬ РЕЗУЛЬТАТ  
НАШЕГО  
ПОВЕДЕНИЯ.

Аристотель

” Результат, так уж повелось, приходит  
последним, и если действительно хочешь  
чему-нибудь научиться у великого,  
то надо обратить внимание на начало.

Дания, XIX век,  
философ Сёрен Кьеркегор

« УСПЕШНЫЙ ЧЕЛОВЕК ВЫРАБАТЫВАЕТ  
ПРИВЫЧКУ ДЕЛАТЬ ТО, ЧТО НЕУДАЧНИК  
ДЕЛАТЬ НЕ ЛЮБИТ.

Томас Эдисон

” ПРИМЕР – НЕ ГЛАВНОЕ,  
ЧТО ВЛИЯЕТ НА ДРУГИХ,  
А ЕДИНСТВЕННОЕ.

Альберт Швейцер

Наша жизнь всегда  
представляет собой  
результат преобладающих  
в нас мыслей.

Сёрен Кьеркегор

На много плюсов хватит  
одного минуса, чтобы результат  
оказался равным нулю.

Веселин Георгиев



Дорогие друзья!

Этот номер журнала мы решили посвятить ключам личной и командной результативности. Почему?

Подтолкнула нас к этой теме окружающая действительность с ее нестабильностью, высоким уровнем конкуренции за клиентов, резкой и мощной сменой портфеля автомобильных брендов, выстраиванием партнерских отношений с новыми поставщиками и нехваткой специалистов в некоторых направлениях.

В этой ситуации нам с вами нужно научиться не выживать, а зарабатывать достаточно, чтобы развиваться. А для этого надо стать не просто эффективными, а надо резко и быстро шагнуть на принципиально другой уровень результативности в компании.

Тут вы можете задать резонный вопрос: «Насколько мы можем в такой обстановке влиять на результат?» Можем! Важно понять, на чем мы теряем ресурсы, какие процессы нам мешают, а какие нам нужно усилить. Потому что между целью и результатом стоят наши действия, и насколько они будут эффективны, зависит только от нас. В противном случае нам придется уступить место другим, более сбалансированным и эффективным компаниям. Готовы ли мы к такому? Вряд ли!

Конечно, сомнения естественны. И прославленного российского адмирала Черноморского флота Федора Федоровича Ушакова, не проигравшего ни одного морского сражения, они наверняка не раз посещали. Но он умел отвечать на их вызовы и видел, какие внешние обстоятельства вставали на его пути к результату. Ушаков на деле показал, что курсовую устойчивость нам придает способность фокусировать внимание на реальной деятельности.

Приглашаю вас поразмышлять над темой результативности, поискать личные ключи эффективности, научиться определять точку приложения усилий, чтобы включать в себе наработанные механизмы движения к результату. Зачем? Впереди у нас много новых интересных и сложных задач!

Читайте новый номер с удовольствием, размышляйте, делитесь мнениями, а главное — выбирайте успех и достигайте намеченных результатов вместе с компанией.

*С уважением,  
Иван Мамочкин*

В ЭТОМ НОМЕРЕ

# АГАТ. МЫ ВМЕСТЕ

## СОЗДАЕМ НОВОСТИ



4

## ЗРИМ В КОРЕНЬ

Ключи  
результативности... 14



14

## ВОСХИЩАЕМСЯ

Наука побеждать,  
или Секреты  
результативности  
адмирала Ушакова... 22



22

## РАБОТАЕМ ПО-НОВОМУ

«АГАТ-АГРО»: люди  
и цифры... 30

Склад хранения  
«Агат-Логистик»:  
все машины под  
контролем... 32

Система распознавания  
государственных номеров  
на автомобилях... 34

Каталог услуг сервиса... 35

Мобильное приложение  
для клиентов... 36



30

## ЗНАКОМИМСЯ С ЛУЧШИМИ

Нелегкая это работа —  
возить по стране  
автомобили... 38

Как поставить паруса под  
ветер перемен и выиграть?

Владислав Ямцов:  
«Китайские автомобили  
на сто процентов ломают  
стереотипы!»... 43

Петр Солодовников:  
«Главное — команда!»... 45

По зову сердца, по велению  
души... 48

«Меня только к авто-  
слесарю Агееву»... 52

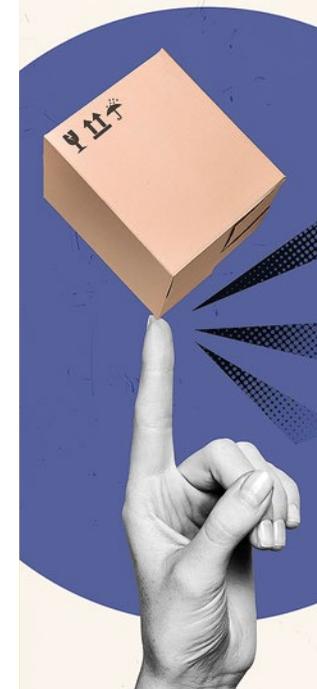
В центре клиентского  
притяжения... 56



38

## ОДИН ДЕНЬ В ЕДИНОМ ЦЕНТРЕ ЛОГИСТИКИ

Логистическое сердце  
компании... 60



60

## УЧИМСЯ

Рыцари  
гостеприимства... **68**

Бизнес.  
Тренер. Команда... **71**



68

## ЗАЖИГАЕМ

Три дня на Ветлуге... **74**

Культура. Просвещение.  
Экологичность... **75**

В Саратове заложили  
начало спортивной  
традиции... **76**

Энергия. Движение.  
Жизнь... **77**



74

## ОТКРЫВАЕМ НОВЫЕ ГОРИЗОНТЫ

Китай. Поднебесная  
страна... **78**



78

## БУДЕМ ЗДОРОВЫ

Выученный оптимизм:  
инструкция  
по применению... **86**



86

## С МАЛЕНЬКИМИ ЧИТАТЕЛЯМИ

Почему, зачем и как?... **90**



90

## ЧИТАЕМ КНИГИ

Как научиться думать  
и получать максимальные  
результаты... **92**



92

# ПЕРЕМЕНЫ — ВЕЛИЧИНА ПОСТОЯННАЯ

С 2023 года в нашей компании произошло много событий. Нам стали привычны китайские названия брендов, мы не удивляемся постоянному расширению ассортимента автомобильных марок из Поднебесной, в наш лексикон уверенно входят термины из сельского хозяйства, и мы вместе продолжаем создавать значимые новости для компании и для наших клиентов.

## НОВЫЕ БРЕНДЫ И НОВЫЕ ТРЕНДЫ

Представить наш рынок без автомобилей из Китая уже невозможно. Они восполнили дефицит и создали запрос на современный, технологичный, максимально комфортный, стильный, а главное — цифровой автомобиль. Необходимости приводить аргументы в его пользу все меньше, а эмоционального удовольствия от покупок у клиентов больше. Следуя тренду, ГК «АГАТ» пополняет бизнес-портфель автомобилями всех классов — от бюджетных до премиальных, число дилерских контрактов продолжает стремительно расти.

Предлагаем вашему вниманию список брендов легковых автомобилей из Поднебесной и города, где они представлены компанией «АГАТ».



## БРЕНДЫ ИЗ ПОДНЕБЕСНОЙ И ИХ ПРЕДСТАВЛЕННОСТЬ В ГК «АГАТ»\*

БРЕНД	ГОРОД
BELGEE	Саранск
GEELY	Волгоград, Киров, Н. Новгород, Саранск, Саратов, Ярославль
CHANGAN	Астрахань, Волгоград, Красноярск, Н. Новгород, Саранск, Ярославль
CHERY	Астрахань, Волгоград, Киров, Красноярск, Саранск
EXEED	Астрахань, Волгоград, Владимир, Красноярск, Ярославль
GAC	Астрахань, Волгоград, Красноярск, Н. Новгород
HAVAL	Волгоград, Екатеринбург, Красноярск, Н. Новгород, Саранск, Саратов
HAVAL PRO	Волгоград, Екатеринбург, Киров, Н. Новгород
HONGQI	Н. Новгород
JETOUR	Абакан, Астрахань, Волгоград, Краснодар, Минеральные Воды, Н. Новгород, Саратов, Саранск, Ярославль
OMODA / JAECOO	Волгоград, Владимир, Иваново, Красноярск, Н. Новгород, Саранск, Ставрополь
TANK / WEY / ORA	Волгоград, Киров, Красноярск, Минеральные Воды, Н. Новгород, Саратов
МОСКВИЧ	Волгоград, Ставрополь

\*Данные на июль 2024 года



# АГАТ-АГРО: РЕЗУЛЬТАТЫ И ДОСТИЖЕНИЯ

## СТАТУСНЫЕ КОНИ

В 2023 году конный завод в Перевозе получил статус генофондного хозяйства по разведению лошадей породы «советский тяжеловоз»! Это стало итогом серьезной работы наших коллег, следствием их любви к лошадям и настоящей самоотверженности.

Новый статус не только звучит гордо, но и открывает новые возможности:

- вести селекционную, племенную, научную работу,
- выгодно продавать молодняк,
- участвовать в выставках на новом уровне.

Но главное — сберечь и увеличить численность советских тяжеловозов, ведь эксперты подтвердили: наши тяжеловозы сохранили качества и чистоту элитной породы.



## ЧЕМПИОН

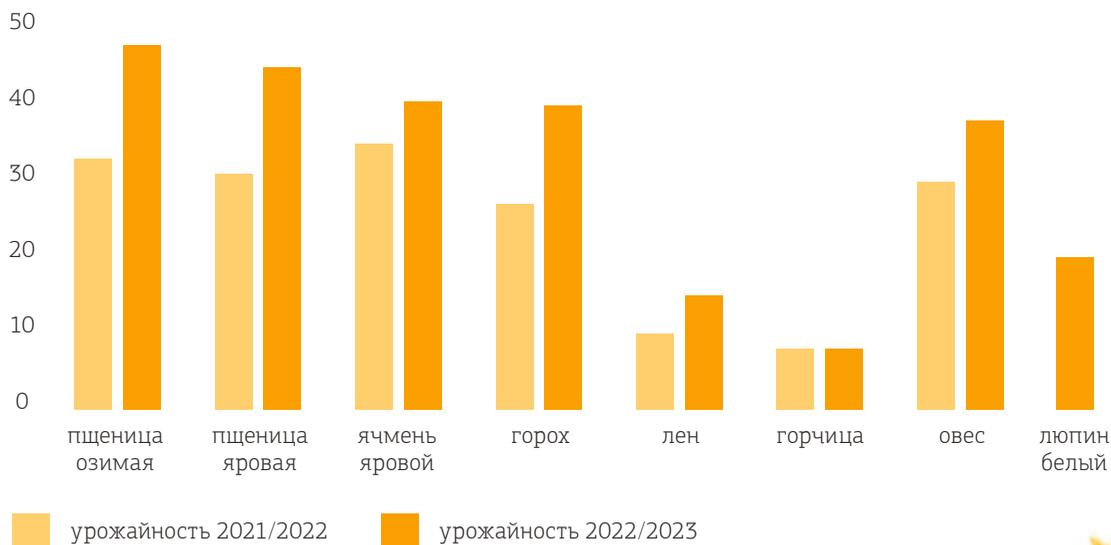
13 июня 2022 на международной конной выставке «Иппосфера» наш вороной жеребец Егерь стал вначале чемпионом породы, заняв первое место в ринге советских тяжеловозов, а затем и абсолютным чемпионом выставки, став лучшим среди победителей всех породных рингов. А 15 октября на 8-й международной выставке «Конная Россия — 2023» в Москве наш Егерь занял первое место в основном классе пород, в ринге «Титаны конного мира»! Эти высокие результаты стали подтверждением правильного направления сил как зоотехников и тренеров, так и коневодов. Мы гордимся нашей командой и любим наших лошадей!



## ВСЕ ВЫШЕ И ВЫШЕ!

В «АГАТ-АГРО» подвели итоги сельскохозяйственного сезона **2022–2023** и показали их в цифрах. **Общий сбор зерновых составил 91 591 тонну, превысив прогнозный показатель.** Для сравнения, в 2022 году эта цифра была 42 147 тонны.

### УРОЖАЙ 2022/2023



Посевные площади зерновых в 2023 году составили 22 350 га, при этом урожайность с 1 га — 40,98 ц, что на 36% выше результата предыдущего сезона. В 2024 году наши аграрии планируют посеять новые культуры — рапс и сою, которые используются для производства масла. Всего планируется засеять 451 га рапса и 471 га сои, а собрать — более 900 тонн урожая с каждой культуры.

## ПЕРЕЕХАЛИ В НОВЫЙ ОФИС

Летом 2023 года сотрудники «Бутурлино Агро» переехали в новый офис. Строили его чуть меньше года, новоселами стали за один день! В чистом и комфортном помещении теперь легко сводить дебет с кредитом, реализовывать проекты и даже выращивать растения. На подоконниках офиса первые перцы и помидоры сразу дали урожай и пошли на обеденный перекус! Бутурлинцы говорят, переезд превратился в праздник, обстановка изменилась кардинально, ведь так важно работать в современных комфортных условиях.



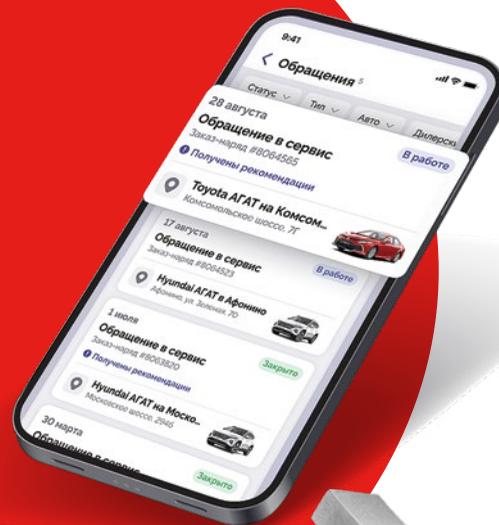
# НОВЫЕ РАЗРАБОТКИ

## ЦИФРОВИЗАЦИЯ В ДЕЙСТВИИ!

- Пообщаться в чате с сотрудником отдела интернет-продаж
- Самостоятельно записаться на сервис, ТО или мойку
- Посмотреть свою историю посещения сервиса
- Оплатить счета через СБП
- Получить документы с простой электронной подписью и не только...

Все это можно сделать в приложении AGAT group, созданном специально для клиентов!

В августе 2023 года наша компания запустила мобильное приложение AGAT group и открыла еще один современный канал коммуникации с клиентами. Приложение разработала команда специалистов ИТ-подразделения, а в тестировании принимали участие сотрудники ГК «АГАТ» от Нижнего Новгорода до Красноярска. Узнать о «кухне» проекта вы можете в рубрике «Работаем по-новому».



# ПРОДВИГАЕМ «АГАТ»

## ОТКРЫТОСТЬ — ПУТЬ К УСПЕХУ

Площадка автомобилей с пробегом в Ярославле стала лауреатом первой всероссийской «Премии Индекса клиентского сервиса от Авто.ру» и получила награду в номинации «Самый открытый дилер». На церемонии в Москве нашим коллегам вручили статуэтку четырехконечной звезды и установили соответствующий статус в профиле площадки на сайте организатора Премии.

При определении победителя в этой номинации анализировались полнота информации о продаваемых автомобилях, соответствие фактического состояния автомобилей заявленному и другие показатели клиентского сервиса. Сотрудники «Авто.ру» учитывали текущие отзывы и результаты собственного независимого опроса пользователей, купивших автомобили у дилеров.

«Премия ИКС» организаторы позиционируют как возможность поощрить тех, кто предоставляет клиентам сервис исключительно высокого уровня, и как демонстрацию точек роста для тех, кто только стремится к нему.

# «АГАТ-ЛОГИСТИК»

## ПЕРЕБАЗИРОВАЛИСЬ!

Транспортная компания «Агат-Логистик» переехала на новое место дислокации, как здесь говорят, на новую базу. Если раньше стоянка, ремзона автовозов и офис логистического подразделения располагались на арендованных площадях в Нижнем Новгороде, то сейчас в распоряжении наших коллег собственная большая современная станция с новыми кабинетами, учебным классом, столовой, душевой, зонами отдыха и ожидания, ремонтными цехами и боксами для шиномонтажа, стоянкой для автовозов и охраняемой парковкой для личных авто сотрудников. Находится база в д. Опалиха Кстовского района Нижегородской области. Работы по ее дооснащению продолжаются, но уже можно сказать, что для водителей созданы современные и максимально комфортные условия.



# РАСТЕМ В ОБСЛУЖИВАНИИ

## НОВЫЕ ПОБЕДЫ В ОБСЛУЖИВАНИИ КЛИЕНТОВ

Менеджер по продажам ДЦ JETOUR ГК «АГАТ» в Саратове **Александр Дубасов** занял первое место на Всероссийском конкурсе ООО «Джетур Мотор в России» и получил звание «**Лучший менеджер по продажам JETOUR — 2023**»! Это был первый конкурсный проект дистрибьютора в нашей стране. Основа успеха Александра — стремление знать об автомобилях JETOUR все, чтобы подобрать клиентам ту модель, которая подходит под их запросы. Желаем Александру дальнейших успехов и всегда покорять сердца клиентов знаниями, предусмотрительностью и уверенностью в автомобилях JETOUR.



Александр Дубасов

## ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ОФИС КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА ОТКРЫЛСЯ В Г. КНЯГИНИНО НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

В 2023 году к Контактному центру было подключено 67 новых дилерских центров. Объемы работы увеличиваются и продолжают набирать обороты. Количество входящих звонков выросло вдвое относительно 2022 года. Это стало причиной расширения Контактного центра.

Новое подразделение Контактного центра открыто в г. Княгинино Нижегородской области. Это небольшой город с 7 000 жителей, причем 5 000 из них — студенты, которые обучаются самым востребованным профессиям в Княгининском университете. У нашей компании с этим вузом сложились теплые отношения, а его выпускники становятся частью нашей ГК «АГАТ».

С каждым днем они набирают опыт взаимодействия с клиентами компании и наращивают свой профессионализм. Молодые коллеги принимают аналогичные звонки, что и их коллеги из Нижнего Новгорода, и несут соответствующую ответственность за качество работы.

Пожелаем им удачи в их новом начинании. Добро пожаловать в команду «АГАТ»!





## НАШ ДЦ TANK В НИЖНЕМ НОВГОРОДЕ — ЛУЧШИЙ ДИЛЕР В РОССИИ

Дилерский центр премиальных внедорожников TANK в Нижнем Новгороде признан победителем в номинации «Лучший дилер» бренда в 2023 году. Рейтинг составлялся с учетом выполнения планов продаж дистрибьютора, соблюдения стандартов бренда, а также удовлетворенности клиентов послепродажным обслуживанием. Для команды TANK «АГАТ» в Нижнем Новгороде победа стала показателем достигнутой цели — успешных продаж и отличной работы с клиентами.

Награда вручалась на дилерской конференции в Сочи представителями дистрибьютора TANK в России. Директор ДЦ TANK Иван Кругликов так прокомментировал получение награды: «У каждого из нас есть свои цели и мечты, и отлично, что они совпадают! Это и стало фундаментом для достижения такого результата. Каждый в команде вносит вклад в общее дело. Двигаемся дальше к новым победам. По итогам 2024 года сверим часы!»



## ЛИДЕРЫ В ПРОДВИЖЕНИИ ВНЕДОРОЖНИКОВ TANK

Лучшим маркетологом бренда премиальных внедорожников TANK по итогам 2023 года стал наш коллега бренд-менеджер Александр Пузырников. Он вошел в тройку региональных лидеров. Всего дистрибьютор отметил работу маркетологов шести дилерских центров — трех в Московском регионе и трех в Казани, Краснодаре, Нижнем Новгороде. Конкурс на лучшее продвижение автомобилей бренда TANK объявили в прошлом году, учитывали стандартные маркетинговые показатели, а также активности дилерских центров.

Высоко оценили судьи открытие дилерского центра в Нижнем Новгороде. Тогда наши коллеги торжественно открыли автосалон и провели для своих первых клиентов демонстрацию автомобиля в ремонтной зоне. Показали платформу, на которой установлен кузов, работу основных узлов и ходовой части. Так уверенность в надежности внедорожников TANK передалась клиентам, которые «проголосовали» за автомобиль его покупкой.

По словам Александра, продвигать внедорожники TANK на российском рынке позволяет личный опыт работы с автомобилями Toyota и Lexus. Многие из наработанных с этими брендами маркетинговых кейсов с успехом применяются снова. Александр считает, что победу маркетологов нельзя рассматривать в отрыве от остальных процессов дилерского центра: «Победа была бы невозможна без профессионализма каждого в команде TANK в Нижнем Новгороде».

## ОМОДА И JAЕСОО: НАШИ — ПЕРВЫЕ В РЕЙТИНГЕ!

В рейтинге директоров и маркетологов дилерской сети Omoda и Jaecoo за 2023 год первые места заняли наши коллеги Андрей Палагин (директор ДЦ Omoda/Jaecoo в Иваново) и Елена Банникова (менеджер по маркетингу и рекламе ДЦ Omoda/Jaecoo в Астрахани). Андрей стал лучшим директором автосалона региона Центр, а Елена — лучшим маркетологом региона Юг.

Для оценки использовались разные параметры, но главными стали личная и командная позиция и серьезный подход к популяризации брендов. Победа наших коллег закономерна, их отличают нестандартное мышление, творческий потенциал и понимание экономической целесообразности проводимых мероприятий. За высокие показатели им вручили дипломы. Вот как они сами прокомментировали свои награды.

**Елена Банникова:** «По линии маркетинга ключевыми критериями стали эффективное медиапланирование, работа с воронкой трафика, соответствие стандартам коммуникационной политики дистрибьютора и поддержка ДНК бренда. Самой высокой оценки удостоились партнерские проекты в Астрахани по коллаборации с ежегодным проектом «Каспийская Неделя моды». А победить помогли системность и дисциплинированность в работе, соблюдение стандартов бренда и, конечно, креативность!»

**Андрей Палагин:** «В оценке директоров ДЦ дистрибьютор руководствовался коммерческими показателями, оценивал соответствие архитектуре бренда и своевременную реконструкцию. Не могу сказать, что мы владеем каким-то секретом, как всегда, обязательный пункт успеха — это командная работа, наличие дружного целеустремленного коллектива. Это и дает возможность получать полноценный результат!»

*Коллеги, поздравляем вас с победой и желаем новых успехов!*



# МОЛОДЫЕ СПЕЦИАЛИСТЫ

## ШКОЛА МАСТЕРСТВА «АГАТ»

Традиционно во время зимних каникул свои двери открывает «Школа мастерства», чтобы помочь талантливым студентам, интересующимся автомобильной темой, узнать «АГАТ» изнутри, оценить свои возможности и стать в будущем сотрудниками нашей компании. Но сначала желающие проходят отбор. Так, из 50 человек участниками школы стали 18 студентов из НГТУ, НГСХА, Автомеханического

и Автотранспортного техникумов, а также из Губернского колледжа.

Программа обучения рассчитана на знакомство с нашей компанией и основными процессами. Коллеги из корпоративного университета на welcome-тренинге рассказывают историю и факты о компании, устраивают КВИЗ, знакомят с основами психологии и эффективными коммуникациями.

Особенность школы — геймификация. Знакомство со структурой компании и особенностями работы каждой службы проходит в формате настольной игры «Ралли по АГАТ». За каждое выполненное задание студенты получают игровые деньги. В формате игры проходит и «выпускной» экзамен.



## ПРОФЕССИОНАЛЫ

Представители ГК «АГАТ» стали индустриальными экспертами региональных этапов чемпионата «Профессионалы» в Абакане и Волгограде и помогли участникам подготовиться к финалам. Соревнования проводились среди учащихся учреждений среднего профессионального образования. Главная цель всероссийского чемпионатного движения — синхронизация образовательного процесса с запросами предприятий, а также содействие трудоустройству студентов.

В Волгограде наши коллеги — директор дилерского центра Toyota на Ленина Константин Шагапов и диагност дилерского центра Hyundai на Ленина Захар Каныгин — выступили в роли индустриальных экспертов в направлении «Ремонт и обслуживание легковых автомобилей». В наших производственных мастерских ребята выполняли конкурсные задания по устранению технических неисправностей, их уровень профессиональных знаний и навыков эксперты оценили высоко. На торжественном закрытии вместе с медалями и грамотами призеры получили сертификаты на стажировку в ремонтных зонах дилерских центров «АГАТ» в Волгограде с возможностью последующего трудоустройства.

В конкурсе в Абакане участвовали студенты Хакасского политехнического колледжа из Абакана и Усть-Абакана, Абаканского строительного техникума, Хакасского многопрофильного техникума, Саяногорского политехнического техникума, профессионального училища №15 с. Бея, аграрного техникума с. Шира, профессионального училища №18 г. Абакана. «АГАТ» начал сотрудничество с учебными заведениями Хакассии задолго до самого конкурса и использовал конкурс для поиска талантливых специалистов. Директор по послепродажному обслуживанию Семен Акользин участвовал в роли индустриального эксперта по Ремонту и обслуживанию ТС, а директор дилерского центра Сергей Лесняк поделился практиками взаимодействия с учебными заведениями. Для этапа «Ремонт и обслуживание ТС» наша компания предоставила подменный автомобиль для диагностики. А победителей пригласили на практику и на вакансии автослесарей, сервисных консультантов, логистов, менеджеров по продажам автомобилей, кладовщиков.

Сергей и Семен отметили подготовку участников:

**«Удивил уровень подготовки студентов в плане технических знаний и навыков обслуживания автомобилей. Студенты показали на деле свою целеустремленность, желание работать и развиваться в области обслуживания автомобилей, многие из них уже подрабатывают в автосервисах либо ремонтируют собственные авто и авто родственников».**





# КЛЮЧИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ

Почему мы так часто думаем и говорим о результативности? Вроде бы все просто и понятно — бери да делай — и будет результат, и стоит ли говорить об этом? Но даже при равных условиях и усилиях у одного из нас результат есть, а у другого — нет. Может, дело в везении, воле случая, особом настрое или подходе? Коллеги, приглашаем вас порассуждать на эту тему, ведь результативность — это ключевое свойство бизнеса, но это еще и наш с вами личный и профессиональный показатель, от которого зависит настоящее и будущее.



« Мир изменился точно, и точно изменились наши реакции на него... »

Помните, у Михаила Булгакова в «Мастере и Маргарите» Воланд сказал о москвичах: «Люди как люди... обыкновенные люди... в общем, напоминают прежних... квартирный вопрос только испортил их». А может и нас что-то испортило, изменило?! Мир изменился точно, и точно изменились наши реакции на него. Мы иначе получаем и иначе усваиваем информацию: игнорируем бумажные носители, читаем в пересказе, избегаем длинных текстов, глубокую мысль стремимся выразить «в двух словах», порой в ущерб смыслу, планируем короткими отрезками и желаем, чтобы результат получался высокой степени сразу. Часто мы скользим по поверхности, не ныряем в глубину, не разбираемся в причинах, основах, сути явлений, про мир узнаем только то, что помогает управлять процессами так, чтобы всегда все было по-нашему. Но достигать результатов почему-то становится сложно, а мир вокруг нас иногда кажется каким-то ненастоящим, порой иллюзорным, и мы ловим себя на мысли: «А мы-то сами настоящие или тоже поверхностные?»

*Поверхностность как качество личности — это склонность неглубоко, внешне, в спешке воспринимать окружающий мир. Она исключает осмысливание, ограничивается только тем, что показывают, не пытаясь разобраться в сути вопросов и задач.*

Такой подход закрывает путь для практического знания, тут нет анализа, сопоставления, сравнения. На поверхности не сомневаются в полученной информации, не проверяют ее, не видят сути явлений и связи между ними, не понимают, что с чем стыкуется, кто/что/кому/чему подходит, и порой даже не задаются такими вопросами. Вроде бы совершаются действия, суеты много, а все не то.

« На глубине все точно и понятно, здесь живут видение и правда.

Дело в том, что привести нас к верным действиям для получения значимого результата способна только глубина. На глубине все точно и понятно, здесь живут видение и правда. Чтобы их осилить, не согнуться под тяжестью, нужны:

- психические и физические силы выдержат (сила воли, энергия),
- внутренняя готовность принять правду (честность с самим собой и с другими),
- готовность действовать ради достижения своих целей (согласие трудиться),
- смелость всегда говорить возможностям: «Да!»

Плата за глубину — эмоциональные переживания, равнодушие, совесть, взрослость, ответственность. Уже не пройти мимо значимого и важного, не проигнорировать просьбы о помощи, не отказаться от ответственности... Глубина заставляет трудиться, читать и слушать сложные книги, честно отвечать на вопросы и придерживаться принципа «НЕ могу НЕ сделать».

## ГОТОВНОСТЬ ТРУДИТЬСЯ

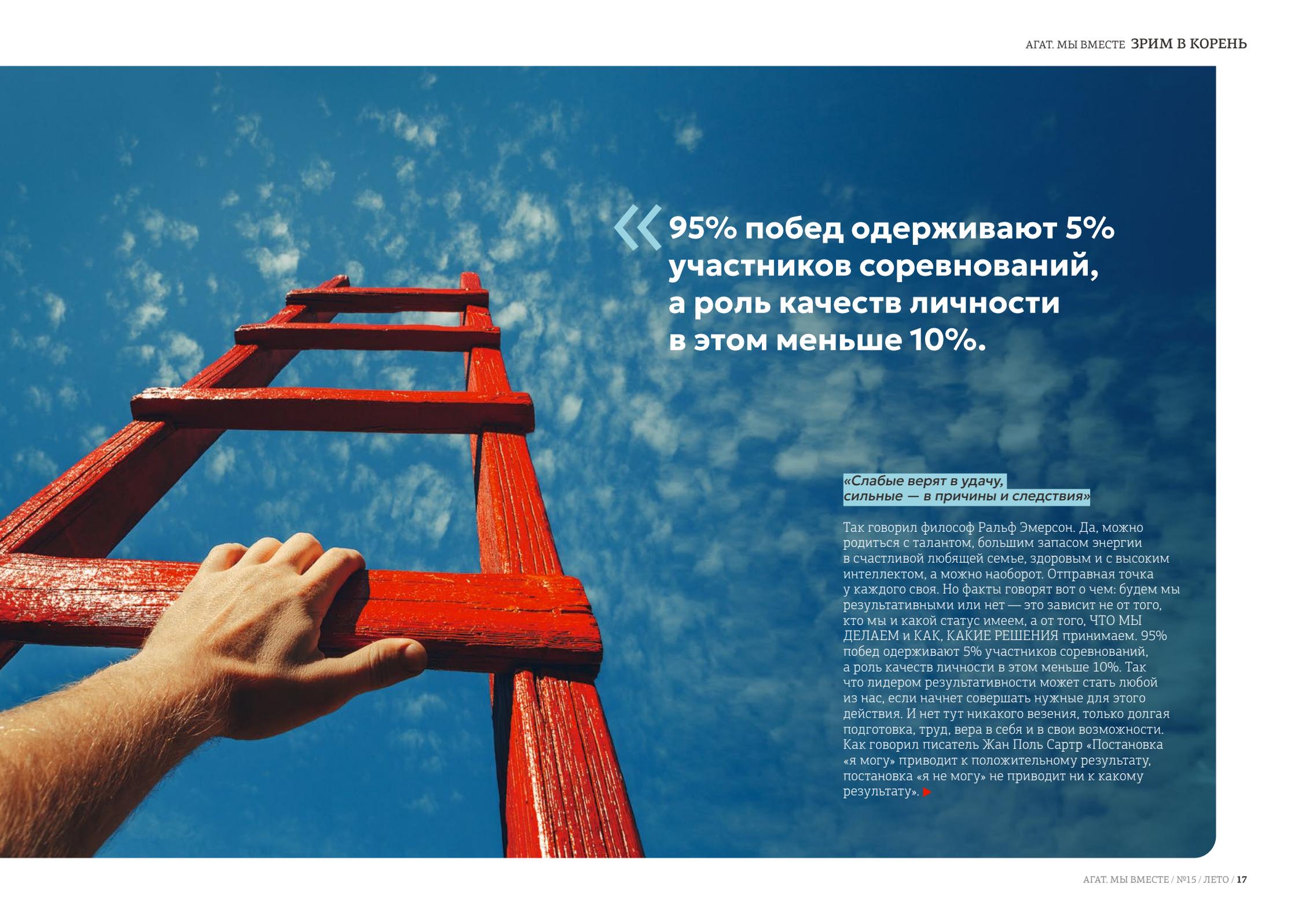
Возьмем любовь и влюбленность. Вот мы увидели кого-то и влюбились. А мы влюбились в настоящего человека или в выдуманного, ведь мы еще и не узнали ничего о нем? Значит, мы влюбились в образ, в наше представление, мечту... Влюбленность живет недолго. А любовь? А любовь — это когда мы «распаковали» нашего избранника или избранницу и узнали, какие черты характера стыкуются с нашими, какие противоречат. И мы изменились ради любимого человека, с чем-то в его характере смирились, а с чем-то в себе постоянно боремся. Вот это и есть труд, в данном случае труд сердца и души!

Получается, влюбленность — это когда на поверхности, а любовь — это когда из глубины, когда знаешь правду и все равно любишь, и что-то вместе получается — строить дом, растить детей, путешествовать, развиваться. Так и с любым делом: когда мы смело погружаемся в глубину происходящего, когда вникаем в тонкости процессов и видим их причины, связи, понимаем, что происходит, тогда и приходят к нам решения, дающие превосходные результаты. Тогда и растем мы профессионально и лично, становимся мудрыми, проницательными, и формируются вокруг нас команды единомышленников, совершаются яркие творческие и профессиональные прорывы!

«А причем здесь готовность трудиться?» — спросите вы. Да потому что без труда ничего не получится. Просто слово мы это куда-то задвинули, и то, что под ним подразумевается тоже, стыдимся порой даже произнести. А ведь еще три десятилетия назад труд у нас был в почете. Но потом мы стали получать образование порой не чтобы работать, а чтобы НЕ работать: «Учись, а то дворником станешь!» Физический труд мы стали отрицать, а ведь только с его помощью наше тело становится выносливым. Труд нас закаляет, делает сильными, настойчивыми, способными вынести трудности жизни. Отказались от труда эмоционального и физического, «всплыли на поверхность», чтобы легче было дышать, ну, и результаты от такого подхода получаем так себе. И теперь боремся с прокрастинацией, ищем в потемках свое предназначение и порой чувствуем себя несчастными. Труд дает нам способность иметь свою позицию, свой моральный компас, не быть хаотичными, не сбиваться с цели, бить в нее каждым действием и каждым поступком. Правильным действием и правильным поступком.



