

АГАТ. МЫ ВМЕСТЕ

Корпоративный журнал
для сотрудников ГК «АГАТ»

№7/ЛЕТО



Самое важное — использовать технологии не только для снижения издержек и повышения эффективности, но и как способ задействовать энергию, идеи и лучшие качества людей, их желание работать вместе с теми, кто разделяет их интересы и стремление деятельно улучшать собственную жизнь и жизнь человечества в целом.

Маргарет Уитмен

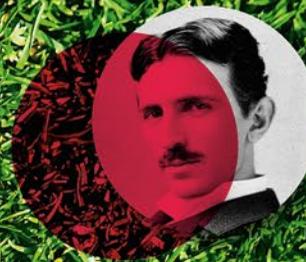


Прогресс начинается с веры в то, что необходимое всегда возможно.

Норман Казинс

Распространение цивилизации можно сравнить с огнём: сначала это слабая искра, затем мерцающий огонек, а потом могущественное пламя, наделённое скоростью и силой.

Никола Тесла

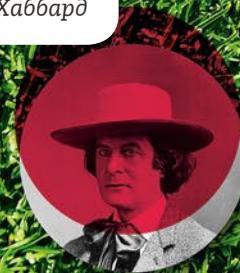


Они работают, чтобы жить, вместо того чтобы работать над созданием машин, которые дали бы им возможность жить, не работая.

Борис Виан

Одна машина способна выполнить работу пятидесяти обычных людей, но ни одна машина не выполнит работу одного неординарного человека.

Элберт Хаббард



Если технология не освобождает людей от рутины, чтобы они могли преследовать более высокие цели человечества, тогда весь технический прогресс бессмыслен.

Жак Фреско



Мир не стоит на месте, и космические технологии могут помочь перейти спортивным рекордам на новый сверхуровень. Мой костюм прошёл испытания в десятках лабораторий, в его состав входит элемент, который помогает принять идеальное положение в воде. Но плывет и устанавливает рекорды все равно человек.

Майкл Фелпс



Любая достаточно развитая технология неотличима от волшебства.

Артур Кларк



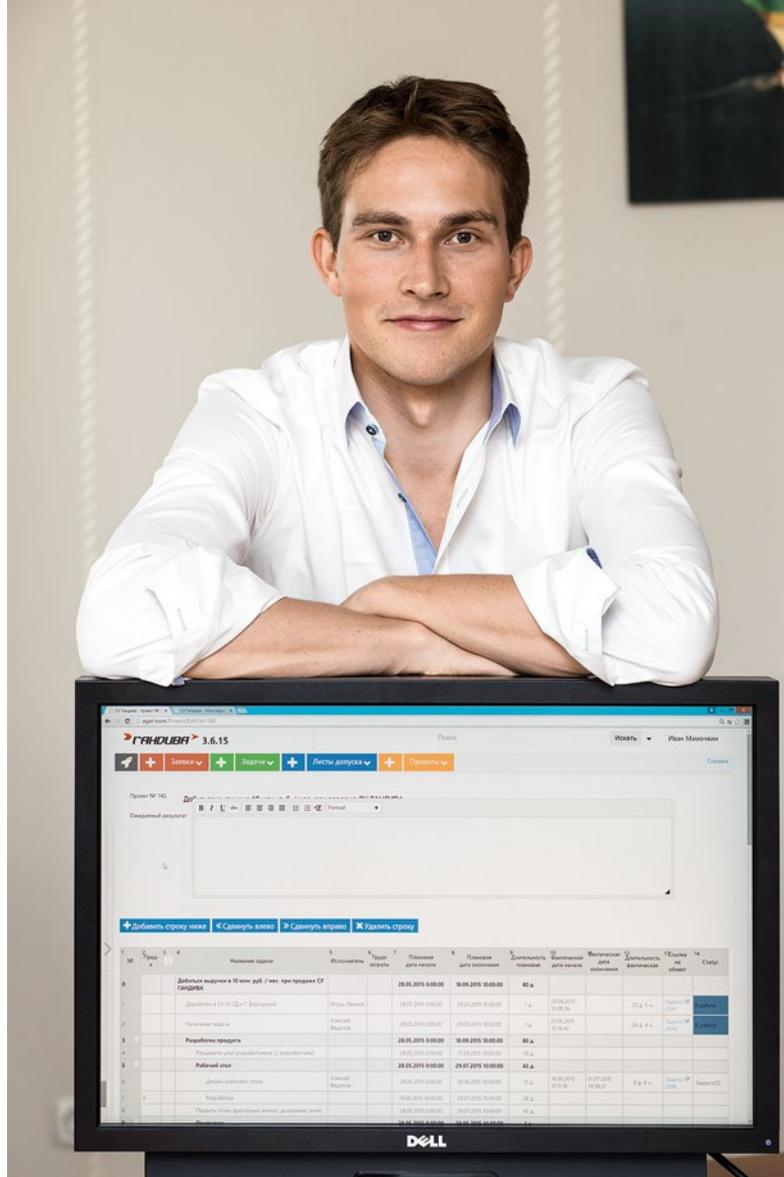
Благодаря прогрессу в сфере коммуникаций и транспорта, одному из движущих сил глобализации, расстояния между странами и народами быстро стираются.

Фетхуллах Гюлен



То, что казалось несбыточным на протяжении веков, что вчера было лишь дерзновенной мечтой, сегодня становится реальной задачей, а завтра — свершением.

Сергей Королев



Дорогие коллеги!

Для начала позволю себе поразмышлять над сегодняшней рыночной ситуацией и планами на будущее. На протяжении 24 лет наша компания развивается высокими темпами. Сегодня ГК «АГАТ» — это 21 бизнес-единица, плюс большая транспортная компания «АГАТ-Логистик». В ближайшей перспективе мы планируем начало строительства второго дилерского центра Toyota и завершение строительства второго салона LADA в Волгограде, строительство дилерских центров Toyota в Нижнем Новгороде и Саранске, открытие дилерского центра Mercedes-Benz (коммерческая техника) в Нижнем Новгороде. То есть мы расширяем свое географическое присутствие на рынке и развиваемся внутри регионов, в которых уже открыты дилерские центры ГК «АГАТ». И, конечно, развиваемся сами как профессионалы!

Что отличает нашу компанию — это уровень клиентского сервиса и технологичность бизнес-процессов. Мы научились изменяться в соответствии с постоянно растущими требованиями клиентов, становясь современной высокотехнологичной компанией.

Теме технологичности мы решили посвятить сегодняшний номер журнала «АГАТ. Мы вместе».

Технологичная компания — какая она? Она использует наиболее экономичные процессы, легко откликается на изменения рыночной ситуации и быстро адаптирует внутренние процедуры. Но это еще не все. О технологичности компании говорит еще один важный показатель. Его лучше всего описал директор по технологиям Игорь Иванов: «В каждом дилерском центре ГК «АГАТ» должно быть одинаковое обслуживание, одинаково отлаженные процессы, независимо от бренда или географического расположения автосалона». Именно в этом мы видим для себя раскрытие идеи технологичности. Заходя в любой наш дилерский центр, клиент понимает, что это «АГАТ», получая абсолютно одинаковый по качеству сервис. Так формируется и привычка к хорошему сервису, и желание вернуться к нам снова на техобслуживание или за следующим автомобилем.

Надеюсь, журнал «АГАТ. Мы вместе» тоже успел сформировать определенные привычки у наших читателей. К примеру, привычку знакомиться с выдающимися личностями... Героем этого номера стал — нет, не Марк Цукерберг (что было бы, наверное, закономерно для темы технологичности), — мы решили снова вас удивить, и не один раз. Не буду раскрывать всю информацию, пусть она вас приятно удивит, заставит увидеть в происходящих изменениях глубинный смысл и, возможно, откроет новые пути профессионального роста. Приятного чтения!

С уважением,
Иван А. Мамочкин

4 СОЗДАЕМ
НОВОСТИ

14K кадровые
НОВОСТИ
ЖЕЛАЕМ УСПЕХА

Освещая просвещаем
24 РАБОТАЕМ
ПО-НОВОМУ

РЕЙТИНГ
в формате
30d

НАЦЕЛЕННЫ
↑
10
НА ПРОГРЕСС

16
ЗРИМ В КОРЕНЬ
Мастерская
технологий

Строим
28
ВЫСОКИЕ
ОТНОШЕНИЯ
Один день
с IT-СЛУЖБОЙ

RETAIL-ONLINE:
32 совершенствуем
продажи

12
24 ГОДА
Измеряем прогресс
в километрах,
процентах
и проектах

18
34
ИТ И ПОРЯДОК
В СХИЩАЕМСЯ

44
ЗНАКОМИМСЯ
С ЛУЧШИМИ
Евгений Парнюк:
стихи, психология,
семья и работа,
или В чем секрет
успешного
человека

Технологии как хлеб насущный

Алексей Кузнецов:
«Результат
должен
быть
всегда»



56 ОТКРЫВАЕМ
НОВЫЕ
ГОРИЗОНТЫ

Сияющий штат Америки:
прикоснуться к индустрии грез

БУДЕМ ЗДОРОВЫ

72 КАК
не сгореть
на работе

52 УЧИМСЯ
АУРА ЛИДЕРСТВА

ЗАЖИГАЕМ

с бегом
по жизни



С МАЛЕНЬКИМИ
ЧИТАТЕЛЯМИ

74
веселых игр
с малышом
в очереди

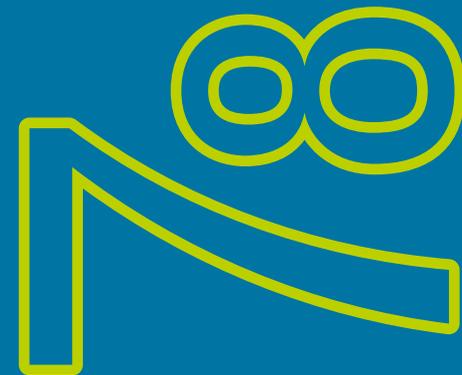
4 ТЕХНОЛОГИЯ
ДОВЕРИЯ

МЫ ТАКИЕ
РАЗНЫЕ

0 ЛИЧНОМ

5 ЧИТАЕМ
КНИГИ

68 Самые
необычные
специальности



ДИЛЕРСКИЕ ЦЕНТРЫ HYUNDAI ГК «АГАТ» СТАЛИ ЛУЧШИМИ

На ежегодной конференции дилеров Hyundai в России, которая прошла с 11 по 13 февраля 2015 года в г. Сочи, были подведены итоги работы всей дилерской сети за 2014 год. Дилерские центры Hyundai компании «АГАТ» завоевали награды в трех номинациях:

Лучший дилер по розничным продажам — ДЦ Hyundai в Астрахани

Лучший дилер по корпоративным продажам — ДЦ Hyundai на пр. Ленина в Волгограде

Лучший дилер по работе над удовлетворенностью клиента — ДЦ Hyundai в Саратове

Мы искренне рады, что наша работа оценена дистрибьютором по достоинству!

С Е2 НА Е4 В ДВА КЛИКА

В век информационных технологий даже самые древние логические игры обретают цифровую реальность. Онлайн-турнир по шахматам прошел в ГК «АГАТ» в июне. Умение предугадывать и прогнозировать события, стремление просчитать все возможные варианты и исходы игры, умение принимать оперативные решения и делать значительные решающие ходы — вот качества, которые помогают шахматистам. Не случайно, что большинство наших победителей работают в IT-службе. Победителем стал специалист по работе с клиентами Дмитрий Кадников из Иваново, серебро завоевал инженер поддержки пользователей Дмитрий Дмитриев (Иваново), а бронзу — начальник отдела технической поддержки Сергей Харитонов (Н. Новгород). Поздравляем победителей!





АВТОМАТИЗАЦИЯ В МОТИВАЦИИ

С 1 марта 2015 года в ГК «АГАТ» внедрена единая система оплаты труда менеджеров по продажам, а процедура расчета заработной платы производится в автоматизированном режиме. Специалисты отдела труда и заработной платы под руководством Дмитрия Граждана разработали «Положение об оплате труда менеджера по продажам, старшего менеджера по продажам», единое для всей группы компаний. Единая формула расчета заработной платы для должности «менеджер по продажам» дала возможность автоматизировать процедуру расчета заработной платы во всей ГК «АГАТ». Для того чтобы реализовать данную возможность, была создана проектная группа. Специалисты аналитического отдела и программисты службы ИТ создали в базе данных 1С СУАП специальную программу, которая позволяет на основании введенных первичных документов по реализации автомобилей, дополнительного оборудования и утвержденных планов и расценок производить расчет заработной платы каждого менеджера за минимальное время. В результате повышается точность расчетов и снижается трудоемкость, исключается субъективная оценка выполненной работы. Параллельно с данной работой проведена аналогичная подготовка по автоматизации расчетов заработной платы менеджеров по продаже направления trade-in, менеджеров по продаже запасных частей, сервисных консультантов. В дальнейшем автоматизированным расчетом заработной платы предполагается охватить инженеров по гарантии, специалистов ремонтной зоны и кузовного ремонта, начальников отделов продаж и запасных частей, то есть практически весь продуктивный персонал — сотрудников, которые приносят добавочную стоимость путем создания материальных ценностей непосредственно своим трудом либо путем непосредственного участия в продаже автомобилей или услуг клиенту.



ГК «АГАТ» ПОЛУЧАЕТ ВСЕ БОЛЬШЕ ЗАЯВОК С САЙТОВ

С 2015 года особенно популярным становится сервис обратной связи на сайтах компании «АГАТ». За первое полугодие количество обращений от потенциальных покупателей увеличилось на 16% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года. Это связано с общей тенденцией к переходу клиентов в онлайн-пространство, а также с усовершенствованием работы сайтов ГК «АГАТ». Очень важно, что клиенты, сделавшие заявку на сайте (заказав обратный звонок, оставив заявку на оформление кредита, страховки или лизинга), быстро получают обратную связь от менеджеров компании. За последний год скорость ответа на заявку увеличилась на 42%. То есть для нас обращения на сайт компании становятся не только показателем заинтересованности в потенциальных клиентах, но эффективным инструментом коммуникаций. ►

НИЖНИЙ НОВГОРОД

ДОСТОЙНЫ ПРОДАВАТЬ ЛУЧШЕЕ

С июня 2015 года специальные серии автомобилей LADA от компании LADA Sport доступны для покупки в 100 лучших автосалонах «АвтоВАЗа», деятельность которых полностью соответствует дилерским стандартам бренда. Единственным автосалоном, удостоенным чести представлять данные автомобили в Нижнем Новгороде, стал ДЦ LADA ГК «АГАТ» на Московском шоссе. «Благодарим „АвтоВАЗ“ за оказанную честь, — говорит директор дилерского центра Алексей Сосков. — Со своей стороны мы обещаем по-прежнему соответствовать высоким стандартам продаж и сервисного обслуживания наших клиентов».



ЖАРКИЕ. ПЛЯЖНЫЕ. ТВОИ

9 июля на пляже Гребного канала прошел летний спортивный фестиваль Fitness Fiesta-2015. Большой спортивный праздник собрал самых активных жителей города, начинающих и опытных спортсменов, чтобы отлично провести время и посоревноваться в летних видах спорта.

Более 1000 человек запомнят это мероприятие благодаря его невероятной энергетике и спортивному азарту. В рамках Fitness Fiesta состоялась турнир по пляжному волейболу, в котором команда «АГАТ» заняла первое место. Мы сильны не только в продажах автомобилей, но и в пляжном спорте!



ЛУЧШИЕ ПО ПРОДАЖАМ ISUZU

18 и 19 марта 2015 года в Сочи состоялась дилерская конференция ЗАО «СОЛЛЕРС-ИСУЗУ», на которой были представлены результаты 2014 года и планы на 2015 год. Также обсуждались планы по развитию дилерской сети, затрагивались темы производства, гарантии, логистики, послепродажного обслуживания и юридических аспектов взаимодействия. Второй день конференции прошел в формате рабочих групп, в которых обсуждались наиболее важные вопросы, касающиеся продаж автомобилей ISUZU и запасных частей, гарантии, сервисных контрактов и многое другое. По завершении конференции состоялась торжественная часть, в ходе которой ГК «АГАТ» (направление «Техника для бизнеса») была признана «Лучшим дилером по продажам автомобилей ISUZU в 2014 году» и награждена соответствующим сертификатом.





ТЕПЕРЬ ХОТЬ В ЕВРОПУ

В парке автовозов направления «Агат-Логистик» появился новый тягач Scania с прицепной установкой Kassbohrer Modolan. На сегодняшний день это самая современная конструкция, обладающая следующими преимуществами: способна одновременно вмещать 6 автомобилей класса Toyota Highlander (аналогичных по размерам и габаритам), длина автовоза составляет всего 18,75 м, что позволяет использовать его для перевозки автомобилей в странах Европы и СНГ, где действует ограничение на допустимую длину автопоезда. Кроме этого, при всех своих преимуществах система существенно легче своих аналогов. А значит впереди у «Агат-Логистик» освоение новых маршрутов доставки автомобилей! ▶



ДОКАЗЫВАЕМ МАСТЕРСТВО

В мае 2015 года состоялась пятая Российская олимпиада технических специалистов Hyundai, в ходе которой были определены лучшие технические специалисты дилерской сети Hyundai. В отборочном туре принимали участие около 200 конкурсантов из 140 дилерских центров по всей России. В финал прошел только 21 участник, в их число вошел и автоэлектрик-диагност ДЦ Hyundai на Родионова Антон Моряшков. Участникам предстояло выполнить четыре блока заданий, каждый из которых предусматривал диагностику определенных неисправностей. «Со всеми заданиями я справился достаточно легко, — делится впечатлениями Антон. — Отдельно могу выделить задание по измерению распределов, головки блока цилиндров и зазора в тормозе АКПП, т.к. данные операции относятся к агрегатному участку, а я все-таки диагност». По результатам олимпиады Антон занял призовое третье место, набрав всего лишь на четыре балла меньше победителя: «Когда узнал, что занял третье место, и изучил таблицу результатов, понял, что могу претендовать на лучший результат, до которого мне не хватило нескольких баллов! Так что в следующий раз обязательно буду бороться за первое место!» Поздравляем Антона с почетным третьим местом на всероссийской олимпиаде и желаем ему дальнейших успехов в работе!





НЕРАВНОДУШНЫЕ

В конце мая в Нижнем Новгороде и области прошла благотворительная акция «День сострадания» по сбору помощи для бездомных животных. Активное участие в ней приняли и сотрудники ГК «АГАТ». Инициатором участия стал руководитель отдела обслуживания строительной техники Александр Карякин. Весь май в центральный офис компании на Московском шоссе сотрудники приносили корм, медикаменты, игрушки и другие необходимые вещи для животных. «Я достаточно давно и профессионально занимаюсь изготовлением будок для собак и обустройством вольеров в качестве хобби, — рассказывает Александр. — С благотворительным фондом «Сострадание» у нас партнерские, дружеские отношения. Ребята действительно от души помогают животным. Мне известно, что среди сотрудников компании «АГАТ» есть много любителей собак и кошек, поэтому я принял решение организовать сбор помощи внутри компании. Благодаря корпоративной рассылке удалось достичь главного — познакомить сотрудников с фондом, показать, что есть место, где всегда готовы помочь животным и где можно найти себе верного и преданного друга. Наши сотрудники приняли самое активное участие в «Дне сострадания» и собрали внушительную посылку для подопечных фонда. Каждый стремился хотя бы маленьким пакетиком корма выразить свое неравнодушие. Многие сотрудники приносили помощь непосредственно на пункты сбора, которые были организованы волонтерами почти у каждого крупного торгового центра в Нижнем Новгороде и области.



САРАТОВ

ЭТО ВАМ НЕ ШУТКИ

В первые дни лета в гостях у дилерского центра Hyundai «АГАТ» побывал капитан команды «Саратов» Кирилл Лопаткин, также известный как «золотой голос» Высшей лиги КВН. Кирилл заинтересовался автомобилем Hyundai Genesis, и поэтому компания «АГАТ» с радостью предоставила ему возможность на три дня побыть за рулем Genesis. Так как Кирилл — человек публичный, приоритетом для него является не только комфорт и технические характеристики автомобиля, но и дизайн. Во время трёхдневного тест-драйва Кирилл по достоинству оценил все качества модели и решил, что Genesis будет его следующим автомобилем. Эмоциями от тест-драйва Кирилл поделился на своей странице в социальной сети Instagram: «Несколько первых дней июня довелось ездить по своим делам на этом потрясающем автомобиле Genesis. Интересный опыт и куча эмоций. Спасибо компании «АГАТ» за доверие и предоставление трёхдневного тест-драйва этого корабля».