«Труд нас закаляет, делает сильными, настойчивыми, способными вынести трудности жизни.»



« 95% побед одерживают 5% участников соревнований, а роль качеств личности в этом меньше 10%.

**«Слабые верят в удачу, сильные — в причины и следствия»**

Так говорил философ Ральф Эмерсон. Да, можно родиться с талантом, большим запасом энергии в счастливой любящей семье, здоровым и с высоким интеллектом, а можно наоборот. Отправная точка у каждого своя. Но факты говорят вот о чем: будем мы результативными или нет — это зависит не от того, кто мы и какой статус имеем, а от того, ЧТО МЫ ДЕЛАЕМ и КАК, КАКИЕ РЕШЕНИЯ принимаем. 95% побед одерживают 5% участников соревнований, а роль качеств личности в этом меньше 10%. Так что лидером результативности может стать любой из нас, если начнет совершать нужные для этого действия. И нет тут никакого везения, только долгая подготовка, труд, вера в себя и в свои возможности. Как говорил писатель Жан Поль Сартр «Постановка «я могу» приводит к положительному результату, постановка «я не могу» не приводит ни к какому результату». ▶

« Дни, недели и месяцы у нас наполняются смыслами, и мы знаем, ради чего просыпаемся по утрам.

#### ИЩЕМ КЛЮЧИ

Что мы понимаем под личной результативностью и продуктивностью? Способность быстро и качественно выполнять задачи, затрачивать на них рациональное количество усилий и времени и получать максимальные результаты. И секрет здесь в гармонии рационального и физического.

Когда мы знаем, как достигать результата, то есть рациональную сторону, — мы становимся успешными и результативными везде — на работе и дома, в своем хобби, в отношениях с близкими, в спорте. Мы живем с удовольствием, концентрируемся на задачах, не отвлекаемся на побочные факторы, расставляем верно приоритеты. Дни, недели и месяцы у нас наполняются смыслами, и мы знаем, ради чего просыпаемся по утрам.

Однако знания без физической основы нам не помогут. Если у дома нет фундамента, он быстро приходит в негодность. Так и наша результативность: ее физический фундамент — это связка из СНА, ЕДЫ и СПОРТА, которые наполняют нас жизненными силами каждый день или, как мы часто говорим, ЭНЕРГИЕЙ.

Эти три составляющие настолько понятны каждому из нас, что и нет смысла повторять. Только напомнить. Если мы решили заняться своей результативностью, то начинать надо с них. Не будет результативности и нет смысла о ней даже думать, если нарушен сон, нет режима питания и нет физической нагрузки для тела.



### ЭНЕРГИЯ — ДВИГАТЕЛЬ ЖИЗНИ

Наша результативность — это всегда показатель нашей энергии. Когда у нас есть энергия, мы становимся способны на подвиги. Это настолько важный элемент, что мы решили сделать на нем еще один акцент. Откуда к нам приходит энергия? Ее дают нам сон, еда, спорт — это понятно. Но вот что интересно, ЭНЕРГИЯ ДАЕТСЯ НАМ ПОД СМЫСЛ НАШЕЙ ЖИЗНИ, под нашу жизненную задачу и цели. Замечали, когда мы что-то делаем с интересом, и энергия льется как из ведра и непонятно откуда берется — сама по себе приходит! А не видим смысла в какой-то работе — и нет у нас на нее энергии. Так что, получается, где наше внимание, там и энергия? Так и есть! Она приходит к нам через внимание и через внимание расходуется. Куда льется наша энергия, там и расцветает.

Есть такая рабочая формула:

**ВНИМАНИЕ = (ВРЕМЯ + ЭНЕРГИЯ) \* ЛЮБОВЬ**

«**... для того чтобы  
помогать, уделять  
внимание, нужны  
жизненные силы.**

Если мы хотим достичь результата в любом деле: в спорте, на работе, в семейной жизни, — то нам нужно направить на эту задачу внимание, выделить время, потратить энергию и делать все это с любовью. И все получится как надо и даже лучше! Когда у нас мало энергии, мы осуждаем поступки других людей и обсуждаем вещи, на которые мы не влияем и не имеем о них информации, злимся, критикуем и даже хамим. Замечали, когда мы приходим с работы очень уставшими, нам не до разговоров с детьми, не до сантиментов с родными, мы даже говорим коротко и резко: в энергодефицитном состоянии мы проявляем свои худшие качества, для их проявления не нужно много энергии — как говорят, зло менее энергозатратно. А вот для добра нужна энергия, для того чтобы помогать, уделять внимание, нужны жизненные силы. Стоит нам выспаться, отдохнуть, вкусно поесть, и вот мы уже становимся внимательными, заботливыми, готовыми помогать и браться за сложные дела. ▶

## « Когда уровень энергии снижается до половины нашей емкости, начинается прокрастинация.

Часто в процессе движения к результату появляется возможность получить сверхрезультат, но иногда он чреват перерасходом энергии и может принести больше вреда, чем пользы. А как понять, что пора остановиться? Специалисты говорят, работать нужно, не опуская уровень своей энергии ниже 70%. О падении энергии до этого уровня сигнализирует наше внимание: мы начинаем отвлекаться от дела, и мысли убегают. Когда уровень энергии снижается до половины нашей емкости, начинается прокрастинация. Мы вроде пошли только попить кофе, а уже сидим и беседуем с коллегой, просматриваем соцсети, смотрим в компьютер, а вникнуть в задачу не можем. Так подсознание говорит нам: «Отдохни!». Если пренебрегать сигналами постоянно, появятся депрессия, апатия и выгорание.



«...нам нужны не везение и удача, нам нужно научиться погружаться в глубину.

Итак, чтобы быть результативными на работе и в личной жизни, чтобы двигаться вперед, совершать подвиги, нам нужны не везение и удача, нам нужно научиться погружаться в глубину. Когда мы смотрим вглубь происходящих событий, мы понимаем:

- мотивы поступков людей,
- контекст, который создают события и явления,
- истинные причины этих событий и явлений, их взаимосвязь, а не только следствия.

А значит, мы можем:

- задавать себе и людям правильные вопросы,
- понимать, способны ли мы повлиять на события и как,
- точно воздействовать на причины и прицельно прилагать свои усилия, чтобы получить крутой результат,
- рационально использовать ресурсы, в том числе свою энергию, способности и таланты,
- влиять на отношения в командах, превращать их в коллективы людей, объединенных одной целью,
- переводить свои мечты в категорию планов и знать, какие пути ведут к ним, а какие уводят от них,
- выбирать действия,
- не бояться быть причиной событий — быть ответственными.

Теперь остается вопрос: готовы ли мы уйти с поверхности, чтобы узнать смыслы, закономерности и даже чтобы узнать самих себя, готовы ли мы к тому, что после погружения и осознания у нас не останется шансов на легкомысленные и поверхностные суждения, бессмысленную трату времени... И готовы ли мы взять на себя ответственность за результаты, которые будут уже просто впечатляющими? **Д**

# НАУКА ПОБЕЖДАТЬ, ИЛИ СЕКРЕТЫ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ АДМИРАЛА УШАКОВА

Кто может для нас стать примером результативности? Тот, кто стал первым в рейтинге достижений? Или тот, чей результат больше повлиял на окружение (команду, компанию или общество)? В поисках ответа мы отправились на три века назад. Тогда большинство россиян жили аграрной, крестьянской жизнью, а с морем были связаны лишь немногие на Балтике. Но перед государством и флотом стояли амбициозные стратегические задачи: противостояние Турции, господствовавшей в Черном море, защита берегов, помощь союзникам. Для этого нужно было воспитать из крестьянина профессионального моряка, научиться вести морские сражения на парусных судах, оперативно управлять командой из нескольких судов, победить противника, превосходящего по количеству и качеству оснащения, пройти подготовку на земле, чтобы в море показать максимальную результативность. С этими задачами справился человек без связей, без выдающихся физических возможностей и без финансовой поддержки — **выдающийся адмирал Федор Ушаков**.

## РЕЗУЛЬТАТЫ:

- знаковые морские победы — **4**
- потерянные корабли — **0**
- попавшие в плен члены команды — **0**

## ЗНАКОВЫЕ МОРСКИЕ ПОБЕДЫ:

- победа у острова Фидониси в 1788 году (сейчас остров Змеиный в Черном море);
- победа в Керченском сражении и у мыса Тендра в Черном море в 1790 году;
- победа у мыса Калиакрия в 1791 году у берегов современной Болгарии;
- взятие Ионических островов в Средиземном море и громкая победа у острова Корфу (крепость), взятие Неаполя и Рима в 1798–1800 годах.



**ПОРТРЕТ:** Федор Федорович Ушаков, участник русско-турецких войн, адмирал, главнокомандующий Черноморского флота, командующий русско-турецкой эскадры в Средиземном море, освободитель Ионических островов, автор Конституции Республики Семи Островов, участник десятка морских экспедиций

## ОСНОВА УСПЕХА — НЕ ВНЕШНОСТЬ

Наверняка вы помните, как с портрета из учебника по истории на вас смотрел изнеженный, с холеными щеками и двумя подбородками вельможа, под изображением которого значилось: адмирал Ушаков. Увы, то изображение абсолютно ничего общего не имеет с реальным Федором Федоровичем. Результаты исследований показали, что адмирал был ростом около 168 см, с узкими плечами и узкими ступнями до 40 размера, кроме этого имел худощавое телосложение, что неудивительно, ведь он много постился, нередко болел, питался в походах простой едой. Близок к реальному его портрет, выгравированный на медали, поднесенной адмиралу благодарным населением греческого острова Кефалония. Получается, у адмирала был вздернутый нос, подбородок с ямочкой, сухие скулы и морщины у глаз. Так он выглядел в 55 лет. Свидетельство о том, что Федор Федорович в минуты волнения стоял на одной ноге, исследователи объяснили так: в детстве Ушаков перенес заболевание тазобедренного сустава. Последствия, скорее всего, давали о себе знать при стрессе и тяжелой нагрузке, с согнутой ногой он мог чувствовать себя лучше.

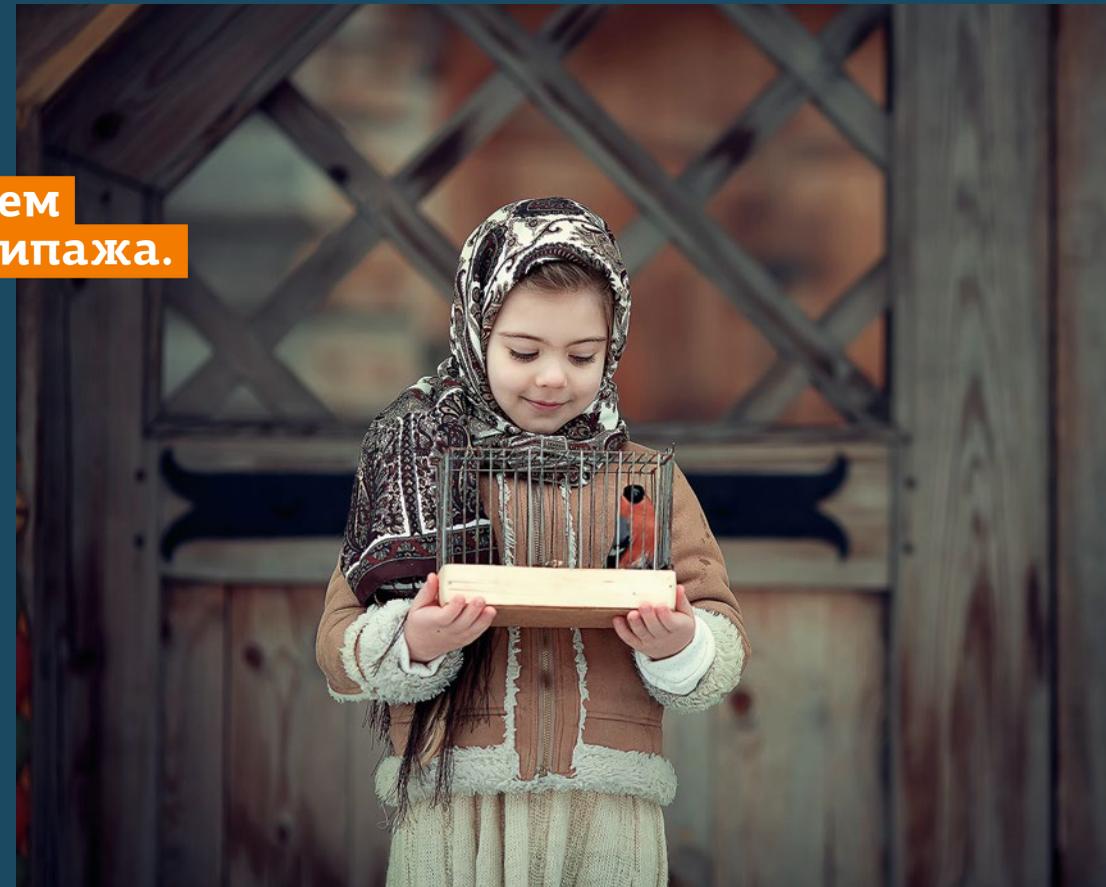
**|| Командующий над кораблем  
почитается отцом всего экипажа.**



## ПРО СМЕЛОСТЬ

Федя Ушаков заканчивал свое обучение в Санкт-Петербургском Морском кадетском корпусе, готовился к выпускным экзаменам. И тут неподалеку случился пожар. Загорелся небольшой деревянный дом. Федор с другом побежали посмотреть, а если надо, и помочь. Когда они прибыли на место, пожар уже охватил полдома. Рядом с домом плакала девочка.

— *Чего она плачет, кто-то из родных остался в доме?* — *поинтересовался Федя.*  
— *Птичка у нее там осталась в клетке, снегирь,* — *ответила за девочку ее мама.*  
Прищурив глаз, Федор быстро оценил обстановку и увидел, что со стороны двери огонь еще не сильно зашелся, стремительно вбежал в дом. В нос ему ударил едкий дым, но Федору было не привыкать: и пожары он у себя в деревне тушил не раз, и в бане мылся по-черному. Услышав неподалеку истошный крик птицы, он наощупь схватился за клетку и выбежал из избы. Подоспевшие к тому времени пожарные плеснули на него ведро воды. Глаза девочки сияли от радости... ▶



|| Государь, который армию имеет, одну руку имеет, а который и армию, и флот имеет,— две руки имеет.

## ПРО ПОБЕДУ НАД ЭПИДЕМИЕЙ И ДИСЦИПЛИНУ

Напряженными были сражения России и Турции, но туркам помогал в войне с Россией флот, который тогда еще господствовал на Черном море. Петр I говорил: «Государь, который армию имеет, одну руку имеет, а который и армию, и флот имеет,— две руки имеет». Для победы необходима была на Черном море вторая рука, и Россия взялась за постройку Черноморского флота. Строились верфи в Воронеже и Херсоне, из Кронштадта отправлялись на юг команды опытных моряков и офицеров, среди них оказался молодой капитан-лейтенант Федор Ушаков, которому поручили построить корабль «Святой Павел».

Приехал Ушаков на место, принял команду, дружно закипела у него работа. Но пришла с юга неожиданная

беда — страшное чумовое поветрие. Люди вокруг стали заболеть и умирать. Как передавалось заболевание — тогда было неизвестно, и никакого лекарства не существовало. На верфях прекратили работы, строительные бригады вывезли в степь, в городе ввели карантин. Федору Федоровичу понять, что нужно делать, помогло знание того, как устроены карантинные мероприятия во всех средиземноморских портах. Он адаптировал морские правила под местные сухопутные условия, пунктуально следовал им сам и требовал того же от подчиненных. Команду он разделил на артели, общение между артелями запретил, контакты с другими строительными командами тоже. Ушаков лично осматривал матросов,

выявлял больных, так как лекарей не хватало. Палатки из камыша, в которых жили корабельщики, в лагере Ушакова держали в строгой чистоте, тела обтирали уксусной водой для дезинфекции, белье проветривали, «подозрительных» изолировали на внутренний карантин. Вещи на рынке покупать было запрещено, за продуктами отправлялась рабочая группа с офицером, ее перемещение контролировалось. Так путь чуме к лагерю Ушакова был отрезан, и чума от ушаковской артели отступила спустя всего пару месяцев. Команда Федора Федоровича вернулась в заранее продезинфицированные казармы и на верфь, где санитарные правила соблюдать не прекратила.

## ПРО ОТНОШЕНИЯ С КОМАНДОЙ

К здоровью матросов, к их питанию, к чистоте на корабле и в казармах Ушаков всегда относился серьезно, требовал соблюдать «наивозможнейшую чистоту» и беречь людей. Злые языки даже поговаривали, что он наносит флотской казне серьезный ущерб, заставляя мыть палубу чистым уксусом. Такого, конечно, не было, палубы мыли уксусной водой для дезинфекции, и никакой заразы в команде Ушакова не было, команда была здорова — не это ли настоящая забота о людях и сбережение ресурсов? Будучи командующим Черноморским флотом, Федор Федорович в Севастополе строил казармы и госпитали только на возвышенностях, где был постоянно свежий ветер. Он строго следил за обеспечением амуницией и требовал: «Матрос должен иметь четыре рубашки: одну — на тело, другую — в дело,

третью — мыть, четвертую — про запас хранить». Нередко полностью отдавал свое жалование на покупку продуктов питания для команды, когда случались задержки с поставкой продовольствия. И часто повторял младшим офицерам: «Командующий над кораблем почитается отцом всего экипажа», а значит несет ответственность за каждого моряка. Быть дисциплинированным при таком начальнике было легко, все знали: ничего лишнего Ушаков не требует, только то, что помогает сохранять силу и боевой настрой. Поэтому команда Ушакова не теряла боевой дух даже там, где его теряли бывалые флотоводцы и моряки. Никто в команде Федора Федоровича не поддавался панике, точно знал свой функционал и в любой обстановке делал то, что должен. ►

|| Матрос должен иметь четыре рубашки: одну — на тело, другую — в дело, третью — мыть, четвертую — про запас хранить.



## ПРО УДАРНУЮ ГРУППУ, РЕЗЕРВ И СЛАЖЕННОСТЬ ДЕЙСТВИЙ

**||** **Успех морского боя зависит от слаженности действий кораблей, которые должны точно выполнять команды своего флагмана.**

Еще во время учебы Ушаков понял, что линейная тактика морского боя (когда корабли двух сторон выстраиваются в линию и ведут артиллерийскую дуэль), которую английские и испанские адмиралы взяли из тактики сухопутных войск, реалиям морского сражения не подходит. В морском сражении кораблями управляет флагманский корабль, на котором находится адмирал. Если он гибнет, управление берет на себя вице-адмиральный корабль, если и он выбывает из строя, то контр-адмиральный. Чтобы уничтожить все флагманские корабли противника, нужно сформировать свою ударную группу, которой позволяется в бою действовать решительно и быстро. А для отражения контратак необходим резерв из быстрых кораблей, которыми в то время были фрегаты.

Когда Ушаков стал командовать группой кораблей в авангарде, а потом и эскадрой, он понял, что успех морского боя зависит от слаженности действий кораблей, которые должны точно выполнять команды своего флагмана. А добиться этого было непросто, потому что радиосвязи тогда не было, и для связи использовали специальные флаги и выстрелы пушкой, поэтому Ушаков не переставал трудиться над точностью выполнения команд. Лучший способ — постоянные тренировки и разбор полетов после каждой из них.

## ПРО ВАЖНОСТЬ ОБУЧЕНИЯ И ОТТАЧИВАНИЯ НАВЫКОВ НА БЕРЕГУ

Как быть меткими во время качки, как вести беглый огонь? Федор Федорович придумал боевые тренажеры. На берегу построили большие качели, на них установили корабельные пушки, а в море в 300 метрах от берега разместили мишени из старой парусины с черным яблоком по центру. Сначала матросы учились в сильную качку заряжать пушки и стрелять холостыми выстрелами, а потом и ядрами.

Качели раскачивали, матросы-артиллеристы стреляли по целям в море. «Матросы должны быть напрактикованы во всякой расторопности, сколько возможно исправно», — требовал Ушаков и добавлял: «Моряк должен быть прежде всего воином, одинаково способным сражаться и на море, и на суше». Учения у Ушакова проводились ежедневно, умения доводились до совершенства. Пушечный расчет, состоявший из трех артиллеристов, был обязан меняться ролями, чтобы при необходимости заменить друг друга на поле боя. После учений устраивались экзамены. Итог — блистательная победа у мыса Тендра в 1790 году. У турок 1400 пушек, у нас 800. Потери: 21 матрос у нас и 5000 у них. ▶

**|| Матросы должны быть напрактикованы во всякой расторопности, сколько возможно исправно.**

## ПРО ПЕРВУЮ ПОБЕДУ

Свою первую победу Федор Ушаков одержал в битве с турками, в сражении у острова Фидониси (сейчас остров Змеиный) во время Русско-турецкой войны 1787–1791 годов, в июле 1788 года. Турецкая эскадра в том сражении насчитывала 15 линейных кораблей, 8 фрегатов и 24 корабля мелкого ранга. В составе русской эскадры было 2 линейных корабля, 10 фрегатов и 23 вспомогательных судна. 550 корабельных пушек русских против 1110 турецких стволов. Превосходство не только в артиллерии и судах, но и в качестве вооружения. На борту у турок прочные медные пушки и крупнокалиберные орудия, стреляющие 40-килограммовыми мраморными ядрами. Урон они наносили при попадании непоправимый...



### Россия

- 2 линейных корабля
- 10 фрегатов
- 23 вспомогательных судна
- 550 пушек

### Турция

- 15 линейных кораблей
- 8 фрегатов
- 24 корабля мелкого ранга
- 1110 пушек

Ушаков командовал авангардом из четырех кораблей. Когда главный корабль русской эскадры ударил по флагманскому кораблю турок, турецкий авангард решил нанести ответный удар. Ушаков разгадал задумку врага, приблизился к нему на расстояние картечного выстрела, с помощью еще двух кораблей авангарда «зажал его в клещи» и нанес удары. Турки потеряли боеспособность и были вынуждены отступить. Это была первая победа корабельного Черноморского флота над превосходящим противником и первая проба новой, решительной тактики — сражаться не по правилам, не как на дуэли, а маневрируя и опасно сближаясь с противником. Ушаков настаивал: «Близкое расстояние от неприятеля и взаимная помощь друг другу есть лучшая тактика». Именно сближение дает возможность задействовать всю корабельную артиллерию, в том числе уменьшенной дальности.



**|| Всякое доверие ко мне совершает (делает возможными) мои успехи!**

## ПРО ДОВЕРИЕ

К людям Ушаков относился уважительно и бережно. Чтобы поднять дух и мотивировать артиллеристов, он увеличил им жалование, а самым метким платил премии. И никогда не стеснялся благодарить людей за участие в победоносных сражениях, за мужество в дальних крейсерских походах. Умение поощрять он вообще рассматривал как часть умения командовать. «Всякое доверие ко мне совершает (делает возможными) мои успехи», — говорил Ушаков и придумывал все новые приемы защиты судов и экипажей. Например, от осколков и разлетающейся щепы приказал скручивать гамаки и укладывать их по бортам. Следил за тем, чтобы артиллеристы и матросы в бой вступали отдохнувшими и сильными, а капитаны умели командовать не только кораблями, но и владели самими собой, своим разумом и эмоциями, управляли своими лидерскими качествами. Он все делал для сохранения жизни команды — команда все делала для победы.



Объединение всех факторов успеха — так бы мы могли обозначить секрет поразительной результативности русского адмирала Федора Федоровича Ушакова. Этих факторов в понимании адмирала было пять: личный пример и смелость, непрерывное обучение и четкая слаженность действий команды, забота о людях, поддержка инициативы в команде, гуманность и глубокая вера в человека. Вроде бы ничего необычного, скажет кто-то. Но как же сложно следовать этой науке, как трудно точно дозировать каждое ее слагаемое, осознавать свою ответственность за слово, намерение, действие. Ушакову это удавалось. Уверены, получится и у нас. **К**

# «АГАТ-АГРО»: ЛЮДИ И ЦИФРЫ

«АГАТ-АГРО» активно переходит к точному земледелию. Сначала здесь полностью обновили технику, запустили ремонтные и строительные работы, теперь внедряют цифровые технологии для расчета необходимых ресурсов, контроля циклов растениеводства, сельскохозяйственных работ, прогноза урожайности и прибыли. Планов много, и они очень амбициозные. Как и сама цель. Она заключается в том, чтобы превратить «АГАТ-АГРО» в передовое современное предприятие отрасли. Расскажем о том, что уже работает.

Тем из нас, кто не связан с сельским хозяйством, с трудом представляется, как можно ровно засеять поле, не отправить семена в одну борозду несколько раз, не переборщить с удобрениями и помнить, где они уже

внесены, а где нет. Нашим аграриям в этой работе помогают телематические системы, которые наша компания внедряет в сельхознаправлении. На технику устанавливаются специальные трекеры и датчики. В итоге механизатор, например, своевременно узнает, когда в бункере закончились семена или удобрение и понимает, что надо ехать на загрузку. Телематика позволяет засеивать поля равномерно, без пропусков, экономит время механизатора и денежные средства компании. Как механизаторы узнают, какое поле им нужно засеять сегодня, а какое завтра? Задачи ставятся в системе 1С в виде заданий (путевых листов). Отчетные данные подгружаются в единую систему и позволяют агрономам сопоставлять плановое задание с фактическим выполнением.



руководитель проектов  
**Павел Алешин**



руководитель продуктового направления  
**Елизавета Малахина**



технический писатель  
**Валерия Кулешова**



дизайнер интерфейсов и пользовательских взаимодействий  
**Олег Ермаков**



инженер-программист  
**Алексей Ефремов**



руководитель службы мониторинга  
**Артем Боровков**



младший разработчик мобильных приложений  
**Ольга Жаркова**



главный агроном  
**Сергей Очнев**



руководитель направления разработки мобильных приложений  
**Алексей Обухов**

» ПЛАНОВ МНОГО, И ОНИ ОЧЕНЬ АМБИЦИОЗНЫЕ. КАК И САМА ЦЕЛЬ.

## ИССЛЕДОВАТЕЛИ ПОЛЕЙ

Как «чувствует себя» каждое поле, как обрабатывается, как откликается на удобрения, в чем нуждается, какую урожайность может дать и что ему угрожает, — все это важно знать агрономам. Чтобы ответить на главный вопрос: продолжать вкладывать ресурсы в конкретный участок или лучше его перепахать и минимизировать затраты? И вот эту задачу помогают агрономам решать агроскауты, у которых теперь есть свое мобильное приложение. С его помощью они собирают данные со всех полей «АГАТ-АГРО» и помогают по каждому составлять агрономические отчеты.

Первые агроскауты начали работу еще в прошлом сезоне. Сегодня на полях трудится команда из 10 человек. В день скаут получает 9 заданий, группа скаутов — 90.

Задания поступают через мобильное приложение «Агроскаутинг», где обозначаются точные координаты участков (долгота и широта), которые надо проверить по чек-листу. Чек-лист содержит

перечень контрольных измерений, определенных для каждого поля после проведенных на нем работ. Например, на какую глубину заложены семена, каково здоровье растений, не много ли сорняков, есть ли пробелы в посевах, каковы влажность почвы, высота культурных растений и предварительная урожайность.

В мобильном приложении «Агроскаутинг» есть все самое необходимое для работы: карты, сервис геолокации и фотофиксации. Приложение отправляет отчеты на проверку, когда оказывается в зоне устойчивого соединения.

Задачи для агроскаутов в приложение транслирует система 1С. В ней они формируются, сюда же в виде отчетов возвращаются. Сами задания задает руководитель службы мониторинга, анализирует данные главный агроном. Первый обращает внимание на корректность заполнения полевых журналов и четкость фотоснимков. Второй ставит оценку самому полю, его перспективам. Когда есть проблемы и отклонения, вредители, серьезные повреждения растений, размножение сорняков, на поле для профессиональной оценки и дополнительных исследований выезжает полевой агроном. Затем агрономическая служба решает, какие меры предпринимать.

Куда ехать агроскауту и на что смотреть, решает служба мониторинга, а помогают ей спутниковые снимки полей. Если поле со спутника равномерно зеленое, то все отлично и проблем нет. Вкрапления желтого, красного цветов указывают на проблемы. Такие места и становятся точками «командировок» агроскаутов. Главный агроном Сергей Очнев комментирует: «Агрономы не могут ежедневно проходить все поля вдоль и поперек и везде производить нужные замеры и исследования. Информация, которую собирают для нас агроскауты, очень нужна, она позволяет вовремя разработать систему защиты полей».

## МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ ДЛЯ АГРОСКАУТОВ

Идею создать мобильное приложение для агроскаутов в «АГАТ-АГРО» обсудили в начале 2023 года, в апреле его опытную версию запустили в эксплуатацию. Отработали на ошибки и окончательно передали агроскаутам в работу. Это только первая версия приложения, в нее заложен минимальный функционал. Тот, что необходим здесь и сейчас. Типовые версии подобных приложений предусматривают получение задания и отправку отчета о его выполнении. В нашем приложении агроскаут может сам инициировать себе задание, если во время работы обнаружит отклонения в росте и развитии растений.

В планах проектной команды создать аналогичное приложение для агрономов, где были бы те же осмотры полей, но уже с точки зрения агрономии, с возможностью вести расчеты, сохранять историю полей с перечнем произведенных на них работ. Есть также намерение интегрировать космоснимки в 1С. **✎**

➤ **ПЕРВЫЕ АГРОСКАУТЫ НАЧАЛИ РАБОТУ ЕЩЕ В ПРОШЛОМ СЕЗОНЕ. СЕГОДНЯ НА ПОЛЯХ ТРУДИТСЯ КОМАНДА ИЗ 10 ЧЕЛОВЕК.**



# СКЛАД ХРАНЕНИЯ «АГАТ-ЛОГИСТИК»: ВСЕ МАШИНЫ ПОД КОНТРОЛЕМ!

На складе товарных автомобилей «Агат-Логистик» в Нижнем Новгороде на Южном обходе установлена новая радиоэлектронная система управления. Теперь найти нужный автомобиль на площадке не составляет труда.



руководитель проекта  
**Алена Тоцкая**



инженер-конструктор  
радиоэлектронной  
аппаратуры  
**Михаил Журавель**



инженер-программист  
**Никита Ерофеев**



инженер-программист  
**Алексей Скоробогатов**

Система управления таким обширным складом явно нуждалась в автоматизации. Поэтому два года назад проектная команда IT-службы установила здесь систему секторального хранения. Она помогала документировать перемещения

автомобилей, списывать их со склада и ставить на освободившиеся места другие машины, легко собирать лоты для загрузки на автовозы. Но не исключала ошибок: вин-номера бывают похожи, ошибиться не так уж и трудно. Задействовать традиционные интернет-системы управления складом оказалось невозможно: не на всех участках склада работает Wi-Fi даже несмотря на установку нескольких станций. Но решение нашлось. Им стала радиочастотная идентификация, позволяющая получать и хранить данные с помощью устройств, называемых тэгами или метками UHF RFID. К проекту по созданию радиоэлектронной системы управления складом команда приступила в середине ноября 2022 года, в марте 2023-го все работы были завершены.

Метка или тэг — это чип с антенной. При заезде автомобиля на территорию склада операторы «выдают» автомобилю метку, на которой предварительно записывают его вин-номер. Чип крепится к автомобилю с помощью магнитов. Информация отображается в базе данных учетной системы 1С — все интегрировано. Периодически по территории склада проезжает служебный автомобиль со специальным оборудованием. Его разработали с нуля наши специалисты из отдела телематики. Оборудование считывает во время движения информацию с меток и составляет карту расположения автомобилей с привязкой их к ряду и месту стоянки. Подобное решение — наше ноу-хау.

При подготовке к отгрузке автомобилей сотрудник склада уже точно знает, где они находятся. Облегчена и работа контролеров. Если тэг с автомобиля



не снят, то во время выезда автомобиля со стоянки, оборудование на воротах выезда издает протяжный звук — предупреждает.

**Алена Тоцкая,  
руководитель проекта:**

— Мы не стали отказываться от секторальной системы хранения по просьбе сотрудников склада и добавили к ней радиочастотную идентификацию. Она работает даже в форс-мажорных обстоятельствах — при отсутствии интернет-связи и электричества. Считыватели записывают информацию, отправляют ее в 1С. Когда появляется связь, данные загружаются автоматически. Чипы используются многократно, информация на них перезаписывается. Конструкцию меток наши инженеры изготовили самостоятельно и так, чтобы тэги надежно крепились к автомобилям, но не повреждали лакокрасочное покрытие.

Система управления складом получилась комбинированная, она сократила ошибки, вызванные ручным вводом данных, улучшила контроль операций. При запуске проекта сотрудники склада за 4 дня чипировали 4 тысячи автомобилей. Помог портативный прибор тоже нашего изготовления: мы соединили считыватель и служебный смартфон, на который была загружена информация по остаткам автомобилей на складе, и на 3D-принтере распечатали для него корпус.

Процесс внутренней автоматизации тоже теперь решен. Тут помогает тот самый служебный автомобиль со считывателем. Он передает информацию в 1С. Теперь, чтобы провести сверку фактического наличия автомобилей на складе и документального, достаточно нажать две кнопки в этой программе. **А**

» **ПРИ ЗАПУСКЕ ПРОЕКТА  
СОТРУДНИКИ СКЛАДА ЗА 4 ДНЯ  
ЧИПИРОВАЛИ 4 ТЫСЯЧИ  
АВТОМОБИЛЕЙ!**



Автомобиль со считывателем



Так выглядят чип

# СИСТЕМА РАСПОЗНАВАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ НОМЕРОВ НА АВТОМОБИЛЯХ

Регистрационные знаки автомобилей, что заезжают в ремонтные зоны дилерских центров компании, теперь идентифицирует модель искусственного интеллекта (ИИ). Ручная, выборочная и нерелевантная аналитика ушла в прошлое. Нашим коллегам из ИТ-подразделения понадобилось время и несколько подходов, чтобы решить задачу, которая только вначале казалась простой. В итоге они создали систему с минимальной затратами на внедрение, отлично масштабируемую и способную распознавать сразу несколько номеров в кадре. Как это было, рассказывает руководитель проекта Дмитрий Поликарпов:

— Основной идеей проекта стал запуск распознавания автомобильных номеров на уже имеющихся камерах в дилерских центрах. Это позволило бы масштабировать решение по всем площадкам без

существенных затрат на новые камеры и работы по их установке. Оказалось, что существующие открытые модели искусственного интеллекта для распознавания автомобильных номеров работают только в идеальных условиях, когда есть специальная камера, расположенная на уровне номера автомобиля и направленная на него. Поэтому мы приступили к разработке и обучению собственной модели ИИ для распознавания автомобильных номеров. Решение не ставить новые камеры, а использовать имеющиеся, было принципиальным. И оно сильно усложнило работу по разработке модели.

Для обучения модели нужно было собрать и разметить тысячи примеров. Мы начали собирать кадры с наших камер. Старались выбрать камеры максимально разные по всем параметрам для максимального покрытия различных вариантов. Для разметки нужно было

поставить 4 точки на номере по углам и записать символы номера. Сделать это нам помогли коллеги из других отделов. Этот процесс занял несколько месяцев.

Первоначально было размечено около 10 тысяч изображений, которые стали отправной точкой для обучения первой модели распознавания номеров. В результате нескольких повторений сбора данных, обучения моделей и тестов системы мы собрали больше 600 тысяч изображений.

В процессе обучения модели ИИ мы сталкивались с целым рядом непредвиденных проблем. Одна из них, например, заключалась в том, что камеры в наших ремзонах были установлены разные, под разными углами, с разным разрешением и давали разное изображение. Где-то автомобили близко, где-то далеко, где-то под очень большим углом, а где-то вообще боком, где-то туман, где-то пена, где-то на камеру попадает

один автомобиль, а где-то четыре, где-то номер видно хорошо, а где-то нужно постараться, чтобы разглядеть символы на номере.

Тестирование «опытного образца системы» на ДЦ продемонстрировало нам еще одну проблему. Оказалось, что номера не на всех автомобилях нужно распознавать. Иногда в ремзону заезжают автомобили без номера, с рекламными плашками вместо номера, часть номера может быть скрыта или вообще номер может быть не читаем. Пришлось добавить еще одну модель ИИ, которая теперь проверяла качество найденного номера. Сейчас наше решение загущено на 40 площадках и распознает изображение номеров с более чем 400 камер. Каждый день более 40 тысяч номеров!

Уникальность системы распознавания номеров, реализованной в нашей компании, в том, что это не единственное применение данного решения и дальнейшее использование может быть расширено. Например, для фиксации выполнения операций в ремзоне, для контроля въезда-выезда сельскохозяйственной техники с территории предприятия, для фиксации фактического автомобиля на весах в момент взвешивания, для получения более детальной аналитики по загрузке ремзоны и отдельного оборудования в ней. Проект распознавания государственных номеров будет развиваться и точно принесет немалую пользу компании. **А**



инженер по разработке систем машинного обучения  
**Владимир Горев**



начальник отдела по разработке систем машинного обучения  
**Дмитрий Поликарпов**



руководитель группы аудита бизнес-процессов  
**Антон Кораблев**



инженер по разработке систем машинного обучения  
**Алексей Капанов**

# КАТАЛОГ УСЛУГ СЕРВИСА

За последний год ГК «АГАТ» успешно расширила свою географию и увеличила количество обслуживаемых автомобильных брендов. Для поддержания единого уровня сервиса во всех дилерских центрах компания внедрила цифровые технологии и автоматизировала базы данных.

ГК «АГАТ» разработала Каталог услуг сервиса, который позволяет каждому сотруднику, работающему с клиентами, быстро находить необходимую информацию

о запчастях для автомобиля, их стоимости, формировать документы и определять удобное время для визита клиента в дилерский центр. Цифровой сервис интегрирован в систему 1С и включает полную информацию о запчастях, работах и пакетах технического обслуживания для всех обслуживаемых компанией марок автомобилей.

О том, как создавался Единый каталог услуг сервиса, рассказывает заместитель директора по технологиям Алексей Тапилин:

— Идея создать такой инструмент появилась, когда мы подключали к системе 1С дилерские центры Красноярска. Тогда были подготовлены каталоги запчастей, они облегчили переход и понравились нашим коллегам. И мы решили объединить все дилерские центры компании по всем регионам присутствия в единое информационное поле: все пользуются одним каталогом запчастей с общими по всей компании нормативами работ и ценами, все прозрачно и понятно. От идеи до воплощения прошло почти два года. Теперь Каталог облегчает работу и сервисных консультантов, и персональных консультантов, и телемаркетологов. Он позволяет обговаривать с клиентами все детали записи на сервис и отражать в учетной системе все договоренности. А для сервисных мониторов появилась возможность вывести карту ТО с фактическими данными по стоимости работ и товаров, которая автоматически обновляется в 1С. Дополнительно

мы реализовали на сайте компании калькулятор ТО, через который клиент самостоятельно может выбрать интересующие его работы и записаться на техническое обслуживание.

В основе Каталога услуг — классификация всех моделей автомобилей и кодификация запасных частей к ним. Каталог мы назвали «Right choice», с английского «правильный выбор», и он действительно ему соответствует. Ну, а самую трудоемкую часть работы над Каталогом взяли на себя коллеги из Единого центра запасных частей. Это они кропотливо и внимательно вносили в базу данных все модели и модификации автомобилей, все содержимое пакетов, и теперь поддерживают Каталог в актуальном состоянии, следят за полнотой наполнения и корректностью кодификации. Объем проделанной ими работы огромный еще и потому, что они внесли в «Right choice» оригинальные запчасти и их признанные аналоги. Без ЕЦЗЧ мы точно бы не справились!

Каталог «Right choice» постоянно пополняется и расширяется, включая запасные части для автомобилей, только появившихся на рынке и взятых на обслуживание компаний брендов. Все права на Каталог — у Единого центра запасных частей, это позволяет централизовать и контролировать процессы. В команде проекта считают, что Каталог стал своего рода краеугольным камнем в создании новой инфраструктуры. **А**



заместитель директора  
по технологиям  
**Алексей Тапилин**



инженер-  
программист  
**Максим Победоносцев**



ведущий  
бизнес-аналитик  
**Надежда Жидкова**

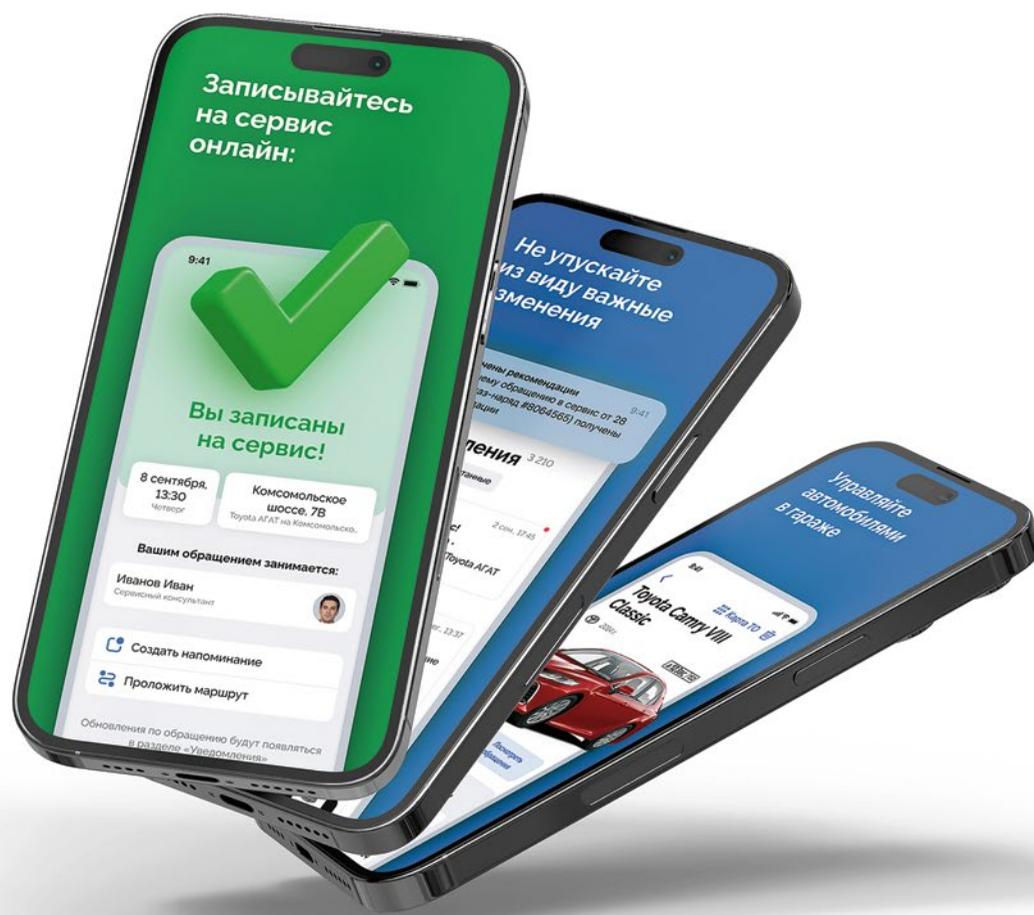


бренд-менеджер  
по запасным частям  
**Сергей Микрюков**



руководитель группы  
управления запчастями  
**Дмитрий Харевин**

# МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ ДЛЯ КЛИЕНТОВ



В августе прошлого года наша компания представила мобильное приложение «AGAT GROUP», которое стало еще одним современным средством коммуникации с клиентами. Над его разработкой трудилась команда из 10 IT-специалистов, и все сотрудники ГК «АГАТ», от Нижнего Новгорода до Красноярска, участвовали в его тестировании. Мы пообщались с лидерами проекта и выяснили подробности создания приложения, почему оно получилось именно таким и какие возможности оно предоставляет для клиентов.

## СЕРВИС В ОДНО КАСАНИЕ

Алексей Тапилин, руководитель проекта:

— Приложение работает на любой операционной системе, адаптировано под экраны смартфонов любых размеров, действует во всех регионах присутствия ГК «АГАТ», полностью интегрировано в 1С и, главное, не занимает много места и имеет высокую производительность. Визуально оно выполнено в стиле нашей компании, пользователи могут установить как светлую, так и темную тему.

С помощью мобильного приложения можно записаться на сервисное обслуживание и получить расчет цен на товары и услуги в любом регионе присутствия компании, в любом дилерском центре ГК «АГАТ», запросить обратный звонок, пообщаться в чате с сотрудником компании, проследить за историей обслуживания своего автомобиля. А функция push-уведомления позволяет уже нам делать максимально персональные предложения клиентам с учетом их предпочтений и интересов. Также можно подобрать себе автомобиль с пробегом и забронировать его в компании, подписать документы и оплатить товары и услуги по СБП.

Идея создать современное приложение или, точнее, глубоко переработать уже имеющуюся первую версию мобильного приложения появилась давно. Реализовать ее мы смогли, когда создали Каталог услуг сервиса, запустили в работу цифровую подпись клиента в сервисе (ЭЦП) и настроили работу системы быстрых платежей (СБП). В итоге появилась возможность реализовать самый интересный функционал приложения — запись на сервис. Тут мы должны были сделать так, чтобы приложение понимало, есть ли запчасти на складе, есть ли свободное время на сервисе, и могло показать это пользователю.

В будущем появится возможность коммуницировать через чат напрямую с клиентом, заключать договоры страхования. Мы в любой момент сможем быстро добавить новые сервисы, которые готовы разрабатывать.

## ПРОЕКТ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ БЫСТРЫХ ПЛАТЕЖЕЙ (СБП)



руководитель группы аудита бизнес-процессов  
**Антон Кораблев**



инженер-программист  
**Андрей Акулов**



заместитель директора по методологии учета  
**Наталья Капралова**



руководитель отдела сопровождения заказчиков  
**Надежда Арефьева**  
(Волгоград)



руководитель отдела сопровождения заказчиков  
**Юлия Чернова**  
(Н. Новгород)



руководитель отдела управления ресурсами финансово-расчетной службы  
**Любовь Травина**

### GOOGLE ОДОБРЯЕТ!

Алексей Обухов, руководитель направления разработки мобильных приложений:

— Приложение мы строили так, чтобы позднее наполнять его новыми возможностями и масштабировать. Первоначально тестировали на себе, проводили оптимизацию — это заняло много времени, зато приложение стало высокопроизводительным и теперь отличается быстродействием и экономичностью, а добавление новых функций не требует пересмотра архитектуры приложения. Хорошую оценку нашему приложению дали тесты Google, которые берут в расчет длительность запуска, расход энергии смартфоном, время «замороженного экрана», аварийный отказ работы и безопасность. Все данные в приложении шифруются, хранятся на безопасных серверах, куда нет доступа извне.

### УПРАВЛЯЕМ ОБСЛУЖИВАНИЕМ

Надежда Жидкова, ведущий бизнес-аналитик проектной службы:

— На этапе тестирования приложения мы включили функцию обратной связи, которая позволяла нам мгновенно получать информацию о сбоях и трудностях работы с приложением. Хотим поблагодарить коллег за их отзывы. Мы смогли оперативно пройти этап внутреннего тестирования и опубликовать приложение для клиентов на App Store, Google Play, AppGallery. Сейчас у нас уже более 10 000 зарегистрированных пользователей, обращения которых обрабатываются отдельной выделенной службой «Продуктовая

» СЕЙЧАС У НАС УЖЕ БОЛЕЕ 10 000 ЗАРЕГИСТРИРОВАННЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ, ОБРАЩЕНИЯ КОТОРЫХ ОТРАБАТЫВАЮТСЯ ОТДЕЛЬНОЙ ВЫДЕЛЕННОЙ СЛУЖБОЙ.

## ПРОЕКТ ВНЕДРЕНИЯ ЭЛЕКТРОННОЙ ЦИФРОВОЙ ПОДПИСИ (ЭЦП)



руководитель группы аудита бизнес-процессов  
**Антон Кораблев**



руководитель отдела внедрения ИТ-проектов  
**Андрей Зленко**



инженер-программист  
**Никита Ерофеев**

## ПРОЕКТ МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ



заместитель директора по технологиям  
**Алексей Тапилин**



руководитель направления разработки мобильных приложений  
**Алексей Обухов**



ведущий бизнес-аналитик  
**Надежда Жидкова**

поддержка мобильного приложения AGAT GROUP». От клиентов поступает множество обращений по корректности данных, качеству обслуживания и предложения о доработке. С помощью нового приложения нам удалось вырасти в направлении цифровой трансформации: разработка новой бизнес-модели, создание цифровых услуг и товаров, автоматизированный сбор, хранение и обработка информации, — все это помогло нам снизить нагрузку на персонал, улучшить качество оказания услуг, стать более клиентоориентированными. Оно также является нашим лицом и ключом к лояльности клиентов. **А**

# НЕЛЕГКАЯ ЭТО РАБОТА — ВОЗИТЬ ПО СТРАНЕ АВТОМОБИЛИ!

- Где вы сейчас?
- В городе Орле, привез в один из партнерских дилерских центров автомобили GAC.
- А в пути уже сколько?
- С 29 марта, к середине апреля планирую приехать домой — в Нижний Новгород!



Очередной рейс водителя-экспедитора ООО «ТК «Агат-Логистик» Алексея Гусева стартовал в Нижнем Новгороде. Отсюда в Москву он доставил три ГАЗели, из Москвы в Екатеринбург — шесть автомобилей Navai, из Екатеринбурга в Орел — два пикапа и три седана фирмы JAC. Из Орла в Калугу ехал пустым, в Калуге загрузил на платформы шесть автомобилей Chevy и доставил их в Санкт-Петербург, снова пустым вернулся в Москву, а оттуда привез в Ярославль семь автомобилей бренда Omoda. «Заскочил» в Нижний Новгород, переночевал дома и утром повез в Москву пять автомобилей Exeed. К моменту, когда до окончания рейса оставалось ровно пять дней, Алексей уже перевез 27 автомобилей и проехал семь тысяч километров пути.

Похоже на компьютерную игру, где главный герой выполняет одно задание за другим, даже не предполагая заранее, каким оно окажется. Постоянны только два условия: ты и твой автовоз. О том, как это — работать на автовозе, Алексей рассказал нам во время небольшого отдыха в Орле. День тогда клонился к закату, но Алексею еще нужно было добраться до следующего пункта, и он предположил:

— Скорее всего, до Тулы поеду, тут всего 200 километров, рядом завод Navai, завтра там загрузюсь. Куда отправят? Надеюсь, в Санкт-Петербург!

Но ехать пришлось в Калугу, а перевозить в Санкт-Петербург не «Хавейлы», а «Чери». К слову, одометр автовоза Scania, которым управляет Алексей, в точке прибытия «город Орел» показал 370 тысяч километров. Это столько он «накатал» за два с лишним года работы. Нам Алексей признался:

— Психологически, конечно, сложно ожидать, когда тебе дадут загрузку, когда логисты и диспетчеры сформируют лоты и распланируют маршрут. Но так-то я уже привык!

### С АВТОБУСА НА АВТОВОЗ!

Профессию водителя Алексей получил давно, 13 лет был индивидуальным предпринимателем и работал на городских автобусных маршрутах — перевозил пассажиров на собственном ПАЗе. Потом в пассажирские перевозки частникам вход ограничили, и Алексей по совету брата Игоря и друга Вячеслава Мирокина в феврале 2018 года пришел работать в «Агат Логистик». Брат через некоторое время нашел другую работу, и осваиваться в компании и адаптироваться Алексею помогал друг. С ним они до сих пор иногда одновременно оказываются в рейсах и встречаются на трассах.

— Переучиваться не понадобилось, все водительские категории уже были открыты и была присвоена первая водительская классность\*. А вот привыкать к габаритам автовоза и к прицепах пришлось. Первые пару рейсов



«**КТО-ТО УМЕЕТ КЛАСНО ШТУКАТУРИТЬ, НАПРИМЕР, Я ВОТ НЕ УМЕЮ — КАК НИ УЧИЛСЯ! ЗАТО УМЕЮ ХОРОШО ВОДИТЬ АВТОМОБИЛИ. ТУТ У МЕНЯ ПОЛУЧАЕТСЯ!**»

было сложно. А потом стал чувствовать машину. Сейчас нет разницы, каким автомобилем управлять: тягачом, ГАЗелью, ПАЗом, кроссовером или седаном, — рассказывает Алексей.

В том, что касается навыка вождения и того, как стать классным водителем автовоза, он категоричен:

— Знаете, это кому что дано, вот и все. Кто-то умеет классно штукатурировать, например, я вот не умею — как ни учился! Зато умею хорошо водить автомобили. Тут у меня получается!

Любовь к автомобилям и к дорогам Алексею привил отец. Владимир Леонидович больше 30 лет был за рулем, управлял среднетоннажным автомобилем «Валдай» (выпускался на заводе ГАЗ), междугородными автобусами венгерского производства Ikarus — возил пассажиров в Москву

и обратно в Нижний Новгород. Так что с рейсовой жизнью Алексей знаком с детства.

— Конечно, дома хорошо, — говорит Алексей. — День-два побудешь, и не хочется никуда ехать. Но понимаешь, что надо — семья, ипотека. Спокойно собираюсь и еду.

Ему нравится работать на своем тягаче Scania, но мечтает он о новом — фирмы Mercedes-Benz. Алексей объясняет почему:

— На новых Мерседесах ступенька полностью закрывается дверью, грязь не заносится в кабину, есть много органайзеров, можно убрать обувь, пристроить какие-то вещи. В «Скании» такого нет.

Алексею обещали, и он эту машину очень ждет. Тут ведь все понятно: в длительном рейсе кабина тягача как дом, а в нем все должно быть чисто, надежно, комфортно, уютно. ▶

\* Классность — это система показателей качества работы водителей. Категории зависят от отсутствия опозданий на погрузку и разгрузку, а также от отсутствия дефектов при перевозке.



«  
**МНЕ НРАВИТСЯ  
 ЦЕНТРАЛЬНАЯ  
 РОССИЯ, ПРИРОДА  
 У НАС КРАСИВАЯ.  
 КАЖДОМУ —  
 СВОЁ!**

### РОМАНТИКА ПУТЕШЕСТВИЙ И РЕМОНТ

Говорят, одно из преимуществ работы водителя дальнемагистрального грузовика — путешествия по стране. Так можно увидеть наши города и села, расширить кругозор, послушать людей. Поездки на автовозе за границу Алексея не привлекают, а вот нашу страну он уже изъездил вдоль и поперек. Перечисляет:

— В сторону юга крайней точкой моих рейсов был Новороссийск, в Сибири — Иркутск, на западе — Белгород, Белоруссия, Псков. В Иркутске хотел на озеро Байкал посмотреть, но не доехал всего сто километров: оно располагается за городом, и добираться к нему надо было через Улан-Удэ. В Сибирь тяжело ездить: глухая тайга кругом,

часовые пояса меняются, разница с Москвой — пять часов. Туда едешь, и путь кажется очень долгим, в Москву возвращаться было, по ощущениям, быстрее. Мне нравится центральная Россия, природа у нас красивая. Каждому — своё!

Эту романтику путешествий на автовозе легко может уничтожить ремонт в дороге. А он, к сожалению, случается. Хотя даже такие ситуации тоже для кого-то романтика! Что может произойти в пути? Могут порваться шланги, могут лопнуть колеса. Как-то пришлось Алексею восстанавливать на тягаче электрику. Однажды зимой печка сломалась. Тепло в кабине два дня обеспечивал только работающий мотор, пока не доехал Алексей до Санкт-Петербурга и не обратился на СТО.

— Конечно, никто из нас, водителей, не лезет в двигатель, в коробку передач — тут только специалисты могут разобраться, — говорит Алексей, и считает очень важным точно прописать в техническом задании мастерам сервиса компании после рейса все, что надо сделать на тягаче и на полуприцепе, вплоть до того, какие гайки смазать, а какие подкрутить.

### БЕЗ КОЛЕС — КАКОЙ АВТОВОЗ?

Замена колес — самая распространенная история в дороге. Порой один водитель справиться с такой задачей не в состоянии. И тогда на помощь приходят коллеги. Диспетчеры связываются с водителями, кто рядом, и просят подъехать.

— Да что тут рассказывать, — буднично говорит Алексей. — Ехал из Санкт-Петербурга, позвонил сотрудник нашего логистического центра, попросил помочь коллеге открутить колесо. Остановился, помог, поехал дальше!

Такая взаимопомощь на дороге не редкость. Случались в практике водителей автовозов нашей компании и куда серьезные ситуации. Как-то у одного из наших коллег на дороге лопнуло колесо, а гайки оказались закручены так, что никакой ключ их не брал. Грузный автомобиль на региональной дороге, нет фонарей, нет связи, зима, ночь... А помогли тогда совершенно случайные люди — проезжали мимо. Они не только привезли из ближайшей деревни нужный инструмент, но и сами помогли произвести ремонт. Вот такая водительская солидарность, искренняя взаимопомощь, часто бескорыстная, очень ценится в пути!

— Что касается полуприцепов, то ко всем нужно прирабатываться, — продолжает делиться изнанкой работы Алексей. — Был у меня полуприцеп Kassbohrer Ruslan, сейчас его заменили на Blizzard. Они простые в использовании и приспособлены к нашим экстремальным дорожным и климатическим условиям. Но у каждого полуприцепа есть свои тонкости и слабые места. Когда на Blizzard возил Toyota Land Cruiser Prado, а они тяжелые, то четвертый винт на полуприцепе не выдерживал, потому что перегруз получался. Сейчас мы такие тяжелые машины не возим, и полуприцеп со своими задачами справляется!

Алексей не скрывает, что переживал из-за ухода из России концерна Toyota, возить их машины было приятно. И работать с поставщиками тоже, все процессы отлажены, с документами полный порядок, автомобили в отличном состоянии:

— Приезжал на площадку в поселок Шушары, а там все уже подготовлено, все лоты сформированы и стоят, тебя ждут. Подъехал, осмотрел автомобили, загрузился.

Спрашиваем Алексея, что сложнее — загружать автомобили на платформы полуприцепа или разгружать их?

Он отвечает:

— Сначала трудно было загружать машины на полуприцеп. Тут ведь важно поймать миллиметры. Но сейчас руку набил и делаю это с закрытыми глазами, фактически. Во всем нужен опыт. В остальном трудностей не было.

Разгружать автоприцеп нередко приходится водителям на дорогах общего пользования. И вот что очень хочется всем водителям длинномерных автомобилей сказать водителям автомобилей обычных: «Мы не можем вот так взять и просто «подвинуться», взять и пропустить кого-то вперед себя. Потому что автовоз — длинный, груз весит тонны. Есть инерция движения, а с высоты водительского сидения маленький автомобиль, который решил проехать вперед, просто можно и не увидеть». Но хорошо, что доброжелательных водителей на дорогах больше. И это очень радует!

#### **ОСНОВАТЕЛЬНЫЙ ПОДХОД — КЛЮЧ К УСПЕХУ**

Вы наверняка смогли увидеть настоящие мужские качества нашего героя: его основательность, умение брать на себя ответственность, быть предприимчивым и оставаться при этом скромным человеком. Да, Алексей Гусев именно такой. Именно эти качества помогают ему точно в срок выполнять задания, успешно работать в команде, воспитывать детей.

Это благодаря Алексею его сын Илья стал заниматься кикбоксингом и развивает в себе чувство равновесия, способности преодолевать трудности, тактически мыслить и быть настойчивым. Алексей просто взял и привел сына к тренеру, у которого сам в детстве занимался этим видом спорта. Старшая дочь Гусевых Олеся тоже девушка спортивная, ее увлечение — волейбол. Не отстает и мама Алексея — Валентина Борисовна. Она в 60 лет обучилась вождению, причем на категории В и С, уже 10 лет самостоятельно управляет машиной и до сих пор трудится. Сидеть на пенсии ей не хочется. А супруга нашего героя, очаровательная Оксана Гусева, трудится бухгалтером в нашей компании и поддерживает мужа в долгих рейсах.

«**СНАЧАЛА ТРУДНО БЫЛО ЗАГРУЖАТЬ МАШИНЫ НА ПОЛУПРИЦЕП. ТУТ ВЕДЬ ВАЖНО ПОЙМАТЬ МИЛЛИМЕТРЫ. НО СЕЙЧАС РУКУ НАБИЛ И ДЕЛАЮ ЭТО С ЗАКРЫТЫМИ ГЛАЗАМИ, ФАКТИЧЕСКИ.**

**РАБОТА ВОДИТЕЛЕЙ АВТОВОЗОВ — ЭТО НАЧАЛЬНАЯ, ОТПРАВНАЯ ТОЧКА РАБОТЫ НАШЕЙ КОМПАНИИ. РАБОТА СЛОЖНАЯ И ОЧЕНЬ ОТВЕТСТВЕННАЯ. ЕСТЬ АВТОВОЗЫ И ВОДИТЕЛИ-ЭКСПЕДИТОРЫ — ЕСТЬ ЗАГРУЗКА СКЛАДОВ ДИЛЕРСКИХ ЦЕНТРОВ АВТОМОБИЛЯМИ, ЕСТЬ КЛИЕНТЫ. ЕСТЬ КЛИЕНТЫ — ЕСТЬ МЫ! УДАЧИ ВАМ, КОЛЛЕГИ-ВОДИТЕЛИ! И ПУСТЬ ДОРОГИ ДЛЯ ВАС БУДУТ САМЫМИ БЕЗОПАСНЫМИ, А УЧАСТНИКИ ДОРОЖНОГО ДВИЖЕНИЯ — ДИСЦИПЛИНИРОВАННЫМИ И СОЛИДАРНЫМИ! ♣**

# КАК ПОСТАВИТЬ ПАРУСА ПОД ВЕТЕР ПЕРЕМЕН И ВЫИГРАТЬ?!

*Писатель Уильям Артур Уорд в газетных заметках как-то написал: «Пессимист жалуется на ветер, оптимист надеется на перемену погоды, а реалист ставит паруса». Вот так и мы, будучи реалистами, поставили паруса, когда от нас ушли западные, американские и японские производители автомобилей, а им на смену пришли китайские. Мы понимали, что предстоит серьезная работа по изменению стереотипов относительно китайских автомобилей, и начинать нужно было с себя. И у нас получилось! Китайские автомобили завоевали сначала наши сердца, а потом и сердца наших клиентов. Как это было и что помогает нашим коллегам, мы узнали у старшего менеджера по продажам ДЦ OMODA Владислава Ямцова (сейчас директора по продажам ДЦ JETOUR в Ярославле, ООО «Аркада») и у сервисного консультанта ДЦ EXEED Петра Солодовникова (ООО «Агат-Коми»).*





## Владислав Ямцов: «Китайские автомобили на сто процентов ломают стереотипы!»

### ПРЕСС-ПОРТРЕТ

Окончил Владимирский государственный университет им. Столетовых (технико-экономический факультет). Служил на Северном флоте в войсках морской пехоты. Среди увлечений — спорт, лыжи, волейбол, сноуборд, дайвинг в открытом море и путешествия.

— Владислав, вы ведь намеренно выбрали, где работать. Почему приняли решение стать менеджером по продажам автомобилей Toyota в ГК «АГАТ»?

— Тогда отец купил кроссовер Toyota Rav4. Автомобиль настолько понравился, что захотелось быть причастным к этому бренду. Прошел собеседование в компанию, получил приглашение. Знаний об устройстве автомобиля и навыков продаж не было. Были только желание и готовность все освоить с нуля. Помогли коллеги, они щедро делились секретами профессии. Плюс отличная учебная база в компании, есть все необходимые курсы и мастер-классы.

— Владислав, вспомните, насколько сложным был переход компании на продажу китайских автомобилей.

— Никаких сложностей не было. Китайские автомобили на сто процентов ломают стереотипы. Они настолько удивляют, так привлекают своим авангардным внешним видом, оснащением, что уже только это можно назвать преимуществом! Мы детально изучили автомобили Omoda, когда во Владимире переходили на них. Осознание, что за такими автомобилями будущее, пришло моментально. Мы все в команде были удивлены технологиям и инженерным решениям. Электроника нас просто тогда поразила. Наши клиенты при знакомстве с «китайцами» испытывают такие же эмоции. На той же Omoda стоят высокого разрешения камеры обзора, хорошо работает адаптивный круиз-контроль, есть беспроводные зарядные устройства, современная система мультимедиа, голосовые помощники, отличная оптика, машина очень хорошо настроена! У бренда Jetour много схожего с Omoda в техническом плане. Отличие лишь

одно — более широкий модельный ряд. Jetour выделяется ярким дизайном, премиальными материалами отделки салона. В эти машины влюбляешься с первого взгляда. Очень люблю спонтанные продажи, когда человек пришел, посмотрел, загорелся и купил автомобиль. Китайские автомобили как раз к этому располагают!

— Автомобили Toyota брали за надежность, а автомобили китайских брендов за технологии?

— Да, Toyota зарекомендовала себя как надежный автомобиль. Большинство наших клиентов привычно меняли Toyota на Toyota, не задумываясь. Сейчас, когда мы показываем людям, какие автомобили Omoda и Jetour нескудные и рассказываем о лояльной политике брендов, то они пересаживаются на них легко.

У нас много клиентов, которые разбираются в техническом устройстве. Они понимают, как работают двигатель и коробка передач. И они отмечают отличную работоспособность китайских автомобилей. А что касается цены — расскажу историю. Во Владимире у нас была клиентка, которая очень хотела купить автомобиль очень выгодно. Она обзвонила все дилерские центры на предмет, кто предложит самые выгодные условия. Ей было неважно, какой автомобиль покупать, главное — цена. Когда она увидела Omoda C5 и ощутила уровень сервиса, стоимость автомобиля ушла на второй план. Мы сумели показать ценность автомобиля, доказали, что достойный продукт стоит своих денег. И теперь она счастливая обладательница этого автомобиля.

— А что вы почувствовали, когда поменяли бейдж Toyota на Omoda?

— Бейдж Omoda мне нравился даже больше,

он стильный, яркий, носил его с огромным удовольствием и гордился!

— Как ваши клиенты в ДЦ Toyota пережили уход производителя и закрытие производства автомобилей у нас в стране? Как вы им помогли все это время?

— Toyota многому нас научила. Ее практики работы с клиентами остались с нами, вписались в наш код. Наша последовательность в искреннем отношении с людьми и то, что мы не изменили стратегии клиентоориентированности, позволили нам сохранить команды. И сохранить наших клиентов. Люди с нами, это главное! Это победа!

Первоначально в своей реакции на уход Toyota клиенты разделились. Кто-то тяжело воспринял ситуацию и долго переживал. Кто-то легко стал пересаживаться на новые бренды. Наверняка, на многих влияли наша увлеченность новыми брендами, ответственность за людей и уверенность в себе.

— Владислав, теперь вы директор по продажам автомобилей Jetour в Ярославле. Как прошла релокация?

— Успешно. Я был готов к новой ответственности и переезду. Настрой был рабочий и оптимистичный. Новый вызов — это здорово! Коллектив в ДЦ Jetour отличный, ребята встретили тепло. Адаптироваться помогает опыт работы в компании. Несмотря на расстояния, мы всегда находимся в одном информационном поле, поддерживаем друг с другом деловые контакты, часто решаем схожие задачи, обмениваемся мнениями. Сейчас включился в рабочий процесс, участвую в закрытии каждой сделки, делюсь опытом с ребятами.

» Бейдж Omoda мне нравился даже больше, он стильный, яркий, носил его с огромным удовольствием и гордился!

— А что, на ваш взгляд, важнее всего для командной игры?

— Позитивная, доброжелательная атмосфера, чтобы каждый сотрудник чувствовал себя частью целого, был уверен в том, что в трудной ситуации он получит поддержку, подсказку, помощь. Когда эта атмосфера есть, тогда работа в удовольствие, легко достигаются личные и командные цели. Если работу с клиентом начинает один менеджер, а завершать приходится другому, мы считаем вклад каждого сотрудника и стараемся справедливо оценить. Это очень важно! Когда есть прозрачность — есть и доверие. А значит, есть и команда. Лидер должен уметь маневрировать. Этот навык приходит, когда проходишь через разные рабочие ситуации, знаешь, как действовать.