ВОЛГОГРАД

ТЕПЕРЬ В КОРЕЮ

В июне закончилась четвертая Российская олимпиада продавцов-консультантов Hyundai. Олимпиада проходила в два этапа: отборочный тур, в котором была видео-презентация автомобиля «5 шагов Genesis», и технический тест. По итогам отборочного тура 24 участника вышли в финал, который проходил в Москве 18 июня. В результате старший менеджер отдела продаж ДЦ Hyundai на ш. Авиаторов Андрей Кожурин занял первое место!

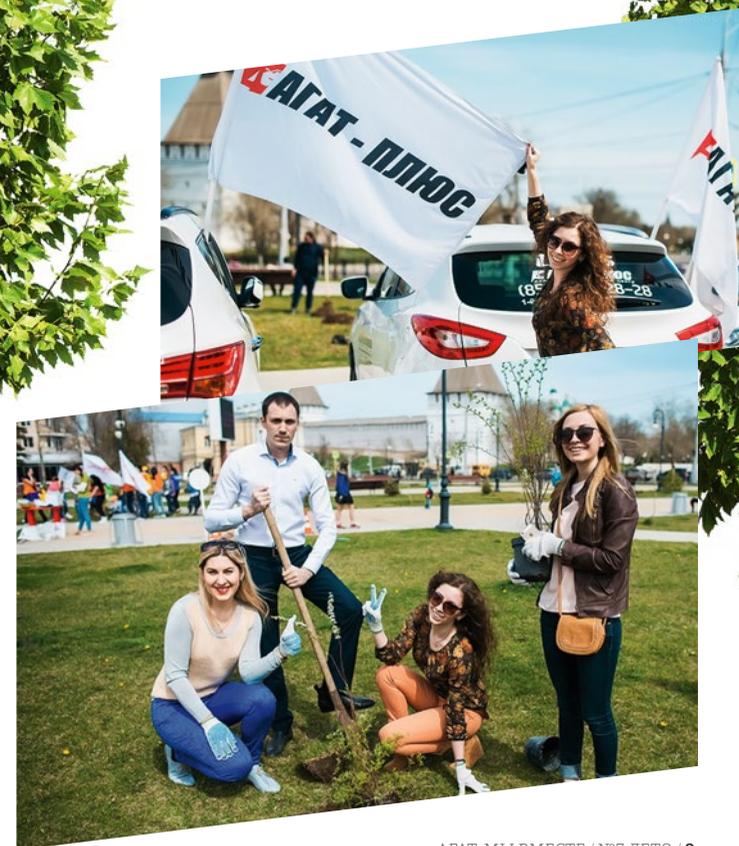
Андрей работает в ГК «АГАТ» с 2009 года, сначала менеджером по продажам автомобилей Ford, а последние пять лет — по продажам автомобилей Hyundai. Как отмечают коллеги, Андрей Кожурин — позитивный, энергичный, коммуникабельный, нацеленный на результат. Главное увлечение его жизни — это автомобили. Неудивительно, что еще в 2012 году он занял третье место в Олимпиаде продавцов консультантов Hyundai. В этом году Андрей повысил свою планку и подтвердил статус лучшего продавца-консультанта в России. Впереди еще одно большое испытание — Международная олимпиада продавцов-консультантов Hyundai в Южной Корее в ноябре 2015 года. Желаем Андрею стать лучшим по итогам соревнований в Корее!



АСТРАХАНЬ

«ЗЕЛЕНАЯ МИССИЯ» ВЫПОЛНЕНА

18 апреля дилерский центр Ford/Hyundai ГК «АГАТ» вместе с компанией «Ив Роше» провели в сквере перед Областным судом Астрахани благотворительную акцию «Озеленим наш город вместе». Наши сотрудники очень любят свой город и с удовольствием посадили деревья, тем самым приняли участие в «зеленой» миссии, к которой присоединились и самые активные астраханцы. В знак благодарности среди участников акции были разграни прIZES и организована развлекательная программа. Мы рады участвовать в озеленении города. **А**



НАЦЕЛЕНЫ НА ПРОГРЕСС — 2014. ИТОГИ КОНКУРСА

В марте этого года были подведены итоги конкурса «Нацелены на прогресс!» за 2014 год. Премий удостоились лучшие мастера в сфере продаж, сервиса и ремонта, а также дилерские центры, показавшие самые высокие командные результаты!

Награждение победителей порой проходило в самой неожиданной обстановке — например, в больничных стенах. Так, сервисный консультант Mercedes Сергей Заборовский повредил ногу, и коллеги Сергея решили вручить ему награду победителя непосредственно на больничной койке, рассудив также, что положительные эмоции пойдут ему только на пользу. О визите сослуживцев Сергей не знал, поэтому был приятно удивлен. Кстати, в начале июня, еще формально находясь на больничном, победитель уже вернулся на рабочее место, правда, с ограниченными функциями. Ему поручили принимать звонки и, таким образом, помогать коллегам обрабатывать входящий трафик.

Победителями номинации «Мастер своего дела!»

среди менеджеров отдела продаж в своих брендах стали:

Шмаров Дмитрий, Власов Максим, Николаев Александр,
Третьяков Иван (Н. Новгород);
Семёночкин Олег, Парнюк Евгений, Крашенинников Сергей,
Борзых Михаил, Рыков Илья, Соловьев Владимир (Волгоград);
Акбаров Дилшоджон, Магомедов Гаджихафед (Астрахань);
Бутов Антон, Евстратъев Кирилл (Саратов).

Среди сервисных консультантов лучшими по итогам года

были признаны: Лядков Иван, Жуков Илья, Челноков Алексей, Чистов Александр, Никитин Николай (Н. Новгород);
Гайдар Дмитрий, Манукян Дмитрий, Заборовский Сергей, Дугин Александр,
Кузнецов Алексей (Волгоград);
Елисеев Андрей (Астрахань);
Тарасов Александр, Савченко Антон (Саратов).

Кроме того, были определены лидеры и в других специальностях:

Слесарь по ремонту автомобилей — Бочков Александр (Н. Новгород)
Автоэлектрик-диагност — Моряшков Евгений (Н. Новгород)
Арматурщик — Марусин Александр (Н. Новгород)
Рихтовщик кузовов — Плешивенков Андрей (Н. Новгород)
Маляр/Подготовщик — Шишкин Игорь (Н. Новгород)
Водитель — Маркелов Сергей (Н. Новгород)
Специалист Контактного центра — Рожнецова Анастасия (Н. Новгород)





Командой года был признан ДЦ Hyundai на Ларина в Нижнем Новгороде: под руководством Артема Ульянова (до июля 2014) и Максима Евстигнеева (с июля 2014). Директор дилерского центра **Максим Евстигнеев** отметил, что коллектив настроен побороться за победу и в этом году: *«Поздравляю коллектив с этим высоким званием. Все очень стремились к победе, поэтому этот титул действительно дорог каждому сотруднику, все этим гордятся. В новом году мы будем стремиться удерживать высокую планку, все хотят быть номером один!»*

Кроме того, приз **в номинации «Иновация»** получила проектная группа в составе: Евгения Шалавина, Евгения Черногалова, Алексея Тапилина, Александра Скотникова, Александра Уткина за лучшую инновационную идею с наибольшим экономическим эффектом.

Премия «Признание» получила консультант по страхованию **Ольга Корельская** за максимальный вклад в развитие бизнеса и верность компании.



Своими впечатлениями от участия в конкурсе, а также эмоциями после оглашения результатов с нами поделился один из победителей, **участник проекта АУРА** — менеджер по продажам Hyundai **Антон Бутов** (Саратов):

«Одержав победу в конкурсе мне удалось благодаря целеустремленности, неутомимости и стремлению к совершенствованию, ведь с каждым последующим клиентом я оттачивал свое мастерство. И, конечно же, я буду участвовать в конкурсе в 2015 году! Приложу максимум усилий для достижения результата, превосходящего предыдущий».



Напоминаем, что в 2015 г. конкурс **«Нацелены на прогресс!»** **продолжается**. Теперь участие в конкурсе также принимают специалисты по страхованию и кредитованию, а также инженеры по гарантии.

Поздравляем победителей 2014 года и желаем удачи участникам нового конкурса! 🚗

ИЗМЕРЯЕМ ПРОГРЕСС В КИЛОМЕТРАХ, ПРОЦЕНТАХ И ПРОЕКТАХ

Компании «АГАТ» исполнилось 24 года. Что изменилось за прошедший год? Насколько мы стали технологичнее и результативнее? И в чем измерить прогресс? Мы собрали 10 самых значимых фактов, которые помогут оценить прогресс ГК «АГАТ».

На 38%

СНИЗИЛОСЬ



количество обращений клиентов на горячую линию 8-800-250-71-17

38%

На 10%

УМЕНЬШИЛОСЬ



количество обращений клиентов на линию генерального директора

10%

На 16%

ВЫРОСЛО

количество заявок на сайты ГК «АГАТ» в 2015 году



16%

САРАНСК и УХТА

• новые регионы присутствия ГК «АГАТ»*

Расстояние между городами присутствия ГК «АГАТ»

3103 км,

чтобы его преодолеть, вам потребуется **52** часа

Открыто

3551
задач и создано
98
проектов

Они решаются одновременно, и в этом нам помогает система управления «Гандива»

GANDIVA
management system

Мы придумали — они сделали. Сотовый оператор внедрил идею ГК «АГАТ», направленную на эффективные коммуникации с клиентами.



FMCS-СВЯЗЬ

ВСЕГО СОЗДАНО **88 269** ЗАЯВОК

Мы расширили список участников премии

«НАЦЕЛЕННЫ НА ПРОГРЕСС»:

страховые специалисты, специалисты по пролонгации, кредитные специалисты, инженеры по гарантии.



RETAIL-ONLINE

совершенствуем продажи в режиме онлайн.



АКАДЕМИЯ УСПЕШНОГО РУКОВОДИТЕЛЯ «АГАТ» —

новый проект для будущих лидеров.



Мы усовершенствовали **РЕЙТИНГ** дилерских центров ГК «АГАТ». Основные показатели считаются автоматически — результат стал более объективным.

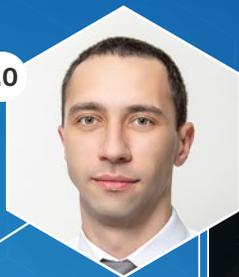
*Открытие дилерских центров планируется в 2015 году

КАДРОВЫЕ НОВОСТИ

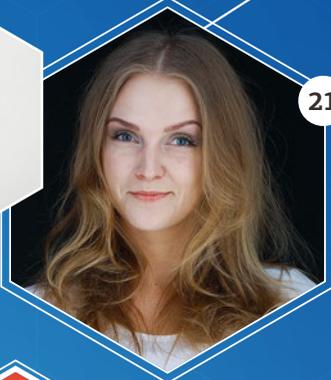
С начала 2015 года многие наши коллеги перешли на новые должности, к нашей команде присоединились и новые сотрудники. Поздравляем с новыми назначениями и желаем успехов!



20



21



22



23



24



25



26



27



28



32



29



31



30



33



ВОЛГОГРАД

- 01. **Мария Агаркова** Заместитель управляющего, отдел страхования, ДЦ Toyota
- 02. **Сергей Савонин** Начальник отдела запасных частей ДЦ Hyundai на ш. Авиаторов

НИЖНИЙ НОВГОРОД

- 03. **Евгений Софронов** Начальник отдела продаж ДЦ Mitsubishi на Комсомольском ш.
- 04. **Игорь Медведев** Начальник отдела продаж ДЦ LADA
- 05. **Сергей Смирнов** Начальник отдела запасных частей Кузовного центра
- 06. **Евгений Пегасин** Начальник отдела продаж ДЦ Hyundai на Московском ш.
- 07. **Илья Васильев** Начальник отдела качества ДЦ Hyundai, Ford, Mitsubishi на Родионова
- 08. **Оксана Храмушева** Начальник отдела качества ДЦ ГАЗ/LADA
- 09. **Анжелика Лымарь** Начальник отдела качества ДЦ Hyundai на Ларина
- 10. **Иван Белов** Бренд-директор и директор ДЦ Infiniti.
- 11. **Никита Шейн** Начальник отдела продаж ДЦ Infiniti
- 12. **Денис Маслов** Начальник отдела запасных частей ДЦ Infiniti
- 13. **Елена Фатьянова** Заместитель директора по бухгалтерскому сопровождению
- 14. **Марина Лапшина** Начальник отдела учета и расчетов заработной платы и социальных выплат
- 15. **Марина Сушкова** Начальник отдела оперативного учета № 6
- 16. **Юрий Литвинов** Бренд-директор коммерческой и дорожно-строительной техники
- 17. **Александр Баканов** Начальник отдела кузовного ремонта
- 18. **Ирина Уздимаева** Руководитель службы внутреннего аудита
- 19. **Андрей Киселев** Директор по развитию корпоративного направления
- 20. **Александр Мешков** Начальник отдела продаж ДЦ ГАЗ
- 21. **Дарья Кударева** Начальник отдела внедрения бизнес-процессов
- 22. **Владимир Пименов** Начальник отдела контроля соблюдения стандартов

КИРОВ

- 23. **Сергей Гавриков** Региональный директор и директор ДЦ Toyota
- 24. **Алексей Соломин** Начальник отдела кузовного ремонта
- 25. **Максим Красильников** Начальник отдела продаж
- 26. **Михаил Родиченко** Начальник отдела продаж направления «Техника для бизнеса»

СЫКТЫВКАР

- 27. **Александр Шишкин** Начальник отдела кузовного ремонта

ИВАНОВО

- 28. **Иван Третьяков** Начальник отдела продаж
- 29. **Павел Скачков** Начальник отдела продаж автомобилей с пробегом
- 30. **Дмитрий Лукин** Директор по послепродажному обслуживанию

УХТА

- 31. **Александр Скотников** Региональный директор

САРАНСК

- 32. **Юрий Головчанский** Региональный директор
- 33. **Максим Сергеев** Начальник отдела продаж ДЦ Toyota

МАСТЕРСКАЯ ТЕХНОЛОГИЙ



Мы должны сделать нашу корпорацию такой же гибкой, экономной, простой и быстрорастущей, как любой маленький бизнес.
Джек Уэлч, корпорация General Electric

Искусство преобразования

Технологичная компания — та, которая способна к постоянным преобразованиям и переменам. При этом все изменения для нас вполне логичны. Нами движет желание решать более сложные, более интересные задачи. Наша особенность в том, что мы постоянно живем в ситуации кризиса. И этот искусственный кризис уже выработал у нас иммунитет к кризису рыночному. Мы научились быстро меняться. Главное — успевать наводить порядок, а не тиражировать беспорядок. Именно для наведения порядка, обеспечения удобства мы разрабатываем и внедряем инновационные сервисы, совершенствуем бизнес-процессы, и только возможности новых технологий позволяют нам достичь высокой эффективности и уникальных результатов в бизнесе.

«Технология» происходит от греческого *τεχνη* — искусство, мастерство, умение и *λογος* — учение.

Создаем новые стандарты

Наши идеи воплощаются в новые технологии, с помощью которых мы меняем компанию «АГАТ» и даже бизнес наших партнеров. При этом мы не ориентируемся на существующие стандарты, а создаем собственные. Вспомните, все великие продукты (например, автомобиль или самолет) создавались не в соответствии, а вопреки господствующим стандартам оборудования, тем самым раздвигая границы нашего представления о собственных потребностях. Если бы в начале 80-х разработчики будущих персональных компьютеров попытались получить от инженеров и конструкторов требования к продукту, в котором те остро нуждаются, они едва ли получили бы описание ПК.

Экономическая система сегодня переживает непростой период. В такой ситуации как никогда важными для компании становятся высокая скорость принятия решений, мобильность, креативность, простота организационной структуры, открытость новому, готовность к постоянным изменениям и навыки работы в условиях неопределенности и непредсказуемости. Так на смену стремлениям к стабильности и устойчивому развитию приходят жажда скоростей, умение молниеносной трансформации бизнес-процессов к меняющимся обстоятельствам, поиск новых возможностей и слаженность работы всех подразделений группы компаний «АГАТ». При решении всех этих задач на первый план выходит вопрос технологичности. Размышляя о технологичности, на ум приходят современные гаджеты, микрочипы, роботы, смартфоны и «гуглофоны», электрокары, 3D-принтеры и 3D-сканеры, action-камеры и многие другие современные разработки. Но как это все связано с нашей компанией?



Если ты медлителен, ты мертв. Но если ты не достаточно хорош, ты все равно мертв.
Джордж Бейли, IBM Business Consulting Services

Однако только определив проблемы, мы не можем их сразу решить. Для этого как раз необходима технология. И даже если определена актуальная проблема и разработана адекватная новая технология, это все равно не дает права почитать на лаврах. Если созданный продукт действительно хорош, он будет завоевывать все новые ниши. И тогда придет понимание, что он недостаточно хорош, так как не вполне соответствует потребности всех пользователей. И тогда начинается доработка, иногда меняющая продукт до неузнаваемости. Только успешно миновав этот этап (он может длиться не один год), мы получим продукт, который сам начнет влиять на рынок, то есть на наше представление о том, какой должна быть данная разработка. И вот тогда мы можем быть уверены, что создали новый стандарт. Так произошло с нашей системой заявок, которая трансформировалась в совершенно новый продукт — систему управления «Гандива». Она стала настолько удобной в решении вопросов коммуникации и управления, что нашей разработкой уже интересуются сторонние компании. Поэтому можно смело сказать, что мы создаем новые бизнес-стандарты и задаем вектор развития сегодняшних компаний.





*В ближайшем будущем
информационной эпохи
останется только два
вида компаний: быстрые
и мертвые. Никакой иной
альтернативы этому нет.
Давид Вайс, корпорация
Northern Telecom*

Четко следуем

Технологичность компании не является характеристикой, которая бы однозначно выразалась в каких-либо единицах измерения. Однако мы для себя определили главные показатели — это скорость, качество и рентабельность. Хотелось бы заметить, что важно не только создавать новые стандарты, но и четко соблюдать их. Следовать определенному чек-листу, оперативно и четко работать с клиентами — это тоже проявление технологичности. Соблюдение заданных стандартов во многом определяет уровень нашей клиентоориентированности и качества обслуживания. Именно следование стандартам обеспечит единое качество работы во всех дилерских центрах ГК «АГАТ». Кроме этого, говорить о высоком качестве можно лишь в том случае, когда внутри самой компании существует четко организованная система контроля всех этапов бизнес-процессов.

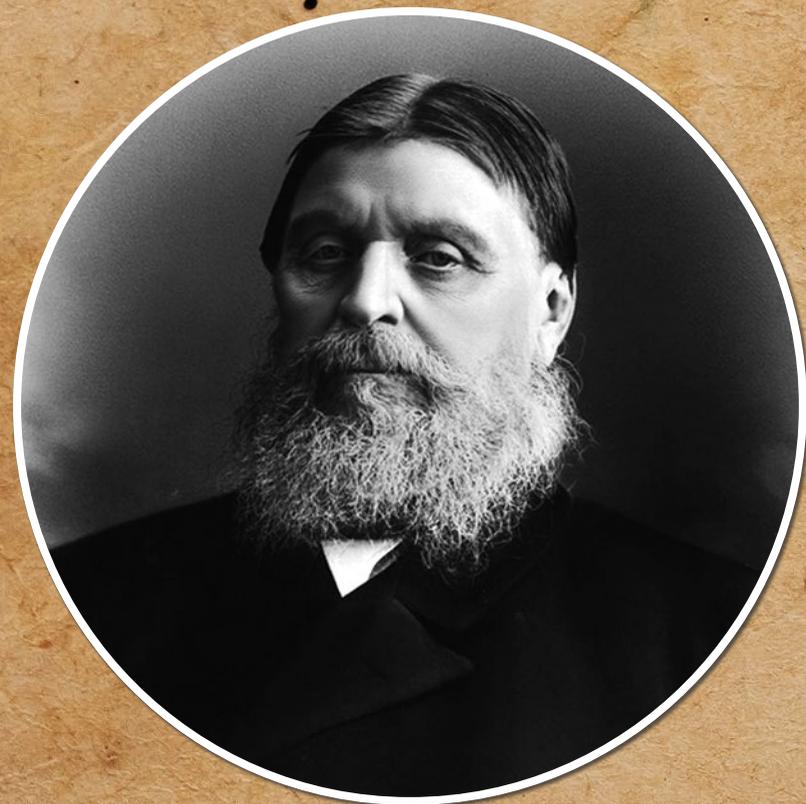
Баланс технологий

Вы скажете, есть здесь несоответствие — создавая новые идеи и внедряя технологии, мы идем против существующих стандартов, но в то же время важно следование утвержденным технологиям (процессу продаж, сервиса). Как решить эту дилемму? Безусловно, есть неоспоримые стандарты, но никто не запрещает нам выходить за рамки этих стандартов. Постарайтесь не только безукоризненно следовать определенным требованиям, но и вносить свою индивидуальность и оригинальность. Каждая коммуникация, как внутренняя, так и внешняя, должна работать на развитие отношений (как с коллегой, так и с клиентом), а значит, быть открытой, человеческой и доверительной.