— А к чему обязывает лидерство?

— К еще большей ответственности, потому что решения принимаются другого уровня, более высокого. Но лидер должен оставаться открытым, быть наставником. И смотреть на события шире, масштабнее, критичнее, видеть и предупреждать.

— А что тогда, в начале вашего карьерного пути в «АГАТ», помогало освоить новую для себя профессию?

— Внутренняя готовность, навык публичных выступлений и сила воли, которую сформировал спорт. ▶

— **Расскажите подробнее о роли ораторского искусства в продажах.**

— Ораторское искусство — это не только умение говорить легко и убедительно! В продажах это дипломатия, умение вести переговоры. С помощью слов, интонации мы располагаем к себе человека. Во Владимире один клиент из города Коврова купил у нас автомобиль, порекомендовал затем нас своим родственникам. И они тоже купили у нас машины. Один из его друзей жил в Москве и тоже захотел купить у нас автомобиль. Мы вели с ним переговоры по телефону. Продажа состоялась. И это притом, что в самой Москве масса автосалонов. Мы находились на значительном расстоянии друг от друга и составляли наши диалоги так, чтобы вызвать в человеке еще большее желание приехать к нам. Вот вам и значение ораторского искусства вместе с настоящей клиентоориентированностью.

— **Как спорт пришел в вашу жизнь?**

— Спорт — это мама. Она приучила меня к нему. Сама его очень любила, много занималась, жила в спортивных лагерях. Ее зовут Елена Юрьевна, сейчас она тоже работает в продажах.

И в спорте, и в продажах важна цель, к которой ты должен прийти. Ради результата нужно много трудиться, не жалеть себя. В этом спорт и продажи похожи. А не только азартом, желанием победить, которые с ним связаны. Еще спорт дисциплинирует, дает возможность не отвлекаться на борьбу с собой, со своим настроением, усталостью. Идешь и делаешь.

— **Владислав, ваша первая продажа наверняка была яркой, да?**

— Первая продажа — это продажа Toyota Land Cruiser Prado с обменом такого же автомобиля предыдущей серии и с пробегом. С клиентом долго подерживал теплые отношения. Он потом приобрел чуть позже автомобиль для супруги. Это успешный человек, очень разносторонний, у него много интересов и увлечений. Вы знаете, поддерживать

диалог и отношения с клиентом очень важны и после продажи. Даже важнее! А яркой оказалась продажа автомобиля Toyota блогерам Никите и Надин Серовски. Они приехали в ДЦ во Владимире со съёмочной группой и фиксировали нашу работу. Мы тогда справились! За ролик, он есть в интернете, не стыдно, мы там на высоте!

— **Вот такой несколько провокационный вопрос к вам, Владислав! Часто, когда долго работаешь в одной компании, возникает мысль, что ты не лучший менеджер вообще, а просто лучший менеджер вот в этой конкретной компании. Бывало ли с вами такое?**

— Когда проходил сертификацию в российском представительстве «Тойота Мотор», познакомился с коллегами из других дилерских центров, и могу сказать, что подготовка специалистов в нашей компании одна из лучших. Нас отличает знание структуры продаж, мы на высоком уровне владеем коммуникативными техниками и отлично справляемся с ролевыми задачами. Видел, как многие мои коллеги по сертификации не могли преодолеть возражения, поддавались на эмоциональные провокации потенциальных клиентов. А мы такими техниками владеем. Собственно, поэтому нам оказалось легко переключиться на новый автомобильный бренд.

— **Остается время на личную жизнь, спорт и путешествия?**

— Да! Очень серьезно отношусь к отпуску, планирую его. Потому что отпуск дает возможность перезагрузиться, посмотреть на какие-то вещи с других ракурсов. То есть до отпуска я часто одну ситуацию вижу в одном ключе, а по возвращении нахожу неожиданные и самые лучшие решения. Люблю сноуборд, лыжи, дайвинг. Открываю для себя новые страны и города нашей страны. Есть планы побывать на Кубе, в Азии. Еще заметил, что после путешествий продажи растут. Значит, отпуск — это отличный ресурс!



“ **Ораторское искусство — это не только умение говорить легко и убедительно! В продажах это дипломатия, умение вести переговоры. С помощью слов, интонации мы располагаем к себе человека.** ”



## Петр Солодовников: «Главное — команда!»

### ПРЕСС-ПОРТРЕТ

Начинал карьеру менеджером по продажам в магазине электроники. В «АГАТ» пришел в 2021 году на позицию сервисного консультанта в г. Сыктывкаре. В конце 2023 года дважды стал лучшим сервисным консультантом бренда EXEED по Северо-Западному региону.

Наш разговор с Петром состоялся в его выходной, в рабочие будни диалог не получился бы по простой причине: клиентов на сервисное обслуживание приезжает много, а Петр к приезду каждого готовится основательно. Изучает историю посещения, какие работы производились на автомобиле и уделяет человеку столько времени, сколько требуется. Люди для Петра — главное, от умения общаться с ними, от поддержки команды зависит успех любого начинания, особенно в продажах и сервисе. А работу свою Петр рассматривает только как помощь людям, тогда она приносит профессиональное удовлетворение и успех.

— Случается так, что в единицу времени перед тобой оказываются сразу три клиента. Один опоздал к согласованному времени обслуживания, второй приехал вовремя, а третий прибыл, чтобы забрать автомобиль. Вот тут и помогают коллеги, и тогда каждый клиент остается довольным, благодарным компании, а ты становишься результативным! — объясняет Петр.

Он считает, что в сервисном обслуживании важно чувство локтя, чувство команды, когда один за всех и все за одного. Тут никогда не выполнить задачу самостоятельно, тебе нужны твои коллеги сервисные консультанты, мастера, диагносты, автослесари. И со всеми нужно уметь говорить на одном языке, быть недвусмысленным, действовать сообща и заодно, чтобы задача была решена — автомобиль клиента был поставлен на колеса. ►



— Возьмем ту же установку сигнализации. Нужно обязательно спросить клиента, для чего она нужна, как он собирается ею пользоваться, нужно ли, чтобы при автозапуске включались системы подогрева стекол, рулевого колеса и сидений. Умение задавать правильные вопросы — очень важное умение, оно нарабатывается годами работы, — делится Петр.

Это умение помогло Петру быстро освоиться в «АГАТ», быстро восполнить недостающие знания по технической части автомобилей. За советами и разъяснениями к коллегам обращаться он не стесняется до сих пор.

— Я знаю, к кому по какому вопросу обратиться, нет стеснения, чтобы попросить совет у коллег. У нас дружный коллектив, — говорит Петр.

Петр ценит в людях самоотдачу и активность. Из таких людей складываются отличные команды. Вспоминает прошлый опыт:

— Были случаи, когда в магазины электроники на работу парней за ручку приводили мамы. От таких несамостоятельных работников никакой отдачи не было и не будет, сколько сил, знаний и энергии в них ни вложи. Не будет ни обратной связи, ни результата. Человек должен понимать, ради чего он работает, работать не ради денег, а ради цели. Тогда ты сам можешь подогревать себя. Когда все такие, вы сплоченная мотивированная команда, тогда есть результат!

Стремительное перестроение ДЦ TOYOTA/LEXUS на продажу и обслуживание китайских автомобилей EXEED, TANK и DONGFENG он тоже считает следствием командной работы:

— Людям понравившись китайские автомобили. Они современные, наполнены электроникой, которой еще нет на многих именитых моделях европейских или японских брендов. Когда садишься в тот же TANK, то совершенно не слышно работу двигателя. Сейчас производители получают обратную связь от пользователей, начинают учитывать особенности нашего климата, условия эксплуатации. Например, у нас в Сыктывкаре — районе, приравненном к Крайнему Северу, люди на свои

автомобили устанавливают автономные отопительные системы Webasto. Любой прогретый автомобиль работает хорошо, главное — проработаться и выполнять все рекомендации производителя!

### **Душу вложишь — все сможешь**

Свой пул клиентов у Петра пока не большой, но он уверен: будет больше, главное — хорошо выполнять свою работу, нарабатывать опыт и не останавливаться. Ему нравится работать с людьми, нынешние его клиенты — люди дела, ценят порядок, свое время и чужое, чувствительны к фальши... Был в его практике такой случай. Приехала расстроенная девушка и попросила помочь: на новеньком автомобиле открутился дворник стеклоочистителя. Муж был на вахте, поломка девушке показалась очень серьезной, расстраивать супруга она не хотела. Петр молча взял ключ, вышел к автомобилю и починил самостоятельно. Радости девушки не было предела: и поломка не поломка, и тратиться не пришлось, и мужа можно не беспокоить! Такие ситуации, когда ты вот так запросто взял и помог человеку, не стал следовать стандартному алгоритму действий, оказывают огромное позитивное влияние на бизнес и больше всего вдохновляют профессионалов. Потому что в работе с людьми ценны впечатления: люди возвращаются к тем, кто их дарит. И к тем, кто вкладывает в работу свою душу.

Петр лично контролирует процесс обслуживания, перепроверяет, что сделано и как, ведь передавать автомобиль клиенту надо лично, портить впечатление от посещения ДЦ мелочными недоделками не с руки и не в принципах работы компании: «Если все сделано хорошо, бьем по рукам, рассчитываемся — и хорошей дороги!» Завершить общение с человеком так, чтобы он был убежден: сервисные специалисты позаботились обо всех проблемах, на все посмотрели, все проверили, — сложная задача. Петр научился ее решать!

Страшиваем Петра, удавалось ли ему пересаживать своих клиентов на автомобили из Китая. Отвечает:

— Мы всегда предлагаем скоротать время ожидания за тест-драйвом или познакомиться с автомобилями у нас в шоу-руме. Люди так и делают, и случаи такие у нас есть. Мои клиенты пока присматриваются.

— А в ремзону просят?

— Да, таких людей сразу видно! Многим интересно, что находится под капотом, что под автомобилем. Ходим, смотрим, задаем мастерам вопросы, получаем ответы. Клиенты тогда уходят довольными!

### **По одежке встречают**

На тему внешнего вида сервисного консультанта, о том, насколько он важен, мы вышли в разговор с Петром случайно. Он рассказал о фильме, который любит пересматривать. Это комедия Гая Ричи «Джентльмены». А смотрит ее Петр не по разу, потому что нравится, как одеты актеры, как смотрятся в элегантной и деловой одежде.

— Вам важен стиль?!

— А как же! Мне нравится красиво одеваться, это нравится и нашим клиентам! То, как ты выглядишь, влияет на то как тебя воспринимают люди. А это влияет на результаты твоей работы. Опрятность, правильное сочетание цветов в одежде — все важно! Клиенты всегда отмечают это. Есть у меня клиент из города Ухты. У него много автомобилей, их он обслуживает у нас. Как-то приехал и увидел на мне новый пиджак, отметил: «О, Петр, пиджак себе прикупил, похвально!» Люди видят все изменения в тебе, когда ты с ними долго работаешь и общаешься. Эти изменения должны быть позитивными, говорить о твоём росте — профессиональном и личном! Тут не поспоришь, как говорил один известный дизайнер, если на тебе хороший пиджак, все остальное приложится!

### **Север любить трудно...**

Сыктывкар располагается в северо-восточной части европейской России, город — столица Республики Коми. Он стоит на реке Сысола, что впадает



**” Потому что в работе с людьми ценны впечатления: люди возвращаются к тем, кто их дарит. И к тем, кто вкладывает в работу свою душу.**

в Вычегду. А на Вычегде Петр рыбачит. Он говорит, что Север трудно любить, но в каждом его слове как раз и чувствуется эта настоящая любовь. Нет, он не родился и не вырос в Сыктывкаре. Родом Петр совершенно из других мест. Его большая семья не раз переезжала, а потом отец стал работать сварщиком в Коми. Клеймо профессионального мастера до сих пор стоит на газовых трубах как знак высочайшего качества его работы. Со временем сюда переехал Петр, отслужил в армии, получил высшее образование по специальности «менеджмент и маркетинг»... и пришел в «АГАТ». Хотел быть бизнес-тренером, а вышло стать лучшим сервисным консультантом бренда EXEED.

— Купил лодку с мотором, рыбачим с друзьями и с отцом на Вычегде, на речках. На две недели в августе уезжаем — прекрасная пора, листья падают, мошки уже нет...

— А рыбу какую ловите?

— Щуку, язя, окуня, карася, плотву, хариуса. Есть много видов ловли, но мне больше всего нравится фидерная и спиннинговая. Осваивал сам, сам и единомышленников нашел. Очень помогает, разгружает мозг. Это ведь такой кайф уехать на природу, отключить телефон, помедитировать у воды, поесть подогретую на костре тушенку прямо из банки, сварить уху из свежей рыбы!

На Сыктывкар у Петра особые планы, он планирует постройку дома, куда приведет свою семью. Ее он как раз сейчас создает. Когда мы попросили Петра назвать три его главных жизненных правила, он ответил так:

— Важно научиться любить себя, чтобы любить людей, с которыми ты работаешь. Без уважения к себе не получится уважать и ценить товарищей и клиентов. Второе мое правило — заниматься только тем, что нравится и что не напрягает. А третье? Третье — быть честным с собой и с людьми, понимать, что ты делаешь, зачем. Думать, делать и поступать правильно. Сейчас Петр Солодовников ждет обучение по бренду EXEED и сертификацию. Они ему необходимы не только для обновления и закрепления знаний, но и для получения статуса. Чтобы, как отец, стать высококвалифицированным мастером своего дела, чье имя — гарантия качественной работы на годы.



**Так почему перестроение компании на продажу и обслуживание новых автомобильных брендов прошло успешно? Потому что мы научились сохранять лучшие практики клиентского сервиса и работать в команде. Да, наши коллеги говорят именно об этом. Мы добавим еще одну причину — уважение к компании, в которой мы все трудимся, вера в нее, стремление расти вместе и наша уверенность в том, что меняться следует до того, как мы будем вынуждены это сделать. Чтобы ставить паруса и держать курс на развитие. 🚩**

# ПО ЗОВУ СЕРДЦА, ПО ВЕЛЕНИЮ ДУШИ

*Люди, работающие в сельском хозяйстве, способны напомнить о том, как важно жить своим трудом и радоваться каждому дню. В моменты общения с ними душа наполняется чистым светом и появляются силы и вдохновение. Сами они скромны, и слов на ветер не бросают: скромность равняют с порядочностью, а сказанное слово, уверены, всегда влечет последствия.*

*Старший механик нашего сельскохозяйственного подразделения в Бутурлино (ООО «Бутурлино Агро») Владимир Борисович Романов как раз из таких людей.*

Наш разговор с ним состоялся у деревни Малиновка, в поле, которое готовили к посеву гороха. Владимир Борисович привез водителю КАМАЗа зарядное устройство: автомобиль вдруг перестал заводиться, а задачу внести на поля жидкое удобрение КАС (карбамидно-аммиачная смесь) перед посевом надо выполнить в срок. Тут ведь как: один весенний день год кормит. Эти сроки в сельском хозяйстве устанавливают погода и сама земля. А с ними не договоришься.

### ГДЕ РОДИЛСЯ, ТАМ И ПРИГОДИЛСЯ

Родился и вырос Владимир Борисович в деревне Кочуново Вачского района Нижегородской области. Расположена она в живописных местах: тут тебе и речка, и озера, и бескрайние поля. Владимир Борисович четвертый в семье, папа умер рано, и поднимать пятерых детей пришлось маме Валентине Зиновьевне одной. Работала она дояркой, и даже на пенсии продолжала трудиться.

Владимир Борисович вспоминает с теплотой:

— Досталось маме, но сумела воспитать нас достойными людьми.

В селах и деревнях дети рано приучаются к труду, сначала к домашнему: пока родители на работе, в поле, надо и ужин приготовить, и двор подмести, и животных напоить — накормить, и огород прополоть. Потом идут подрабатывать на сельскохозяйственные предприятия. Владимир Борисович рассказывает:

— Нас со школьного возраста, класса с шестого, нанимали разгружать зерно в колхозе. И мы разгружали его вручную. Хорошие деньги за сезон зарабатывали!

После школы он получил профессию водителя в добровольном обществе содействия армии, авиации и флоту (ДОСААФ) в городе Сергаче, поработал на тракторе в колхозе в Кочуново, пошел в армию. Распределили служить в Группу советских войск в Германии, в автомобильный батальон. Но перед этим Владимир Борисович прошел серьезный отбор: нести службу за пределами страны — дело престижное и ответственное, надо соответствовать. Тут и характеристики с места работы и учебы собирали, и профессиональные навыки проверяли.

— Сначала на две недели нас отправили на Горьковский автомобильный завод, научили собирать технику, показали, как ее ремонтировать. Потом тех, кто прошел испытания, уже самолетом отправили в город Шверин. Относились к нам местные хорошо, кругом чистота и порядок. Если товар перед магазином вечером разгружали, он мог всю ночь спокойно пролежать, никто не трогал. Через год получил отпуск на Новый год, приехал домой, и опять на службу. А служили мы тогда два года, — поделился



|| САМОУЧКА Я, НИГДЕ СПЕЦИАЛЬНО НЕ УЧИЛСЯ. В ДЕТСТВЕ БЫЛ ВЕЛОСИПЕД, Я ЕГО САМ КАК-ТО РАЗОБРАЛ — СОБРАЛ, ПОТОМ ЗАРАБОТАЛ И КУПИЛ МОТОЦИКЛ. ТА ЖЕ ИСТОРИЯ БЫЛА. А МАШИНУ КУПИЛ, КОГДА ЖЕНИЛСЯ. ВСЕ РЕМОНТИРОВАЛ САМ, ДО ВСЕГО РУКАМИ ДОХОДИЛ.

Владимир Борисович. Отпуск в Советской армии, к слову, давали только за примерное выполнение обязанностей.

Спрашиваем, так откуда такое знание техники, где учились? Владимир Борисович, смущаясь, отвечает:

— Самоучка я, нигде специально не учился. В детстве был велосипед, я его сам как-то разобрал — собрал, потом заработал и купил мотоцикл. Та же история была. А машину купил, когда женился. Все ремонтировал сам, до всего руками доходил.

Не понимаем:

— Но к технике то кто-то же приучил?

— У нас старичок работал на бортовом ГАЗе, не вспомню, как его звали. Возил доярок в летние лагеря. Вот мама меня с собой и брала, а он сажал меня на колени, сам педалями управлял и передачи переключал, а я рулил. Так, наверное, и началась тяга к технике.

В те времена стада коров летом пасли на специальных лугах, коровы там и ночевали, а доить их ездили доярки.

Для доения использовали вакуумные аппараты на бензиновых моторах, додаивать коров женщинам часто приходилось руками.

После армии Владимир Борисович вернулся в Кочуново, устроился водителем, через полтора года присмотрел красавицу Светлану Алексеевну и женился. Живут они с ней в ладу 36 лет, воспитали двух сыновей. Старшему Алексею 35 лет, есть своя семья и свое СТО в гараже. Получил он было экономическое образование, но техника оказалась ближе и роднее. Вернулся в Бутурлино, женился и живет рядом с родителями. А младший Алексей работает в сервисном центре в Афоново (г. Нижний Новгород). Хотел стать программистом, а вышло, как судьбой положено. Теперь он и компьютеры чинит, и сотовые телефоны, и автомобили. Оба сына такие же, как папа, талантливые мастера-самоучки.

— Постоянно со мной катались. Порой заснут в кабине от усталости. Ничему я их специально не учил, просто были рядом со мной и видели, что делаю, — объясняет Владимир Борисович. ▶



### ДЕЛО МАСТЕРА БОИТСЯ — У НЕГО ВСЕ СПОРИТСЯ!

В 1987 году перебрался Владимир Борисович в Бутурлино, устроился в организацию «Сельхозхимия», получил от предприятия квартиру. Вспоминает:

— Сел на бортовой ГАЗон, возил ядохимикаты. А через полгода дали задание восстановить ГАЗ-52. Сказали: «Иди, собирай!» Я пошел и собрал, мелочевка какая-то была неисправна. Запчасти раньше в избытке было, как и техники в организациях. Потом возил на нем трактористов, механизаторов на поля.

Рассказывая нам эту историю, Владимир Борисович умолчал о главном: восстановил он этот ГАЗ за полдня, а стоял грузовик без движения полгода, ржавел без дела под дождем и снегом. Спустя два года отрядили Владимира Борисовича в Москву получать новенький ЗИЛ-554. Это было почетное задание, приурачили его к празднику. Не было тогда автобусов, и логистических компаний не существовало, потому новую технику доставляли на предприятия самоходом.

— Сказали, поезжай, получай новую машину, подарок это тебе на 23 февраля! — улыбается Владимир Борисович. — Сел на поезд и поехал в Москву на завод ЗИЛ.

Обратно на новой машине своим ходом.

А в чем подарок, спросите вы? В возможности посмотреть Москву, побывать на автомобильном заводе, получить для себя новую технику, чтобы работать потом на ней. Потому что в остальном — это очень ответственное задание, а других, получается, Владимир Борисович в жизни и не получал. Не зря ведь вручили ему в 2016 году почетную грамоту за самоотверженный труд от самого министра сельского хозяйства России.

Объясняет нам:

— ЗИЛ сильно отличался от ГАЗона, такие машины в хозяйствах были, но работу на них нужно было заслужить. Техника в хозяйствах быстро приходила в негодность, износ большой из-за специфики перевозимых грузов: удобрения разъедают металл.

Потом Владимиру Борисовичу дали старенький КАМАЗ, на нем он отработал полтора года. Когда на предприятии произошла реорганизация и у него появился новый владелец, КАМАЗ Романову заменили на новый — с полуприцепом, а обязанности остались те же. Владимир Борисович говорит:

— Через десять лет изъездился мой КАМАЗ, сердечко у него развалилось. Мне предложили пересесть на комбайн, затем трактор дали. Работать было некому, народу стало мало в деревне. Ну а затем меня уговорили стать механиком. Долго не соглашался, люблю простор и работать в поле. Теперь собственником предприятия стала ГК «АГАТ». По должности я старший механик, но весной и осенью сажусь на трактор и за комбайн.

Из того, что смог вспомнить за время работы на КАМАЗе, — пожар в поле. Молния ударила, загорелась пшеница. Хорошо, что комбайнеры тогда не уехали, как планировали. Кинулись отрезать огонь от основной пашни, да тушить ветками. Сгорело где-то пять гектаров, отстояли — сто.

### ДО ДОЖДЕЙ ПОСЕЯТЬ, ДО ДОЖДЕЙ УБРАТЬ

Сеют в «Бутурлино Агро» разные культуры: горох, ячмень, пшеницу, лен. Владимир Борисович говорит, что разница тут только в нормах, чего сколько на гектар сеять, а в остальном «так же ездить по полю». Рабочий день регламентирован, начинается он в 7 часов утра, заканчивается в 7 часов вечера, но если механизаторы желают заработать и есть силы, то могут поработать и до 21:00. Спрашиваем:

— А техника?

— Да сейчас вся техника серьезная, с кондиционерами. Когда помощником в колхозе работал, так там комбайны «Нива» были. Вот на них тяжело было работать, кабина разогревалась и пыль попадала. Сложного ничего в новой технике нет, если голова работает, то любой разберется. Ну, и если руки откуда надо!

Как старший механик Владимир Борисович отвечает за исправность всей техники в организации. От того, как работают люди на тракторах и комбайнах, как относятся к ним, многое зависит. На эту тему у нас получился вот такой диалог:

— Владимир Борисович, а чего вы опасаетесь в сезон посева или уборки урожая?

— Чтобы техника не подвела. Тут потери серьезные могут быть, и час год кормит. Надо до дождей посеять, до дождей убрать. А если встанут трактора — лошадей у нас нет, нечем заменить!

— А если бы были?

— Лошадей сейчас никто не потянет!

— Лошадей мало?

— Людей! Сколько надо рабочих рук, чтобы на лошадях пахать. И уход за ними нужен.

Раньше ведь как — все от мала до велика в поле. А сейчас народу в деревнях мало.

Да и есть такая современная техника!

И хоть хвалит нынешнюю технику Владимир Борисович, но уверен, везде знания нужны. Все равно что-то да придется переделывать. В 2016 году получили в хозяйство новенький комбайн, весь год он Владимира Борисовича мучил, ломался, пока не отрегулировал он его под себя. И работал потом на нем шесть лет без поломок.



|| ДА СЕЙЧАС ВСЯ ТЕХНИКА СЕРЬЕЗНАЯ, С КОНДИЦИОНЕРАМИ. КОГДА ПОМОЩНИКОМ В КОЛХОЗЕ РАБОТАЛ, ТАК ТАМ КОМБАЙНЫ «НИВА» БЫЛИ. ВОТ НА НИХ ТЯЖЕЛО БЫЛО РАБОТАТЬ, КАБИНА РАЗОГРЕВАЛАСЬ И ПЫЛЬ ПОПАДАЛА.

## ГОВОРЯТ КОЛЛЕГИ:

*«Владимир Борисович разбирается в технике на молекулярном уровне, он ее не просто знает, он ее чувствует! Еще он очень хороший организатор и бригадир. В его задачи входит контроль за ремонтом и подготовкой техники к посевным и уборочным работам. Но он и сам садится за руль комбайна. В прошлом году намолотил больше всех!»*

*Сергей Григорьевич Евграфов,  
главный инженер ООО «Бутурлино Агро»*



### НЕ ЗНАЮ ЖИЗНИ ДРУГОЙ, А ЗНАЧИТ И НЕ ХОЧУ!

Когда долго работаешь на земле, волей-неволей становишься агрономом. Готовят землю к посеву механизаторы, культивируют поля и смотрят, какая пыль идет за трактором. Хороший столб поднимается, и влага еще есть — пора сеять. Упадет зерно в сухую или в холодную землю — не даст дружных и скорых всходов.

Владимир Борисович говорит, что иногда агрономы сами просят повозить их по полям, тогда спрашивают его мнение. Иногда прислушиваются, профессиональные знания, конечно, в агрономии — главное, но и приметы никто не отменял. А кто лучше механизатора знает свойства земли?

— Земля у нас разная, — поясняет Владимир Борисович. Есть суглинки, есть чернозем, есть глинистые и болотистые участки. И везде разные сроки посева, уборки и разные техники обработки. Возьмем перегонной, вы же знаете, что такое перегонной, дача же у вас есть?! Так вот, ему хоть жара, хоть что, он будет рассыпаться. А если глина, то там ком. Вот сейчас сеять будем, потом у нас каток пойдет, чтобы землю придавить, и чтобы комочков не было, чтобы влага из почвы не уходила.

— Владимир Борисович, вы счастливый человек, — переводим разговор.

— Если техника исправна и все работает, нет повода нервничать, то да! Иногда от усталости, от проблем появится желание все бросить. А потом остынешь и думаешь, ну, куда идти от земли — некуда. Звали меня многие, даже вот на строительство трассы М-12. А меня туда не тянет. И не хочу я другой жизни!

А еще Владимира Борисовича «держат люди», и чувствует он за них свою ответственность. В подчинении механизаторы. И хотя Владимир Борисович старший механик, зовут его здесь

бригадиром. Не редко «бригадир» сам надевает перчатки и берется за ремонт техники: порой лучше быстро показать, чем долго рассказывать.

— Надо, чтобы человек понимал шутки, если не понимает — не сложится у него в коллективе ничего, не воьется он в него. Шутки жизнь нашу делают легче: посмеялись да разошлись. Я ведь и поругать могу, и хвалю обязательно. Они все мне по возрасту как дети, у меня сыновья старше тех, кто у нас работает на комбайнах и тракторах. Многие на селе выросли и работают сейчас, стремятся и планы перевыполнить, и заработать. Отличные ребята: Сергей Сергеевич Александров, Максим Александрович Дворецков, Николай Александрович Калашников, — рассказывает Владимир Борисович.

Попробуйте задать людям, работающим на земле, вопросы о поиске смысла жизни, о причинах высокой работоспособности, о том, где искать мотивацию, — не поймут они вас. Тут все просто и понятно: вставай да иди делай, надо — это значит надо! Какие проблемы могут помешать обработать, удобрить, посеять, собрать, кроме неисправной техники и погоды?

Спустя день после нашего разговора Владимир Борисович уже сидел за рулем комбайна.

— Я уже сею! — просто и деловито сказал он нам. Настроение у него было отличное!

Весна — начало сезона, впереди изнуряющий труд, переживания, тревожный просмотр прогнозов погоды, борьба с сорняками, уборка. Зимой будет спокойнее, но тут любого сельчанина догоняют, наконец, домашние дела, что копятся за сезон. Так что и зимой на селе немало работы, и отдыхать особо некогда: и технику надо приготовить к новому сельскохозяйственному сезону, и домашние дела переделать. Без любви к своему делу так жить не получится!

Свой дом Владимир Борисович построил сам, 10 лет зарабатывал на него деньги, нанимал строительные бригады. Пришло время расслаивать с супругой у дома сад. Теперь вот с радостью еще и будут помогать сыну растить недавно родившегося первого внука. Секрет счастливой семейной жизни Владимир Борисович видит в умении уступать друг другу:

— Не важно, прав ты или не прав, лучше уступить. Мир и покой важнее! — говорит он таким тоном, что в каждом слове слышится уважение и благодарность любимой женщине. За то, что рядом, за то, что живет и трудится с ним на земле.

**Каждый из нас к делу всей жизни идет своей дорогой. У кого-то она начинается с получения образования, у кого-то — с решения не покидать родные края, жить и работать там, где родился. Главное — чтобы труд был в радость, чтобы он был по зову сердца и по велению души. Ну, в общем так, как у Владимира Борисовича Романова. Спасибо вам, Владимир Борисович, за простые, добрые и понятные слова и за вкусный хлеб, что пекут из пшеницы, выращенной и собранной вашими руками! ♣**

# «МЕНЯ ТОЛЬКО К АВТОСЛЕСАРЮ АГЕЕВУ!»

Дилерский центр Toyota на Авиаторов в Волгограде оказался третьим по счету ДЦ, куда обратился житель города со своей проблемой. Во время движения его Toyota Camry стала издавать странный бряцающий звук. Мастера в сторонних сервисных центрах проверяли ходовую часть, смотрели работу подвески на вибростенде, диагностировали двигатель, но причину звука найти так и не смогли.

Когда на ремонтном посту в нашем ДЦ Toyota подняли автомобиль, автослесарь ремонтной зоны Дмитрий Агеев (ООО «АгатВолгаСервис») интуитивно начал крутить колесо на автомобиле, и вот он, посторонний звук! Дмитрий колесо разобрал и нашел в нем оторванный датчик давления в шине. Понятное дело, датчик заменили и передали исправный автомобиль изумленному и обрадованному владельцу.

Эту историю о Дмитрие Агееве рассказал мастер ремонтной зоны Станислав Пухов. Рассказал не случайно: в умении поставить точный диагноз, «определить пораженный орган» в сложной автомобильной системе и кроется первый и важный навык автослесаря или автомеханика. Ну, не приезжают в большинстве своем клиенты в ремонтные зоны с готовой задачей, например, сменить прокладку вторичного теплообменника или отрегулировать систему впрыска в двигателе. Все гораздо сложнее, когда речь идет не о периодическом ТО. Жалобы, с которыми обращаются автовладельцы, это как раз вот такие, не соответствующие рабочей норме звуки и сигналы. Так что умение найти неисправность в сервисном обслуживании — задача номер один.

#### К МАШИНАМ НЕ СТРЕМИЛСЯ

Родился и вырос Дмитрий в поселке городского типа Иловля Волгоградской области. Селение старинное и крепкое, природа великолепная, воздух чистый, вокруг бескрайние поля и степные просторы, а до Дона рукой подать. Родители у Дмитрия — люди трудовые, всю жизнь в сельском хозяйстве. Тут невольно сделаешь вывод: вырос Дмитрий таким трудовым и основательным неслучайно!

» **К машинам никогда не стремился, не интересны они мне были в детстве и в юности. Но тут решил попробовать!**

Еще в школе он планировал стать программистом, но не сложилось. Оказалось, что принимают в учебное заведение только после девятого класса, а Дмитрий приехал поступать в Волгоград после 11-го. И тогда решил он по совету друга своего отчима попробовать себя в автомобильной сфере и поступил на автомеханика в Волгоградский технологический колледж. На третьем курсе началась практика на авторемонтном предприятии, где обслуживали и ремонтировали автомобили «ГАЗель» и «Волга» администрации Волгограда. Вот тут и понял Дмитрий: нашел, что искал! А так как молодой стажер с головой погрузился

в профессию, вникал в детали и то и дело проявлял смекалку, бригадир Виталий Валерьевич Гайденоко принял решение смысленного паренька оставить на предприятии. Забежим вперед и скажем: Виталий Валерьевич до сих пор рядом с Дмитрием, вот уже пару лет работает в нашей компании по его настоянию. Душа-человек и специалист отличный, отзывается о нем Дмитрий. Работают они вместе, «спина к спине», вот уже на третьем рабочем месте и дружат семьями. «К машинам никогда не стремился, не интересны они мне были в детстве и в юности. Но тут решил попробовать! — рассказывает Дмитрий. — Практика на третьем курсе началась, график обучения был такой: два дня в неделю обучение, три дня практика. Бригадир предложил увеличить дни практики. Мне идея понравилась — постигать профессию руками проще и быстрее, чем по учебникам. С колледжем договорились, теории у меня стало гораздо меньше, зато началась настоящая профессиональная деятельность».

После окончания колледжа Дмитрий ушел в армию, служил в Севастополе в морской авиации. Отвечал за подачу электричества от мобильного генератора вертолетам и самолетам для их запуска. А когда демобилизовался, то и отдохнуть толком не успел: позвонил бригадир и предложил вернуться на предприятие. Затем в его профессиональной карьере появилась вторая компания. Тут обслуживали и ремонтировали иностранные автомобили Opel, Chevrolet, Cadillac. Сменить место работы и приобрести новый опыт Дмитрий тогда решил с подачи супруги Ольги. К тому времени в семье Агеевых уже родился старший сын. Когда Дмитрий пришел на собеседование в новую фирму, ему сразу сказали: «Переодевайся и иди в ремонтный цех!». Познакомился с ребятами и просто начал выполнять заказ-наряды. С первого дня. Когда GM ушла из России, Дмитрию Агееву снова пришлось искать работу. Случилось это в конце 2015 года. В январе 2016 года Дмитрий

Агеев вышел в свою первую смену в ДЦ Toyota группы компаний «АГАТ». Вспоминает: «Это был самый интересный день! В тот день мы сели обедать в пять часов вечера, и я решил, что здесь так принято. Было очень много работы, а я так настроен, что пока работа есть, надо ее выполнять. Нигде до этого с такими нагрузками не сталкивался и волнение, которое всегда испытываешь на новом рабочем месте, тут же улетучилось. В тот день на обслуживание было записано машин 70, работа кипела. И такая рабочая нагрузка в те времена у нас в ремонтной зоне была обычным явлением».

#### КАК В ОПЕРАЦИОННОЙ!

О себе Дмитрий Агеев рассказывает открыто, сложные темы не обходит стороной и подкупает своей искренностью. Расспрашиваем Дмитрия о работе, и он просто и понятно отвечает:

#### — Дмитрий, самый сложный ремонт какой у вас был?

— Это когда коробку автомат в Toyota RAV 4 разбирали. Делал это впервые и, как всегда, разобрать проще, чем собрать! Но ремонт неисправности оказался выше стоимости новой коробки передач, и клиент выбрал установку новой коробки.

#### — А что еще сложного в работе с автомобилями?

— Сложно разбирать интерьеры, потому что в салоне все очень дорого и подходить к таким задачам нужно с умом, очень серьезно и очень бережно. Порой пот течет, а руки заняты. Просишь тогда ребят протереть лоб. Протирают! Получается, как в операционной: «скальпель, зажим, пот!»

#### — А в истории с оторванным датчиком в колесе что помогло определить неисправность?

— Случайность! Просто никто не подумал колесо покрутить и послушать. Датчики давления в шинах отрывают во время монтажа шин в неспециализированных мастерских. Тут неопытность мастеров сказывается и отсутствие нужного оборудования. Бывает, вскроешь шину, а там датчик на суперклею... ▶



#### ГОВОРЯТ КОЛЛЕГИ:

«Дмитрий Агеев — настоящий фанат своей профессии, он универсал, владеет навыками от обычного техосмотра до сложного ремонта двигателя. Ему любой автомобиль можно доверить, разберется. Готов работать и в выходные, и в праздничные дни. К работе всегда подходит основательно. Клиенты, что раз побывали у него на обслуживании, возвращаются только к нему. Так и просят записать: «Меня только к автослесарю Агееву!» Благодарности он получает постоянно, мы даже и не удивляемся, это скорее уже норма. У нас, вообще, коллектив крепкий, здесь многие трудятся со дня основания дилерского центра, с 2007 года. Дмитрий Агеев пришел к нам в 2016 году и моментально влился в коллектив, в команде сразу поняли: наш человек, он нам нужен! Если говорить образно, то в нашей команде есть ударный кулак. И Дмитрий Агеев как раз в этом ударном кулаке, в этом локомотиве!»

**Станислав Пухов,**  
мастер ремонтной зоны  
ДЦ Toyota/Lexus ГК «АГАТ»,  
г. Волгоград

приклеен. Датчик дорогой, о том, что его оторвали во время монтажа, мастера придорожных мастерских сообщать своим клиентам не спешат. Так и тут было, приклеенный датчик отклеился и стал болтаться в колесе, шум создавать.

Сегодня Дмитрий Агеев — автослесарь высшего разряда. За плечами не только колледж и драгоценный опыт, но и обучение на курсах Toyota Motor в Москве и сертификация. В «АГАТ» погружают в профессию и в задачи постепенно, усложняя их раз за разом. Новичкам сначала доверяют простые действия — замену масла и фильтров, потом снять какой-то привод, и так до производства работ в салоне. И параллельно обучают. Дмитрий рассказывает, а мы уточняем:

— В одну из учебных командировок в Toyota Motor сдавал «шасси и трансмиссию». Экзамены были письменными и в виде соревнования. Нас разделили на две команды и определяли, кто из нас первым найдет неисправность в автомобиле и устранит ее. Никаких призов не было, конечно, задача была в скорости.

— **Вы нашли неисправность первым?**

— Нет, я не вундеркинд!

### **С АВТОМОБИЛЯМИ НА «ТЫ», С КЛИЕНТАМИ — НА ЛЮБЫЕ ТЕМЫ!**

В разговоре с Дмитрием сразу отмечаешь, как грамотно и профессионально он говорит, как его интересно слушать. Возможно, не только из-за профессиональных качеств просятся к нему клиенты, а еще и потому, что с мастером можно и пообщаться от души.

«Многие клиенты любят наблюдать за процессом обслуживания своих авто-

» **Иногда звонят и говорят, что на ТО заезжает Toyota Prado 150. А я думаю, кто же ты такой?**

мобилям и настроены на диалог с нами. Они могут и не понимать какие-то наши термины, но им нравится серьезное отношение, они хотят знать, что происходит с автомобилем, в каком он состоянии, как лучше его эксплуатировать. Каждый клиент для меня значим, ценен. Возможно, еще и из-за таких простых бесед и просят потом записать ко мне на ТО», — объясняет Дмитрий.

Да, общение с клиентами — важная сторона профессии, хотя в обязанности механиков диалоги с клиентами не входят и даже не рекомендуются. Но люди не могут без общения. Да и «бегающего от клиента» механика профессионалом не назовешь!

Вот так запросто разговаривать с людьми Дмитрию помогает любознательность. Он не пропускает описания новинок автомобильного рынка, просматривает в интернете лайфхаки умельцев, что-то проверяет и применяет на практике. Говорит:

— Развиваться всегда интересно, интересно узнавать новое. Новые машины, новые технологии, меня привлекают такие вещи. И хотя мы в основном обслуживаем автомобили Toyota и Lexus, стали приезжать на сервис и машины китайского производства.

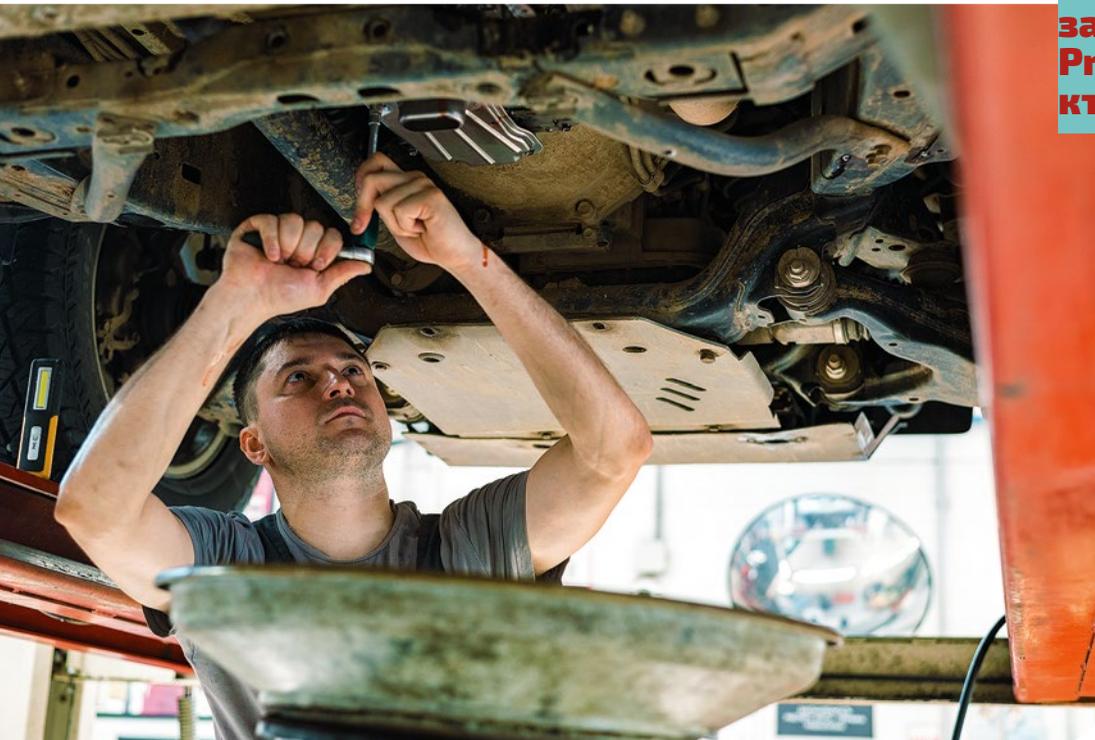
Автомобили клиентов Дмитрий помнит не все, слишком много приезжает на обслуживание, но вот свою руку узнает всегда. Потому что у каждого настоящего мастера свой профессиональный почерк. И это не про письменно-двигательный навык. Это вообще про всё.

— Иногда звонят и говорят, что на ТО заезжает Toyota Prado 150. А я думаю, кто же это? Поднимаю капот, смотрю на бирку с датой замены масла и вижу свой почерк, вижу, что все сделал, как положено, да так и осталось после эксплуатации. Становится приятно! — делится Дмитрий.

Ему нравится, когда автомобиль ухоженный, чистый, когда каждый узел и агрегат работает как часы. В работу с автомобилем Дмитрий погружается по полной, в этом его особенность, концентрация внимания на работе максимальная. Объясняет, как ему это удастся: «Чтобы сконцентрировать внимание, нужны секунды усилий, просто нужно продержаться внимание на предмете какое-то время, и ты уже внутри него, внутри задачи. В этом моя особенность, внутренний мир у меня такой».

Работает Дмитрий быстро и качественно. Говорит, что качество — это главный атрибут бренда Toyota и ему надо соответствовать, а скорость связана с ценностью времени. В связи с этим он рассказал нам вот такую историю:

«Один человек научил меня ставить секретные гайки напротив воздушного клапана на колесе. Это не входит в стандарт работы, но мне захотелось делать так, это красиво. Мало кто из клиентов на это обращает внимание, но один клиент не просто заметил, он втайне мечтал, чтобы нашелся хотя бы один мастер, способный произвести такую установку колеса. Когда он пришел поучать автомобиль и внимательно осмотрел колеса, воскликнул: «Как вы догадались, что я хочу именно такую установку? Это самый правильный шиномонтаж!». Тогда он оставил большой позитивный отзыв и остался очень доволен работой. Где бы он ни обслуживался раньше, нигде мастерам не удавалось произвести шиномонтаж таким способом. И в какой-то момент клиент перестал ожидать этого от мастеров. А тут получил без всяких просьб!»



И мы понимаем, что все знать и уметь в любой отрасли даже вундеркинд не может. А иногда может, но не имеет под руками нужных инструментов. Дмитрий подтверждает, что это так:

«Обслужить можно любой автомобиль, только нужно знать техническую информацию и иметь под рукой нужное оборудование. Для тех же ремней ГРМ или цепей в каждом бренде нужны свои, оригинальные инструменты. Так что открутить может и можно, а вот собрать...»



## СИЛА — В КОМАНДЕ!

Для нас важны человечность, порядочность и профессионализм. Профессионализм такой, что до фанатизма, как у Дмитрия, чтобы в работе человек видел не только способ заработка, но и любил свое дело. Естественно, мы все приходим сюда зарабатывать деньги — это мотивация любого нормального человека. Но человек должен любить свою работу, получать от нее удовольствие. Без этого результата не будет!

**Станислав Пухов,**  
мастер ремонтной зоны  
ДЦ Toyota/Lexus ГК «АГАТ»,  
г. Волгоград

## ЗАДАЧА — УВИДЕТЬ ПОТЕНЦИАЛ

Как думаете, у кого из работников ремонтной зоны больше всего стажеров? Правильно, у Дмитрия Агеева. Он говорит, что просто мастера их ему дают из-за графика работы. Работает Дмитрий вместо графика 2/2 пять дней в неделю по 12 часов и ни от какой работы не отказывается. Некоторые пытаются повторить график Дмитрия и не выдерживают, устают. Дмитрию при таком рабочем режиме удается и качество держать на высоком уровне, и скорость работы. Но что-то нам подсказывает, что в вопросе наставничества дело тут в другом, никак не в графике работы Дмитрия. Как сказал мастер ремонтной зоны Станислав Пухов, Дмитрий Агеев — человек добрый, умеет найти подход к людям,

ребята к нему тянутся, и он щедро делится с ними своим мастерством, секретами своего дела. ТО по уровню сложности бывают разными. Дмитрий учит ребят делать любое ТО от и до. Они приходят только со знанием конструкции автомобиля и двигателя, без практических навыков, а уходят подготовленными.

«Я стараюсь увидеть в стажерах механиков, учу всех, а там как у них дальше жизнь сложится. Захотят стать механиками и автослесарями — станут. А могут и карьеру технического директора сделать, и карьеру директора ДЦ. Препград нет, нужно только желание. Вот последние ребята были из «моего» колледжа толковые. Интересно смотреть, как они растут, как развиваются. Пришли — пистолет к воздушному шлангу на быстросъеме присоединить не могли, а через месяц уже самостоятельно справлялись с задачами. Завершат обучение, отслужат в армии, придут к нам. По крайней мере, так хотят!» — рассказывает Дмитрий.

» Я стараюсь увидеть в стажерах механиков. Я учу всех, а там как у них дальше жизнь сложится. Захотят стать механиками и автослесарями — станут. А могут и карьеру технического директора сделать и карьеру директора ДЦ. Препград нет, нужно только желание.

Есть еще одна причина, на наш взгляд, по которой у Дмитрия столько стажеров. И связана она с его умением работать в команде, ценить ее. «Никогда один не работал, всегда в команде» — признался он в начале нашего разговора. А это значит, кто как не Дмитрий сумеет лучше передать ценность и алгоритм командной работы ребятам?! Вот так, вкладывая душу в каждое дело, за которое берется, и получает результат Дмитрий Агеев.

## ДВА СЫНОЧКА И ЛАПОЧКА ДОЧКА

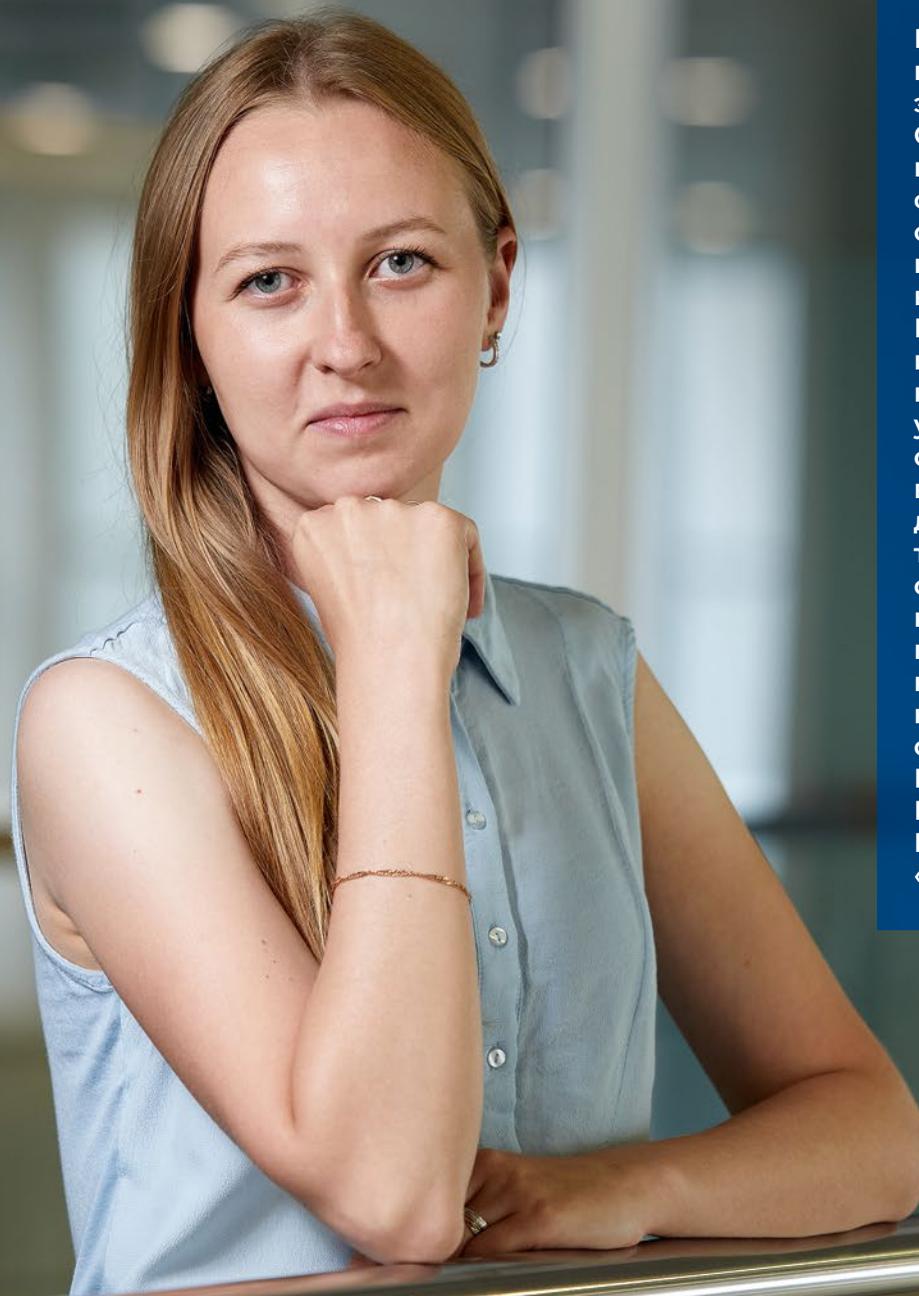
У Дмитрия Агеева замечательная семья, в которой растут трое ребятки: сыновья Матвей, Гордей и дочь Марьяна. Супруга Ольга — крепкий тыл и опора для Дмитрия, одна у них судьба на двоих: 17 лет вместе. Какое-то время Ольга работала в ДЦ Toyota в отделе качества, оставила о себе добрые воспоминания, была на хорошем счету. Не исключено, что после декрета вернется в «АГАТ». По крайней мере, Дмитрий хотел бы, чтобы это случилось. Ну, а пока семья учится отдыхать, купили палатку и впервые провели отпуск на Волге. Есть еще одно место, где Агеевы проводят свободное время, — это родная Иловля. Здесь живут родители Дмитрия и Ольги, здесь речка, баня и можно помочь родителям с садом и огородом. «Нет у нас ничего экстремального в отдыхе, — смеется Дмитрий. — Иногда и на диване можно полежать, с друзьями встретиться, шашлыков пожарить и поесть, в кино любим ходить. Всё как у всех!»

Страшиваем напоследок «А соседи не просят автомобили посмотреть?» Дмитрий с улыбкой отвечает: «Да просят, конечно! Ну выйдем вместе, поднимем капот, посмотрим многозначительно, послушаем мотор, да и решим коллегиально: «А, надо в сервис!»



«Меня только к автослесарю Агееву!» Как много в этой просьбе о мастере. Такие слова — наивысшая точка признания, стремление не просто обслужить свой автомобиль у человека своего дела. Тут желание быть на одной волне с ним, единение подходов к жизни и точное понимание: нет результата, нет успеха, если хоть что-то мы делаем без удовольствия.

# В ЦЕНТРЕ КЛИЕНТСКОГО ПРИТЯЖЕНИЯ



Контактные центры часто называют голосом компании. От того, как звучит этот голос, зависит образ компании. Он создается и поддерживается правильно поставленной речью, фразами, соответствующими ситуациям, мягкими, искренними и оптимистичными интонациями, верно выбранным темпом и ритмом. Мы, люди, чувствительны, издали и заранее распознаем опасно — не опасно, приятно — не приятно, улавливаем едва различимые оттенки эмоций и порой выстраиваем взаимоотношения задолго до официального знакомства и набора телефонного номера. О химии отношений с клиентами, о том, как создается и поддерживается правильный, человеческий образ нашей компании в телефонных коммуникациях, рассказывает специалист входящей линии Контактного центра Надежда Витушкина (ООО «ПремьерАвто»). Надежда — победительница конкурса «Нацелены на прогресс! — 2021/2022».

**«ОСТАВАЙТЕСЬ, ПОЖАЛУЙСТА, НА ЛИНИИ!»**

Надежда пришла в Контактный центр в 2019 году. Четыре года, а кажется, как один день! За плечами осталась учеба в Московском университете имени С. Ю. Витте на финансово-кредитного специалиста, работа в колл-центре в агентстве Нижнего Новгорода. Здесь она поставила голос и наработала первый опыт общения с клиентами. После декретного отпуска выходить оказалось некуда — фирма перестала работать, и Надежда выбрала компанию «АГАТ» как стабильную, с официальным трудоустройством и, самое главное, с гибким рабочим графиком. Начать рабочий день здесь можно с четырех часов утра, выходной взять даже среди недели, когда он потребуется для решения личных задач. Ну, а специфика работы — телефонное общение с людьми — была Надежде уже знакома.

— Каждый начинающий специалист Контактного центра нашей компании проходит обучение в течение полутора недель. Его знакомят с программами, процедурами и учат говорить с улыбкой в голосе. Это главное, потому что голос с искренней улыбкой звучит приветливо, дружелюбно и по-деловому, — говорит Надежда. — Улыбка в голосе — обязательный инструмент в нашем арсенале!

Мы соглашаемся: «улыбающийся голос» способен разоружить даже негативно настроенного человека, успокоить встревоженного, перевести разговор в правильное русло, дать понять, что вопрос человека в надежных руках, что можно решить его задачу и получить интересующую информацию. Надежде не потребовалось тренировать голос, навык уже был сформирован, но нам кажется, что связано это не столько с подготовкой, сколько с особым складом ее характера и с уважительным отношением к людям, с умением их слушать, сопереживать и поддерживать.

Деловые интонации проникают в бытовой разговор, этот феномен отмечают все специалисты контактных служб. Надежда признается:

— Иногда в разговоре с родными и друзьями, когда надо отвлечься, вырывается фраза, которую мы говорим только на работе «Оставайтесь, пожалуйста, на линии!» Порой обрываешь себя на полуслове. Деловой тон становится основным, родные отмечают это. Приходится и тут работать над собой. В большей степени от длительных разговоров устают голос, связки. Но я не молчу потом, не получается. Да и не хочется.

**ТОЧКА ПРИТЯЖЕНИЯ**

Контактный центр принимает и распределяет звонки между подразделениями. Здесь есть входящая, исходящая линии, отдел фиксации обращений, поступающих от клиентов, отдел мониторинга. Каналы

коммуникации — телефонная связь, сайт компании, мессенджеры, голосовая почта. Работает КЦ слаженно, а обязанности между специалистами распределяются четко. Исходящая линия отправляет клиентов после посещения дилерских центров и сервисных зон для получения обратной связи по качеству обслуживания. Входящая фиксирует все обращения в компанию, соединяет клиентов с менеджерами по продажам и сервисными консультантами, страховыми и кредитными специалистами, с руководителями.

После того как наши дилерские центры появились в Красноярске, Екатеринбурге и в Абакане, работать специалисты Контактного центра стали с четырех часов утра, нижняя планка так и осталась — восемь часов вечера. Смены у специалистов длятся по восемь часов, кто-то приходит к четырем утра и уходит уже в час дня, кто-то выбирает график с одиннадцати утра и до восьми часов вечера. Выходные — плавающие. Надежда объясняет:

— Входящая линия начинает работать с четырех, исходящая — с шести. В четыре часа утра выходят, как правило, три специалиста и начинают прослушивать голосовые сообщения клиентов, поступившие за ночь. Перезванивают, уточняют причину обращения, связывают с нужными сотрудниками, назначают время для звонков. Одновременно принимают текущие обращения от клиентов наших дальних регионов. Мы работаем с 18 регионами. Наш график работы сформирован так, чтобы всем нашим клиентам было удобно обратиться в компанию в стандартный рабочий день, чтобы они могли получить квалифицированную помощь и консультацию специалистов. Нагрузка распределяется равномерно. За этим следит отдел мониторинга.

Вы только вдумайтесь, наш Контактный центр принимает звонки от наших клиентов из 18 регионов страны! Это сколько же звонков в день? Обозначим для понимания результаты работы подразделения за апрель прошлого года. На входящую линию поступил 52791 звонок, в марте их было меньше почти на три тысячи (2999). Специалисты исходящей линии совершили 43450 наборов. Впечатляет! И это результаты работы подразделения, в штате которого 67 сотрудников, из них 48 специалистов. Надежда Витушкина, к слову, работает почти со стопроцентной эффективностью, ее показатель — 99,9%.

— Мы знаем, кто из сотрудников по каким вопросам может проконсультировать. Так мы разгружаем дилерские центры и экономим время клиентов, делаем их обращение в компанию комфортным, — рассказывает Надежда.

Территориально КЦ находится в Нижнем Новгороде, в помещении на Комсомольском шоссе. Сотрудники ГК «АГАТ», как и клиенты, не видят специалистов Контактного центра, но, возможно, запоминают по именам...

и по голосам! Так что КЦ — настоящая точка притяжения и точка соединения всех коммуникативных линий.

**СКОЛЬКО НУЖНО ОЛЕНЕЙ, ЧТОБЫ КУПИТЬ АВТОМОБИЛЬ?**

Вопросы, которые получают от клиентов в КЦ, часто самые стандартные, они касаются записи на сервис, покупки нового автомобиля, автомобиля с пробегом, кредитных и страховых продуктов. В среднем на обработку звонка специалист контактного центра тратит до двух минут, чаще — минуту. Но когда это касается исходящей линии, коммуникация с клиентом может затянуться и до получаса.

— Нам нужно быстро понять суть обращения клиента, уточнить дополнительную информацию, сверить его данные с нашими данными в карточке клиента, занести новую информацию попутно с общением и сделать это незаметно для клиента. И переадресовать его нужному специалисту, — добавляет Надежда.

У специалиста Контактного центра есть всего 10 секунд, чтобы передать информацию, принятую от клиента, сотруднику дилерского центра. Когда клиент не может сформулировать вопрос или обращается со сложным запросом, тогда на помощь приходят старшие коллеги. Они всегда зримо и незримо, плечом к плечу со специалистами Контактного центра, помогают, подсказывают, поддерживают.

— У нас был вопрос о том, что позволяет нам быть такими работоспособными. Так вот, благодаря нашим старшим. У нас сплоченный коллектив, к любому можно обратиться по любому вопросу, будь то рабочий или не рабочий. Нравится, как относятся к работе наши главные специалисты, всегда дают отличную обратную связь, всегда найдут хорошее решение задачи. А это мотивирует работать и придает силы! — поясняет Надежда.

Звонков всегда много, за рабочий день один специалист отвечает на 120–200 обращений. На вопрос, когда рабочий день заканчивается хорошо, а когда прекрасно, Надежда ответила так:

— Хорошо — это когда в течение рабочего дня не было технических проблем и сбоев связи. Прекрасно — когда была минимальная нагрузка на линии, когда не двести звонков, а хотя бы сто двадцать.

Звонки запоминаются единичные. Этот был не в смену Надежды, а может, и не было его вовсе, но гуляет по Контактному центру вот такая история. Как-то позвонил мужчина с севера и спросил, сколько нужно оленей, чтобы купить автомобиль. Соединили его с менеджером по продаже, и они на эту тему, вроде бы, даже долго беседовали! Если тот самый менеджер сейчас читает материал, просим его рассказать, чем закончилась та история 😊 ▶

## КАКАЯ ИНФОРМАЦИЯ ВАС ИНТЕРЕСУЕТ?

— А как вы представляетесь, как звучит ваша приветственная фраза? — спрашиваем мы Надежду.

— Это зависит от направления вызова, — отвечает она. — Если обращение идет по одному бренду, представление будет одним, по-другому — другим. Например, обращается клиент в направление г. Киров, ДЦ LADA. Тогда наше приветствие будет звучат так: «Официальный дилер LADA в Нижнем Новгороде, компания «Автопрофиль». Меня зовут Надежда. Добрый день! Какая информация вас интересует?» То есть, мы называем и компанию, и бренд. У нас не одно приветствие!

— И вы не теряетесь?

— Нет! Когда поработаешь на линии, все процедуры запоминаются и отскакивают от зубов. Программа нам помогает видеть направление вызова, регион, и в какой дилерский центр обращается клиент.

В зависимости от этого мы представляемся.

**«СОЗДАТЬ ПОЗИТИВНОЕ ОТНОШЕНИЕ К КОМПАНИИ, СДЕЛАТЬ ВСЕ, ЧТОБЫ ИСПРАВИТЬ НЕГАТИВНОЕ — ТОЖЕ НАША ЗАДАЧА!»**

## ВАЖЕН КАЖДЫЙ

Когда в Контактный центр звонит клиент и сообщает о неприятности или о какой-то нештатной ситуации, о том, что он находится в опасности, его звонку присваивается категория «Срочно». А это как вызов на пульт МЧС! Ситуации различные: автомобиль заглох на трассе, остались документы в закрытой машине, в салоне ребенок, а автомобиль не открывается, перестала работать печка зимой на трассе... Реагируют на такие обращения быстро, к решению задачи всегда подключается руководство дилерских центров и служба качества.

— Мы стараемся быстро переключить клиента на тех сотрудников, кто может ему помочь. А после обязательно перезваниваем и выясняем, решен ли его вопрос.

Часто в таких ситуациях специалисты Контактного центра слышат благодарности и в свой адрес тоже — за оперативность, за равнодушие и просто за то, что они есть!

Спрашиваем Надежду:

— Вы включаетесь в переживания клиента, проникаетесь ситуацией?

— Да. Это стимулирует побыстрее помочь клиенту. Бывают ситуации, когда волнение клиента передается, но понимаешь, что необходимо «взять себя в руки» и выполнить свою работу. Мы всегда помним еще и о том, что пока мы решаем задачу одного клиента, на линии уже ждет другой. Нам важно не пропустить ни одно обращение. Ценен каждый человек!

— Ощущаете себя феей, когда помогаете клиентам?

— Нет, конечно, но осознавать, что мы помогаем людям, приятно!

Нужно ли разбираться специалисту Контактного центра в техническом устройстве автомобиля? Клиенты подобных вопросов не задают. Но курс такой при подготовке есть. Надежда смеется:

— Если клиент рассказывает нам про замену тормозных колодок или сайлент-блоков, мы понимаем, к чему это относится. Или когда он кузовные работы хочет сделать. Достаточно вот такого понимания, чтобы соединить клиента с нужными подразделениями.

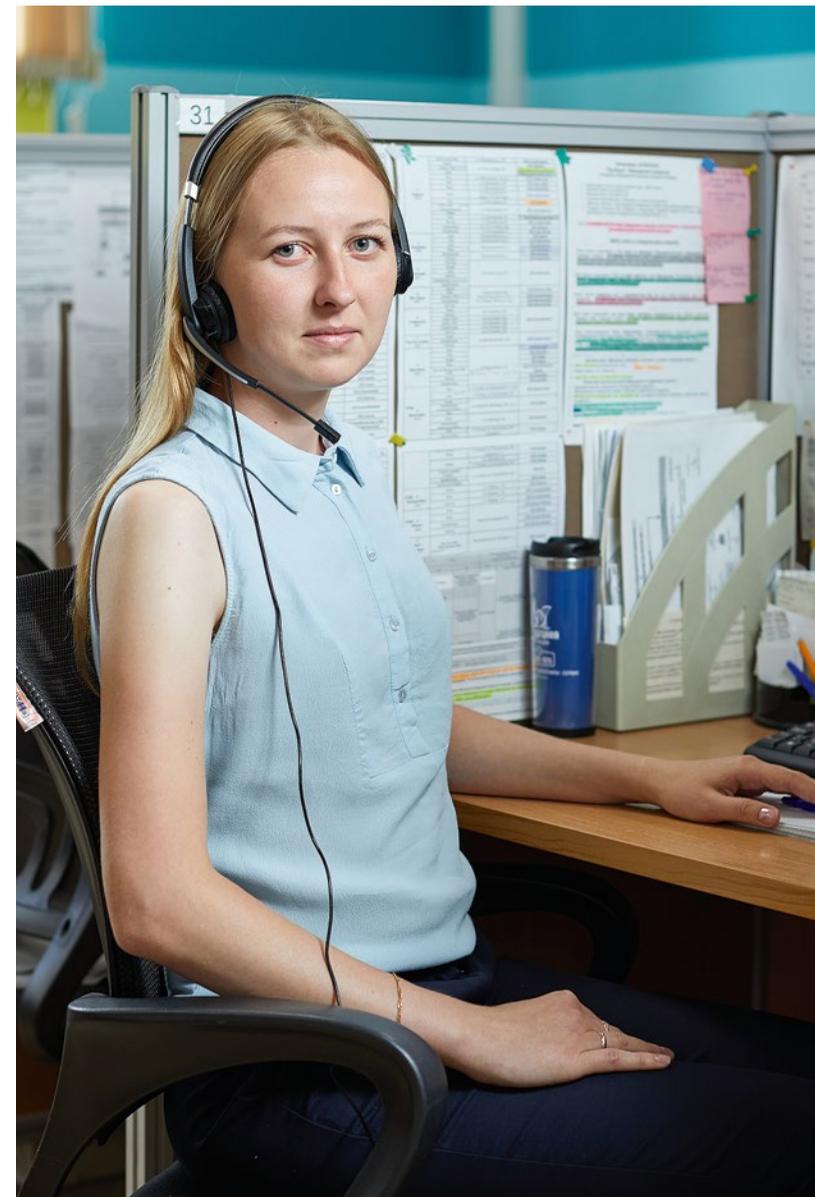
## СЛЫШАТЬ ТАК ЖЕ ВАЖНО, КАК И ГОВОРИТЬ

Рабочий день специалиста Контактного центра начинается с прочтения рабочей почты: что изменилось в процедурах, где и когда отключение электроэнергии, где планируются профилактические работы, как изменился график работы дилерских центров. Одновременно запускаются программа 1С и телефония MicroSip. Надежда продолжает знакомить нас с закулисьем своей работы:

— В 1С у нас открываются карточки клиентов. Когда поступает звонок, вся информация о них у нас перед глазами. Но если клиент обращается впервые, то никакой информации нет. Тем не менее, имеющиеся данные мы не используем, потому что клиент может обращаться уже по другой марке автомобиля, может сменить телефонный номер. Надо, чтобы не было путаницы.