Напоследок заметим, что победить в сегодняшней экономической гонке недостаточно, нужно постоянно в ней жить: испытывать жажду скорости, не бояться перемени и падений. Экспериментировать, радоваться победам и делать выводы при поражениях. И несмотря ни на что, получать удовольствие от процесса, ведь главная задача любого дела — реализация и развитие нашего потенциала. У нас с вами есть серьезный запас прочности, чтобы стать сильнее: хороший набор брендов, взвешенная инвестиционная программа и, конечно, наша команда. **А**

ТЕХНОЛОГИИ КАК ХЛЕБ НАСУЩНЫЙ

Признаемся, выбор героя сегодняшнего номера не был легким. Кто олицетворяет собой технологичность, чье дело похоже на бизнес ГК «АГАТ», чьи ценности совпадают с нашими? Кто стал свидетелем научно-технического прогресса и вынужден был перестраивать свой бизнес на новый лад? Нам на ум приходят современные компании из сферы информационных технологий или автомобильного производства. А как действовали бизнесмены прошлого, какими принципами они руководствовались? Конечно, они не знали слов «инновация», «оптимизация» и «высокие технологии», но уже в XIX веке они активно внедряли новые стандарты производства и обслуживания, и это был довольно трудный процесс. Тогда произошел технический переворот, связанный с внедрением различных машин, использующих паровую энергию, и наступила эра электричества. «Бог дал человеку лошадь для работы, а тут по улице бежит вагон — кем движим? Неизвестно. Я ученых спрашивал: «Это что значит — электричество?» — «Сила, говорят, а какая — неведомо». Даже — ученые. А каково мужику видеть это? Ведь ему не скажешь, что Бог вагоны по улицам гоняет. А что не от Бога, то — от кого? Тотто. Да тут еще телефоны и всякое другое. У меня артельщик — умный парень, грамотей — до сего дня, к телефону подходя, — крестится, а поговорив, руки мылом моет — вот как! Всё — фокусы. Польза в них есть, я — не против этого, я только спрашиваю: как понять это ...?»*, — так рассуждал известный промышленник-миллионщик Николай Бугров, владелец фирмы «Товарищество паровых механических мельниц Бугрова».



Николай Александрович Бугров не был Цукербергом: свои миллионы он заработал не благодаря новому, стремительно вошедшему в моду продукту, а в самом что ни на есть традиционном бизнесе — мукомольном. Да и начинал он далеко не с нуля — уже два поколения его семьи относились к обеспеченному слою. Это дед его, Петр Егорович, в юности бурлачил на Волге — таскал на баржу мешки с солью, а потом скопил денег на собственную баржу и стал промышлять перевозками и торговлей. В 1829 году Бугров-дед основал свое мукомольное производство (ему принадлежало несколько водяных мельниц), а также построил железорезный завод. В городе его величали не иначе как дедушкой: в народе о нем шла добрая слава. «Мне лично известны были до 15 человек, выкупленных им из солдатства; каждый из них стоил ему не менее 800 рублей», — пишет автор Толкового словаря живого великорусского языка, чиновник Владимир Даль, который с 1849 по 1859 год управлял царским удельным имением в Нижегородской губернии, откуда, собственно говоря, и вышли крестьяне Бугровы. Петр Егорович даже разрешал бедным крестьянам бесплатно пользоваться его землей. За три поколения семья Бугровых не потеряла связи со средой, из которой вышла, несмотря на то, что они водили дружбу с губернаторами, а на поклон к ним являлись разорившиеся дворяне, желавшие взять в долг денег. Пользуясь связями со своей общиной, Бугровы сколотили целую армию работников и управляющих, многие из которых были Бугровым родственниками или свойственниками.

“ Нижегородская ярмарка прине-
сила треть дохода в казну государ-
ства, несмотря на то, что работала
она всего один месяц в году.”

*М.Горький. Н.А. Бугров.

Главный принцип

Нижегородская губерния в XIX веке была одной из образцовых: благодаря крупнейшей водной артерии — Волге и развитию ремесел здесь процветала торговля. Знаменитая Нижегородская ярмарка на протяжении 100 лет была крупнейшей в России: сюда свозили товары не только со всей страны, но и из Европы, из мусульманских стран — Турции, Ирана, Бухарского эмирата и т.п. При ярмарке действовала биржа. На своем, мужицком уровне Бугров-дед дал довольно глубокое философское обоснование социальной значимости капитализма. «Деньгу грешно держать в сундуке, надо пускать ее, чтобы народ ею кормился, — говорил промышленник. — Она в один день семерых обойдет и выручит, а в сундуке она тлен». Это выгодно отличало его от множества других промышленников, занимавшихся скупкой и перепродажей продукции различных мастерских (Нижегородская губерния считалась первой в стране по развитию кустарного производства), но не стремившихся распространить торговлю на другие города, не осваивавших новых отраслей бизнеса. Итак, с самого рождения (1837 год) у Николая Бугрова уже были хорошие стартовые возможности. Бугров-младший не только не растратил полученного в наследство добра (чем грешили сотни юных купцов, предпочитавших коммерческим успехам пьяный «дауншифтинг» в кабаках), но и многократно его приумножил, превратившись в одного из самых крупных деятелей нарождавшегося в стране капитализма.

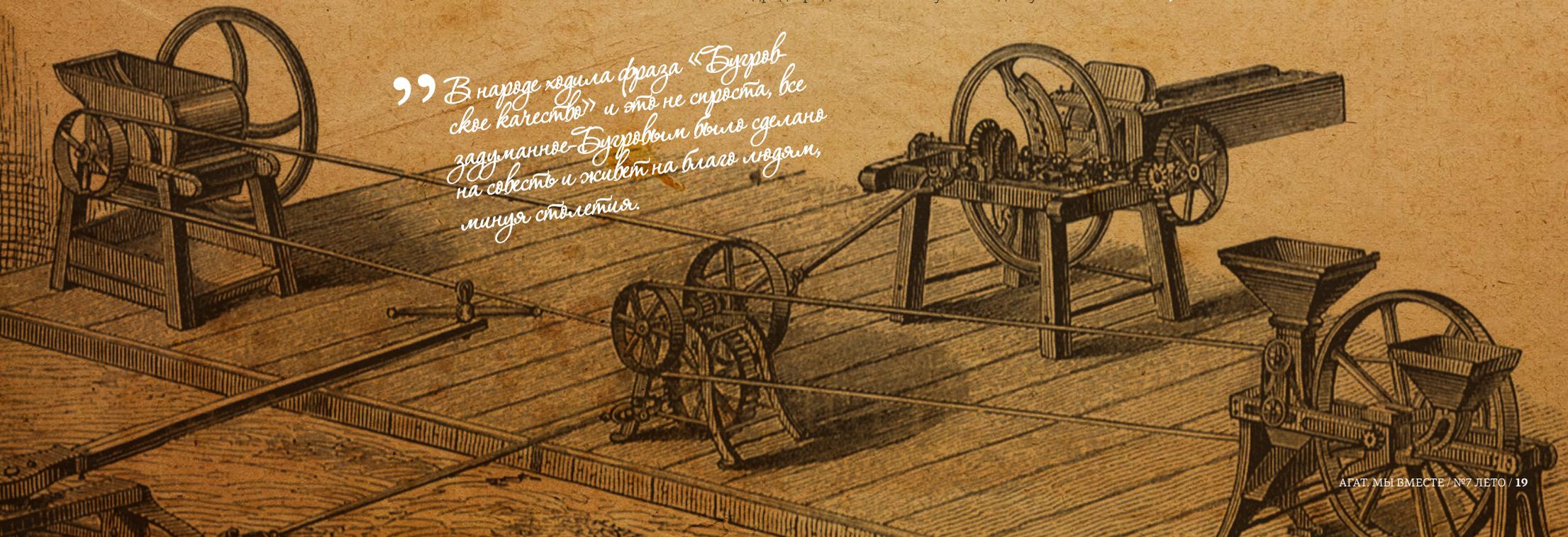
Кризис — время модернизации

Судьба Бугрова-младшего — яркий пример силы, которой обладает технологическая модернизация. До 1880-х годов Николай Александрович, помогая своему отцу, развивал дедовскую империю в основном экстенсивно — увеличивая число покупателей муки с шести принадлежавших семье мельниц, работавших, как и столетия назад, на водной тяге и молотивших зерно с помощью архаичных жерновов. Однако в 1880-е российская мукомольная промышленность столкнулась с трудной проблемой: из-за последствий мирового экономического кризиса, начавшегося в 1873 году, цены на сельскохозяйственные продукты во всех странах резко упали, да вдобавок из-за стремительного развития фермерских хозяйств в США европейский рынок оказался завален дешевым американским хлебом. В 1883 году, когда Николай Бугров взял в свои руки управление семейной фирмой, хлеб на глазах утрачивал свою роль одного из главных экспортных продуктов России — отечественные мукомолы разорялись, помещики, сеявшие хлеб, едва сводили концы с концами.

Бороться с кризисом Бугров решил путем модернизации своих производств. К водяным турбинам на своих мельницах он добавил паровые двигатели, каменные жернова заменил на стальные вальцы, которые позволяли получать муку более мелкого помола высочайшего качества. Если водяные колеса прекращали работу во время понижения уровня воды в реках, то новые механизмы позволяли мельницам работать круглосуточно и в любое время года. Таким образом, выросло как качество готовой продукции, так и ее объемы — паровые двигатели обеспечивали круглогодичную работу мельниц вне зависимости от погодных условий. В итоге бугровские предприятия стали перемалывать в несколько раз больше зерна — до 8 миллионов пудов пшеницы, около 1,5 миллиона пудов ржи и примерно 1,5 миллиона пудов проса. Проведя реконструкцию первой паровой мельницы, Н.А. Бугров изменил технологию размола зерна. Мука стала готовиться шести сортов с непривычными названиями: голубая 1 и 2 сортов, красная и черная 2 сорта, зеленая 3 сорта и черная 4 сорта. Хотя лаборатории в то время не было, анализов не проводили, но на каждой мельнице находился человек (мастер своего дела!), который на глазок и с помощью пальцев безошибочно определял сорт муки.

В 1896 году фирма Бугрова получила право поставлять хлеб для всей русской армии — этот крупный госзаказ придал его бизнесу необходимую стабильность. ►

“ В народе ходила фраза «Бугровское качество» и это не шутка, все задуманное Бугровым было сделано на совесть и живет на благо людей, минуя столетия.





Вертикальный рост

Кроме этого, Николай Бугров блестяще реализовал современный принцип создания вертикальных производственных связей. Вертикальный рост — это рост, связанный с расширением производства на различных стадиях обработки одного продукта. То есть Бугров не только закупал пшеницу, но и организовал ее доставку с помощью специально купленных барж, одновременно с этим развернул и широкую сеть розничной торговли в Нижнем Новгороде и области. Практиковал Бугров и выездную торговлю по базарным дням в различных торговых селениях Нижегородской губернии. По существу, вертикальный рост привел к объединению в рамках одного предприятия всех звеньев производственной цепочки. Уже тогда купец понял, что подобное развитие бизнеса выгодно, поскольку придает компании уверенность в контроле над своими рынками и намечает новые направления экономии ресурсов.

” «Товарищество паровых механических мельниц» Н. А. Бугрова и делегата представительства в 20 крупнейших городах России.

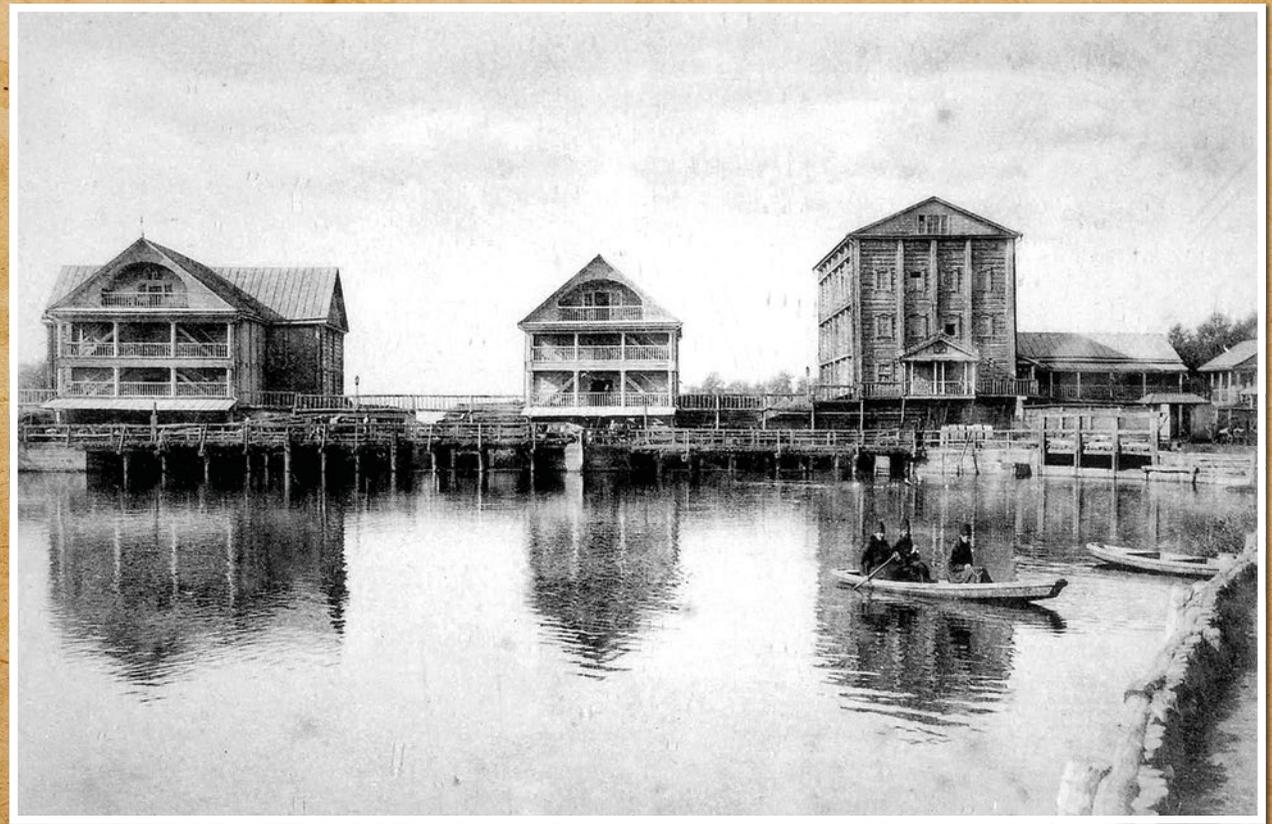


Инновации в мотивации

А вот управленческие методы Бугрова трудно назвать инновационными. Однако при всей своей архаичности они были действенными: даже первые лица государства уважительно высказывались о приемах менеджмента, которыми пользовался Николай Александрович. Советский писатель Феликс Чуев приводит воспоминания одного из участников заседания у Сталина, состоявшегося в первые месяцы Великой Отечественной. Перед наркомом станкостроения был поставлен вопрос об увеличении выпуска боевой техники. Нарком отвечал, что существующим штатом ему не справиться, и попросил увеличить управленческий аппарат до 800 человек. Тогда Сталин привел пример «мукомольного короля» царского времени и спросил: «Как вы думаете, каким штатом располагал Бугров для управления всем своим хозяйством, а также контролем за ним? — и продолжал: — У Бугрова были: он сам, приказчик и бухгалтер, которому он платил 25 тысяч рублей в год. Кроме того, бухгалтер имел бесплатную квартиру и ездил на бугровских лошадях. Видимо, бухгалтер стоил таких денег, зря Бугров платить ему не стал бы». Вот и весь штат. А ведь капиталист Бугров мог бы набрать и больше работников. Однако капиталист не будет тратить деньги, если это не вызывается крайней необходимостью, хотя деньги и являются его собственностью.

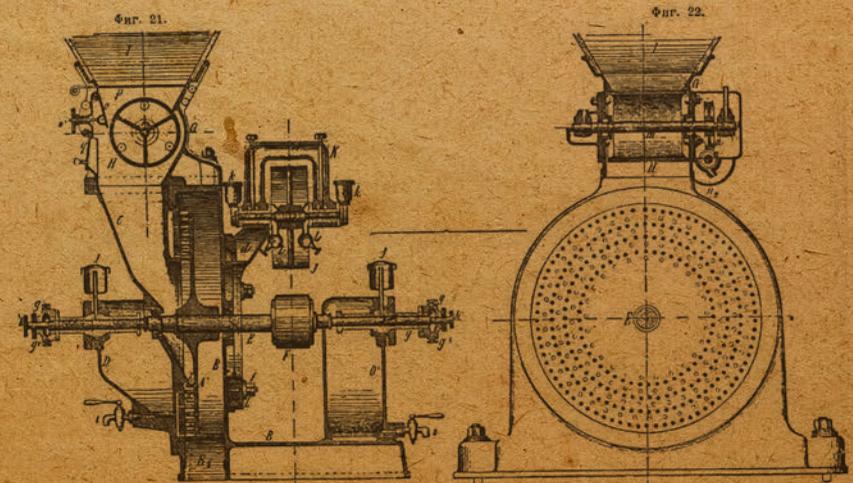
Зато на мельницах у Николая Александровича трудилось около двух тысяч рабочих и служащих, громадная цифра для фирм того времени. На предприятиях была выстроена своего рода система поощрения лояльности. Заработная плата была выше, чем у конкурентов (например, жалование матросов, служивших на пароходах фирмы, составляло 32 рубля в месяц — столько не получал средний рабочий даже в Москве); а рабочий день — удивительно коротким: всего восемь часов. И это во времена, когда и в Европе-то никакие законы не ограничивали продолжительность рабочего дня! Плюс к этому работодатель предоставлял своим сотрудникам подарки к праздникам.

Капиталист Бугров был едва ли не первым в России человеком, которому пришла в голову идея награждать за труд. «Я бы кресты да ордена за работу давал — столярам, машинистам, трудовым людям. Успел в своем деле — вот тебе честь и слава! Соревнуй дальше... Народ у нас хороший, с таким народом горы можно опрокинуть, Кавказы распихать», — делился он своими мыслями с Максимом Горьким. ▶



Водяная мельница на р. Сейма

” На мельницах у Николая Александровича трудилось около двух тысяч рабочих и служащих, громадная цифра для фирм того времени



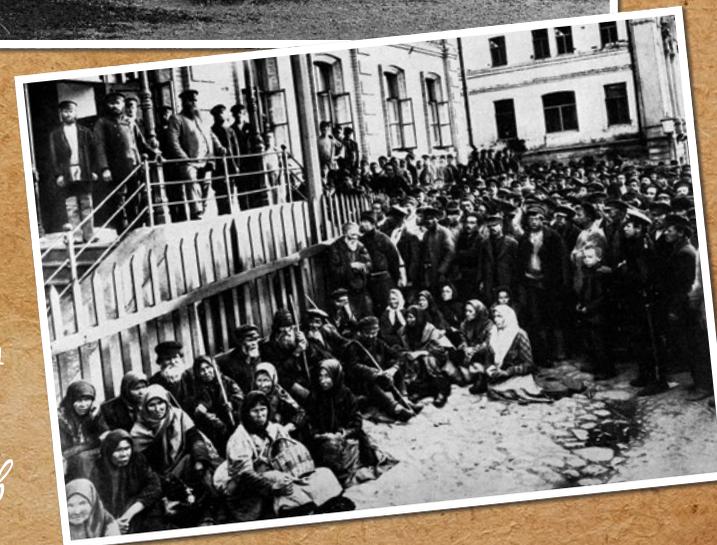


Кто отдает — становится богаче

Забывая о судьбе семейного бизнеса, в 1900 году Николай Александрович создает «Товарищество паровых механических мельниц Н. А. Бугрова». Товарищество имело 20 представительств по всей России и продолжало работу и после кончины Бугрова, вплоть до 1918 года, стабильно продолжая отчислять 45% годовой прибыли на благотворительные цели, как это и было прописано в Уставе предприятия основателем. Эта цифра сейчас поражает: нижегородский миллионер тратил почти половину всего, что получал со своих мельниц, на нужды бедняков. Он открыл «древлеправославную» школу и три богадельни для единоверцев, первый в России санаторий для своих работников, а в 1887 году промышленник в союзе со своими родственниками братьями Блиновыми построил на Монастырской площади Вдовий дом — первый в России приют для одиноких женщин с детьми. Купец жертвовал на нужды страждущих

крупные суммы. Бугров недаром получил звание почетного гражданина Нижнего: в 1878 году он вместе с отцом потратил 75 тыс. рублей на реконструкцию городского водопровода. Крупнейший домовладелец Нижнего Новгорода, он вкладывал огромные средства в городское строительство: на его деньги было возведено и новое здание городской думы, гласным которой он являлся; он же спонсировал реставрацию Нижегородского кремля, возведение торгового корпуса (этакого варианта современного супермаркета), расположенного по Зеленому съезду, постройку ночлежки для бродяг в Скобе. А свою «Анну на шею» Николай Александрович получил за участие в устройстве XVI Всероссийской художественной и промышленной выставки в 1896 году (к этому событию Бугров приурочил возведение нескольких зданий, в том числе здание Волжско-Камского банка) и особенно за помощь, оказанную властям города в подготовке визита Их Императорских Величеств в Нижний Новгород летом того же года. ►

” Нижегородский миллионер тратил почти половину всего, что получал со своих мельниц, на нужды бедняков



Дело Бугрова сегодня

Открытый к технологическим переменам, Николай Александрович в дальнейшем произвел еще одну «модернизацию», электрифицировав в 1903 году несколько своих мельниц. Постепенно шло и увеличение флотилии, обслуживающей бугровские мельницы. К началу XX века в фирме Бугрова числилось пять пароходов и 25 барж. Общий капитал его на тот момент составлял 323 миллиона рублей, из которых только мукомольное дело приносило ему 111 тысяч дохода ежегодно — суммы для того времени астрономические. После Октябрьской революции мельницы были национализированы, однако часть из них продолжает работу по сей день. Так, Володарский мукомольный комбинат, выросший из бугровских мельниц, и сегодня производит до 500 тонн муки в день, снабжая своей продукцией крупнейшие предприятия по всей стране.

По материалам статьи И. Насырова «У Бугрова лучше, чем за бугром»

В переходные (и даже переломные) моменты истории, когда многие компании задумываются об укреплении бизнеса, делая ставку на изменение стратегии или на эффективности бизнес-процессов, именно такие, как Николай Бугров, находят нужные решения. И дело тут не в гениальности нашего героя. У нас нет данных о том, как оценивал эффективность своего бизнеса купец Бугров, как перестраивал свои предприятия, с какими трудностями он сталкивался при переходе от «водяного» способа помола к «паровому», сколько труда ему стоило договориться с властями о расширении своего бизнеса. Но точно известно, что он умел распознать ценность технологий и применить их в коммерческих целях. Своим опытом он еще раз доказал, что в бизнесе выживает тот, кто умеет изменяться. И изменения, в первую очередь, должны произойти в голове, чтобы не только увидеть возможности, но и воспользоваться ими. **Б**

ОСВЕЩАЯ ПРОСВЕЩАЕМ



Внутренний аудит для компании как рентген для человека — с его помощью обнаруживаются как сильные, так и слабые стороны компании. В июле 2014 года впервые был проведен первый масштабный внутренний аудит дилерских центров ГК «АГАТ». Дмитрий Лукин, ранее представлявший группу контроля внедрения стандартов, а сегодня занимающий должность директора по послепродажному обслуживанию в Иваново, поможет нам разобраться, для чего нам нужен аудит, как строится работа проекта и какие цели он преследует.

Аудитом в компании «АГАТ» занимается группа контроля внедрения стандартов, проверка идет по трем направлениям: аудит гарантийного обслуживания, контроль в сфере продаж новых автомобилей и автомобилей с пробегом, а также аудит послепродажного обслуживания и кузовного ремонта. На сегодняшний день установлена следующая частота проверок: продажи новых и подержанных автомобилей, послепродажное обслуживание и кузовной ремонт — один раз в квартал, гарантийное обслуживание — один раз за полугодие. Такой график связан с продолжительностью аудита в одном дилерском центре.

РАБОТАЕТ НА ПЕРСПЕКТИВУ

Проверки проводятся на основании чек-листов, которые были разработаны в корпоративном центре с учетом утвержденных бизнес-процессов, а в некоторых случаях и «на вырост» — некоторые требования в чек-листах взяты из процедур и регламентов, которые на данный момент только начинают функционировать в компании. Например, в июне 2014 года разрабатывался чек-лист послепродажного обслуживания, в него были включены требования из нового бизнес-процесса, который на тот момент был еще на стадии утверждения у руководства компании. Номинально эти пункты числились в чек-листе, однако выполнить их было нельзя, хотя бы потому, что IT-платформа была к этому не готова. Но это сыграло свою положительную роль: на протяжении полугода эти пункты готовили сотрудников к грядущим изменениям. Все понимали, что в ближайшее время они будут реализованы, и чем раньше дилерский центр начнет внедрять новую философию, тем легче и органичнее он вольется в новый бизнес-процесс послепродажного обслуживания.

Аудит состоит из двух этапов. Первый этап предусматривает непосредственное присутствие нашей команды в дилерском центре. В течение всей проверки мы непрерывно наблюдаем за работой сотрудников, присутствуем на основных этапах обслуживания, проверяем текущую документацию, соблюдение стандартов в шоу-руме, на стоянке тестовых автомобилей, приемке на сервис, в ремонтной зоне, на складах новых запасных частей и запасных частей, замененных по гарантии, на прилегающей территории и т.д. В течение дня мы проводим беседы с ключевыми сотрудниками — так мы можем выявить слабые места в подготовке персонала, зоны, на которые руководителям необходимо обратить особое внимание. Промежуточным итогом аудита становится беседа с руководителями дилерского центра. Это нужно для того, чтобы совершенствование процессов началось сразу после окончания проверки, ведь работать над ошибками проще «по горячим следам».

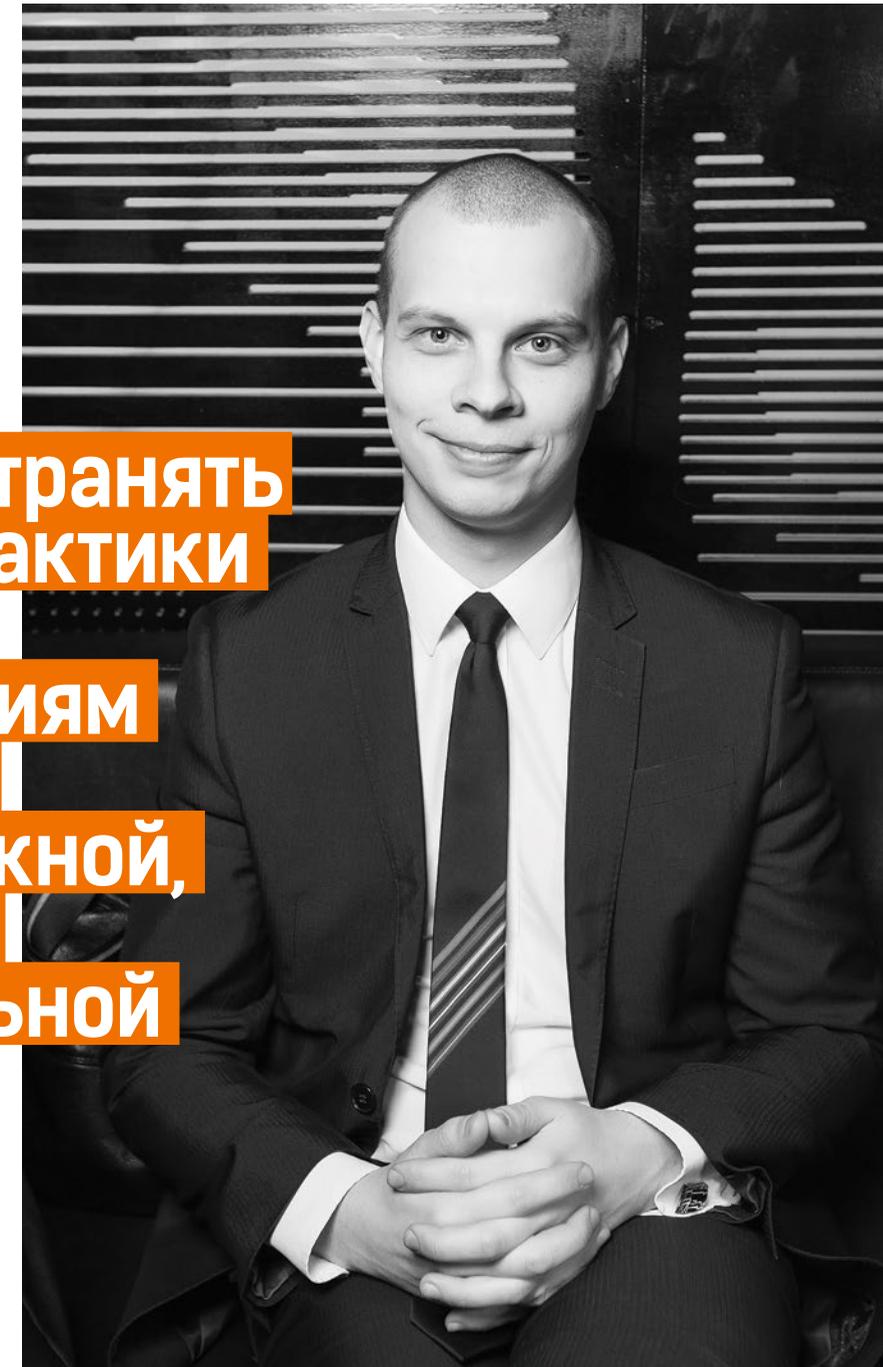
По возвращению из дилерских центров мы готовим отчеты и заполняем оставшиеся пункты чек-листа данными, полученными из СУАП. Это позволяет оценить работу не только в день проверки, но и в течение всего квартала или полугодия. К примеру, во время аудита в дилерском центре возникли сомнения в том, что сотрудники корректно заполняют причину обращения клиента на сервисное обслуживание. Чтобы развеять сомнения, мы обращаемся к журналу заказ-нарядов в СУАП и выборочно проверяем качество занесения данных на протяжении всего квартала у разных сотрудников. Такая методика

позволяет исключить влияние человеческого фактора на результаты аудита. Ведь бизнес-процесс можно признать реализованным, только если он работает на системной основе, без пристального контроля руководителя или аудитора.

ДЕЛИМСЯ ОПЫТОМ

Кроме обсуждения зон роста, мы стараемся распространять лучшие практики, увиденные в других дилерских центрах. Бывает и такое, что в одном дилерском центре ломают голову над проблемой, пытаются долгое время в ней разобраться, тратят на это время и ресурсы, а в другом центре похожую проблему уже давно решили и не догадываются, что их опыт может быть крайне полезен коллегам за тысячу километров. И это касается не только проблем. В качестве лучших практик распространяются новаторские решения в области работы с персоналом, продаж, продвижения конкретных услуг и товаров, оптимизации процессов на ремонтной зоне и складе. К примеру, в ДЦ Hyundai/Ford/Mitsubishi на Родионова (Н. Новгород) усовершенствовали систему хранения деталей, снятых на время агрегатного ремонта. В ДЦ Hyundai в Саратове и Волгограде сервисные консультанты эффективно используют речевые модули при продаже дополнительных работ и оборудования, акцентируя внимание клиента на цифрах и фактах. Взяв на вооружение привычные форматы электронного общения, в ДЦ Mercedes-Benz взаимодействие с клиентом строится по образцу «вопрос-ответ», то есть жалобы клиента фиксируются списком, а мастер ремзоны комментирует все заданные вопросы в точно такой же последовательности. Этот прием уже использует направление отечественных автомобилей в Волгограде и Астрахани. Есть свои фишки и в Иваново. К примеру, здесь на складе организован отдельный стеллаж для хранения заказов покупателей, что исключает путаницу и потерю деталей. ►

Находить и распространять лучшие практики по этим направлениям оказалось очень сложной, но крайне увлекательной задачей.





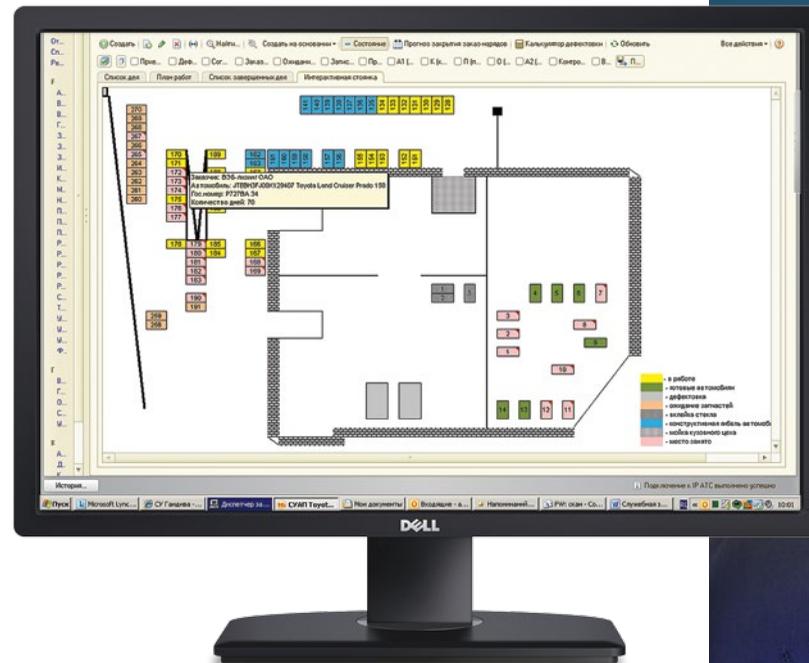
ЕДИНЫЕ СТАНДАРТЫ

Несмотря на многообразие брендов, представленных в дилерском портфеле ГК «АГАТ», проверки всех центров во всех регионах проходят по единым чек-листам в каждом направлении. В них формализованы основные точки контроля, позволяющие оценить технологичность предприятия. В этом и заключается преимущество данного метода контроля: итогом аудита становится сводный документ, где на основании единых критериев дается оценка соответствия стандартам каждого дилерского центра компании. Анализируя динамику результатов, которые показывают дилерские центры от аудита к аудиту, мы можем судить о темпах роста технологичности как отдельных центров, так и компании в целом. Безусловно, все находится в разных условиях, это связано со многими обстоятельствами:

начиная от уровня развития региона, где центр осуществляет свою деятельность, заканчивая технической оснащенностью и многими другими факторами. Тем не менее, мы видим рост в тех сферах, на которые возможно повлиять. Например, если в дилерском центре не самая удобная логистика или отсутствует выделенное помещение под прямую приемку, сотрудники компенсируют это высоким уровнем процессов на ремонтной зоне. Так на рем. зоне выполняется не только ремонт заявленных клиентом неисправностей, а проводится комплексный осмотр автомобиля слесарем, что позволяет выявить потребности в доп. работах, которые не были обнаружены при приеме автомобиля у клиента. И обратная ситуация: если приходится работать в условиях ограниченной производительности ремонтной зоны, оптимизация процессов касается планирования записи и приемы клиентов.

НА ПИКЕ ТЕХНОЛОГИИ

В этом году мы впервые начали аудиторские проверки направлений кузовного ремонта и продаж автомобилей с пробегом. Были разработаны чек-листы и проведены первые пробные аудиты. Для компании ценность аудитов этих направлений заключается в их специфике. Направление кузовного ремонта — это, пожалуй, самое технологичное производство, которое имеет огромное количество тонкостей. Во-первых, большая часть кузовных ремонтов — это нестандартные задачи, поэтому каждый автомобиль требует индивидуального подхода, здесь нет нормативного перечня работ, как при техническом обслуживании. Во-вторых, кузовной ремонт состоит из нескольких этапов, которые выполняют отдельные сотрудники, зачастую на протяжении нескольких дней. В-третьих, сегодня существует широкий выбор технологий малярно-кузовного производства, применение которых требует от сотрудников высокого уровня квалификации. А направление продаж автомобилей с пробегом, кроме всего прочего, отличается тем, что сотрудникам приходится принимать и продавать автомобили любых брендов, представленных на рынке. Находить и распространять лучшие практики по этим направлениям оказалось очень сложной, но крайне увлекательной задачей. Вот, к примеру, как решили вопрос с привлечением клиентов в кузовной центр волгоградского ДЦ Toyota. В ситуации, когда наблюдалось падение спроса, здесь разработали специальную программу, предполагающую фиксированную цену за окраску позиции при расчете наличными. Реализация этой программы позволила увеличить количество машинозаявок на 10,4% по сравнению с 2014 г., а выручку по этим заявкам — на 36%! Также в ДЦ Т Toyota разработали и внедрили электронную систему учета автомобилей «Интерактивная стойка», размещенных на парковке кузовного центра. Электронный план парковки (напоминающий систему бронирования билетов в кино) показывает свободные и занятые места, а также позволяет сделать бронь для планируемых к ремонту автомобилей через сканер штрих-кода. В результате внедрения данного новшества логистические процессы стали более простыми, прозрачными и оперативными — в режиме реального времени любой специалист кузовного





центра может получить информацию о ходе ремонта конкретного авто. В кузовном центре Нижнего Новгорода в электронный вид перевели систему учета запасных частей, снятых на время ремонта. Обычно запчасти снимают и складируют в сетку на колесах, которая имеет свой номер, закрепленный за нужным авто. Этот номер отражается в 1С и, соответственно, в заказ-наряде, поэтому соблюдается четкий порядок, ведь с одним автомобилем работают несколько специалистов на протяжении нескольких дней. Вот некоторые из приемов, которые уже сегодня внедряются и в других дилерских центрах.

Уже сейчас мы можем с уверенностью сказать, что большая часть дилерских центров улучшила качество процессов по многим направлениям. Например, в процессе гарантийного обслуживания повысилось качество гарантийного документооборота, за которым так внимательно следят дистрибьюторы; снизился объем запасных частей на складах, ожидающих установки по гарантии; снизился объем незавершенного производства по гарантийным заказ-нарядам. В процессе приема автомобиля повысился уровень подготовки сервисных консультантов — клиенты получают не просто ремонт автомобиля, а консультацию о возможности повышения эксплуатационных качеств автомобиля, повышению безопасности и комфорта передвижения. Также повысился уровень взаимодействия отделов в дилерских центрах: клиенты при визите на сервис получают интересующую их информацию о рыночной стоимости их автомобиля, консультации по вопросам кузовного ремонта, страхованию и кредитованию. Кроме этого, наведен порядок в ремонтных зонах, складах запасных частей и специального инструмента, помещениях агрегатного ремонта.

Сегодня аудиторские проверки позволяют не только объективно оценить эффективность работы компании, но и транслировать успешный опыт подразделений на всю группу компаний. Аудит, словно рентгеновский луч, просвечивает все «органы» компании и становится инструментом для «просвещения» всех направлений ГК «АГАТ». За счет этой работы улучшаются показатели и внешних аудитов, проводимых дистрибьюторами. Уверен, впереди нас ждут еще большие результаты. Важно методично выявлять потенциал для улучшения и сделать максимально эффективной работу всей компании полностью. Не так далек тот день, когда мы увидим первый дилерский центр, который пройдет аудит с результатом 100%, потому что для профессионалов нет ничего невозможного! **А**



ТОЙОТА

СТРЕМИТЬСЯ
К ЛУЧШЕМУ

СЕРТИФИКАТ

Увеличение оценочной стоимости автомобиля при обмене по системе Toyota Trade-in 3%

Настоящий сертификат подтверждает, что автомобиль _____

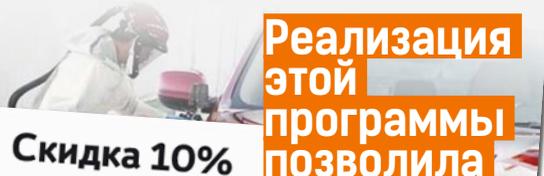
прошел восстановительный ремонт в соответствии с заводскими параметрами в Кузовном сервисе Тойота и дает право воспользоваться услугой Toyota Trade-in на особых условиях.
При обмене на новый автомобиль Toyota оценочная стоимость Вашего автомобиля будет увеличена на 3%*.

Срок действия сертификата — 3 месяца с момента выдачи.

*Увеличение оценочной стоимости автомобиля при обмене по системе Trade-in на 3% производится при условии прохождения регулярного технического обслуживания и технического ремонта у официального дилера Toyota.

Подпись сервисного консультанта _____
Дата выдачи сертификата « ____ » _____

М. п. _____



Скидка 10%
на услуги кузовного ремонта
в Тойота Центр Волгоград
за наличный расчет

АГАТ Автомастерская компания
Тойота Центр Волгоград
ш. Ленинский, 2г
Тел: +7 (8442) 722-722
сайт: toyota-agat34.ru

Реализация этой программы позволила увеличить количество машинозаявок на 10,4% по сравнению с 2014 г., а выручку по этим заявкам — на 36%!