Предугадать, сколько будет звонков в тот или иной день, невозможно. Но в КЦ есть свои приметы: весной и осенью переобуваются автомобили на сезон — число обращений растет, в рабочее время тоже, после шести — потише. Но, как правило, и сотрудников в такое время на линиях либо больше, либо меньше соответственно. Так что разницы в нагрузке не видно, она всегда примерно одинаковая.

— Мы всегда внимательны, с терпением и с уважением относимся



к мнению клиентов, помогаем справляться с эмоциями, если человек недоволен, уязвлен, обижен. В каждом слове мы слышим отношение клиента к компании, ловим нотки доверия или недоверия. Создать позитивное отношение к компании, сделать все, чтобы исправить негативное — тоже наша задача!

Надежда уверена, главный плюс нашей компании — живой, настоящий Контактный центр. Роботы давно вызывают негатив, как бы ни называли их разработчики и как бы ни учили их говорить с клиентами. Они понижают лояльность к организациям, служат некой завесой, отгораживающей от людей.

— В нашей компании, с таким количеством направлений деятельности и вариативностью запросов от клиентов, справиться с работой может только человек. Роботы не могут быть гибкими и понимающими в отношении исключительных ситуаций. Всегда приятнее разговаривать с квалифицированным специалистом, — добавляет Надежда.

Да, это точно, роботы нас слушают, но не слышат...

В Контактном центре несколько уровней карьеры. Есть специалисты, есть старшие специалисты, есть главные (супервизоры), ведущие и руководитель Центра.

— Карьеру сделать можно, — говорит Надежда. — Было бы желание! Если есть движение, то освобождаются позиции на рост. У нас есть примеры, когда специалисты переходили в отделы продаж автомобилей с пробегом, в отделы качества. Но я пока не стремлюсь к росту, причина — график и возможность корректировать рабочий день! Возможно, в будущем вопрос о росте все же встанет.

— Но вы ведь стали победителем конкурса «Нацелены на прогресс»! Что помогло вам сделать это?! — не унимаемся мы. Надежда отвечает:

— Третье место, которое заняла на конкурсе в прошлые годы. Это замотивировало работать ещё лучше, показывать более высокие результаты. И в 2023 году получилось, заняла первое место! Это было неожиданно, но очень приятно. Здорово, что в компании есть возможность проявить себя. Желаю всем нам новых интересных проектов и конкурсов, достижений и новых побед!

Семья для нашей героини — главное. Свободное время она посвящает супругу Сергею и дочери Валерии. Супруг служит в МЧС пожарным, служба сложная, ответственная и опасная. Мужем Надежда гордится! Семья вдохновляет и мотивирует Надежду: вместе интересно всё — совместные прогулки по городу, кинотеатры, поездки к родителям на машине, они живут в Лукояновском районе. В общем, в жизни нашей героини полный баланс, где работа помогает личной жизни, и личная жизнь помогает работе! Все, что надо для счастья! Оттого и звучит голос Надежды Витушкиной оптимистично и радостно, формируя позитивное впечатление о нашей компании. **А**

## РАЗВИВАЕМ КОММУНИКАТИВНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ:

**Социальный/коммуникативный интеллект — это наша способность общаться с разными людьми, он настраивается специально на каждого собеседника.**

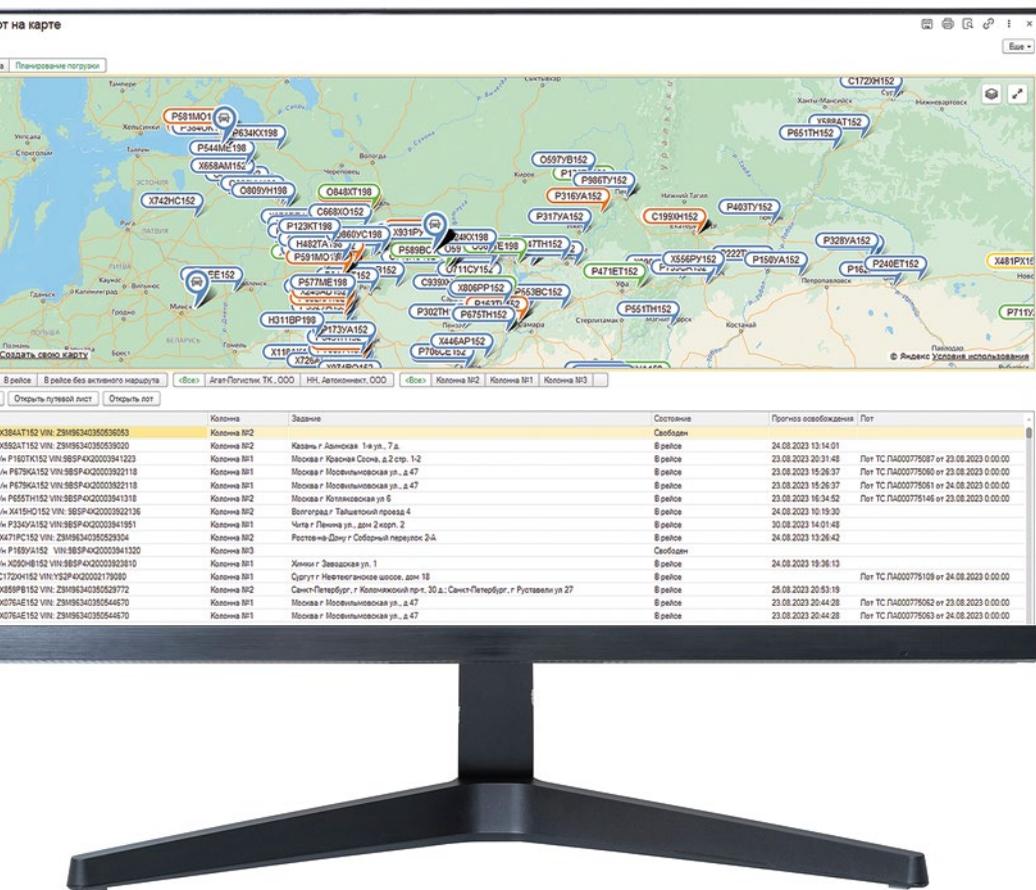
**Тот, кто говорит быстро, тот нетерпелив и жаждет действий. Он не любит тех, кто говорит медленно и неторопливо. Ускоряем темп речи, диалог польется ручьем!**

**И помним: «Уверенность заразительна, как и неуверенность, и от клиента не ускользнет ни то, ни другое».**  
*футбольный тренер  
Винс Ломбарди*

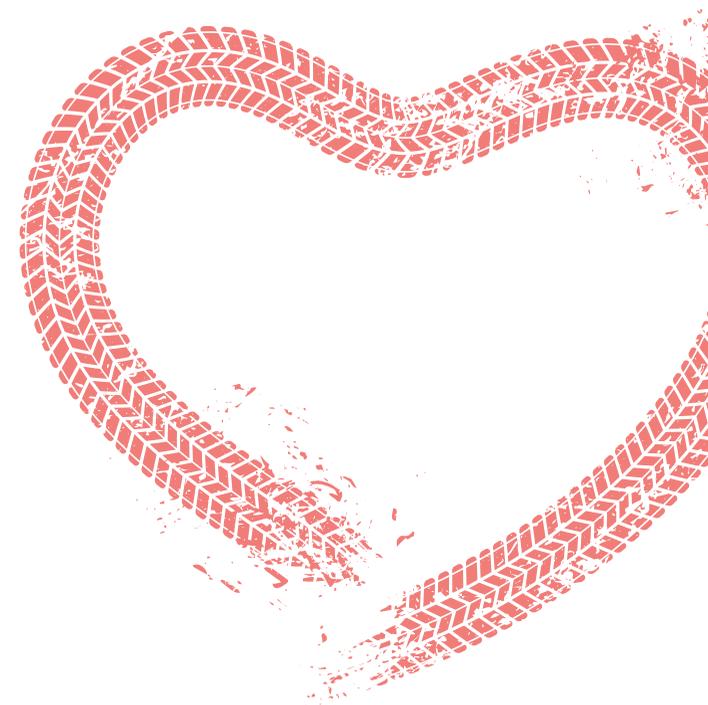


# ЛОГИСТИЧЕСКОЕ СЕРДЦЕ КОМПАНИИ

**НА ЭКРАНЕ РАБОЧЕГО КОМПЬЮТЕРА — КАРТА. НА НЕЙ СИНИЕ, ЖЕЛТЫЕ, ЗЕЛЕННЫЕ И КРАСНЫЕ ОВАЛЫ С ЦИФРАМИ ВНУТРИ. ЭТО АВТОВОЗЫ. ОНИ КУРСИРУЮТ ПО ВСЕЙ ТЕРРИТОРИИ НАШЕЙ ОГРОМНОЙ СТРАНЫ, НО КУЧНО РАСПОЛОЖЕНЫ В ЦЕНТРАЛЬНОЙ РОССИИ. ЩЕЛКНЕШЬ НА ЛЮБОЙ И УВИДИШЬ КАРТОЧКУ ВОДИТЕЛЯ, МАРШРУТ ЕГО АВТОВОЗА, ЗАГРУЗКУ И ТОЧНОЕ МЕСТО НАХОЖДЕНИЯ В РЕЖИМЕ РЕАЛЬНОГО ВРЕМЕНИ. ДЛЯ СТОРОННЕГО НАБЛЮДАТЕЛЯ — ИГРА, ДЛЯ СОТРУДНИКА ЕДИНОГО ЛОГИСТИЧЕСКОГО ЦЕНТРА — РАБОТА.**



Точно такая же программа установлена на рабочем компьютере исполнительного директора ТК «Агат-Логистик» Владимира Юрьевича Колесникова. Мы беседуем с ним о работе Единого логистического центра поддержки водителей, маршрутах, автомобилях, людях, карьере... В кабинете спартанская обстановка, внимание привлекает только кубик Рубика перед большим экраном компьютера. Эта механическая головоломка — настоящий символ логистов. Попробуй собери водителю автовоза маршрут так, чтобы многодневный рейс оказался результативным, без простоев, порожних пробегов, ошибок при загрузке. Но начинаем мы разговор с вопроса о коммуникациях в компании.



— Владимир Юрьевич, водители обращаются к вам по имени-отчеству — звучит по-отечески, а ваш номер телефона в сообщениях для водителей в вашем корпоративном чате публикуется постоянно. Действительно любой может позвонить?

— Конечно. Я так для себя решил, так принял когда-то. Если водитель находится в рейсе, он всегда в напряжении, потому что везет многомиллионный груз. А если случается поломка или, чего хуже, ДТП, стресс усиливается. И очень важно в этот момент поддержать водителя, «толкнуть» того, кто не ответил вовремя на звонок, найти, кто может помочь. В происшествии легко попасть даже опытному водителю. Во время строительства трассы М-7 дорожные рабочие, как обычно, делали разветвления, но освещение оставалось недостаточным. Я тогда самоходом доставлял автомобиль ГАЗ. Не увидел бревна поперек дороги, автомобиль удержал, но переживания и стресс были серьезными. Поэтому для себя решил: лучше всегда быть на связи, держать телефон включенным, — и делом, и словом помогать водителям. И потом, есть ситуация с часовыми поясами, их у нас в стране одиннадцать: если автовоз сломался в Новосибирске (разница во времени с МСК четыре часа), ты все равно должен помочь, потому что мы коллеги, и каждый выполняет свою работу — и водители, и логистический центр поддержки.

— Но могут звонить и не только водители?

— В 2010 году, когда приглашали на работу водителей на автовозы, номер моего телефона был в каждом рекламном объявлении почти по всей стране — так что не страшно. Звонят, поднимаю трубку в любое время. В транспортной компании я с 2000 года, в разных должностях, и круг общения большой.

— Напомните, пожалуйста, как начиналась транспортная компания «АГАТ-Логистик»!

— В апреле 2000 года наше транспортно-логистическое направление стало официальным перевозчиком Горьковского автомобильного завода. Мы начали получать товарные автомобили («ГАЗель», «Соболь», «Волга») со складов ГАЗа и доставлять их в регионы дилерам. Изначально доставка осуществлялась только самоходом, чуть позже начали закупаться автовозы. Офис и стоянка были на улице Ларина, 23, где сейчас находится ДЦ Omota и автосалон спецтехники. Нас тогда было всего около десяти человек. Логист и диспетчер — это был один специалист. В то время руководителем был Головчанский Юрий Александрович, я отвечал за получение автомобилей со складов ГАЗа и их доставку самоходом на нашу стоянку. Затем перешел в направление «Самоход», работал с водителями и контролировал доставку товарных автомобилей самоходом до дилеров. В 2007 году мы стали транспортной компанией «АГАТ-Логистик». ▶



» **В АПРЕЛЕ 2000 ГОДА НАШЕ ТРАНСПОРТНО-ЛОГИСТИЧЕСКОЕ НАПРАВЛЕНИЕ СТАЛО ОФИЦИАЛЬНЫМ ПЕРЕВОЗЧИКОМ ГОРЬКОВСКОГО АВТОМОБИЛЬНОГО ЗАВОДА. МЫ НАЧАЛИ ПОЛУЧАТЬ ТОВАРНЫЕ АВТОМОБИЛИ («ГАЗЕЛЬ», «СОБОЛЬ», «ВОЛГА») СО СКЛАДОВ ГАЗА И ДОСТАВЛЯТЬ ИХ В РЕГИОНЫ ДИЛерам.**

— **А что сложнее: доставлять автомобиль самоходом или автовозом?**

— Автовозом, конечно. Самоходом доставляется всего один автомобиль, максимум два, когда возможно их спарить — этот процесс в простонародье называется «козление». А наши водители не просто водители, они водители-экспедиторы: сами грузят, сами разгружают, сами документацию ведут и доставляют. Им нужно выполнить все стандарты работы, «убраться в габариты», правильно распределить нагрузку на ось и все верно отразить в путевом листе и товарно-транспортной накладной. Конечно, загрузочные лоты

формируют логисты, и они подсказывают, в какой очередности поставить на платформы установки автомобилей, какие на верхний ярус, какие оставить для нижнего. На автовоз в зависимости от типа прицепной установки помещается от трех до семи автомобилей. Случается, что в лоты попадают автомобили нестандартных экспериментальных размеров, и вся архитектура погрузки рушится. Тут снова подключаются логисты, диспетчеры. Мы вместе порой думаем, как расставить автомобили, бывает и так, что приходится срочно искать водителю новую загрузку, а этот нестандартный или ошибочно сформированный лот передавать другому.

Кабинет Владимира Юрьевича на пятом этаже Кузовного цеха на Московском шоссе. Из окна видно трассу с автомобилями, крыши наших дилерских центров Naval и Naval Pro. Единый центр логистики рядом, а точнее — прямо за спиной исполнительного директора.

В коридоре тихо. Чтобы услышать, как разговаривают специалисты, придется прислушаться. Каждый сидит за своим рабочим столом, все нужные программы — 1С, навигационная система «Виалон», карты Yandex и Google, порталы дистрибьюторов — на экранах компьютеров. Рабочий день, например, у диспетчеров центра двенадцатичасовой, режим — «неделя через неделю». Но на связи специалисты остаются постоянно, как и их руководитель. Это специфика работы и потому что так надо. Надо ради дела, ради радости заказчиков, ради качественной доставки автомобилей. А еще потому, что «АГАТ» — компания The best, и эту репутацию всеми силами следует поддерживать. Владимир Юрьевич говорит, что в пиковые нагрузки никто не бросает работу, все остается на связи. Трудятся одной крепкой командой.





**А НАШИ ВОДИТЕЛИ НЕ ПРОСТО ВОДИТЕЛИ, ОНИ ВОДИТЕЛИ-ЭКСПЕДИТОРЫ: САМИ ГРУЗЯТ, САМИ РАЗГРУЖАЮТ, САМИ ДОКУМЕНТАЦИЮ ВЕДУТ И ДОСТАВЛЯЮТ.**



— На заре «Агат-Логистик» было десять сотрудников, а сегодня сколько работает в компании?

— Если взять только Единый центр логистики, то в нем уже 18 сотрудников. Специалисты ЕЦЛ — это логисты и диспетчеры. Логисты занимаются заказами и заказчиками, ведут поиск загрузок на автовозы, на нашу технику, формируют лоты. Лот — это несколько автомобилей, которые можно разом погрузить на ту или иную прицепную установку. Диспетчер оформляет путевые листы, контролирует погрузку/разгрузку, помогает водителю в пути, решает вопросы заправки топливом, информирует о состоянии трасс, знаках, об изменении погоды, обстановке на складских погрузочных платформах дистрибьюторов. Логист занимается внешними задачами, диспетчер — внутренними. Под крылом логистического центра две наши транспортные компании: «Агат -Логистик» и «АвтоКоннект». Загрузку и заказы мы ищем на оба филиала, и координируем всё. Задача — чтобы транспорт не простаивал и мы могли грузиться всегда.

— Владимир Юрьевич, а кто ваши заказчики?

— Все, кто производит, привозит в нашу страну и продает автомобили. Сейчас рынок изменился. Одни партнеры ушли, китайские пришли. Это Geely, Haval, Chery, Sangan, «Москвич», ВАЗ. Автозавод ГАЗ остается нашим партнером, с ним мы продлеваем договоры, они нами довольны. Chery организовала склады почти по всей России и не собирается останавливаться. Везем автомобили этого бренда из Новороссийска, из Астрахани. Автомшины Haval возим из Москвы. Большую часть китайского автопрома забираем со склада в Нижнем Новгороде и развозим по дилерам в Красноярск, Новосибирск, Омск, Екатеринбург, Пермь... Когда в прошлом году вся логистика нарушилась, мы проработали маршрут через Казахстан и забирали китайские автомобили на границе, но пока возим оттуда небольшие партии. У нас есть контракт с BELGEE — это совместное белорусско-китайское предприятие по производству автомобилей Geely. Мы возим и их автомобили в Россию. И продолжаем возить в Ереван (Армения), в Тбилиси (Грузия) продукцию нашего нижегородского автозавода ГАЗ. Пока на стопе у нас Калининград в связи с закрытием границ и напряженной ситуацией с паромом. ▶

— **А параллельный импорт?**

— Несколько заказов было. Здесь высока цена вопроса, но что нам закажут, то мы и привезем! Была у нас доставка автомобилей Mazda из Владивостока до Москвы, какие-то автомобили по параллельному импорту мы привозили из Казахстана, Беларуси. Мы не отказываемся ни от чего. Будет предложена достойная цена, возьмемся за доставку!

— **А китайские дистрибьюторы тоже предъявляют высокие требования к качеству доставки, например, как Toyota?**

— Высокие требования продолжаем предъявлять к себе мы сами. Может, я высоко скажу, но авторитет зарабатывается простыми поступками. Мы не хотим быть плохими ребятами, которые не делают, пока их не спросят. В вопросах качества работы нельзя давать слабину. А стандарты наши партнеры все равно введут, это дело времени. И потом, разве у нас было бы столько заказов, если бы мы не уделяли столько внимания качеству работы?



**ВЫСОКИЕ ТРЕБОВАНИЯ  
ПРОДОЛЖАЕМ ПРЕДЪЯВЛЯТЬ  
К СЕБЕ МЫ САМИ.**



## НОВЫЙ УРОВЕНЬ ТЕХНОЛОГИЧНОСТИ

Получается, Единый центр логистики — отправная точка всего, что делается в транспортных компаниях ГК «АГАТ», точка, где соединяются все нити управления потоками автомобилей и качеством доставки. Технически работа логистов выглядит так. Начинается все со сбора сведений об «отписанных» на транспортные предприятия ГК «АГАТ» автомобилях. Следующий шаг в работе — собрать лот на доставку. Он может состоять из четырех автомобилей, а может из семи. Иногда автомобили лота приходится забирать в разных городах и так же в разные доставлять. Главное — чтобы как можно большим был процент груженого пробега, так выше эффективность парка автобусов, прибыль и — закономерно — зарплаты водителей-экспедиторов.

Рассказывая про логистов, Владимир Юрьевич нет-нет да сворачивал в беседе на любимую тему — работу водителей. Оно и понятно, водитель-экспедитор в транспортной компании — главный. Это для него здесь искали и нашли самую удобную обувь, чтобы подошва не скользила на платформах автобуса, шили толстовки с логотипами компании, покупали комбинезоны-касперы, что не царапают лакокрасочное покрытие новых автомобилей. И для удобства всех внедрили ИТ-технологии, которые вывели транспортную логистику на новый уровень.

— Получается, двадцать лет назад отдел логистики — это обычная телефонная связь, а сейчас?

— Да, тогда только звонили. Сейчас мы тоже иногда звоним водителям, потому что где-то нет связи по интернету, и только звонок может помочь в решении каких-то вопросов. Но в основе работы современного Единого центра логистики ГК «АГАТ» — ИТ-технологии и сопровождение водителя в рейсе в режиме реального времени.

— Какие ИТ-технологии вам помогают в работе?

— Вот эту карту с автобусами в 1С нам сделал Андрей Зленко (начальник отдела внедрения ИТ-проектов), он вообще наш ИТ-супермен! У нас есть умный путевой лист, есть мобильное приложение AGAT Driver. Они сокращают количество звонков. В приложении и с умным путевым листом работают водители. С чего все начинается? Водитель выходит на работу, он заходит в приложение, оповещает нас о том, что завтра, например, готов выйти в рейс. Информация интегрируется с 1С, ее видит диспетчер/логист и начинает работать над тем, чем его можно загрузить и куда отправить — формирует лот и выставляет задание водителю, диспетчер оформляет путевой лист. Как только водитель загрузился, он ставит отметку о погрузке в мобильном приложении. Для удобства на путевом листе теперь располагается QR-код, по нему легко перейти на специальную страницу приложения и загрузить фотографии расходных чеков, товарно-транспортной накладной, отметить погрузку, разгрузку.

Движение автобуса отслеживает система GPS/ГЛОНАСС Wialon. Эту систему наши коллеги из ИТ-отдела тоже интегрировали с 1С. И вот получилась транспортная карта с автобусами, с указанием на карте их местонахождения, с подробной информацией о проделанной работе — погруженных и разгруженных автомобилях, о пройденном маршруте, израсходованном топливе. На карте высвечиваются все автомобили по обеим компаниям — по «Агат-Логистик» и по «АвтоКоннект». Зеленые овалы с номерами автобусов — это свободные автобусы, их можно взять и зафрахтовать/запланировать на рейс, красные — это автобусы, на которые назначен лот/запланирована погрузка, синие осуществляют доставку а/м, желтые стоят на разгрузке у грузополучателя.

Водитель в мобильном приложении AGAT Driver может определить коллег рядом, найти разрешенные автозаправки в радиусе до 500 километров, может сделать запрос на мойку автомобиля, на сервис в рейсе, сообщить о происшествии. Все это тоже подгружается в нашу систему, и уже с этой информацией работают диспетчеры и логисты. ►



— **Что же должны уметь логисты и диспетчеры, чтобы управлять всеми этими программами, процессами, транспортными потоками?**

— Во-первых, знать географию, хотя нам и помогают интернет-карты и маршрутные сервисы. Но тут надо смотреть, сможет ли наш транспорт проехать по предложенным маршрутам, везде ли мы «проходим» под мостами, где попадаем на весовой контроль, где можем невольно нарушить ограничения. Специалисты должны знать, как не попасть под ограничения, под закрытие дорог, где и как объехать опасный участок. Это особенно актуально во время весенней распутицы, когда идет ограничение по весу. Но мы все равно берем тяжелые лоты и везем автомобили заказчикам подходящими маршрутами. Во-вторых, специалисты обязаны знать технические характеристики нашего автомобильного парка, его возможности, понимать на какой прицеп ставить сформированный лот автомобилей. Прицепные установки по габаритам разные, это зависит и от производителя, и от года выпуска полуприцепа. Важно не ошибиться.

— **Кто лучше справляется с задачами?**

— А, это лукавый вопрос про мальчиков и девочек? Тут всё зависит от того, как работают логика, интуиция, внимание. У нас задачи отлично выполняют и девушки, и парни. Их у нас ровно пятьдесят на пятьдесят. А знаете, что самое важное для специалистов Единого центра логистики? Стрессоустойчивость! Колоссальная стрессоустойчивость должна быть. Потому что в стрессовой ситуации важна холодная голова, быстрая реакция, умение не поддаваться панике, на провокации, не переходить на рассерженный тон. Вот что главное в работе диспетчера, к примеру. А главное в работе логиста — еще и умение работать с заказчиками, быть готовыми ко всему. Ну, не грузится на этот автовоз лот, — значит нужно срочно найти замену лоту или автовозу. Заболел водитель в рейсе — тоже надо думать, как действовать. И все в команде ЕЦЛ должны уметь принимать решения.



На фото слева направо: Специалист по логистике Александр Осипов, начальник логистического отдела Алексей Меньшенин, ведущий специалист по логистике Олег Токарев, специалист по логистике Оксана Курдюкова, исполнительный директор Владимир Колесников, специалисты по логистике Валерия Конюхова, Ольга Дудина, Наталья Лещева, Роман Аникин, Юлия Васильева, Денис Растегин, Ирина Макарова, Тимур Усов.

— **Когда специалисты принимают решение, они каждое решение согласуют с вами?**

— Если сотрудник сомневается, то согласовывает. Иногда есть хорошее решение, но нет обоснования. И тогда мы работаем вместе. Одна голова хорошо, а все головы команды вместе — лучше. У нас есть Алексей Меньшенин, он начальник отдела логистики, и Олег Токарев — его заместитель. У них огромный опыт в логистике.

И вот когда не получается, то решение принимаем коллективно.

— **А случаются форс-мажоры? Есть мнение, что они помогают компаниям развиваться.**

— Случаются. Любой форс-мажор — это опыт, а опыт, конечно, помогает в развитии.

— **Вы как-то искали, кто из водителей согласится поработать в новогоднюю ночь. Кстати, нашли?**

— Да всегда находим. У нас хороший

профессиональный водительский состав. Выполнит любую поставленную задачу.

— **Владимир Юрьевич, давайте поговорим про «АГАТ-Агро». Что изменилось в вашей работе с появлением сельскохозяйственного направления в нашей компании?**

— Закупили установки для перевозки зерна — зерновозы, сейчас у нас их 30. В августе 2022 года провели первую уборочную.

Здесь своя специфика загрузки и перевозки разных продуктов. Например, шрот легкий, зерно тяжелое. И хотя водители здесь сами ничего не разгружают и не ведут погрузку, но должны правильно подъехать, засыпать верный тоннаж, чтобы не попасть под штрафы по весу. Ну и следить, чтобы все было чисто в кузове, мы же отвечаем за качество перевозимой продукции. Радостно, что первый блин оказался не комом, наши аграрии остались довольны.

— **Нагрузка на специалистов логистического центра большая. Летом, получается, есть перевозка сельхозпродукции, но и автомобили остаются. Что-то планируете усовершенствовать в работе?**

— Действительно, нагрузка большая, заказов очень много, но мы справляемся с поставленными задачами. Все планы по усовершенствованию в работе связаны с ИТ-технологиями. Первое, что

мы планируем, — это интеграция/обмен данными нашей базы 1С с порталами всех заказчиков. Частично это уже реализовано. Данная система сократит время и ручной труд при создании лотов. Также нашей ИТ-службой ведутся работы по маршрутизации движения нашего парка автовозов, данный модуль нам позволит сократить время на обработку и заполнение маршрутов в путевом листе.

— **А глобальные планы?**

— Поддерживать и улучшать качество перевозки автомобилей, всегда быть компанией № 1 в данном направлении. А также не останавливаться в развитии направления зерновозов. Планируем развивать экспедирование, для этого создан портал перевозчика, где выложены свободные лоты. Аккредитованный перевозчик может взять в работу лот для доставки от имени нашей компании.

**РАДОСТНО, ЧТО ПЕРВЫЙ БЛИН  
ОКАЗАЛСЯ НЕ КОМОМ, НАШИ  
АГРАРИИ ОСТАЛИСЬ ДОВОЛЬНЫ.**

**РОВНО ЧЕРЕЗ ЧАС  
БЕСЕДЫ НА ТЕЛЕ-  
ФОН ВЛАДИМИРА  
ЮРЬЕВИЧА СТАЛИ  
ПОСТУПАТЬ ЗВОНКИ.  
СЛОВНО ВСЯ КОМАНДА  
РЕШИЛА: ДОСТА-  
ТОЧНО, МЫ ПОДО-  
ЖДАЛИ — ОЧЕНЬ  
НУЖЕН! ВЛАДИМИР  
ЮРЬЕВИЧ СПОКОЙНО  
ПОДНЯЛСЯ, ПОПРО-  
ЩАЛСЯ И РЕШИ-  
ТЕЛЬНО ПРОСЛЕ-  
ДОВАЛ В КАБИНЕТ  
ЛОГИСТОВ. ТУДА,  
ГДЕ БЬЕТСЯ ПУЛЬС  
ОБЕИХ ТРАНСПОРТ-  
НЫХ КОМПАНИЙ  
«АГАТ», ГДЕ СТУЧИТ  
ИХ ОДНО НА ДВОИХ  
ЛОГИСТИЧЕСКОЕ  
СЕРДЦЕ! УДАЧИ, ВАМ  
КОЛЛЕГИ! И ПУСТЬ  
ВСЕ ВАШИ ТРАНСПОРТНЫЕ МАРШ-  
РУТЫ БУДУТ САМЫМИ  
РЕЗУЛЬТАТИВНЫМИ  
И ПРИБЫЛЬНЫМИ! **А****

# РЫЦАРИ ГОСТЕ ПРИИМ СТВА

Корпоративный университет провел обучающий проект под названием «Гостеприимство в ДЦ». Его практической частью стал турнир «Рыцари гостеприимства», где наши коллеги изобретали и внедряли гостеприимные новшества в своих ДЦ и соревновались в радушии. В проекте приняли участие 106 команд. Для директоров и руководителей отделов продаж и сервиса проводился work-shop «Код гостеприимства», для сотрудников — обучающие вебинары. Почему наши тренеры решили акцентировать внимание на гостеприимстве, а не на клиентоориентированности, и как оно влияет на доходность компании?

Эталон гостеприимства в нашей компании всегда были дилерские центры Toyota и Lexus. Многие идеи этих японских брендов транслировались на другие автомобильные марки. Когда наша компания перестроилась на продажу автомобилей из Китая, понадобилось создать атмосферу уважения и доверия в дилерских центрах, в которых наши клиенты моглизнакомиться с новыми брендами, увидеть и верно оценить их преимущества. Вторая причина — высокие цены на автомобили. Компенсировать их мы были просто обязаны высоким уровнем обслуживания. Чтобы человек, покупающий автомобиль и обслуживающий его в нашей компании, понимал, за что он платит деньги, ощущал заботу и получал удовлетворение от общения с нами.

Уйти от привычного слова «клиентоориентированность» в Корпоративном университете решили намеренно. Оно не только «притерлось», но и не совсем отвечает нашему менталитету. А вот японская философия «омотэнаси» нам близка. Она рассматривает каждого клиента как гостя. Например, в ДЦ Lexus/Hongqi на Казанском шоссе в Нижнем Новгороде гостям предлагают вкусный кофе. Здесь же можно скоротать время на выставке самоцветов,

с которыми ассоциируется наша компания, и на выставке японского искусства. Гостеприимство больше клиентоориентированности, глубже, и оно про нас. В нашем характере быть радушными и щедрыми.

Говорят, наблюдающий уже меняет мир. Наблюдение — это навык. В нашей компании развить его и стать по-настоящему гостеприимным помогает система CRM, куда мы вносим все сведения о наших клиентах — какой кофе они любят, когда празднуют день рождения, когда заканчивается срок страхования на автомобиле клиентов и т.п. Это дает возможность вовремя сделать поздравление и предложение. Так работает индивидуальный подход. Сервис высокого уровня — это внимание к деталям.

Иногда на обучающих вебинарах сотрудники не принимали какую-то идею, а потом сами же отвечали на свои собственные возражения. Когда возражения не удавалось снять, тренеры искали варианты реализации не принятой идеи. Так было с предложением оформлять входные группы. Когда коллеги посчитали, что в нашей стране это не уместно и так не делают, Корпоративный университет нашел оформленную входную группу цветочного магазина. И показал в сравнении, какое впечатление производит обычная дверь и оформленная входная группа, в какую хочется войти хотя бы из интереса! ▶

Уйти от привычного слова «клиентоориентированность» в Корпоративном университете решили намеренно. Оно не только «притерлось», но и не совсем отвечает нашему менталитету. А вот японская философия «омотэнаси» нам близка. Она рассматривает каждого клиента как гостя.



## ИГРАЕМ ВДОЛГУЮ

Проект «Гостеприимство» про игру вдолгую, про сотрудничество с клиентами на десятилетия, а это уже вопрос доходности компании. Важно еще и то, что проект дал мотивацию и вдохновение нашим коллегам, так как сразу же стал приносить позитивные отклики. Один из них, к примеру, такой: «Надо видеть наших клиентов, когда мы вручаем им пакет документов в брендированной папке и ключи от только что купленного автомобиля под бой рынды и аплодисменты сотрудников всего ДЦ! Это такой восторг, такое восхищение!» Можно только представить, с каким удовольствием теперь клиент будет управлять автомобилем, с каким азартом рассказывать об этом опыте своим близким и друзьям, как легко ему будет нас рекомендовать.

Другие идеи, вызвавшие отклики и восхищение клиентов, — это детские удерживающие устройства в салонах автомобилей для тест-драйва всей семьей, карты сервисов и мест досуга вокруг дилерских центров в клиентских зонах, чтобы наши гости могли с пользой провести время в ожидании ТО, теплые чехлы на ручки входных дверей — для зимы очень актуально, благодарственные письма клиентам от директоров после покупки ими автомобилей, электронные визитки, бесплатное массажное кресло в клиентской зоне... Красивых идей было много, главное — все стали включаться, видеть себя глазами клиентов, ощущать себя хозяевами всех процессов, осознали, что обладают мощным влиянием на происходящее.