СТРОИМ ВЫСОКИЕ ОТНОШЕНИЯ

Мы с вами живем в такое время, когда единственное различие между продуктами и услугами, которое способен увидеть клиент, — это различие в качестве обслуживания. Но именно это различие создает у клиента позитивный настрой и расположенность к компании, ее продуктам и услугам. Что изменилось в нашей компании в области сервиса и обслуживания клиентов? Рассказывает начальник отдела внедрения бизнес-процессов Дарья Кударева.



Как отремонтировать автомобиль быстрее? Почему клиент отказался от ремонта? Почему счет за сервисное обслуживание он считает дорогим? Ответы на эти и подобные вопросы заставили нас пересмотреть работу с клиентами, сделать сервис персональным и внедрить новые бизнес-процессы.

Персональный и заботливый

В продажах у каждого клиента есть свой персональный менеджер, то же самое сегодня работает и в сервисе. Если раньше при каждой записи клиент мог попасть к разным сервисным консультантам, то сейчас «привязка» клиента к персональному сервисному консультанту происходит автоматически — программа распределяет новые выданные автомобили между сервисными консультантами.

Именно персонифицированный подход заставил нас пересмотреть принципы работы с клиентом. Нашими главными задачами стали: сэкономить время клиента, затрачиваемое на сервис, и его финансовые затраты. Вместо того, чтобы в один машиноезд включить максимальное число работ, мы составляем список рекомендованных работ на год. Таким образом, мы оптимизируем и загрузку ремонтной зоны — вместо одного длительного машиноезда планируется несколько коротких, а график машиноездов теперь составляет не 1–3 дня, а ближайшие 2–3 месяца, что позволяет грамотно распределять наши ресурсы. Так мы помогаем клиенту сэкономить денежные средства и грамотно распределить бюджет на ремонт автомобиля. При этом мы остаемся только в выигрыше, поскольку клиент с большей вероятностью вернется к нам снова через пару месяцев для проведения запланированных при первом посещении работ. Кроме того, мы экономим время нахождения автомобиля в ремонтной зоне, так как вместо одного длительного машиноезда мы можем провести много коротких.

Долго и счастливо

Обслуживание и отношения — как вы думаете, в чем разница? В первом случае это принятые в ГК «АГАТ» стандарты и процедуры, во втором — это наше с ним повседневное общение, в котором проявляются надежность, забота, отзывчивость и участие. Именно общение и показывает качество нашего сервиса, качество нашего обслуживания. В общении, как в зеркале, отражаются наши внутренние принципы, ценности и, конечно, бизнес-процессы и технологии. Назначить встречу, напомнить о плановом визите, договориться о следующем звонке — на помощь приходит наша база данных CRM.

Высокие технологии — высокие отношения

В 2008 г. в CRM работали только менеджеры по продажам, затем в 2011–2012 годах к ним присоединились сотрудники отделов кредитования, страхования, лизинга. Сейчас список расширился: байеры, сервисные консультанты, администраторы — словом, все сотрудники фронтлайна. В этом году система будет доработана для кузовного направления и корпоративных продаж. А значит, работа с клиентами станет более системной и единой по всей группе компаний «АГАТ», что позволит удерживать их в рамках нашей компании до повторной покупки.

Связующий trade-in

Главным связующим звеном между клиентом и нашей компанией является направление trade-in. Его значимость видна как во взаимодействии с отделом продаж, так и с сервисом. Trade-in выходит на первый план, когда нам необходимо предложить клиенту обменять его автомобиль на новый, и здесь важно не упустить момент. Для этого в CRM проходит определенная обработка данных автомобилей, записанных на сервис на следующий день, в результате чего формируется список машин, подходящих для выкупа в trade-in, а ответственным за данных клиентов сотрудником приходит уведомление, что им необходимо предложить услугу trade-in. Таким образом, посещая дилерский центр, автомобилист не только проходит техобслуживание, но и получает возможность обменять свой автомобиль на новый. Мы снова экономим его время, т.к. при заинтересованности байер может предложить ему вариант выкупа, а менеджер отдела продаж — познакомить с новыми автомобилями — и все это в рамках одного посещения дилерского центра.

*Сегодня, в эру высоких технологий, сервисное обслуживание становится особенно важным. Чем больше мы сталкиваемся с высокими технологиями, тем больше хотим высоких отношений. Чуткое отношение в процессе обслуживания — вот что остается в памяти о компании. Благодаря новым бизнес-процессам мы можем быть еще более чуткими и внимательными в отношениях с нашими клиентами. Конечно, не всем нам легко сразу изменить привычную систему работы. Многие сотрудники сначала пытаются работать по старинке, но, как показывает практика, со временем все настолько привыкают к нововведениям, что потом уже не могут работать без них. Да и большинство автолюбителей привыкли считать, что обычное техобслуживание всегда неизбежно оборачивается целым рядом непредвиденных работ и выходит «в копейчку». Наша цель — показать клиентам, что сервис может и должен быть лояльным, удобным и не затратным для семейного бюджета и привлечь клиентов к новому сценарию обслуживания транспортного средства — приехать на сервис и сразу записаться на следующее обращение к уже знакомому сервисному консультанту. **А***

ДОВОЛЬНЫЙ
КЛИЕНТ

РЕМОНТ



ГРАФИК РАБОТ



ЗАЯВКА



АВТОМОБИЛЬ



50%



РЕЙТИНГ В ФОРМАТЕ 3D

Использование рейтингов в качестве метода сравнительной оценки становится все популярнее. Показатели рейтинга характеризуют состояние и тенденции развития наших дилерских центров. Текущий уровень рейтинга и динамика его изменения помогает директорам дилерских центров увидеть сильные и слабые стороны, понять, на что стоит обратить особое внимание, над какими аспектами поработать. Рейтинг дилерских центров составляет наша аналитическая служба. Ее руководитель Анна Быкова рассказала подробнее о том, на чем основывается отчет и как он работает.



Хотелось бы начать обзор с того, какие ценности важны для компании. Это рентабельность, технологичность и клиентоориентированность. Именно по этим показателям оценивается деятельность нашей компании в целом и каждого дилерского центра в отдельности. Чтобы проанализировать, насколько автосалоны соответствуют «идеальному образу», насколько качественно строится и выполняется работа, был создан такой инструмент оценки, как рейтинг. В нашей компании существуют рейтинги дилерских центров, рейтинг руководителей отделов продаж, рейтинг директоров по послепродажному обслуживанию, рейтинг руководителей отделов качества. Поговорим о рейтинге дилерских центров.

НА ТРЕХ КИТАХ

Итак, рейтинг состоит из трех блоков: рентабельность, то есть соответствие фактических результатов поставленным планам; технологичность — соблюдение установленных процессов и клиентоориентированность — показатели качества обслуживания клиентов. Эти блоки содержат определенные параметры и показатели, которые подвергаются оценке и имеют визуальный индикатор. Блоки же имеют определенный вес в зависимости от важности каждого из них. Заметим, что в оценку технологичности дилерского центра входят показатели и продаж, и сервиса — такие как процент выполнения плана продаж по автомобилям, кредитам, страховкам, качеству ведения CRM, среднему чеку на сервисе, а также целый ряд иных, не менее значимых показателей. Рейтинг постоянно совершенствуется: добавляются или видоизменяются показатели, системы оценки, для того чтобы он был актуальным, объективным и максимально информативным. В этом году мы включили еще несколько показателей: по складу запасных частей, обработке трафика, оценке маркетинговых затрат, проценту задолженности по документам. По итогам квартала оценка дополнена результатами аудиторской проверки.





АНАЛИЗИРУЙ ЭТО!

Данные рейтинги каждый месяц получают директора дилерских центров и руководители отделов продаж. Рейтинг дает возможность увидеть всесторонний результат работы дилерского центра. Я бы сравнила это с просмотром фильма в формате 3D — создается объемная картина, которая позволяет менеджменту дилерского центра видеть точки роста и направления приложения дополнительных усилий. В итоге руководитель может оценить, на сколько процентов дилерский центр приближается к той модели, которая лежит в основе стратегии компании. Радует, что этот инструмент набирает популярность. Сегодня мы регулярно получаем обратную связь по итогам рейтинга от директоров дилерских центров, руководителей отделов продаж, отвечаем на вопросы, даем разъяснения по методологии расчета показателей.



ПОКАЗАТЕЛИ РЕЙТИНГА ХАРАКТЕРИЗУЮТ СОСТОЯНИЕ И ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ НАШИХ ДИЛЕРСКИХ ЦЕНТРОВ. ТЕКУЩИЙ УРОВЕНЬ РЕЙТИНГА И ДИНАМИКА ЕГО ИЗМЕНЕНИЯ ПОМОГАЮТ ДИРЕКТОРАМ ДИЛЕРСКИХ ЦЕНТРОВ УВИДЕТЬ СИЛЬНЫЕ И СЛАБЫЕ СТОРОНЫ, ПОНЯТЬ, НА ЧТО СТОИТ ОБРАТИТЬ ОСОБОЕ ВНИМАНИЕ, НАД КАКИМИ АСПЕКТАМИ ПОРАБОТАТЬ.

Цель данной аналитики — это определение единого информационного пространства по всем дилерским центрам компании, общее понимание руководителями того, как оцениваются их усилия, и как они влияют на итоговый результат как отдельного дилерского центра, так и компании в целом. Нет сомнений в том, что рейтинг воспринимается руководителями как некое соревнование, постоянно стимулирует участников к развитию в профессиональном плане, что позволяет совершенствовать работу всей группы компаний «АГАТ». **А**

RETAIL-ONLINE: СОВЕРШЕНСТВУЕМ ПРОДАЖИ

Мы гордимся тем, что в центре нашей философии — продажи. Над улучшением качества и результативности продаж ежедневно трудится каждое из подразделений компании. Так, уже этой весной состоялся пробный запуск проекта Retail-Online, который поможет менеджерам по продажам и сервисным консультантам получить объективную обратную связь по результатам реального общения с клиентами и понять, что можно улучшить в своей работе для повышения результативности. Подробнее о проекте рассказывает директор по маркетингу и рекламе Алексей Федотов.



/// Суть retail-online в следующем: мы помогаем менеджерам отдела продаж и сервисным консультантам продавать

Увидев название проекта, многие из вас могут предположить, что мы начинаем продавать автомобили через интернет, но это не так, мы уже давно продаем автомобили в сети Интернет. Суть retail-online в следующем: мы помогаем менеджерам отдела продаж и сервисным консультантам продавать. Как же проект будет реализован? Сотрудники отдела продаж и сервисные консультанты получают особый гаджет, который фиксирует общение с клиентами, а сотрудники отдела контроля соблюдения стандартов (ОКСС) в режиме онлайн анализируют его, используя дополнительно данные из CRM и с видеорекамера в дилерских центрах.

По итогам оценки реального общения становится понятно, все ли пожелания клиента были услышаны, все ли вербальные и невербальные знаки были правильно интерпретированы, действительно ли предоставили клиенту полную информацию, насколько качественным было сервисное обслуживание, все ли данные занесены в CRM и т.д. Результатом проведенной работы станут детальные рекомендации руководителю сотруднику: что необходимо улучшить, чтобы стать еще более успешным.

Новые возможности

Кроме собственно рекомендаций проект Retail-Online поможет нам провести анализ действующей системы продаж на новом уровне. Благодаря ему мы сможем увидеть наши зоны роста, а также инновационные технологии продаж, применяемые менеджерами в работе с клиентами. Ведь нередко сотрудники фронтлайна эмпирическим путем находят абсолютно уникальные приемы, например, по работе с возражениями, которые стоят того, чтобы о них узнали коллеги из других салонов. Наша цель — собрать посредством Retail-Online топ лучших практик по всей ГК «АГАТ». Подобная подборка повысит внутреннюю мотивацию сотрудников и поможет нам совершенствовать многие бизнес-процессы.

Рынок стремительно меняется, и мы должны меняться вместе с ним, поэтому, получив данные о том, как в действительности происходит взаимодействие менеджеров с клиентами, у нас будет возможность оценить свои слабые места и скорректировать стандарты в соответствии с реальными потребностями клиентов.

Еще одним направлением, которое подвергают оценке специалисты отдела контроля соблюдения стандартов, стали онлайн-консультации. С 2015 года сервис онлайн-консультаций на сайтах компании «АГАТ» становится особенно популярным — в день мы получаем более 200 обращений. Это обусловлено общей тенденцией к смещению спроса в интернет-пространство. Очень важно, чтобы клиенты, обратившиеся к нам через сайт, быстро получали грамотную обратную связь от менеджеров компании. То есть формат онлайн-общения для нас — это не только показатель заинтересованности компании в потенциальных клиентах, но и эффективный инструмент коммуникации, а значит, его нужно использовать на все 100%, и работа отдела продаж в чатах должна быть качественной.

Вся собранная информация, возможно, позволит нам внести коррективы в обучающие программы и IT-решения. Например, во время тренингов мы сможем показывать не постановочные обучающие фильмы с актерами и прописанными диалогами (которые порой вызывают улыбки у менеджеров, знакомых с практикой продаж), а демонстрировать материалы из реальной практики наших успешных коллег.

Более того, проект Retail-Online позволит и самим сотрудникам существенно повысить свою эффективность и успешность. Конечно, в компании существуют определенные стандарты продаж, но — давайте будем честными — не всегда удается реализовать их на практике. Любой сотрудник фронтлайна, который каждый день работает с клиентами, находится в состоянии стресса. Человеческий фактор играет очень большую роль, и иногда мы можем просто забыть, например, сказать о важном преимуществе автомобиля. Для обеспечения скорости коммуникаций информация о результатах общения появляется в 1С сразу в момент оценки. Такая оценка в реальном времени позволяет менеджеру донести нужную информацию до клиента по горячим следам, что фактически может поставить финальный аккорд, чтобы в итоге продажа состоялась. Также обратная связь, которую регулярно будут получать сотрудники, поможет им проанализировать свою деятельность и понять, каким аспектам стоит уделить более пристальное внимание.

На 20% повысилось качество работы с клиентами со времени старта проекта Retail-Online

Это полезный проект, особенно для менеджеров отделов продаж и сервисных консультантов, заинтересованных в собственном развитии. Причем если попытаться оценить полезность, то максимальный балл от меня уходит к «новичкам», для которых важна каждая возможность оценить себя (посмотреть со стороны) и наметить план развития. Конечно, как и каждое новшество, Retail-Online поначалу вызывал недоверие, но по прошествии времени все стали относиться к этому как к постоянному инструменту и стимулировать себя на отличное выполнение своей работы. Если оценивать результаты продаж, то тут очень сложно судить, учитывая последние тенденции рынка. Самый главный результат — обоюдовыгодная сделка с клиентом, чему этот проект, безусловно, способствует, показывая наши сильные стороны и формируя зоны роста.

Александр Марченко,
руководитель отдела продаж ДЦ Skoda (Н. Новгород)

Проект стартовал в дилерском центре Skoda/Mitsubishi в Нижнем Новгороде 17 апреля, и 1 мая был подключен ДЦ Toyota в Иваново. С 10 июня подключен дилерский центр Toyota в Сыктывкаре. К концу года планируем подключить к проекту все дилерские центры компании «АГАТ». Так технологии, протестированные на одном дилерском центре, масштабируются на всю группу компаний.

В начале проект находился в тестовом режиме и «обкатывался» на ДЦ Skoda/Mitsubishi в Н. Новгороде. Благодаря поддержке и активному участию бренд-директора Ивана Белова, директора ДЦ Александра Авдеева, директора по послепродажному обслуживанию Андрея Гусева и руководителя отдела продаж Александра Марченко «обкатка» прошла успешно. Этот период показал, над чем надо поработать менеджерам по продажам и сервисным консультантам в ходе коммуникаций с клиентами. На основании полученных данных были составлены чек-листы, направленные на продуктивное и качественное обслуживание клиентов. По результатам анализа уже обозначились первостепенные задачи: четкое следование этапам продаж, проведение полного осмотра автомобиля на прямой приемке, предложение дополнительных услуг и оборудования, а также взаимодействие с направлением trade-in (замечу, это один из важных аспектов удержания клиента в компании и взаимодействия с отделом продаж). Отрадно отметить, что за полтора месяца реализации проекта качество работы с клиентами повысилось с 60% до 80–82%.

Владимир Пименов,
руководитель отдела контроля соблюдения стандартов (Н. Новгород)

Т И ПОРЯДОК

Помните древнегреческий миф о сотворении мира из хаоса? Так вот, по сравнению с тем, что происходит в окружающем мире, в компьютерах все-таки все упорядочено. Наш департамент технологий как раз занимается упорядочиванием всего того, что можно упорядочить с помощью компьютерных систем. А если взять во внимание то, что технологии прочно входят во все сферы нашей жизни, то смело можно утверждать, что наши коллеги побеждают хаос в масштабах нашей компании — в продажах, сервисе, бухгалтерии... трудно сказать, каких отделов не коснулись информационные технологии. Пора рассказать о том, кто и как помогает «сотворению мира и порядка» в ГК «АГАТ». Представляем вам фрагменты из интервью с директором по технологиям Игорем Ивановым.



— **Рынок диктует каждому бизнесу определенные изменения, которые порой затрагивают все подразделения компании. Какие изменения в компании проходят через IT-службу и какими потребностями рынка они продиктованы?**

— Есть два момента, которые диктует рынок: это повышение уровня сервиса и снижение издержек. Отдел внедрения и развития бизнес-структуры постоянно работает над снижением уровня издержек по сопровождению и по техподдержке. Развивая инфраструктуру, мы поняли, что нужно централизовать часть функций и служб, которые участвуют в бизнесе. Тем самым, происходит оптимизация процессов за счет того, что многие вещи концентрируются в одной точке, что создает эффект синергии.

— **Расскажите, пожалуйста, о таких проектах.**

— Как раз для централизации и для более эффективного использования вычислительных ресурсов компании мы создаем свой дата-центр¹. Мы строим большой вычислительный центр, который будет консолидировать все вычислительные ресурсы компании за счет того, что сервера² будут установлены в одной точке. Они будут работать в единой системе на несколько задач, а внутри этой системы мы сможем балансировать нагрузку. К примеру, если сегодня бухгалтерия не проявляет большой активности, не отбирает вычислительные мощности из общего пула, то эта мощность распределяется на другие задачи — более быстро будет работать СУАП³ и другие приложения. Введя одну вычислительную единицу в центр, мы сможем запустить приложение на все регионы. Так, балансируя нагрузку, мы имеем возможность не покупать дополнительное оборудование в каждый регион, а использовать одни вычислительные мощности и экономить ресурсы в масштабе компании.

Еще одно направление — это развитие программной части. Инвестируя в разработку собственного программного продукта, мы можем добиться более оптимальных бизнес-процессов, единого подхода, автоматизировать процессы исключительно под наши особенности и, таким образом, добиться большей эффективности. К примеру, процесс по гарантии уже строится по-новому. За счет использования единого подхода работа дилерского центра становится прозрачной, учет — более корректным. Внедрив «Гандиву», мы фактически провели реформу бизнеса. В компании появились такие понятия, как сервисы внутри компании (услуги, которые подразделения оказывают друг другу) и нормативы, по которым оказываются данные услуги. В итоге работа всех подразделений стала более структурированной. Кроме этого, появилась возможность вести в едином поле «Гандивы» проектную работу: назначать ответственных, координировать, автоматически собирать факты и результаты переговоров, контролировать и сроки и качество выполнения задач и проектов.

— **Какие планы работы службы на ближайшее будущее?**

— Остановлюсь на главных моментах кратко. Централизация вычислительных мощностей — это большой проект, на сегодняшний день мы проходим первую фазу — консолидируем серверное оборудование, для завершения этого этапа осталось перенести волгоградские мощности. Retail-Online будет переведен на мобильную платформу, после чего мы будем развивать мобильные решения. В этом году автоматизируем расчет зарплаты из СУАП. Все сотрудники фронт-лайна будут работать уже с новой версией CRM, а служба IT полностью перейдет на проектное управление.



БЛИЦ-ОПРОС:

КАКОЙ ОН — ИДЕАЛЬНЫЙ СОТРУДНИК IT-СЛУЖБЫ?

- ✓ это ЛИЧНОСТЬ!
- ✓ умеет работать в команде
- ✓ постоянно развивается сам
- ✓ развивает команду
- ✓ результативный

Технологичная компания — это не только предприятие, где используется самая современная техника, но и то, в принципах которого есть «технологичность». Такая компания производит необходимые продукты и услуги с прогнозируемым качеством, минимальными издержками и, что самое главное, это компания, которая не стоит на месте, ежедневно совершенствует бизнес-процессы и улучшается. Улучшение заключается в простых вещах — в увеличении производительности и эффективности, в снижении издержек.

— **Что это значит?**

— ГК «АГАТ» — компания разных брендов с разными стандартами и требованиями. И далеко не всегда то или иное изменение реализуемо в масштабах компании. А зачастую изменения могут сказаться на работе других служб. Поэтому мы переходим на проектное управление в плане информационных технологий — когда изменениями, вносимыми в процесс или документооборот, управляет конкретный человек или отдел, а все изменения будут проходить обязательные стадии: постановка задачи, выполнение, тестирование, инструкция, обучение, изменение. Мы большая компания, мы должны думать обо всех аспектах ее работы.

— **Какие изменения в службе технологий произошли в последнее время?**

— Во-первых, мы структурировали нашу службу — разделили технические отделы и отделы поддержки. Первая группа связана с проектной деятельностью, а вторая — с сопровождением бизнеса и коммуникацией с пользователями. Для организации четкого взаимодействия мы прописали нормы и стандарты такого взаимодействия. ▶

СЛУЖБА ТЕХНОЛОГИЙ СОСТОИТ ИЗ ЧЕТЫРЕХ ОТДЕЛОВ:



отдел развития инфраструктуры, руководитель — **Денис Курманов**



отдел внедрения, руководитель — **Андрей Зленко**



отдел техподдержки пользователей ИС, руководитель — **Андрей Ванюшин**



отдел техподдержки инфраструктуры, руководитель — **Сергей Харитонов**

¹ дата-центр — центр обработки данных
² сервер — это хранилище, где располагаются различные файлы с информацией, к которым можно получить доступ с любого другого компьютера.
³ СУАП — система управления автомобильным предприятием

«МОЗГОВОЙ ЦЕНТР»

Основная цель отдела развития инфраструктуры — обеспечить компанию надёжной и современной IT-инфраструктурой, куда входят такие направления, как телефония, корпоративные сети передачи данных, системное программное обеспечение и системы контроля доступа. За каждое из этих направлений отвечает высококвалифицированный именно в данной области специалист. Таким образом, отдел развития — это единый центр компетенции для всей компании, обеспечивающий техническую готовность инфраструктуры для решения существующих и новых бизнес-задач. О результатах работы и новых проектах рассказывает Денис Курманов.



В дополнение к проектной работе мы обеспечиваем второй уровень технической поддержки, помогаем коллегам в решении сложных проблем и инцидентов. С конца 2014 года у нас действует программа специализации, по которой любой сотрудник отдела технической поддержки может принять участие в проектах отдела развития и получить не только материальный бонус, но и новый опыт. Это помогает сохранить связи между отделами, повысить мотивацию и подготовить замену на время отсутствия ведущего инженера на работе, так мы формируем наш IT-кадровый резерв.

Сегодня стало понятно, что сервера в регионах недозагружены, а в Нижнем Новгороде работают на пределе мощности, поэтому, как уже говорил Игорь Иванов, было принято решение о консолидации вычислительных мощностей на площадке корпоративного центра.

По предварительным оценкам, только за счет объединения ресурсов компания получит двойной прирост производительности. Такая балансировка позволит отложить обновление парка на несколько лет за счет использования технологий виртуализации. Для этих целей мы уже приобрели систему хранения данных и организовали отказоустойчивую сеть хранения данных, что позволило нам не только максимально эффективно использовать все каналы связи, незаметно для пользователей переключаться между ними, но и навести порядок в корпоративной сети компании. Сейчас мы работаем над следующим этапом развития — переходом к новым технологиям, которые позволят ещё больше повысить отказоустойчивость, оптимизировать нагрузку на каналы и гарантировать полосу пропускания для бизнес-приложений.

Не так давно был завершён большой проект по интеграции ФМС с телефонной системой компании. В процессе работы над проектом мы провели глубокую модернизацию телефонной сети компании, внедрили ряд новых сервисов, обеспечили возможность синхронизации в реальном времени с оперативными базами данных и повысили общий уровень отказоустойчивости сети.

Всем известны номера 4000 и 4040, при звонке на которые вы попадаете в очередь своего региона, и вам отвечает первый освободившийся инженер технической поддержки. Это новшество позволило поднять работу отделов технической поддержки на качественно новый уровень.

В корпоративном центре на Московском шоссе в Н. Новгороде организована система современного цифрового видеонаблюдения. В проекте были использованы самые современные технологии и решения. В частности, в качестве обзорных используются камеры с поворотным

Сейчас мы работаем над следующим этапом развития — переходом к новым технологиям, которые позволят еще больше повысить отказоустойчивость, оптимизировать нагрузку на каналы и гарантировать полосу пропускания для бизнес-приложений.

механизмом, автофокусировкой и большим оптическим увеличением. Система умеет определять наличие движения в зоне контроля, перемещать объектив, фокусироваться и «вести» сразу несколько объектов.

Следующим большим проектом отдела будет система автоматизированного управления и мониторинга на базе комплекса программных продуктов Microsoft System Center 2012 R2. В результате появится единая точка сбора информации о состоянии систем управления инфраструктурой. Это позволит стандартизировать и автоматизировать многие процессы в администрировании. Как результат — компания получит управляемую и современную инфраструктуру, готовую к масштабированию. ▶

На фото:
отдел развития
инфраструктуры
(слева направо):

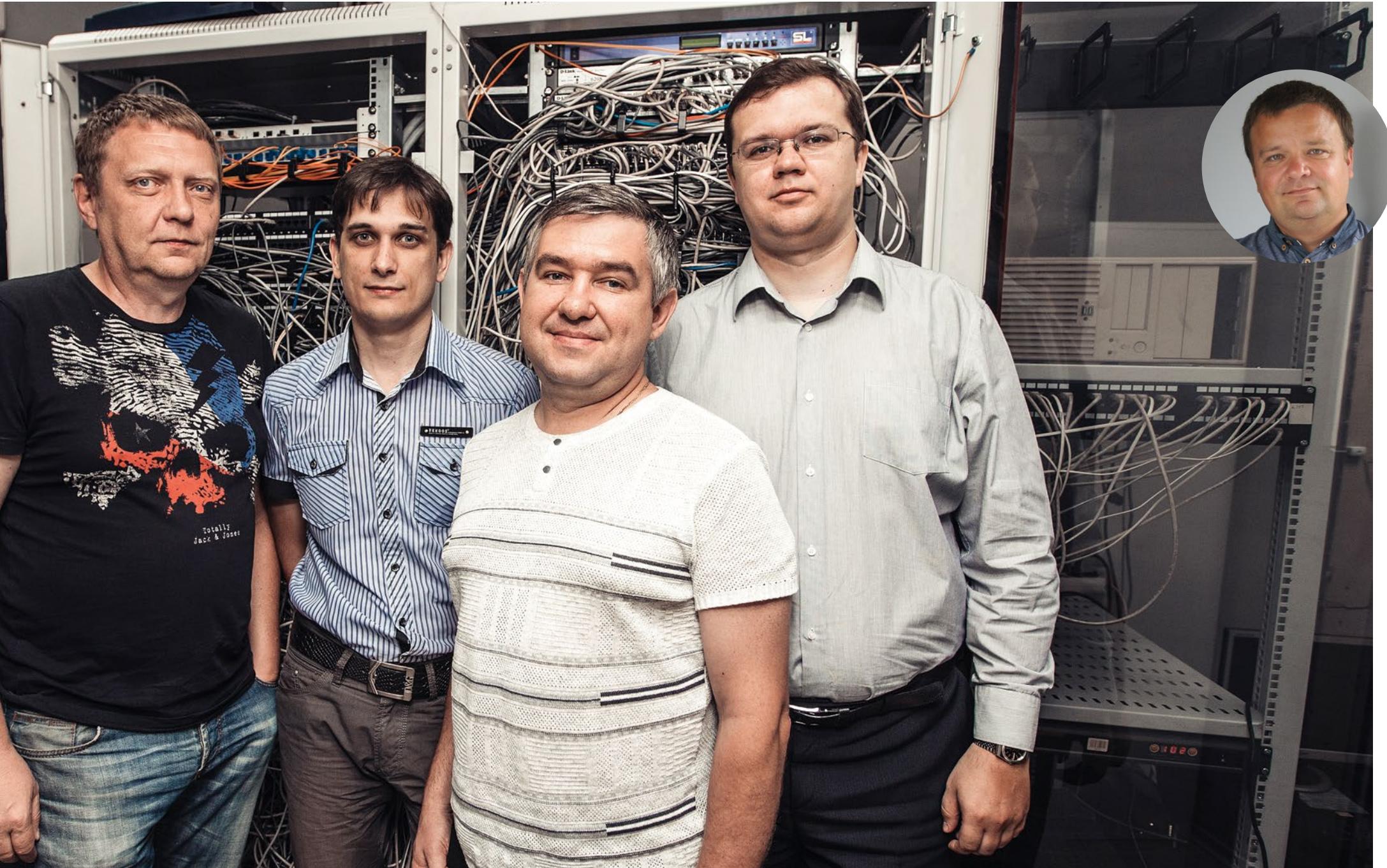
Александр Гаврилов —
ведущий инженер
по администрированию.

Дмитрий Долгопольский —
ведущий инженер по сетевой
оборудованию.

Алексей Земляникин —
ведущий инженер по связи.

Денис Курманов —
начальник отдела.

Виктор Коптяев — ведущий
инженер по видеонаблюдению.





ВСЕ ДЕЛО В «НЕЙРОННЫХ СВЯЗЯХ»

Наша компания имеет тесные взаимосвязи как внутри ГК «АГАТ», так и с внешними структурами, партнерами и дистрибьюторами. Чтобы данные связи корректно встраивались в нашу информационную систему, а также для обеспечения интеграции с партнерами, отдел внедрения создает и контролирует алгоритмы такого взаимодействия на «цифровом» уровне. О проектах отдела внедрения рассказывает Андрей Зленко.



На фото (слева направо):

Андрей Зленко — начальник отдела, руководители проектов Алексей Тапилин и Антон Малов, Юрий Узлов — инженер-программист, Галина Тихонова — бизнес-аналитик, инженеры-программисты: Константин Сушурин, Артем Малов, Юрий Махов, Евгений Петров, Сергей Баруздин, Александр Крюков, Алексей Кудрявцев.

Основные задачи нашего отдела — это удовлетворение внутренних потребностей бизнеса в плане информационных технологий, внешняя интеграционная деятельность и общая технологическая составляющая процессов.

Внешние связи

Не многие знают, что наша компания имеет тесную интеграцию с сервисами Государственных реестров и ФНС. К примеру, мы автоматически получаем выписки из ЕГРЮЛ контрагентов, проверяем регистрацию контрагента в федеральной налоговой службе. Также наши информационные системы взаимодействуют с сетями дистрибьюторов и с логистическими компаниями. Например, мы в режиме реального времени отслеживаем подъезд наших автобусов к грузополучателям. Это стало возможно при построении взаимодействия «Агат-Логистик» и навигационной системы. Программное обеспечение в режиме реального времени контролирует, какие автобусы с какими автомобилями где находятся, и если приближаются к конечному получателю на расстояние в 50 км, то сотруднику — представителю этого грузополучателя уходит сообщение о том, что на разгрузку поступает автобус с конкретными VIN-номерами. Представитель получает возможность подготовиться к приему и выгрузке автомобилей. Этот сервис пользуется большим спросом у дилеров Toyota, но мы его можем использовать и на других брендах, с которыми взаимодействует «Агат-Логистик». В продолжение данной темы сейчас идет развитие концепции мобильного приложения для водителей автобуса. Кроме этого, у «Агат-Логистик» есть интеграция с General Motors, с направлением «Коммерческие автомобили» Группы ГАЗ, с пунктом пропуска Усть-Луга, кроме этого выстроено взаимодействие информационных систем с дистрибьюторами в части trade-in, к примеру, мы объединяем работу своей системы по осмотру автомобилей с пробегом и программы Toyota со схожим функционалом. Хотелось бы заметить, что с Toyota у нас большой проект общей интеграции систем — это отдельный процесс, который мы встраиваем в свою инфосистему. Проектов подобной интеграции у нас много и они довольно разнообразны.

Нам важно, чтобы клиент был удовлетворен работой компании, а для этого надо максимально упростить ввод информации, чтобы при этом не страдало качество.

Внутренние взаимодействия

Главная задача сегодня — это решение проблем информационного обмена, защиты и обработки информации. Нам важно, чтобы клиент был удовлетворен работой компании, а для этого надо максимально упростить ввод информации, чтобы при этом не страдало качество. К примеру, одна из наших задач — повышение скорости работы системы CRM. Никому не нравится, когда зависает программа и клиент вынужден ждать, чтобы оператор оформил сделку. Мы выяснили, что много времени уходит на занесение информации о клиенте и автомобиле, поэтому если клиент уже есть в базе данных, то при идентификации паспорта или VIN-номера система автоматически подгружает нужные данные, даже если клиент ранее был в другом дилерском центре ГК «АГАТ».

Гены технологичности

Мир технологий меняется, и мы стараемся оперативно следовать за ним. Также мы развиваемся в части информационных обменов и использования новых платформ для достижения тех или иных целей (FMC, планшетное решение для сотрудников trade-in и т.п.). На данный момент СУАП «МОЗЕС» — одно из самых технологичных решений на рынке. Многие сотрудники могли заметить кардинальную смену режима работы в мае прошлого года, когда изменился не только внешний вид, но и схема взаимодействия между данными. Поначалу многие моменты были непривычны, но мы достигли цели иметь возможность быстрого развертывания IT-решения практически в любой точке мира.

Наша команда всегда говорит «да» любым внешним инициативам, поэтому мы были в числе пилотных дилеров проекта «Коммерческих автомобилей» группы ГАЗ, Mercedes. Если говорить о Mercedes, то дистрибьютор выстраивает информационное взаимодействие с дилерами, чтобы в режиме реального времени получать информацию об оказании сервисных услуг и проданных автомобилях. Примечательно, что на начальном этапе специалисты Mercedes планировали делать это на базе одного продукта, а когда они узнали, что у нас уже есть готовое решение — СУАП «МОЗЕС», искренне удивились. Теперь они ежедневно получают информацию о деятельности нашего дилерского центра Mercedes из нашей системы. ▶

ИНТЕРЕСЫ В 1С

Документооборот в нашей компании ведется на платформе 1С. Это и учет бухгалтерской деятельности, расчет заработной платы, оперативный управленческий учет, также в 1С ведется база данных CRM, и фиксируется вся основная деятельность: заказ-наряды, реализации автомобилей, реализация товаров. Кроме этого, система дистанционного обучения тоже базируется на 1С. Как видите, задач, решаемых на этой платформе, достаточно много, поэтому она дорабатывается под специфику подразделений ГК «АГАТ», постоянно совершенствуется, а значит в работе с данным продуктом нужны не только корректировки, но и консультации для пользователей. О работе отдела техподдержки пользователей 1С рассказывает Андрей Ванюшин.



Один из основных принципов нашей работы — в максимально возможной степени освободить коллег от выполнения механических, рутинных операций.



Одна из главных задач нашего отдела — это минимизация количества исправлений, вносимых в документы. Надо сказать, что документов у нас много и они разные: поступление товаров, реализация, заказ-наряды, поступления и реализация автомобилей, банковские выписки и т.д. Заявок на исправления, которые необходимо внести в документы уже закрытых периодов, на начало года приходилось около 80 в день. Сегодня мы сократили это число в два раза. Цель — к концу года выйти на цифру не более 10 заявок в день.

Такие результаты стали возможны благодаря изменению алгоритмов учета и автоматизации процессов заполнения документов. Теперь пользователям необходимо правильно заполнять справочники, и тогда уже корректные данные подгружаются автоматически. Здесь главное — внимательность при работе с первичной документацией. Например, важно ставить верные данные по нормочасам, особенно если речь идет о гарантийных случаях, так как эти заказ-наряды транслируются на порталах дистрибьюторов. Еще один нюанс — изменение данных, когда клиент стоит на пороге. Ведь можно согласовать сумму заказ-наряда заранее, а не ждать, когда клиент укажет на ошибку. Конечно, в таких случаях мы стараемся вносить исправления оперативно — от 10 до 30 минут, такие «горящие» заявки у нас в разряде приоритетных. Если же это изменения, которые нужно внести в документы из-за изменения методологии учета, то на их обработку у нас может уйти до двух дней.

Один из основных принципов нашей работы — в максимально возможной степени освободить коллег от выполнения механических, рутинных операций. Это позволяет серьезно ускорить выполнение процессов и в разы уменьшить количество ошибок, возникающих при вводе данных.

*На фото (слева направо):
специалист **Ольга Еремина**, начальник отдела
Андрей Ванюшин, инженеры-программисты
Екатерина Середенина и **Мария Буханова**;
инженер-программист **Лариса Лахова**,
консультант 1С **Евгений Рудницкий***

1655

среднее
количество
заявок в отдел
техподдержки
поступает
в месяц



ДОГОВОРИЛИСЬ!

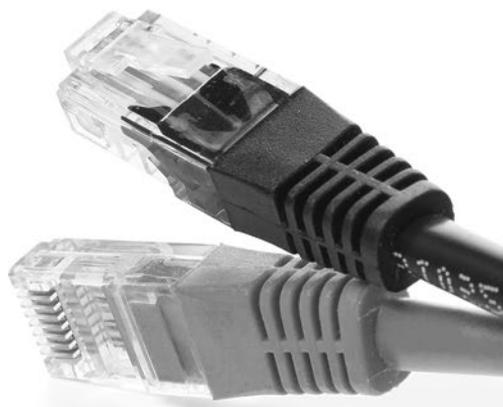
У ИТ-службы с ГК «АГАТ» заключено соглашение об уровне сервиса, в котором определены предоставляемые сервисы и даны их качественные и количественные описания. Данное соглашение — это тоже ноу-хау наших технических специалистов, вряд ли в других компаниях вы встретите договоры между подразделениями. Зачем нужно подобное регулирование отношений, как оно влияет на работу отдела техподдержки и как это отражается на пользователях — в материале Сергея Харитоновна.

Все началось с осознания того факта, что пользователи и ИТ-служба не всегда понимают друг друга. И дело тут вовсе не в уровне компьютерной грамотности, а в вопросах взаимодействия физиков и лириков, не в том, что необходимо было упорядочить все ИТ-сервисы, нормативы и требования к результатам. Так, в соглашении об уровне сервиса составлен перечень услуг, оказываемых ИТ-службой. Для каждого ИТ-сервиса определены свои нормативы. К примеру, нормативное время для раздачи прав доступа к внутренним информационным ресурсам — 16 часов, а настроить почту на локальном компьютере вам должны за 8 часов.

Не секрет, что у нас очень большая база поставщиков, поэтому важным было разделить зоны ответственности. Все участники бизнес-процесса понимают, на чьей стороне ответственность в том или ином случае, на какие параметры можем повлиять мы, а на какие — только подрядчики.

Главный инструмент нашего взаимодействия с пользователями — это система управления «Гандива». И здесь у нас тоже есть четкая мотивация — быстрая реакция, уменьшение сроков и уровень оценки пользователей. Каждый месяц мы отслеживаем результаты, и отрадно заметить, что ситуация по уровню оценок улучшается, просроченных заявок становится меньше, хотя при этом количество заявок постоянно растет.

И хотя не все поступающие нам заявки относятся к нашему отделу (как, например, заявка на ремонт электрочайника или ремонт тумбочки), здорово, что пользователи нам доверяют и адресуют большое количество проблем. ▶



АВТОМАТИЗИРУЕМ И КОНТРОЛИРУЕМ

Помимо системы заявок и заявочной работы с пользователями у службы IT есть ряд функций: обеспечение и учет связи (городской, междугородней, международной, мобильной, Интернет), приобретение, ремонт и учет техники, учет расходных материалов и заправка картриджей. Внутри отдела мы выстраиваем автоматизированные процессы для выполнения этих функций. Рассмотрим, к примеру, работу с расходными материалами. Если заканчиваются, допустим, клавиатуры или батарейки, мы пишем заявку в Департамент закупок. Чтобы минимизировать ручной труд и оптимизировать процесс, в 1С внедряется комплекс для IT-отдела, где эти функции автоматизируются. Учет техники и связи уже перенесен в 1С, сейчас мы работаем над модулем учета расходных материалов. В скором времени на картриджи будем наносить штрих-коды. К примеру, при возврате или получении картриджи сразу будут заноситься в систему в нужное поле. Так, улучшая процессы внутри отдела, мы участвуем в совершенствовании информационной системы всей компании и стараемся сделать работу службы IT максимально прозрачной для пользователей, а обращение с проблемой в отдел — простым и понятным.

Конечно, случаются перебои и с телефонной связью, и с Интернетом. Мы ведем статистику таких сбоев и на ее основе разрабатываем варианты дублирования каналов либо смены поставщика услуг, чтобы исключить подобные ситуации в будущем.

Знаете ли вы, что кроме стандартных гарантированных каналов связи в ГК «АГАТ» есть резервный канал? Резервный канал – это дополнительный канал связи между дилерскими центрами. Если основной вид связи пропадает, система автоматически переключается на резервный канал, и пользователь даже не замечает «подмены», так как разговор не прерывается.