В Корпоративном университете уверены, что приживется все, что уже внедрено, никто не сможет отказаться от вложенных в процесс энергии, мыслей, эмоций, труда! За время проекта у наших коллег явно проявилось большое желание выделяться среди других компаний высочайшим уровнем обслуживания и гостеприимством. И это только первый результат проекта. А какие еще ждут впереди?! Главное — не сходить с пути! 

**||** **Надо видеть наших клиентов, когда мы вручаем им пакет документов в брендированной папке и ключи от только что купленного автомобиля под бой рынды и аплодисменты сотрудников всего ДЦ! Это такой восторг, такое восхищение!**

*«В эпоху обезличенного сервиса и глобализации мир покоряют оригинальный подход и внимание к деталям»*

*(неизвестный автор)*



# БИЗНЕС. ТРЕНЕР. КОМАНДА

*Тренеры Корпоративного университета ГК «АГАТ» успешно прошли обучение и международную сертификацию по технологии IIMD. Как изменились после этого обучающие программы, и что это означает для бизнеса? Об этом нам рассказали коллеги.*

Международная сертификация предполагает обучение в аккредитованной обучающей организации и только потом саму сертификацию. Обучение прошли все тренеры Корпоративного университета ГК «АГАТ», а допущены к сертификации и успешно сдали сертификационные экзамены — 13. Подготовка к защите сертификационных работ заняла полгода. Те, кто сертификацию не проходил, продолжают набирать опыт с учетом полученных знаний, нарабатывают часы тренингов и через какое-то время смогут подать заявку на сертификацию. Активное участие в этом событии принимал директор по персоналу ГК «АГАТ» Илья Навдаев — команду тренеров это очень мотивировало! А кроме того, все участники сертификации впервые за долгое время смогли собраться в полном составе, ощутили чувство локтя и командное единение. Говорят, было здорово! ▶

Сама сертификация — это, конечно, статус. Но больше всего удовольствия доставило само обучение. Модулей было несколько. Это и особенности работы со взрослыми людьми, и личный бренд тренера, и стили ведения тренингов, их архитектура, логика, методология. «Тренинг для бизнеса — это ведь не лекция и не семинар, это особый вид взаимодействия с равными тебе людьми, экспертами в своем деле», — объясняют тренеры Корпоративного университета. Они видят свою задачу в изменении поведения состоявшегося человека, в помощи ему наработать навык что-то делать по-другому, лучше. Лучше продавать,

лучше обслуживать, лучше взаимодействовать с коллегами и клиентами, легко решать конфликты, легко делегировать, уметь вести переговоры... Бизнес-тренер, как и тренер спортивной команды, желает и делает все возможное, чтобы его ученики выигрывали!

Во время обучения наши тренеры учились понимать, какие программы ведут к запросу бизнеса, видеть эти запросы, предугадывать и заранее предлагать решения. Плюс ко всему они получили очень качественную обратную связь как от своего куратора, так и друг от друга. Теперь каждый знает свои точки роста и будет над ними работать.



**Во время обучения наши тренеры учились понимать, какие программы ведут к запросу бизнеса, видеть эти запросы, предугадывать и заранее предлагать решения.**

**В Корпоративном университете говорят, что профессиональный скачок после сертификации заметили сразу. У опытных тренеров появилась широта мышления, а у молодых — планка, к которой надо стремиться.**

Если говорить о новом в бизнес-тренерстве, то это групповые онлайн-тренинги. Методологии проведения таких обучающих мероприятий не было, наши тренеры запускали такие программы интуитивно, на основе своего опыта и своих представлений. После обучения и сертификации все онлайн-программы Корпоративного университета подверглись переработке с учетом полученных знаний и стандартов. В них теперь больше инфографики, интерактивных модулей, да и сама структура занятий и их ход теперь выстраиваются иначе. Новые тренинги касаются профессионального выгорания, конфликтов в командах, переговорных техник. У ряда тренингов появились облегченные версии. После обкатки они будут масштабированы на все команды ГК «АГАТ».

В Корпоративном университете говорят, что профессиональный скачок после сертификации заметили сразу. У опытных тренеров появилась широта мышления, а у молодых — планка, к которой надо стремиться. «Мир постоянно меняется, и чтобы быть актуальным, надо постоянно учиться. Отличные результаты дают самообразование, чтение книг, обсуждение с коллегами, эксперименты и серьезная работа над личными качествами. Ведь хороший специалист — это зрелая и здоровая личность прежде всего!» — убеждены наши коллеги. Развиваться в этом русле они рекомендуют и всем нам, потому что в бизнесе выигрывает только тот, кто быстро учится и быстро учит других.

Поздравляем с успешным прохождением сертификации **Аиду Аббясову, Марию Баженову, Константина Гризодуба, Кирилла Иванова, Марию Лисенкову, Веру Малышеву, Екатерину Трушкову, Татьяну Сазанову, Максима Скалозубова, Юлию Улыбину, Андрея Портнова, Сергея Каюкова, Екатерину Колбьяшкину.** 

# ЗАЖИГАЕМ!



## ТРИ ДНЯ НА ВЕТЛУГЕ

Сплав по реке Ветлуге (Нижегородская область) победителей конкурса «Нацелены на прогресс 2021/2022 года», старших менеджеров отделов продаж, старших сервисных консультантов и старших персональных консультантов прошел в августе прошлого года. 65 участников, три дня в пути, 35 км маршрута по живописным местам на 10 рафтах, привалы и ночевки с кострами, музыкой, песнями под гитару и живое общение с коллегами и друзьями.

Точкой сбора стал корпоративный центр на Московском шоссе в Нижнем Новгороде. Отсюда автобусы перевезли участников к месту начала водного путешествия в р/п Воскресенское. Мелкий дождик сменяло солнце, ни у кого из участников не осталось сомнений: происходящее точно запомнится!

Упаковка вещей в непромокаемые мешки, распределение по командам и судам... и старт. Ветлуга — река спокойная, но грести веслами на ней нелегко, приходится принаравливаться и двигаться синхронно. А для этого важно чувствовать друг друга, стать целым. Испытание? А как иначе! И нашим участникам оно оказалось по силам!

Надо ли говорить, что возвращаться никому не хотелось, что эмоции зашкаливали, что все дружно планировали встретиться снова и повторить путешествие!

*Алексей Кузьмин,  
менеджер отдела продаж  
ДЦ HAVAL (Н. Новгород):*  
**«На сплаве было интересно, все сблизились городами, как одна большая семья «АГАТ», реально очень круто!»**



*Елена Бородай, старший менеджер отдела продаж ДЦ HAVAL (Волгоград):*  
**«Отдых очень крутой, спасибо всем, кто сделал этот чудесный уик-энд для нас самым лучшим. Ну, и, конечно, «we love AGAT!»**



*Павел Колотов, старший менеджер отдела продаж ДЦ HAVAL PRO (Киров):*  
**«Все понравилось, много друзей, знакомых завел. Каждый момент чем-то запомнился; и песни у костра, музыканты просто топ. Первый раз на таком сплаве, хочется повторить!»** 🔥

**КУЛЬТУРА. ПРОСВЕЩЕНИЕ. ЭКОЛОГИЧНОСТЬ**

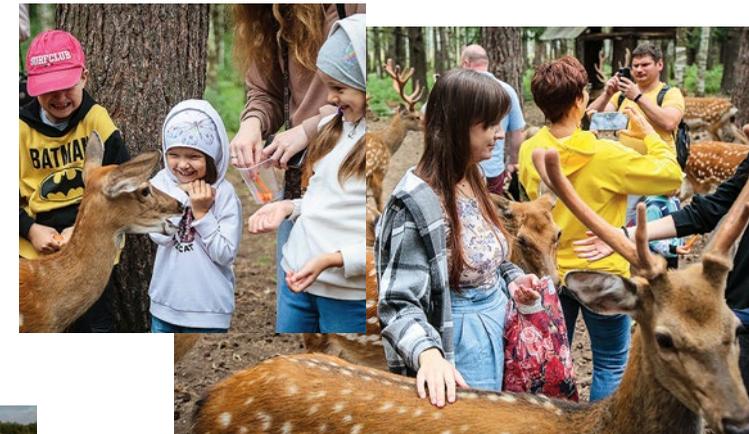
Корпоративные мероприятия в ГК «АГАТ» проходят по нескольким направлениям, это всегда знакомство с природой, миром профессий, с нашей уникальной и разнообразной культурой. Благодаря экскурсиям мы смогли окунуться в мир предпринимательства и посетили Государственный банк в Нижнем Новгороде, Волгограде и Екатеринбурге. Если в Нижнем Новгороде на Большой Покровской здание банка построено в стиле средневекового замка с каменными палатами и выполняет назначенную ему роль вот уже 110 лет, то в Екатеринбурге и Волгограде — это современные здания. Побывать в зданиях банка удается не всем — учреждения являются режимными объектами. Нам посчастливилось!



А еще нам удалось продлить Новый год и ощущение зимней сказки во время посещения фабрики стеклянных елочных игрушек в Нижнем Новгороде. Тут нам рассказали, как нижегородские мастера сумели сохранить производство, как экспортируют уникальные наборы в зарубежье. В выдувном цехе показали, как из тонкой стеклянной трубки получаются шарики, сосульки, снеговики, и научили расписывать игрушки вручную. Впечатлений осталось много, а фотографий в роскошных фотозонах — еще больше!



А вот экологические экскурсии — это экскурсии в заповедники и заказники, например, в гости к пятнистым оленям в леса участка «Копорье» в Городецком районе Нижегородской области и к тяжеловозам в Перевозе на конный завод «АГАТ-АГРО». Дух захватывал, когда из тиши леса к кормушкам выходили грациозные Бэмби в ярко-рыжей шкурке с белыми пятнышками, с причудливыми бархатистыми рожками. Всего в «Копорье» обитает почти 300 пятнистых оленей, их здесь воспроизводят и выпускают на волю.



В Перевозе нас всегда ждет сеанс настоящей иппотерапии! На экскурсиях побывали кроме нижегородцев наши коллеги из Владимира и Саранска. Даниил Бочкарев рассказал о лошадях, их характере, особенностях психики и рабочих буднях, ветврач Анастасия Пулина открыла секреты правильного содержания и лечения, тренеры Вячеслав Терентьев и Надежда Кучумова предоставили всем желающим возможность прокатиться на тяжеловозах, а еще накормили нас вкусным обедом. Спасибо, Перевозский конный завод, что ты есть и что даришь возможность зарядиться позитивом и набраться сил! **А**





### ЭНЕРГИЯ. ДВИЖЕНИЕ. ЖИЗНЬ

Под таким девизом 14 октября 2023 г. прошла Спартакиада ГК «АГАТ» в Нижнем Новгороде. То, как мы соскучились друг по другу, по соревнованиям и движу, показало число участников — на Спартакиаду-2023 приехали почти 600 человек! Праздничное настроение ощущалось буквально с порога: яркое солнце, радовавшее участников в первой половине дня, и танцевальная музыка. И пока одни готовились к состязаниям, другие играли в боулинг, бильярд, настольный теннис, плавали в бассейне...

Акцентом спартакиады стал турнир по мини-футболу. В этом году в нем принимали участие восемь команд: корифеи Спартакиады «**STARцы**», «**Вектор**», «**Концепт**», «**Легион**» и ребрендившийся «**ПремьерАвто**», дебютанты — «**Марко**», «**Афонино**» и «**Комсомолочка**», которая ранее называлась «**Авангард**».

Первый гол на турнире забили дебютанты из «**Марко**», правда, это не помогло команде **Дмитрия Шурыгина** в игре против «**Комсомолочки**», которая сначала сравняла счет, а потом выиграла по пенальти.

Второй матч, в котором встретились будущие финалисты — «**Вектор**» и «**ПремьерАвто**», — выдался по-настоящему огненным! Яростная и техничная борьба двух равных команд с ажурными мини-футбольными комбинациями завершилась победой «**Вектора**» со счетом **5:3**.

«**Легион**» в первой же игре одержал уверенную победу со счетом **2:0** над «**Концептом**». А вот команда «**STARцы**» во время группового этапа показала наиболее «тренерской» командой. Сценарий игры этого коллектива был виден в каждом действии футболистов.

Негласное звание самой эмоциональной команды — у «**Легиона**». В непреодолимом желании победить футболисты этой команды отчаянно шли в стыки и единоборства, не щадя ни себя, ни соперника.

Первый матч полуфинала выиграл «**ПремьерАвто**». «**Легион**» пропустил три мяча.

Во втором полуфинале сражались «**Комсомолочка**» и «**Вектор**». Счет игры — **2:0** в пользу «**Вектора**». По количеству предупреждений эта игра могла претендовать на одну из самых жестких.

В матче за **3-е место** у «**Легиона**» было заведомое преимущество ввиду дополнительных 30 минут отдыха. Такой привилегии у «**Комсомолочки**», начавшей свой «малый финал» буквально после свистка об окончании полуфинала, не было. Счет матча — **5:1** в пользу «**Легиона**».

Турнир завершился чемпионством «**ПремьерАвто**», команда победила «**Вектор**» со счетом **4:1**. Лучшим игроком турнира стал футболист «премьеров» **Павел Соснин**, а лучшим голкипером соревнований был признан вратарь «**Вектора**» **Антон Шкарин**. **А**

# КИТАЙ. ПОДНЕБЕСНАЯ СТРАНА



С НАБЕРЕЖНОЙ БЛАГОВЕЩЕНСКА ОТЧЕТЛИВО ВИДЕН КИТАЙСКИЙ ГОРОД ХЭЙХЭ, МОЖНО ПОПРИВЕТСТВОВАТЬ СОСЕДЕЙ ВЗМАХОМ РУКИ И ДАЖЕ ПОПРОБОВАТЬ ПОЖЕЛАТЬ ИМ ДОБРОГО ДНЯ: «НИ ХАО»! В ХЭЙХЭ ОТПРАВЛЯЮТСЯ ПОСЕТИТЬ РЫНКИ, ПРОСТО ПОГУЛЯТЬ И ОТДОХНУТЬ. ГРАНИЦА ПРОХОДИТ ПО РЕКЕ АМУР, НО ЭТО ДЛЯ НАС РЕКА АМУР, А ДЛЯ КИТАЙЦЕВ – ХЭЙХЭ ИЛИ ХЭЙЛУНЦЗЯН (РЕКА ЧЕРНОГО ДРАКОНА). АМУР-ХЭЙЛУНЦЗЯН ПЕРЕСЕКАЮТ НА ПАССАЖИРСКОМ ПАРОМЕ, ТЕПЛОХОДЕ, НА СУДАХ НА ВОЗДУШНОЙ ПОДУШКЕ, НА АВТОБУСАХ И АВТОМОБИЛЯХ ПО АВТОМОБИЛЬНОМУ МОСТУ. ДОСТАТОЧНО ЗАГРАНИЧНОГО ПАСПОРТА И НЕ НАДО ВИЗЫ, ЧТОБЫ «КОНЧИКАМИ ПАЛЬЦЕВ» ТУТ, В ХЭЙХЭ, ПРИКОСНУТЬСЯ К ЗАГАДОЧНОЙ СТРАНЕ. К СТРАНЕ, КОТОРУЮ ВСЛЕД ЗА ЕЕ ЖИТЕЛЯМИ ВО ВСЕМ МИРЕ ТЕПЕРЬ ВЕЛИЧАЮТ «ПОДНЕБЕСНАЯ». В ПОДНЕБЕСНУЮ ВЛЮБЛЯЮТСЯ И ПО НЕЙ СКУЧАЮТ ВСЕ, КОМУ ПОСЧАСТЛИВИТСЯ ПОБЫВАТЬ ЗДЕСЬ. ЭКСКУРСОВОДОМ ПО КИТАЮ СЕГОДНЯ СТАЛА ТУЯНА ДАШИЕВА, СПЕЦИАЛИСТ ПО ВНЕШНЕЭКОНОМИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГК «АГАТ». ПРИСОЕДИНЯЙТЕСЬ!



Китай — в сердце Туяны: от воспоминаний искрятся глаза, а слова восхищения поднимают ветерок, и он словно переносит в эту страну-сказку! Любовь к Китаю у нашей коллеги сознательная, за плечами посещение 21 страны.

«Я родилась и выросла в Улан-Удэ, образование получила в Китае, два года работала в китайской компании во Владивостоке, коллеги были коренными китайцами. К обучению за границей готовилась, на хорошем уровне был английский. Мечтала учиться в Америке, но Америка оказалась дорогой для моей семьи. Тогда я нашла в интернете грант на обучение в Китае, прошла конкурсный отбор по баллам в Политехнический университет в Шэньяне и поступила. Училась бесплатно, получала стипендию: четыре года бакалавриата и три года магистратуры, в общей сложности семь счастливых лет!» — рассказывает Туяна.



Шэньян — административная столица провинции Ляонин с населением более 7 миллионов человек, крупнейший транспортный и промышленный узел на северо-востоке страны. А еще это древнейший город мира с историей в 7000 лет. Когда-то он назывался Мукден и вошел в историю сразу трех стран: Китая, России и Японии. В Шэньяне располагается императорский Мукденский дворец с неповторимой архитектурой постройки 1625 года. Он поражает размерами, львами и драконами на фасадах и ярко-оранжевыми крышами: оранжевый — символ императорской власти, а император — сын солнца.

В Шэньяне, в парке Бэйлин находится гробница цинских императоров, в парке Дунлин стоит мавзолее основателя города Нурхаци. Оба парка — отличное место для прогулок: в Бэйлине сосны и лотосы в прудах, в Дунлине — лестница из 108 ступеней к покоям императора. В Шэньяне чтят русских солдат, погибших на территории Мукдена в Русско-японской войне, и советских воинов-танкистов Второй мировой войны, есть мемориал с захоронениями и Поклонный крест. В Ботаническом саду «русская» локация с традиционными для нашей страны растениями и «Спасская башня». А вот уголок китайской провинции Шэньси охраняют копии знаменитых воинов Терракотовой армии Цинь Шихуанди. ▶



«Шэньян — город компактный, колоритный, а самое главное — разный, как и весь Китай! Высокий и низкий, современный и исторический, городской и сельский одновременно, — рассказывает Туяна. — В Шэньяне самый чистый китайский язык, официальный, литературный Путунхуа. Все северные города говорят на нем, а на юге много диалектов. Я была в Шанхае, Гуанчжоу, Гонконге, Макао и везде сталкивалась с местным диалектом, не привычным для северян. Но все люди в Китае, те, кто с образованием и в возрасте от 20 до 50 лет, отлично владеют литературным китайским языком. Поэтому проблем во взаимоотношениях в этой стране нет!»

Туяна признается, склонности к языкам у нее не было, даже английский в школе давался тяжело. А китайский вообще казался другой вселенной, так что языки она брала усердием. Хорошо помогала языковая практика, общительность самих китайцев и ее собственная. Спрашиваем Туяну, на каком языке она сегодня думает — на русском, бурятском, английском или китайском? «Сегодня на русском, — смеется наш проводник, — но в Китае думала на китайском. Сейчас во время общения уже нет в голове перевода с языка на язык, сразу думаю и отвечаю на китайском. А вначале, да, было такое: сначала переводишь на русский, потом на китайский и отвечаешь на китайском. Получался вот такой языковой пинг-понг!»

Очень мало китайцев знает английский язык, туристов спасают интернет-переводчики. Можно купить в аэропорту сим-карту китайского оператора, выйти в интернет в любом месте и перевести нужное предложение. А затем просто показать его на экране телефона китайским прохожим — обязательно помогут.

«Во всех больших городах в общественном транспорте проговаривают остановки и названия направлений и на английском, и на китайском. А так большая часть китайцев не знает английский. Поэтому либо с кем-то из переводчиков, либо с переводчиком электронным. Но в любом случае не пропадете, в Китае очень открытые люди, они могут свой переводчик включить, если у вас нет вдруг интернета», — успокаивает Туяна всех, у кого возникает страх недопонимания при общении с китайцами.

你好

## ПОЧЕМУ СТРАНА — ПОДНЕБЕСНАЯ?!



Небо в Китае низкое: кое-где горные вершины врезаются в небо. А у подножия стоят храмы, дворцы, монастыри.



Китайцы верят: предки после смерти сливаются с небом и правят оттуда — выбирают правителей, назначают героев, прописывают судьбы людей.



Название страны «Китай» состоит из двух иероглифов: «Тянь» — небо и «Ся» — подножие, нахождение под чем-то.

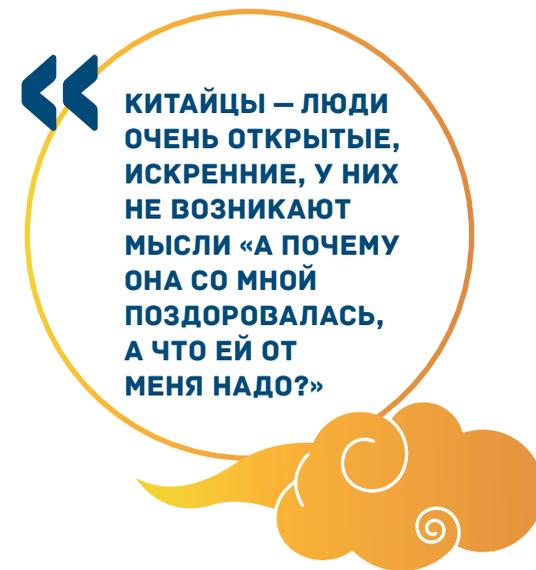


### ДЕТИ ДРАКОНА

Китай Туяна считает второй родиной: «Китай можно назвать как угодно — бурный, разнообразный, сложный, контрастный, громкий. Но я больше всего люблю людей в этой стране, разделяю их мировоззрение. Я тут повзрослела, потому что приехала в Китай в 15 лет. В Китае очень развито уважение к старшим, к учителям, уважение к руководителю, к родителям. А это признак хорошего. Китай меня воспитал! Китайцы — люди очень открытые, искренние, у них не возникают мысли: «А почему она со мной поздоровалась, а что ей от меня надо?» Совершенно чужие люди могут легко заговорить друг с другом в автобусе, сесть и поиграть в настольные игры на улице, начать танцевать, заниматься цигун или вместе запеть: караоке — любимое занятие. Этот народ всегда готов прийти на помощь иностранцам, это поднимает им настроение на весь день, появляется гордость, что оказались кому-то полезны. Мы легко становились друзьями с продавцами кафешек, с консультантами магазинов. Знакомились с местными в библиотеке, где готовились к занятиям, и очень много от них узнавали о жизни Китая!»

Самый большой праздник — Новый год, государственные организации отдыхают месяц. Туяна вспоминает салюты и фейерверки, большие семейные застолья: «Люблю китайский Новый год, он выпадает обычно на конец января или начало февраля. У бурят тоже есть свой Новый год — Сагаалган (Белый месяц), он буддийский. Так что у меня сразу три Новых года в году, и все равноценно дороги. Все китайцы верят в учение Конфуция. Учиться стараются не на своих ошибках, а на ошибках других людей. Но есть в Китае и то, что для нас считается «чересчур». Например, крайне высокая степень чиновничества, которым пользуются не очень мудрые и честные руководители, они могут накричать на подчиненного и даже поднять руку. Но с этими пережитками стали бороться».

Китайцы считают себя детьми Дракона. Эти сказочные существа символизируют успех, силу, благородство, правят климатом, погодой и водой и напоминают: будьте стойкими, терпеливыми, трудолюбивыми, креативными. Тогда все получится! В культуре китайцев никогда внутренне не сдаваться, не бояться крутых поворотов, верить в себя. Так вот что подумывала Туяна, когда говорила о том, что Китай ее воспитал. ▶



**КИТАЙЦЫ — ЛЮДИ  
ОЧЕНЬ ОТКРЫТЫЕ,  
ИСКРЕННИЕ, У НИХ  
НЕ ВОЗНИКАЮТ  
МЫСЛИ «А ПОЧЕМУ  
ОНА СО МНОЙ  
ПОЗДОРОВАЛАСЬ,  
А ЧТО ЕЙ ОТ  
МЕНЯ НАДО?»**

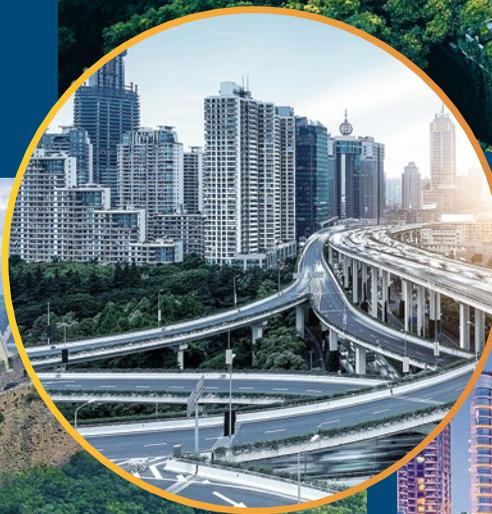
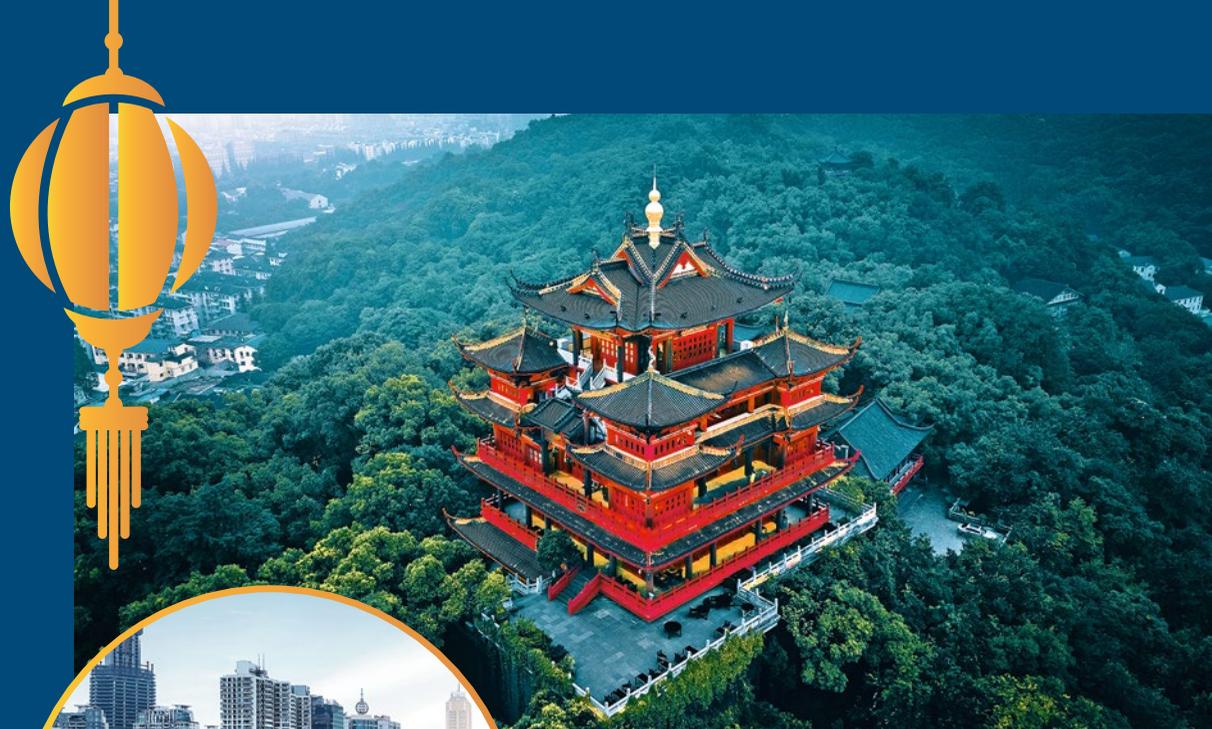


## БОЛЬШАЯ СТРОЙКА

Китай точно большая стройка. Здесь на пустырях и новых наносных землях возводятся дома, торговые центры. Их высота и архитектура поражают! Местом первой большой стройки страны, несомненно, стала Великая Китайская стена, она находится в Пекине. Сооружать оборону для защиты от набегов кочевников начали в III веке до н.э., закончили только в середине века XVII.

«Это самый запоминающийся исторический объект в Пекине! Пройти всю Стену невозможно, для туристов выделяют участки. Мы ходили по Стене шесть часов до боли в ногах! — делится впечатлениями Туяна. — Стена для прогулок сложная, много спусков и подъемов, устаешь быстро. Но виды с нее открываются потрясающие!» Но вот парадокс, мы-то Стеной восхищаемся, а сами китайцы всегда считали ее неэффективным сооружением для защиты. Китайский поэт XVII века с сожалением писал, что как только объявлялось, что стены будут строиться на востоке, обязательно орды варваров нападали на западе. Посещают Стену до 40 миллионов туристов в год.

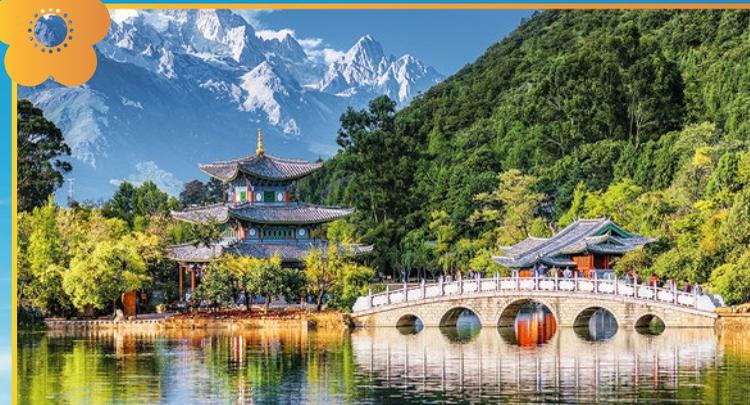
Исторические достопримечательности есть почти в любом городе Китая, можно посетить Сиань с терракотовыми воинами, Шанхай, Гуанчжоу, Ханчжоу. «Но в Пекин и в Шанхай надо ехать обязательно, чтобы в одно посещение почувствовать разный Китай, не только исторический, но и современный», — говорит Туяна. — В Пекине надо обязательно посетить императорский дворец Гугун и попробовать настоящую пекинскую утку! Там она волшебная! В Шанхае есть высотные рестораны со стеклянным полом, есть места, где можно спрыгнуть с тарзанки!»



**ТАМ, ГДЕ СНИМАЛИ «АВАТАР»**

Развенчаем миф сразу: свой знаменитый фильм «Аватар» Джеймс Кэмерон в национальном заповеднике Чжанцзяцзе на юго-западе Китая не снимал. Пейзажи рисовали на компьютере, копировали парк. Сам парк Чжанцзяцзе — это горная система Улиншань с кварцитовыми башнями-столбами высотой до 800 метров над тропическим лесом. Парк зимой укутан снегом, осенью — желтеющей листвой, весной, в сезон дождей, тут создается тот самый оптический эффект, из-за которого землю вообще не видно. Атракционов и смотровых площадок много.

«Природа в Китае очень колоритная. Здесь есть и степи, и пустыни, и луга. Есть возможность провести пляжный отпуск на курорте в городе Санья на острове Хайнань. Там красивее, чем в Турции, в Таиланде или даже на Мальдивах. В Санья отдыхают самые богатые китайцы. Я была там два раза, и мне очень понравилось!» — подхватывает наше восхищение природой страны Туяна. ▶





### Императорская утка

Утка по-пекински — блюдо очень сочное, с хрустящей корочкой! Перед подачей ее режут на маленькие кусочки так, чтобы на каждом была кожица, и подают с мандариновыми блинчиками, молодым луком и специальными соусами. Готовят почти двое суток, маринуют в специальных составах, которые держат в секрете. Запекают в печи на дровах из вишневого дерева. Автор изысканного блюда — врач императорской династии XIV века. Это он разработал рецепт для китайских правителей так, чтобы утка получалась красивой, вкусной и очень полезной. Она такой и получается!

### ЕДА — ОПОРА ГОСУДАРСТВА

Одна из форм приветствия в Китае — вопрос: «Ты поел?!» Вкусно накормленная нация — здоровая и продуктивная нация, она же опора государства. Здесь любят и умеют готовить, а вкусный ужин принято ждать долго. Многие правила питания опять от Конфуция. Это он заповедовал, чтобы блюда были свежими и приготовленными из местных продуктов. Экстравагантные пищевые пристрастия свойственны южанам, и связаны они с убеждением, что так можно сохранить здоровье. «Китайские блюда готовят по всему миру, но вкусные они только в Китае. Блюдов очень много, сами китайцы за свою жизнь успевают попробовать лишь 30%. Теми же губаджоу (свинина в кисло-сладком соусе) и лю жоудуань (мясо с имбирем и с настоящими китайскими соусами) можно насладиться только здесь. Острой еды много, но я обходила ее стороной, как и куколок шелкопряда. Не рискнула это попробовать, хотя все говорили, что я многое теряю. А вот губаджоу и лю жоудуань очень рекомендую!» — рассказывает Туяна.



## СОВЕТЫ ОТ ТУЯНЫ ДАШИЕВОЙ



Китай по климатическим зонам сравним с нашей страной. На север Китая лучше ехать весной и летом, на юг — только осенью. Летом на юге температура поднимается до плюс 50 градусов. Октябрь, ноябрь — бархатный сезон. Пекин, Шанхай и Сиань можно посещать в любое время года.



Жить в Китае помогает приложение WeChat (сеть «Мы болтаем»). Установите его перед поездкой и пройдите верификацию. WeChat объединяет в себе социальный хаб, удостоверение личности, банк, платежную систему, ключ от квартиры. Через него можно купить билеты, товары и услуги.

### КРАСОТА В ГЛАЗАХ СМОТРЯЩЕГО

С каким настроением ехать в Китай? Туяна твердо убеждена: с хорошим. «Красота в глазах смотрящего! Мы, люди, умеем найти минусы в идеальном и плюсы в неидеальном. Поэтому, куда бы вы ни поехали, нужно понимать, что вы едете к людям с другим менталитетом, с другой культурой. Не стоит оценивать, сравнивать: тут у них грязно, тут громко чихают, а мы так не делаем. Наверное, самым лучшим советом будет такой: отправляйтесь в Китай с открытым сердцем и чистыми намерениями, и вы увидите, насколько удивительна эта страна. Наслаждайтесь моментом, и вы почувствуете себя здесь счастливыми!»