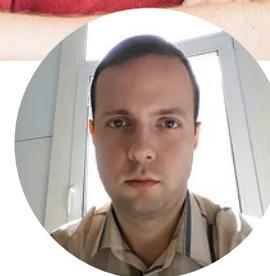
На фото (слева направо): начальник отдела Сергей Харитонов, диспетчер Татьяна Суворкина, ведущий инженер Алексей Клементьев (Н. Новгород)



инженер поддержки пользователей
Руслан Конопов
(Н. Новгород)



инженер поддержки пользователей
Андрей Огнев
(Н. Новгород)



инженер поддержки пользователей
Алексей Шикин
(Саранск)



инженер поддержки пользователей
Кирилл Федоров
(Сыктывкар)



инженер поддержки
пользователей
Павел Колбасов
(Саратов)



инженер поддержки
пользователей
Сергей Обляков
(Астрахань)



начальник отдела
Виталий Родичев
(Астрахань)



инженер поддержки
пользователей
Дмитрий Дмитриев
(Иваново)

И хотя не все поступающие нам заявки относятся к нашему отделу (как, например, заявка на ремонт электрочайника или ремонт гumbочки), здорово, что пользователи нам доверяют и адресуют большое количество проблем.

Познакомившись с нашей IT-службой, приходит новое понимание сути организационных и управляющих процессов, происходящих в компании. Сегодня информационные технологии проникают во все уровни компании и, тем самым, служат связующим звеном, обеспечивая упорядоченность, организованность и устойчивость бизнес-процессов ГК «АГАТ». 

ИЗ ЗАЯВОК В ТЕХПОДДЕРЖКУ



”Принтер зажевал бумагу, разобрала его, но собрать не могу.

”Прошу предоставить шнур-удлинитель для новой компьютерной мыши — не достает до системного блока.

” — Принтер скрипит так, будто каждый листок — последний в его жизни! Помогите, слуховые аппараты не выдерживают давления. — Дабы ваши нежные слуховые аппараты не страдали и рабочий процесс при этом не страдал, прошу вас не нагружать данный аппарат различными вещами и предметами, сей аппарат предназначен исключительно для печатных работ и к работе с тяжелыми предметами не привык.

**ЕВГЕНИЙ
ПАРНЮК:**

**СТИХИ,
ПСИХОЛОГИЯ,
СЕМЬЯ
И РАБОТА,
ИЛИ**

**В ЧЕМ
СЕКРЕТ
УСПЕШНОГО
ЧЕЛОВЕКА**

Наш сегодняшний герой – личность весьма неординарная. Его энтузиазму и возможности действовать разнопланово можно только позавидовать. Еще с детства он умел сочетать, казалось бы, вещи совершенно не сочетаемые. И это умение вкупе с любовью к учебе, стремлением достигать высоких результатов позволило ему сегодня стать победителем в номинации «Мастер своего дела!» премии «Нацелены на прогресс!». Однако только рабочим перфекционизмом наш герой не ограничивает свою жизнь. Он пишет стихи, выпускает книги и беззаветно любит свою семью, вместе с которой мечтает когда-нибудь поселиться в домике на берегу моря... Впрочем, не станем раскрывать все секреты. Пусть о них Евгений Парнюк расскажет сам.

ПРЕСС-ПОРТРЕТ:

**Евгений
ПАРНЮК**

Менеджер по продажам
коммерческой техники
ООО «Агат-МБ», Волгоград.

25 лет.

Женат.

Воспитывает сына.

ОСОБЕННЫЙ ПРАЗДНИК

— Евгений, предлагаю начать нашу беседу со знакомства. Расскажите о себе, о родителях.

— Я родился в Тюменской области в Новом Уренгое 21 августа 1989 года. В 1996 году мы переехали в г. Котово Волгоградской области, там живет моя бабушка. Спустя 16 лет я перебрался в город Волжский уже вместе с супругой Валерией и маленьким сыном Романом. А родители по-прежнему живут и работают в Котово. Отец — начальником смены в ООО «Ритэк», мама — ведущим специалистом по делам имущества администрации Котовского района.

— Можете поделиться воспоминаниями о детстве: увлечения, какие-то особо запоминающиеся случаи?

— На самом деле увлечений было много. С семи лет я профессионально занимался танцами и футболом. Да-да. Казалось бы, два абсолютно не связанные между собой увлечения, но мне удавалось их совмещать. Правда, в 14 лет с танцами пришлось закончить и вплотную заняться футболом и еще одним видом спорта — волейболом.

Но это все же были именно увлечения. Основной страстью стала учеба. Учиться я очень любил и люблю до сих пор. Помню, в 10-м классе я даже был удостоен звания «Ученик года» среди всех учащихся нашего города.

— А какие-то особо любимые предметы были?

— Нравилось многое, но больше всего алгебра, физика и история России. Впрочем, я в принципе очень любил школу, ходил на занятия как на праздник.

— И какой стала ваша следующая альма матер после школы?

— После окончания школы я пошел учиться в Волгоградский государственный технический университет. Посчитал, что этот вуз оптимален и по удаленности от дома, и по уровню образования. Хотя в свое время в школе готовился поступать в Москву в Плехановский институт, но в итоге остановил свой выбор на Волгограде.

ВЫБОР «ПОМОЩНИКА»

— Евгений, мы не можем не затронуть тему автомобилей. Расскажите, когда вы впервые познакомились с автомобилями.

— Это произошло в 1996 году. В то время мой дедушка купил «Москвич-4121». Его-то и можно считать и моей первой машиной, и первым испытательным «тренажером».

— А сегодня на чем вы ездите?

— Сейчас у меня Volkswagen Polo Sedan, и я им очень доволен.

— Чем продиктован такой выбор?

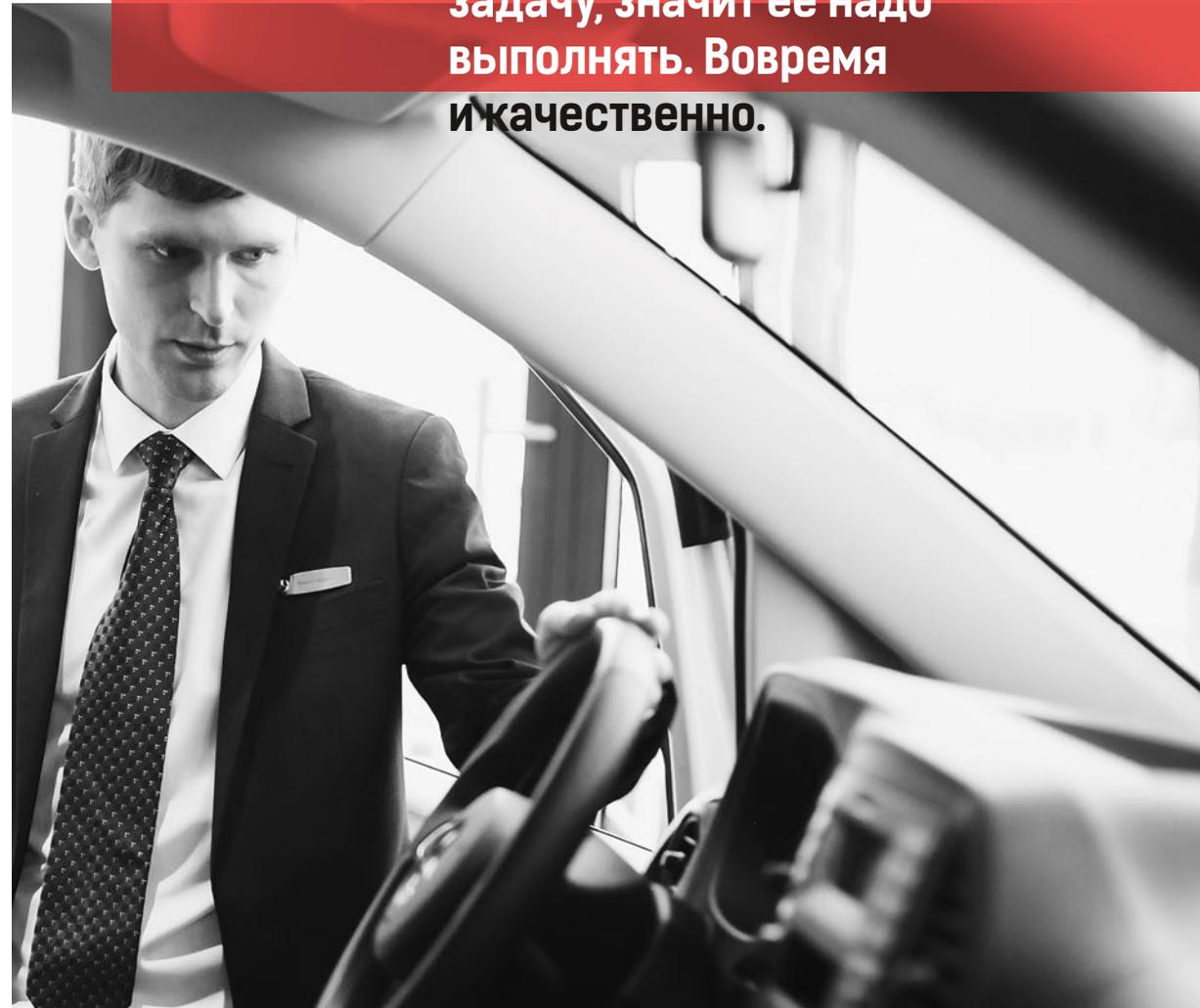
— Решил, что данный автомобиль отвечает моим требованиям как по надежности, так и по качеству. И даже, знаете, ни с чем сравнить Polo Sedan не стал.

— А как бы вы обозначили роль машины в вашей жизни?

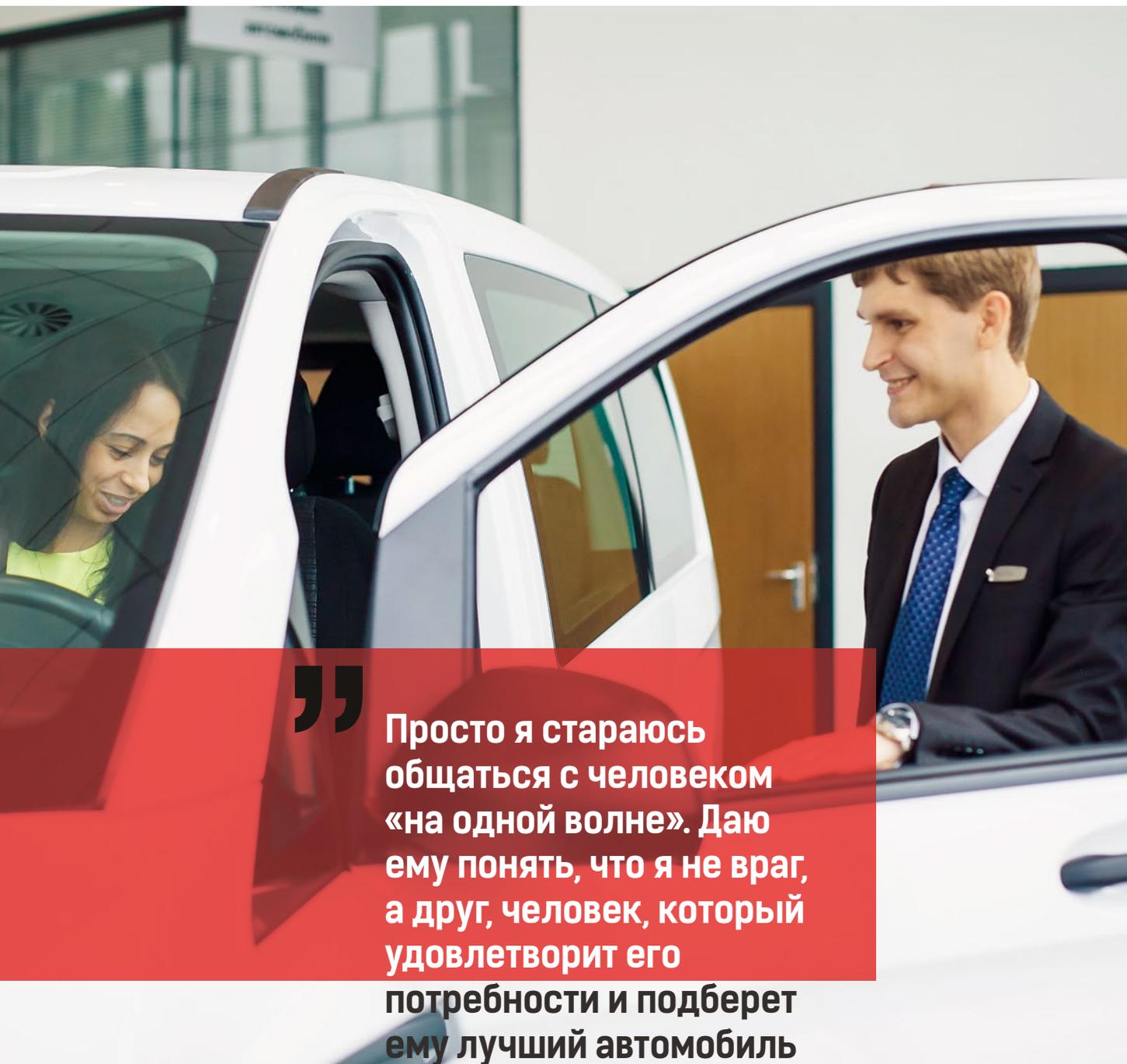
— Автомобиль для меня — это прежде всего надежный помощник в повседневной жизни. Я должен быть уверен, что он поможет мне в нужный момент.

— Уверенность в автомобиле — это залог успеха многих начинаний. Однако в случае необходимости ремонта как вы поступите: сами отремонтируете или прибегнете к услугам автосервиса?

— На этот вопрос пока отвечу так: свою машину я приобрел всего два года назад, а потому она все еще на гарантии, соответственно, все обслуживание идет через сервис официального дилера. Что же будет потом... Думаю, что сам смогу произвести необходимые работы. ►



” Понимаете, для меня самое главное в работе — это результат. Руководство ставит задачу, значит ее надо выполнять. Вовремя и качественно.



”

Просто я стараюсь общаться с человеком «на одной волне». Даю ему понять, что я не враг, а друг, человек, который удовлетворит его потребности и подберет ему лучший автомобиль в мире.

ВРЕМЯ «ФУНКЦИИ ПСИХОЛОГА»

— *Поговорим о работе. Расскажите о начале своего карьерного пути. Кем вы работали до того, как прийти в компанию «АГАТ»?*

— Начинать с работы в сервисе по ремонту автомобилей у знакомого. Набирался опыта по автомобилям с технической стороны. А серьезно решил устраиваться на работу, будучи студентом последнего курса университета в 2011 году. Так что, думаю, смело можно считать началом карьерного пути именно компанию «АГАТ».

— *Почему свой выбор остановили именно на нашей компании?*

— Вы знаете, я прошел много собеседований, побывал не в одном дилерском центре. И далеко не везде серьезно смотрели на студента, претендующего на должность менеджера по продажам. Но именно в «АГАТе» судьба свела меня с руководителем отдела продаж Иваном Сидуновым, и именно он смог разглядеть во мне потенциал и поверить в меня. За это ему большое спасибо! Он дал мне шанс, и я его не упустил!

— *Расскажите о своей работе сегодня, что входит в ваши обязанности?*

— Сейчас я менеджер по продажам коммерческой техники марки Mercedes-Benz. Продаю автомобили как новые, так и с пробегом.

— *На любой работе случаются сложности. Как справляетесь с ними вы?*

— Согласен, сложности бывают везде, особенно там, где работа связана с общением. Тут главное — найти общий язык с человеком. Не скажу, что это получается всегда. Однако я пользуюсь «функцией психолога», которую включаю в особо сложные моменты.

— *«Включать функцию психолога» — это интересно!*

— Просто я стараюсь общаться с человеком «на одной волне». Даю ему понять, что я не враг, а друг, человек, который удовлетворит его потребности и подберет ему лучший автомобиль в мире.

— *Можете привести пример?*

— В этом смысле показательна моя первая выдача. Она, кстати, случилась через месяц с начала работы. Тогда я еще был менеджером по продаже легковых автомобилей.

Так вот, я выдавал С-класс. Сделал выдачу с шампанским, музыкой, все было очень красиво. И знаете, мы до сих пор общаемся с этим клиентом, хотя я уже два года отношусь к другому отделу.

КИТЫ УСПЕХА

— Евгений, а что считаете своим главным достижением в работе на сегодняшний день?

— Сегодня я сертифицированный менеджер по продажам малотоннажных автомобилей марки Mercedes-Benz. И пока это самое главное мое достижение в работе.

— **Вы стали победителем премии «Нацелены на прогресс!» в номинации «Мастер своего дела!».** Расскажите чуть подробнее об этой премии и о том, что помогло вам получить столь высокое звание?

— На самом деле я не собирался заикливаться на данной программе. Пытался не обращать ни на что внимания, чтобы ничто не отвлекало меня от работы. Просто работал, и все. Каждый день. Даже в выходные постоянно был на связи со своими клиентами.

Понимаете, для меня самое главное в работе — это результат. Руководство ставит задачу, значит ее надо выполнять. Вовремя и качественно. И я это делал.

Наверное, такой настрой: упорство, целеустремленность, нацеленность на результат стали главным, что помогло стать победителем.

— **Вы и сегодня считаете это слагаемыми успеха?**

— Да: упорство, терпение и нацеленность на результат — три кита успеха.

— **Что вы почувствовали, когда вам сообщили о победе?**

— А я сначала даже и не поверил. Узнал об этом по телефону, когда был в командировке. По приезду еще раз посмотрел результаты, убедился. И подумал, что не зря выполняю на работе свои обязанности.

— **Есть желание расти дальше? Каким вы видите свой следующий карьерный шаг?**

— Такое желание не пропадало никогда. Я всегда стремился и стремлюсь только вперед. И следующий карьерный шаг — стать руководителем начального звена. Но для этого еще многое надо сделать и многому научиться.

ДОМИК У МОРЯ

— Евгений, давайте раскроем нашим читателям некоторые ваши секреты, не связанные с работой. Что вы делаете за пределами офиса?

— На данный момент так же активно занимаюсь спортом (футболом и волейболом). Кроме того, пишу стихи, рассказы. В 2007 году выпустил книгу под названием «Моя жизнь». В ней полное собрание сочинений на тот момент. Писать продолжаю и сейчас, но уже реже — нет времени.

— **А когда оно все же появляется, чем это время заполнено?**

— Семейно. На мой день рождения год назад супруга сделала главный подарок — родила сына Романа. Так что теперь практически все свободное время провожу с ними.

— **Ну, и напоследок, может, поделитесь с нами своими мечтами?**

— Я реалист, и мечтать не особо люблю. Через некоторое время хотелось бы жить со своими родными и близкими на берегу моря, в большом доме, вдалеке от суеты. Но это, наверное, вряд ли получится...

— **Но ведь мечты иногда сбываются. И как знать, с таким упорством, может, сбудется и эта!**

— Поживем — увидим! **✍**

**Блиц-опрос**

Продажи для вас — это...

знакомство и общение с интересными людьми.

В чем секрет успешных продаж?

Относись к людям так, как бы ты хотел, чтобы они относились к тебе.

Работа в продажах позволяет...

лучше понять людей, раскрыть в себе новые способности и качества.

Что самое интересное в работе менеджера по продажам, на ваш взгляд?

Общение с людьми. Хотя это и самое сложное, но и самое интересное.

Результат будет, если...

...ты ставишь перед собой цель и идешь к ней, а не стоишь на месте.

Как вы думаете, чем измерить успех продаж?

Я измеряю свою успешность количеством довольных клиентов.

Кого вы считаете своим учителем?

Любимых родителей, особенно отца. Именно он учил меня всему, что я сейчас умею.

Общаясь с клиентом, важно...

понимать, что он хочет, и помочь ему сделать правильный выбор.

Что вас мотивирует и вдохновляет?

Моя семья.

Если бы в сутках был лишний час, вы бы его потратили...

На сына и супругу.

Что вы не любите?

Не люблю вранья. Лучше горькая, но правда.

Жизненное кредо?

Никогда не откладывай на завтра то, что можно сделать сегодня.

Кем видите себя лет через 10?

Счастливым отцом и мужем, занимающим руководящую должность.