### ИНТЕРЕСНЫЕ ФАКТЫ О КИТАЕ

-  К незнакомым женщинам на улицах принято обращаться «мэйню» — красавица. Как комплимент оно не воспринимается, потому что таковым и не является.
-  Мужчин в Китае на 50 миллионов больше, чем женщин.
-  Понятия личной жизни и личного пространства в Китае отсутствуют, вас могут запросто взять за руку, похлопать по плечу, начать разговор с вашим ребенком и даже поцеловать его.
-  Страна — лидер по числу долларовых миллиардеров. В 2020 году их было 1058 человек.
-  Китай — второй в мире рынок роскоши после США и первый рынок для автомобилей «Бентли». Число «Роллс-ройсов» здесь увеличивается на 50% в год, за год покупают почти тысячу автомобилей «Порше».

### ИЗ КИТАЯ С ЛЮБОВЬЮ. ЧТО ПРИВЕЗТИ НА ПАМЯТЬ

Снеки, печенье и чипсы с разными вкусами, фарфоровую посуду, магнитики, китайские наряды. Модницы могут привезти себе красную пижаму. Красный цвет — любимый в Китае, он символизирует огонь, тепло, счастье и богатство. 



# ВЫУЧЕННЫЙ ОПТИМИЗМ: ИНСТРУКЦИЯ ПО ПРИМЕНЕНИЮ

Еще недавно мы были убеждены, что чем насыщеннее событиями и планами наша жизнь, тем она позитивнее, содержательнее и интереснее. Но оказалось, что такая жизненная нагрузка не всегда нам по плечу. Если мы не можем приспособиться к переменам, то нас выбрасывает из необратимого жизненного потока, мы теряем способность справляться с вызовами, а в сознании зарождается опасное чувство утраты жизненного порыва. Чрезмерно позитивный взгляд на сложные и неоднозначные события вообще опасен: игнорирование негативных состояний и эмоций действует разрушительно. Но как же не терять веру в себя и чем питать жизнестойкость в эпоху перемен? Давайте поговорим об оптимизме и узнаем, можно ли ему научиться, и как пользоваться этим инструментом, чтобы преуспевать и оставаться здоровым человеком.



**Оптимизм — бодрое жизнерадостное мироощущение, при котором человек во всем видит светлые стороны, верит в будущее, успех, в то, что в мире господствует добро**

словарь С. И. Ожегова

В конце XX века в Германии проводили исследование, как неудачи влияют на успехи менеджеров по продажам. Оказалось, что они мешали успеху только если неудачи принимались на собственный счет. Если менеджер рассматривал неудачи как повод к изменениям и самосовершенствованию, если умел вывести из них простое и выполнимое правило на будущее, если превращал неудачи в достижимые цели и планы и продолжал верить в успех, то успех был гарантирован. Кто из них был оптимистом, а кто пессимистом, надеемся, вы догадаетесь.

Современные ученые уверены, если бы не оптимизм, не стремление бороться с обстоятельствами, то человечество не смогло бы выжить. В зависимости от того, как мы осмысливаем мир: с точки зрения добра или зла, справедливости или несправедливости, счастья или бедствий, — мы и делимся на оптимистов и пессимистов. Давайте сравним взгляды оптимиста и крайнего пессимиста, их реакцию на дискомфорт и выбор способа справиться с ситуацией.

ОПТИМИСТ 	КРАЙНИЙ ПЕССИМИСТ 
Способен длительно переносить дискомфорт и верит в лучший исход событий	При возникновении дискомфорта впадает в депрессию, становится бездвигательным из-за развитого синдрома выученной беспомощности
Верит, что мир добр и справедлив	Уверен, что многие усилия бесполезны, в мире много зла и несправедливости
Гибок в восприятии происходящего, преодолевает неприятности активно, с жизнеутверждающим настроем	В критической ситуации теряет настойчивость, становится инертным, стремится не действовать, даже в ситуации, когда успех достижим. Сдается, колеблется и сомневается при принятии решений
Успешно сопротивляется стрессу, причины неудач объясняет внешними обстоятельствами	Подвержен стрессу и выгоранию, в неприятностях винит себя, беспокоится и тревожится
Верит, что неприятности носят временный характер и относятся к конкретной области	Убежден, что неприятности постоянны и всегда будут портить жизнь. Мир для него не существует, пока проблема не решена



## Пессимисты и оптимисты: все нужны!

Пессимисты отлично видят ошибки и являются людьми с ясным видением и точным пониманием ситуации, их задача — следить, чтобы оптимисты не отрывались от действительности. Полезны умеренные пессимисты в финансовой, переговорной, юридической сферах, в сфере безопасности, контроля качества, управления персоналом. А вот без оптимистов не будет прорывов в высококонкурентных областях и в сферах с высоким риском профессионального выгорания и есть задача придумать то, чего еще не было. Это исследователи, разработчики, планировщики, маркетологи, продавцы, специалисты по связям с общественностью. Так что, если вы не можете измениться, приспосабливайтесь, находите себя там, где ваши особенности — ваше преимущество!

**|| РОЛЬ ПЕССИМИЗМА — КОРРЕКТИРОВАТЬ НАШИ ДЕЙСТВИЯ В ТЕХ СЛУЧАЯХ, КОГДА ИЗЛИШНИЙ ОПТИМИЗМ МОЖЕТ ПРИВЕСТИ К ОШИБКАМ, В ТОМ, ЧТОБЫ БОЛЕЕ ТЩАТЕЛЬНО ОЦЕНИВАТЬ РЕАЛЬНУЮ СИТУАЦИЮ**

Мартин Селигман



## В ЧЕМ СИЛА ОПТИМИЗМА?

Как правило, крайние пессимисты оправдывают себя так: «Если я не надеюсь на лучшее, то не разочаруюсь, когда оно не случится, и приятно удивлюсь, если оно произойдет. И буду счастлив в обоих случаях!» Но оказалось, что люди с завышенными ожиданиями чувствуют себя гораздо лучше и остаются в равновесии даже когда не могут достичь цели, а пессимисты все равно расстраиваются, когда все идет не по плану.

## КТО МЫ?

Чтобы понять, как мы мыслим, пессимистично или оптимистично, обратим внимание на речь. Если, размышляя о неприятностях, мы часто говорим «всегда», «никогда» и подчеркиваем фактор постоянства, значит наш стиль объяснения мира пессимистический. Если мы говорим «иногда», «в последнее время» и подчеркиваем фактор изменчивости мира и позитивного исхода событий, мы оптимисты. Наш способ объяснять себе происходящее вырастает из нашего видения себя в мире и зависит от того, считаем ли мы себя значимыми и достойными или бесполезными и безнадежными.

Приятная новость: большинство из нас находится где-то на середине условной черты «оптимист-пессимист», и нет строгого разграничения этих двух групп. Люди делятся на очень оптимистичных, умеренно оптимистичных, умеренно пессимистичных и очень пессимистичных. Замечено, что оптимистов больше, чем пессимистов. Причем мы часто оптимистичны в отношении себя и не сильно оптимистичны в отношении соседей. А еще наш оптимизм/пессимизм «плавает» в течение дня.



- Пятьдесят лет исследований, и специалистам удалось доказать, что оптимисты:
- имеют лучшие показатели физического здоровья и живут дольше (до 85 лет, согласно исследованиям);
  - достигают в жизни большего, независимо от наличия таланта и желания (быстрее находят работу и получают повышение, имеют более высокую производительность);
  - легче реагируют на повседневный стресс (быстро избавляются от депрессии, в пять раз меньше выгорают);
  - меняют свою реальность, т.к. оптимистичный настрой работает как самоисполняющееся предсказание;
  - живут счастливо, несмотря на нерешенные задачи.

Иммунная система на топливе хороших эмоций работает как часы. В состоянии оптимизма мы легко культивируем в себе здоровые привычки, принимаем витамины, правильно питаемся, чаще обращаемся к врачам, чтобы на ранних этапах выявить опасные заболевания и приступить к их лечению, т.е. предпринимая упреждающие шаги по сохранению своего здоровья. Пессимизм же формирует разрушительные модели поведения и приводит к большему износу тела. Еще один плюс — оптимистов любить легче, поэтому и круг общения у них больше, и социальные связи крепче. ▶

**|| НАСТРАИВАЯСЬ НА ОПТИМИСТИЧНЫЙ ЛАД, ВЫ ИМЕЕТЕ ОДИН ЕДИНСТВЕННЫЙ РИСК — БЫТЬ РАЗОЧАРОВАННЫМ. НО БОНУСОВ ОТ ЭТОГО ГОРАЗДО БОЛЬШЕ!**

Екатерина Сокальская

**|| ОПТИМИСТИЧНАЯ ЖИЗНЬ — ЭТО ЖИЗНЬ БЕЗ СУЕТЫ! ЗАДАЧА — ВИДЕТЬ СВЕТЛОЕ В КАЖДОМ ДНЕ И ДАЖЕ ТАМ, ГДЕ ЭТО НЕ ПРИНЯТО. ЖИТЬ МЕДЛЕННО И ВНИМАТЕЛЬНО**

Бронислав Виноградский



## WHO IS «МИСТЕР ОПТИМИЗМ?»

Однозначного мнения на природу оптимизма нет. Кто-то связывает его с гормонально-генетическими особенностями и опирается на важность системы воспитания и наличие/отсутствии родительской заботы в раннем детстве: «меня покормят, как только я проголодаюсь, и так будет всегда» или «про меня могут и забыть». Это так называемый детско-врожденный оптимизм. Другие считают это качество строго приобретенным, привитым воспитанием. Но все специалисты сходятся в одном: оптимизм — это качество номер один для жизни в современном мире и это навык, которому можно научиться во взрослом состоянии, если он не сформировался в детстве. Вот тут главное осознать, что «научиться оптимизму» — это не значит «открыть в себе силу позитивного мышления», не стать токсичным, не смотреть на мир сквозь розовые очки и не делать вид, что все хорошо, когда вокруг все горит и рушится, — это не оптимизм, это уход от реальности.

*Быть оптимистом — это правильно думать в момент поражения, правильно объяснять себе происходящее, сознательно изменять деструктивные мысли на конструктивные, когда мы сталкиваемся с проблемами, контролировать свое физическое состояние и видеть пользу от происходящего. Вот в этом заключается искусство быть оптимистом!*

**|| ОБУЧЕНИЕ ОПТИМИЗМУ ЗАКЛЮЧАЕТСЯ НЕ В ОБРЕТЕНИИ НЕОБОСНОВАННОГО ПОЗИТИВНОГО ПРЕДСТАВЛЕНИЯ О МИРЕ, А В ПОЛУЧЕНИИ ВЛАСТИ НАД НЕГАТИВНЫМ МЫШЛЕНИЕМ**  
*Мартин Селигман*

## ОПТИМИЗМ — ЭТО:

1. Честно признавать текущие проблемы.
2. Разрешить себе надеяться на лучшее, даже при наличии сильной тревоги и страха перед будущим.
3. Верить в свою способность справиться.

### Оптимисты мыслят так:

«Да, мне сложно смириться с неудачей, но я знаю, что она многому меня научила»

«Да, я провалил экзамен, но получил ценную обратную связь»

«Моя ситуация — полный отстой, но я найду выход и справлюсь»

«Любой дискомфорт заканчивается комфортом»

Оптимистичная позиция позволяет нам делать жизненный дискомфорт переносимым, управляемым.

**|| РАЗНИЦА МЕЖДУ ПЕССИМИСТОМ И ОПТИМИСТОМ В ТОМ, ЧТО ОПТИМИСТ ВИДИТ ПОНЧИК, А ПЕССИМИСТ — ДЫРУ!**

*Оскар Уайльд*



## ЛОВУШКИ ОПТИМИЗМА:

Оптимизм становится контрпродуктивным при его чрезмерности. Возьмем азартные игры. Тут оголтелые оптимисты не знают, когда остановиться, так как уверены, что ничего плохого с ними не произойдет. В сфере финансов могут недооценить риски, пропустить важную информацию — сознательно или бессознательно. В ряде стран это учитывают, и увеличивают сроки проектов и расходы по ним, если проекты и расчеты ведут оптимисты.

### Перечислим ловушки оптимизма:

- оптимистическое искажение приводит к низкому финансовому контролю, ошибочному планированию и переоценке сил;
- оптимисты недостаточно сочувственно относятся к чужим переживаниям, обесценивают их фразами «да не переживай», «все к лучшему!»;
- так как в провалах оптимисты винят внешние обстоятельства, встает вопрос личной ответственности;
- полный отказ от негативных эмоций плохо отражается на душевном здоровье, так как отрицательные эмоции — часть нашей психической реальности, закрываться от них нельзя.

## ВОПРОС ВОПРОСОВ: ЧТО ДЕЛАТЬ?

Держать баланс и гармонично сочетать оптимизм и пессимизм. А точнее, опираться на пессимистическую позицию там, где надо, если вы оптимист. Учиться оптимизму и поддерживать себя там, где требуется, если вы пессимист. Потому что правильный оптимизм включает в себя стрессовую ситуацию и запускает процесс сохранения здоровья, психики и жизненного настроя. Итак, пессимизм может быть преодолен, а оптимизм может быть усилен.



**Что делать в стрессовой ситуации, чтобы не утратить оптимизм:**

**1. Выпустить пар, привести себя в чувства — обеспечить отток негативных эмоций.**

Сосредоточьтесь на своем теле. Кстати, восточные мудрецы считают, что тело у нас главное, а не разум. И оптимизм в первую очередь связан с состоянием тела. Поэтому массаж, баня, душ, обливания, объятия — для одних, тишина и покой — для других. Дело в том, что 20 процентов людей не любят, когда их трогают, хотя очень нуждаются в тактильных ощущениях. Такие люди «прогреваются» сами. Поэтому для них — теплая, чистая постель, мягкие подушки, для всех остальных — активная стимуляция организма.

**2. Уравновесить дыхание, «раздышаться».**

Дыхание должно быть ровным, глубоким, ритмичным. Поможет любая техника дыхания (например, по Стрельниковой, Бутейко) или дыхание на счет: один (вдох) — два (задержка) — три (выдох) — четыре (задержка).

**3. Наполнить себя вкусом.**

Любимая еда при свечах отлично расслабляет и отвлекает. Но только после того, как привели в равновесие дыхание и тело.

**4. Хорошее есть в любом плохом. Задаем себе правильные вопросы.**

«Чем эта ситуация для меня полезна, какую пользу я могу извлечь из ситуации?», «Что в ситуации хорошего?», «Для чего у меня теперь есть шанс?» Сначала отвечаем на эти вопросы и только после думаем над тем, почему так случилось. Когда мы задаем себе вопросы в таком порядке, то вся энергия уходит в поиск плюсов, которые можно использовать для своего успеха. Когда польза «прописана», можно задать себе вопрос: «А как эта ситуация могла случиться, что к ней привело?» Если же мы сначала мучаем себя вопросами почему так произошло и кто виноват, то сливаем свою энергию (которая ограничена) на негатив.

**5. Спокойно относимся к отмене планов.**

Планы могут не сложиться по вине обстоятельств. Срыв одних планов открывает двери другим возможностям, интересным и не менее важным. Помним об этом.



**|| МИР — ЭТО БОЛЬШОЕ ЗЕРКАЛО, ЕСЛИ ВЕРИТЬ, ЧТО ОН ХОРОШИЙ, ТО ВСЕ ХОРОШЕЕ К НАМ ВОЗВРАЩАЕТСЯ ЧЕРЕЗ ОТРАЖЕНИЕ**

*Екатерина Сокальская*

**|| ЧТО МЫ ДУМАЕМ, ТО МЫ И ЧУВСТВУЕМ**

*Мартин Селигман  
«Как научиться оптимизму»*

Итак, наш образ мышления — это не то, что нам дается раз и навсегда. Мы вольны выбирать стратегию мышления, и лучше если такой стратегией окажется стратегия оптимиста. Почему это важно? Потому что современный мир навязывает нам пессимистическое отношение к жизни, заставляет нас примерять на себя тяжелые болезни, катастрофы и не культивирует в нашем сознании приятную здоровую старость в окружении детей и внуков. Мы думаем, что счастье всегда завтра. А ведь оно сегодня, вот прямо сейчас, когда мы нашли время и место прочитат про оптимизм и задумались. Пришло время медленно и внимательно жить. Тогда и практики, о которых мы вам сегодня рассказали, будут работать на наш с вами успех. И у нас всегда найдутся на них время и силы. Позвольте себе больше оптимизма, чем обычно испытываете, и будьте счастливы! **А**



# ОПТИМИЗМ



- УВЕРЕННОСТЬ В СЕБЕ
- ОПОРА НА СВОИ СИЛЫ
- ШИРОТА ЖИЗНЕННЫХ ПЕРСПЕКТИВ

- НЕДООЦЕНКА РИСКОВ
- НЕАДЕКВАТНАЯ САМООЦЕНКА
- НЕРЕАЛИСТИЧНЫЕ ПРИТЯЗАНИЯ
- УЯЗВИМОСТЬ ПЕРЕД НЕУДАЧАМИ



- УСТОЙЧИВОСТЬ К НЕПРИЯТНОСТЯМ
- СТРАХОВКА ОТ РАЗОЧАРОВАНИЙ
- ГОТОВНОСТЬ ВСТРЕТИТЬ ПРИПЯТСТВИЯ

- ПРЕОБЛАДАНИЕ ОТРИЦАТЕЛЬНЫХ ЭМОЦИЙ
- ОГРАНИЧЕННОСТЬ СТРЕМЛЕНИЙ
- ПЕРЕОЦЕНКА НЕПРИЯТНОСТЕЙ



# ПЕССИМИЗМ

# ПОЧЕМУ? ЗАЧЕМ И КАК?

## Дорогие наши маленькие читатели!

Приглашаем вас, наших самых любознательных и любопытных, окунуться в мир головоломок, загадок и ответов на вопросы «Почему?».

### 1. Почему лошадей подковывают?

В природе дикие лошади прекрасно обходятся без подков. А у домашних лошадей копыта, увы, изнашиваются. Проблема — в разных условиях жизни! Домашние скакуны живут в конюшне. Поэтому они двигаются меньше, чем дикие лошади, и их копыта становятся мягче. К тому же домашние животные выполняют тяжёлую физическую работу: возят людей, таскают грузы или бегают наперегонки. Они скачут не по мягкой почве, а на твёрдом грунте или асфальте. Это и приводит к износу копыт: они истираются быстрее, чем отрастают. Лошади с изношенным копытом больно ступать на ногу, она начинает хромать. Подковы защищают копыта от травм и истирания. Их делают из металла и прибивают к копыту специальными подковными гвоздями.

### 2. Почему горящий бензин нельзя тушить водой?

Горение — это химический процесс соединения вещества с кислородом. Кислород находится в воздухе. Чтобы остановить пожар, нужно ограничить приток кислорода к горящему материалу. Если загоревшиеся предметы залить водой, кислород не «дотягивается» до них, так как вода смачивает горючие поверхности, обволакивает их, а заодно снижает температуру. С бензином этот номер не пройдет. Во-первых, он, хоть и жидкий, не смешивается с водой, во-вторых, бензин легче нее и попросту всплывает над водой и продолжает при этом гореть. В-третьих, если все-таки рискнуть и полить горящий бензин водой, это только усугубит ситуацию: горючая смесь начнет растекаться и увеличивать площадь пожара. Чтобы потушить разлившийся бензин, нужно по-другому перекрыть доступ воздуха к нему. Можно засыпать вспыхнувшее горючее песком или землей. Если есть возможность, сначала землю сыплют вокруг возгорания, чтобы горючее не разливалось, а потом двигаются по направлению к центру. Открытую емкость с горящим бензином лучше накрыть куском плотной ткани: ковриком, пальто или одеялом, если она небольшая. У пожарных на случай возгорания бензина есть специальная пена.

### 3. Почему собака высовывает язык?

Когда собаке жарко, она «потеет» через язык. Влага с языка испаряется, и температура тела снижается.

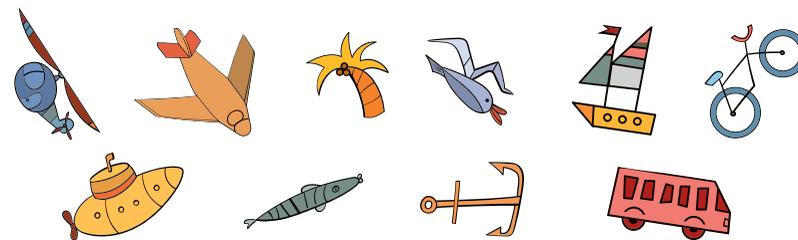
### 4. Почему у кошек светятся глаза в темноте?

У кошек задняя стенка глаза покрыта особыми светоотражающими кристалликами, которые позволяют им лучше видеть в темноте. Благодаря этой особенности глаза кошек могут отражать свет в темноте, но светиться сами по себе они не могут.

### 5. Почему перед дождем ласточки летают низко?

Ласточки питаются мелкими насекомыми, которых они ловят в воздухе. В хорошую сухую погоду теплый воздух поднимает насекомых высоко, и ласточки ловят их на лету. Перед грозой воздух становится влажным и тяжелым, что вынуждает насекомых опускаться ниже. Следуя за ними, ласточки тоже оказываются ближе к земле.

## НАЙДИТЕ СПРЯТАННЫЕ ПРЕДМЕТЫ



## КОСМИЧЕСКАЯ ШПАРГАЛКА

Хотите легко запомнить планеты Солнечной системы и их порядок расположения от Солнца? Тогда запоминайте фразу-подсказку:

**«МЕДВЕЖОНОК ВЕТЧИНУ ЗАКУСИЛ МАЛИНОЙ,  
ЮРКИЙ СУСЛИК УТАЩИЛ НОЖИК ПЕРОЧИННЫЙ».**



Медвежонок — Меркурий;  
Ветчину — Венера;  
Закусил — Земля;  
Малиной — Марс;  
Юркий — Юпитер;

Суслик — Сатурн;  
Утащил — Уран;  
Ножик — Нептун;  
Перочинный — Плутон.

## КАКАЯ СКАЗКА?

Отгадайте название сказки, которая загадана в ребусе



Ответ: «Три топотка»

## МУЗЫКАЛЬНЫЙ ИНСТРУМЕНТ

Отгадайте ребус, в котором спрятаны музыкальные инструменты

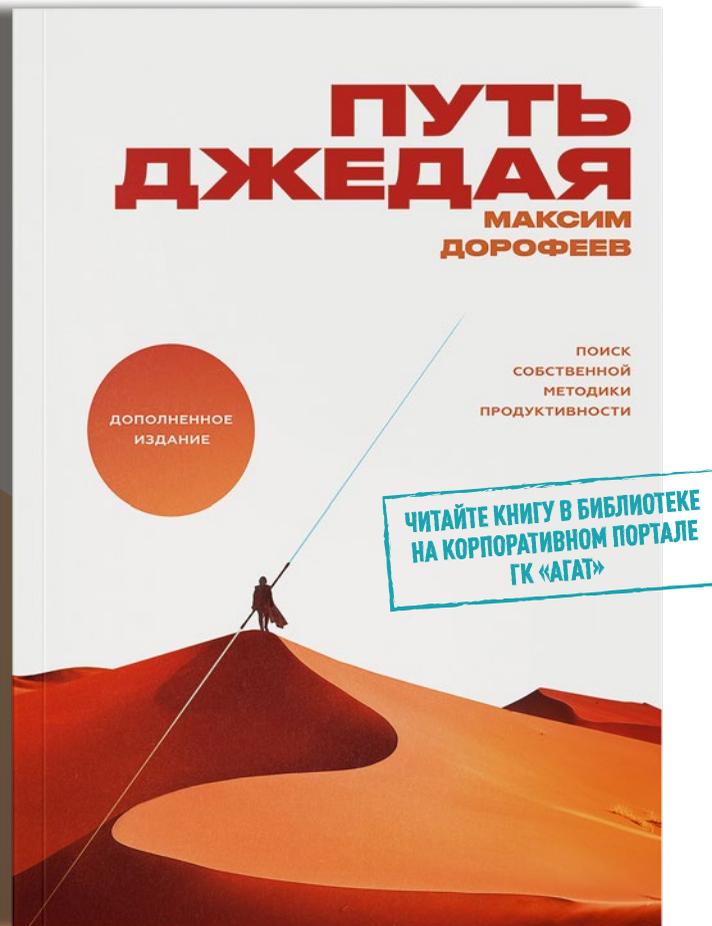


Ответ: Гусль, рожок, домбра, свирель

# КАК НАУЧИТЬСЯ ДУМАТЬ И ПОЛУЧАТЬ МАКСИМАЛЬНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Когда в последний раз мы целенаправленно думали над способом решения той или иной задачи так, чтобы прийти к результатам иного уровня? Скорее всего, мы ответим: «На это нет времени!» Времени действительно не хватает. Но не по причине его сжатия или увеличения числа задач. Дело в том, что мы утрачиваем навык думания и заменяем его навыком непрерывного получения информации, как правило, уже кем-то переработанной и использованной. Мы начинаем утро с просмотра новостей, тратим на социальные сети перерывы между делами, читаем в электричке или слушаем аудиокниги и подкасты в машине, не ложимся спать, пока не поставим лайки друзьям. Мы надеемся, что вся эта разношерстная информация когда-то выстрелит новой неординарной идеей, а она лишь копит усталость и раздражение, и задачи выполняются так, как выполнялись ранее. Изменить ситуацию поможет книга специалиста по результативности Максима Дорофеева «Путь Джедая». Прочитать ее полностью можно в нашей корпоративной библиотеке.

Чтобы объяснить, когда и при каких условиях включается процесс думания, а результаты становятся максимально высокими, автор вводит в повествование двух персонажей, которые живут в нашей голове: Рационального человечка и легкомысленную Обезьянку. Рациональный — трудолюбивый и ответственный, он любит размышлять, решать сложные дела, заботится о нашем выживании, развитии, карьере. Обезьянка предпочитает загружать нас информацией без разбора, она успешно выполняет мелкие и понятные дела, а еще любит тусить и отдыхать. Когда она берет верх, мы не движемся к глобальной цели. Когда управление перехватывает Рациональный, то загоняет нас так, что мы теряем здоровье, многое делаем автоматически, и от переутомления совершаем ошибки. Вы наверняка не раз выполняли запланированное досрочно и без перерыва приступали к новым проектам — чувство усталости догнало где-то на середине этой новой работы, появилась злость и досада: лучше было не браться!



Максим Дорофеев предлагает из наших героев создать команду мечты, а для этого пройти вместе с ними Школу Зрелости или Школу максимальной результативности, которая состоит из 5 уровней.

## УРОВЕНЬ ЗРЕЛОСТИ

- 1** Даем Обезьянке ПРАВО БЫТЬ, признаем ее значимость и важность!  
Суперэффективность — это не продуктивно.  
**Девиз уровня:**  
«Думать, как сделать свою работу, — это тоже работа.»
- 2** Обезьянка понимает, что она НЕ ОДНА, есть Рациональный, и он — умный.  
**Девиз уровня:**  
«Успеваем и дома, и на работе!»
- 3** Рациональный и Обезьянка взаимодействуют. Цели обоих совпадают!  
**Девиз уровня:**  
«Стратегическим планам — быть!»  
«Рутина — это отдых!»
- 4** Обезьяно-Рациональный конструктив. Рациональный доверяет Обезьянке и советуется, Обезьянка прислушивается к Рациональному.  
**Девиз уровня:**  
«Я точно знаю, чего хочу!»  
**Важно успеть важное, а не всё!»**
- 5** Обезьянка и Рациональный — команда мечты, дополняют друг друга, они равноправны.  
**Девиз уровня:**  
«Вижу случайность, использую ее себе во благо!»  
**Лень — сигнал: надо что-то исправлять!»**

## ЗАДАЧИ УРОВНЯ

## ИНСТРУМЕНТЫ/ДЕЙСТВИЯ

## РЕЗУЛЬТАТ

Восстановить поток физической и мыслительной энергии.

Взять под контроль стресс и тревожность, не допустить истощения. Восстановление — это не добавить, это убрать лишнее и вредное!

1. Качественные сон, режим питания и водный баланс.
2. Разгрузочные практики, практики торможения и восстановления памяти.
3. Говорим «нет» делам, которые никогда не будут сделаны.
4. Не пишем в список задач все подряд!
5. Ставим задачи для личной жизни.

**Появилось умение сосредотачиваться, обдумывать текущие дела и способы их выполнения.**

**Энергия циркулирует, ее достаточно.**

Взять под контроль текущие обязательства, сократить число ситуаций, когда задача не выполнена, потому что о ней забыли.

Восстановить физическую активность, реализовать то, что давно отодвигали (танцы, курсы, спорт, путешествия).

1. Критично подходим к делам «на две минуты» — они могут отнять очень много времени.
2. Отказываемся на N часов от средств коммуникации, смартфона, проверки почты по утрам.
3. Тренируем силу внимания. Отключаем оповещения и уведомления (где это возможно и не является работой).

**Есть время на личную жизнь и саморазвитие, самоорганизация на твердую четверку.**

**Авралы есть, но их немного.**

Упорядочить потоки входящих задач, проектов, идей.

Освободить время для определения стратегического планирования (жизненные цели).

1. Используем глубокие техники расслабления, чтобы дать выход бессознательному, которое лучше нас знает, что нам нужно!
2. Проводим ревизию списка собственных долгов и обещаний.
3. Очищаемся от капканов внимания, выключаем кружочки оповещений во всех приложениях, делаем вход в приложения сознательным.
4. Рутинные, мелкие дела делаем в перерыве между сложными и важными.

**Авралов нет, срочные задачи даются легко, обработка задач регулярная.**

Отказаться от идеализированных представлений об успехе и перфекционизма: идеальный результат не сумма идеальных частей.

Профильтровать проекты и обязательства и соотнести их со своими желаниями (защита от ненужного — нет всему, чему не точно да.)

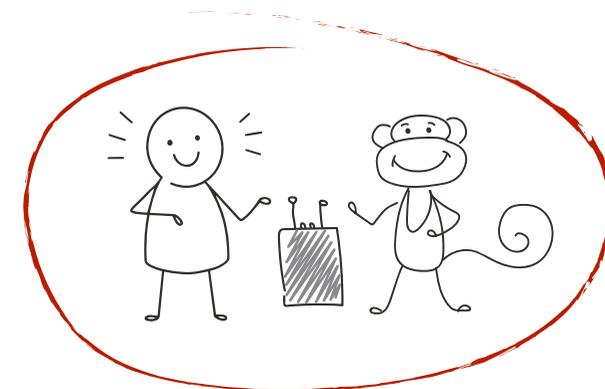
1. Создаем инкубатор идей для поиска перспективных и перевода их в проекты или задачи.
2. Практикуем интернет-шаббат — отказываемся на сутки и более от интернета и гаджетов. В это время работаем.
3. Используем технику «Сесть и подумать», чтобы увидеть возможности.
4. Разбираемся с тем, что хотим (я это хочу, чтобы что?).

**Все задачи и проекты направлены на достижение целей и желаний, планирование. Высокая самоорганизация, баланс энергии. Есть силы использовать возможности для рывка.**

Выдающийся успех и крутые результаты — следствие хитрого и ловкого комбинирования задач и проектов, в результате которого они сворачиваются в один, на котором можно сфокусироваться.

1. Увеличить время без связи по интернету и без гаджетов.
2. Практика «День без списка задач»: позволять себе время от времени спонтанные действия.
3. Анализ того, что уже есть и что из этого можно сделать (обратное стратегическое планирование).
4. Отказ от хороших задач ради прекрасных.

**Все происходит естественно и спонтанно. Внутренняя гармония. В графике всегда есть резерв времени и силы на что-то случайное и важное для будущего и настоящего.**



Говорят, нет ничего хуже, чем взбираться на Эверест, когда надо подняться на Монблан. Школа, которую призывает пройти Максим Дорофеев, как раз поможет взобраться туда, куда надо именно нам. Читайте книгу, она позитивная, порой даже смешная, но самое главное — она заставляет думать! Ищите свои инструменты результативности из массы предложенных автором (мы ведь все разные, и нам подходят разные инструменты) и делитесь своими находками с коллегами! **А**

**«АГАТ. МЫ ВМЕСТЕ» № 15/2024**  
**Корпоративный журнал**  
**для сотрудников ГК «АГАТ»**



Для внутреннего использования.

Учредитель и издатель журнала — ООО «Торговый Дом «Агат»,  
603124, Нижний Новгород, Московское ш., 294Д, тел. (831) 2-000-000.  
Распространяется бесплатно. Тираж — 999 экземпляров.  
Выходит 1 раз в 6 месяцев. Подписано в печать 20.06.2024.  
Отпечатано в типографии ООО «Юнион Принт»,  
603022, Н. Новгород, Охский съезд, д. 2, тел.: (831) 439-44-99, 430-71-22.  
Дизайн, верстка и препресс: студия «Протон», www.proton-studio.ru  
Редактор: Сергеева А. А., e-mail: redaktor@agat-group.com

Благодарим наших коллег за помощь в подготовке номера:

**АБАКАН**

Сергея Лесняка

**АСТРАХАНЬ**

Елену Банникову

**ВОЛГОГРАД**

Кристину Быкову  
Юлию Кривошеину  
Станислава Пухова

**ИВАНОВО**

Андрея Палагина

**КРАСНОЯРСК**

Семена Акользина

**НИЖНИЙ НОВГОРОД**

Марию Баженову  
Сергея Воробьева  
Юрия Головачанского  
Артема Гучина  
Надежду Жидкову  
Екатерину Кабанову  
Марию Кислицыну  
Ксению Корекину

Марию Лисенкову  
Елену Лобанчикову  
Дмитрия Лукина  
Сергея Очнева  
Александра Пузырникова  
Маргариту Сутягину  
Алексея Тапилина  
Алену Тоцкую  
Екатерину Трушкову  
Юлию Улыбину  
Кирилла Чернова  
Алексея Шадьмова  
Аллу Шайдурову

**СЫКТЫВКАР**

Дениса Ярового

**КИРОВ**

Сергея Гурьянова

**САРАНСК**

Петра Зотова

**САРАТОВ**

Наталью Щербину



Присоединяйтесь к корпоративному каналу «АГАТ. Мы вместе» и будьте в курсе событий нашей компании!

**АГАТ.**  
**МЫ ВМЕСТЕ**