**Стихотворение Евгения
«Лунный ангел»**

*Я смотрел на луну, и вдруг —
Лунный ангел предстал предо мной.
И спросил у меня: «Мой друг,
Что не весел бываешь порой?»*

*И ответил я ангелу так:
«Я грущу потому, что мне жаль,
Что в душе у меня один мрак —
И от этого встал я в печаль!»*

*Как мне сделать, чтобы счастья цветков
Был со мною везде и всегда,
И я сделал жизни цветков.
Ж. сожаленья, это всего лишь мечта!»*

*И сказал мне ангел тогда:
«Ведь мечта — это солнечный луч,
Он приходит к нам днем иногда,
Ну, а ночью может скрываться среди туч!»*

*Чтоб мечты не исчезли во мрак —
Позови их сердцем своим,
Ведь мечтавать может даже дурак,
А добьется ее лишь один!»*

*Закрывал я ангелу: «Стой, замолчи,
Не хочу слышать мысли твои».
Но ангел уже растворился в ночи,
И не слышал он речи мои.*

*И я понял, что вновь оказался один,
И грустить мне придется всю ночь.
Ведь все ангелы, просто все как один,
От меня улетали прочь.*



ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ
В ТОЙОТА ЦЕНТР ВОЛГОГРАД

«РЕЗУЛЬТАТ ДОЛЖЕН БЫТЬ ВСЕГДА»

Есть среди нас везунчики, жизнь которых максимально насыщена. И при этом у них хватает сил и энтузиазма расширять для себя границы возможного. Именно таков и наш герой. Его нацеленность на результат в любой области впечатляет. Думаю, в этом заключается и его мастерство на работе, что подтверждает получение премии «Нацелены на прогресс!». Впрочем, не будем забегать вперед — давайте обо всем по порядку. Итак, наш герой — Алексей Кузнецов.



ПРЕСС-ПОРТРЕТ:

АЛЕКСЕЙ КУЗНЕЦОВ

- Сервисный консультант службы технического обслуживания и ремонта автомобилей Toyota ООО «АВС-Сервис». Отдел интерактивной приемки.
- Женат.
- Растит сына.

ВСЕ РЕШИЛ С ДЕТСТВА

— Алексей, давайте начнем знакомиться. Расскажите о себе, о родителях (где родились, где живете, кем работают родители).

— Родился и вырос я в городе-герое Волгограде. И вот уже 28 лет мы проживаем большой и дружной семьей в Красноармейском районе нашего славного города. У нас частный дом, где есть баня, гараж, летняя беседка, бассейн и, конечно, огород.

Папа сейчас уже на пенсии, а раньше трудился на Волгоградском сталепроволочном канатном заводе. Мама работает до сих пор, она продавец в автомагазине «Эмали и краски».

— Можете поделиться какой-то особенной детской историей?

— Почему бы и нет! Тем более что связана она с автомобилями. Знаете, я увлекался машинами с раннего детства: эфиры Королевской гоночной серии (Formula-1), ралли-спринт кроссов, ралли Париж-Дакар — ничего из этого не было лишено моего внимания. Мне всегда нравились быстрые и красивые автомобили.

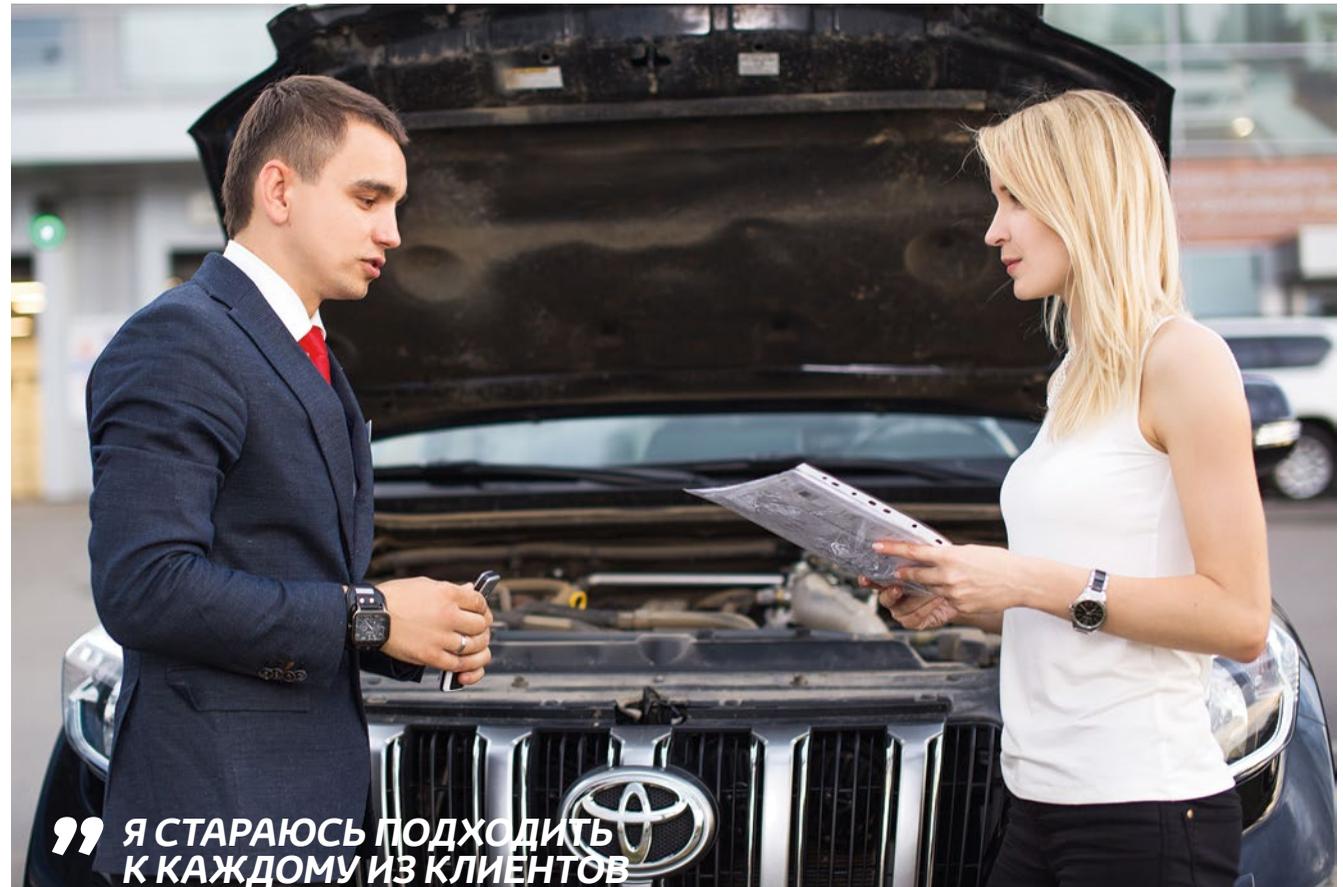
И вот однажды вместе с другом моего отца, дядей Славой, мы с ветерком покатались на Ford Mustang 1989–1990 г.в. Это был такой драйв, что его до сих пор сравнить не с чем. Видимо, именно тогда-то для меня и стало понятно, в каком направлении двигаться дальше.

— Но еще оставалась школа. Какие предметы у вас были в особенном почете?

— В основном те, что связаны с точными науками: математика, физика, геометрия. Ну и, конечно, мне нравилась физкультура (кстати, дополнительно я еще ходил в секцию по футболу, а начиная с 9 класса — на тренировки по кик-боксингу). В старших классах увлекся литературой. Вообще, мне всегда нравилось учиться; сам себе иногда удивлялся, а родители этому были лишь рады.

— Куда решили поступать после окончания школы?

— Успешно сдав ЕГЭ, я поступил на очную форму обучения в ВОЛГТУ (политех) на факультет технологии конструкционных материалов. Но учиться было непросто: я женился, мы планировали родить сына. Поэтому после первого курса мне пришлось перевестись на вечернее отделение, факультет я тоже сменил — на механико-металлургию (этот корпус находился рядом с домом). Когда появился сын, устроился на работу. Стал монтажником бетонных высотных перекрытий на ВМПЗ. Вот так и совмещал работу и учебу. Но мне нравилось, не жалею.



” Я СТАРАЮСЬ ПОДХОДИТЬ К КАЖДОМУ ИЗ КЛИЕНТОВ

**ИНДИВИДУАЛЬНО,
РУКОВОДСТВУЮСЬ
ЗДРАВЫМ СМЫСЛОМ,
ЛОГИКОЙ И ПОНИМАНИЕМ
ТОГО, ЧТО ДЕЛАЮ
ПОЛЕЗНОЕ ДЕЛО.**

РЕЗУЛЬТАТИВНОЕ УДОВОЛЬСТВИЕ

— Алексей, вернемся к автомобилям. Помните свой первый опыт?

— А как же! Ведь первой была машина моего папы — карбюраторная «девятка» белого цвета — ВАЗ-21093. На ней я проводил первые тест-драйвы, на ней же учился и мелкому ремонту. А по-настоящему своим «номером один» я бы назвал ВАЗ-21074. С этим автомобилем связана целая история. Я даже как-то поделился ею на одном из автомобильных порталов. Речь о тюнинге. Причем, не просто о тонировке и смене «катков», как можно было бы подумать: переделка коснулась в «семерке» буквально всего. И, конечно, это «все» требовало немалых финансовых вложений. Поэтому пришлось устраиваться механиком-слесарем слесарно-гидравлического участка. ▶

ТОУОТА

” ПОЧТИ КАЖДЫЙ ДЕНЬ — НОВЫЕ ЛЮДИ, СО СВОИМИ ВКУСАМИ, ПРЕДПОЧТЕНИЯМИ, СО СВОИМИ МАШИНАМИ И ИСТОРИЯМИ.



Тойота Центр
Волгоград

Часы работы
Пн-Вс 8:00-20:00

— **А сегодня на чем вы ездите?**

— Сегодня у меня в гараже Nissan Skyline R34 1999 г.в. Это настоящий «праворукий японец». Поработать с ним пришлось немало. Впрочем, в планах еще много всего интересного. Я хочу попробовать его в дрифте, а это требует особой подготовки.

— **Значит, и весь необходимый ремонт вы всегда проводите сами?**

— Да, сам либо с соратниками

по увлечениям. Понимаете, весь процесс доставляет такое большое удовольствие, что не хочется отдавать его кому-то другому. Я уже не говорю о чувстве глубокого удовлетворения от проделанных работ, которое получаешь, лицезрея результат.

— **Совершенно очевидно, что автомобили в вашей жизни играют особую роль.**

— Так и есть. Машина — важная ее часть. Это возможность для путешествий всей

семьей по территории нашей огромной страны, возможность экономить время для личных дел и отдыха, наконец, это возможность отвести душу, занимаясь любимым делом. И все это так, если относиться к автомобилю с должным уважением, вовремя обслуживать его узлы и агрегаты, следовать рекомендациям по эксплуатации и обслуживанию и, конечно, всегда руководствоваться здравым смыслом.

Я ЛЮБЛЮ СВОЮ РАБОТУ

— Поговорим о компании «АГАТ». И начать предлагаю с рассказа о том, что было в вашей рабочей карьере до нее.

— Моя трудовая деятельность началась, когда мне было 16 лет. Я тогда подрабатывал грузчиком на фабрике печенья и кондитерских изделий. Следующим шагом стала работа монтажника в строительной организации. Спустя несколько лет я перевелся в механизацию и, начав со слесаря по ремонту легковых автомобилей, доработал до механика транспортного цеха. После перешел в сервисное обслуживание — в ДЦ Hyundai/Citroën. На должности сервисного консультанта оставался год. Однако дальше пойти не смог в силу семейных обстоятельств. Спустя какое-то время решил попробовать свои силы в той же должности в других ДЦ нашего города. Вот так я набирался опыта в ДЦ Opel/Chevrolet/Cadillac, в ДЦ Volkswagen, в ДЦ Ford, а потом вернулся в родной «АГАТ», став сервисным консультантом по автомобилям Toyota.

— **Имея такой опыт сравнения, вы все равно выбрали «АГАТ». Почему?**

— Мне здесь нравится сама система работы. Нравится, что всегда есть возможность для повышения квалификации, есть тренинги — мне все это очень интересно. Ну, и мотивация здесь куда сильнее.

— **Что сегодня входит в ваши обязанности?**

— Сегодня я работаю сервисным консультантом, производжу консультацию клиентов, запись на сервис, на диагностику, гарантийные ремонты и сервисные компании производителя, занимаюсь оформлением договоров по обслуживанию.

— **Работа нравится? Как справляетесь со сложностями?**

— Нравится, конечно. В ней много интересного. Да и вообще... Ну, как работа с людьми, с автомобилями может быть неинтересной?! Почти каждый день — новые люди, со своими вкусами, предпочтениями, со своими машинами и историями. А сложности... Хватает и их, но я стараюсь не акцентировать на этом внимание.

— Можете раскрыть какие-то секреты своей работы: чем руководствуетесь при выполнении той или иной задачи, как находите «ключик» к клиенту?

— На самом деле особых секретов и нет. Просто я стараюсь подходить к каждому из клиентов индивидуально, руководствуюсь здравым смыслом, логикой и пониманием того, что делаю полезное дело. Каждая ситуация требует индивидуального решения. Знаете, бывают ведь такие случаи, когда обратившийся человек весь полон негатива, но, разговоровшись, разобравшись с нашей помощью в проблеме, он уже с благодарностью уезжает из нашего ДЦ.

— И, тем не менее, даже без «секретов», как вы говорите, вы стали победителем премии «Нацелены на прогресс!»?

— Я просто старался сделать все возможное, чтобы добиться такого результата, использовал любой момент. О премии узнал в начале июня 2014 года (а устроился в ДЦ только в марте), вот с тех пор неустанно следил за ней на протяжении всего времени и старался показать достойный результат.

— Представляю, какую гамму чувств вы испытали, узнав, что победили!

— О, да! Эмоции в тот момент зашкаливали. К тому же они «упали» на такую благодатную почву! Я же как раз в тот момент готовился на свадьбе, так что... Ну, сами понимаете.

— Значит, расти дальше входит в ваши планы?

— Конечно! Хочу стать успешным руководителем в сфере обслуживания автомобилей.

ЖИТЬ «НА ПОЛНУЮ»

— Алексей, мы уже поговорили и о работе, и о роли автомобилей в вашей жизни. А вот если остается свободное время, на что вы его тратите?

— Помимо семейных дел, машин и работы у меня есть еще одна страсть — хоккей. Мы с друзьями и близкими знакомыми организовали собственную хоккейную команду — ХК «ШТУРМ Волгоград». И вот уже на протяжении трех лет поддерживаем наш дружный спортивный коллектив. Мы выезжаем на соревнования ЛЛХ — Любительской хоккейной лиги Волгоградской области.

Хоккей для меня значит многое. Это не просто увлечение — это своя отдельная жизнь. Я стараюсь не пропускать тренировки, хотя и не всегда получается, так как график работы скользящий — 3/2, стараюсь и здесь работать на результат.

— Вы весьма разносторонний человек. И многое в вашей жизни вам удается претворить. Интересно, о чем же вы мечтаете?

— Мечтаю приобрести или построить большой дом, который смог бы вместить всех моих близких, родных и заезжающих в разное время друзей. Мечтаю проводить в нем праздники, да просто долгие зимние вечера перед камином с книгой и интересным фильмом.

А еще мечтаю направить работу сервиса на улучшение автомобилей, тюнинг ДВС и сопутствующие работы, чтобы это могло существовать на уровне заводского тюнинг-ателье — как Brabus у Mercedes-Benz или Hamann у концерна BMW, — но именно для автомобилей Toyota — как TRD (Toyota Racing Development). Ведь потенциал этих машин до конца не раскрыт. Так что планов много, будем реализовывать! **А**

БЛИЦ-ОПРОС:

Каков ваш главный жизненный принцип?

Принцип прямолинейного движения в достижении целей — не сворачивать с намеченной цели.

Работа для вас — это...

Это больше, чем работа. Это та часть, которая гармонично сочетается с моими интересами по жизни и моими возможностями.

Компания «АГАТ» в вашей жизни — это...

Это та работа, на которую хочется возвращаться, мне здесь комфортно.

Ваши главные конкурентные преимущества?

Целеустремленность, активность, стрессоустойчивость, работа с коллективом в целом.

Общаясь с клиентом, важно...

Важно услышать, что он хочет получить от меня как от лица компании, и понять, что я смогу ему предложить.

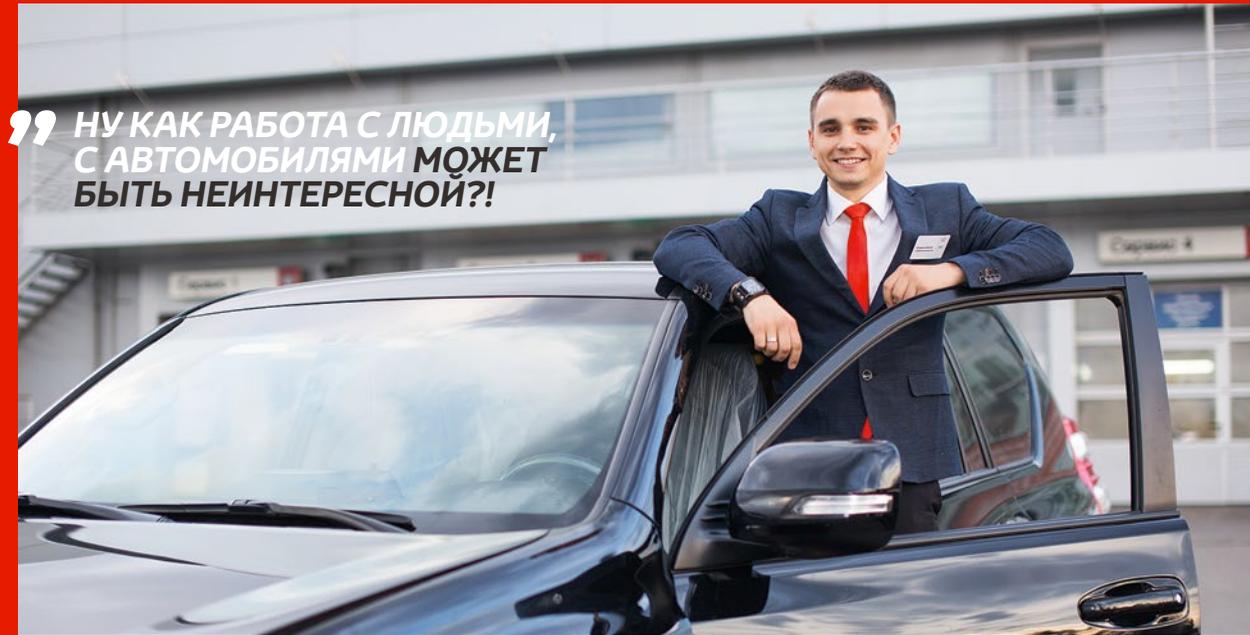
Результат будет, если...

Результат будет всегда, ведь отрицательный результат — это тоже результат. А чтобы результат был положительным, нужно постараться сделать всё и немного больше.

Что вас мотивирует и вдохновляет?

Моя семья, я живу не только для себя, поэтому, работая, я думаю не только о себе.

» НУ КАК РАБОТА С ЛЮДЬМИ, С АВТОМОБИЛЯМИ МОЖЕТ БЫТЬ НЕИНТЕРЕСНОЙ?!



Какова ваша роль в коллективе?

Многогранна (я искренне на это рассчитываю): от наставника для молодых сотрудников до опоры для тех коллег, которые прожили со мной не одну ситуацию и не только по рабочим моментам.

Корпоративная культура — это...

Культура работы в целом, от стандартов по обслуживанию в теории до «полевых» тестов и испытаний в ходе непосредственной работы и общения между своими же коллегами из смежных отделов тоже.

Что вы не любите?

Не люблю, когда человек, с которым я о чем-то договариваюсь, берет свои слова обратно. А еще очень не люблю, когда юлят и обманывают.

Ваше хобби?

Машины, тюнинг и хоккей.

Жизненное кредо?

Жить по совести.

Кем видите себя через 10 лет?

Буду рад, если через 10 лет у меня будет трое детей, а лучше четверо. И вот мы утром все вместе завтракаем, домочадцы провожают меня на работу. А работаю я над созданием новых идей для автомобилей, на которых будут ездить клиенты.

АУРА ЛИДЕРСТВА

Народная мудрость гласит: «Тише едешь — дальше будешь», но актуален ли этот совет для нашей компании? ГК «АГАТ» стремительно развивается и довольно быстро завоевывает новые рынки, осваивает новые территории, а для этого организация должна постоянно и сильно меняться. Главный показатель таких изменений — люди. По мере роста компании возникает необходимость привлечения квалифицированных руководителей. Среди нас есть сотрудники с очень большим потенциалом, но зачастую им не хватает опыта и компетенций, чтобы занять руководящую должность. Чтобы решить эту задачу, в нашей компании был создан проект АУРА.

**Проект АУРА
является второй
ступенью
программы
кадрового резерва***

*Программа кадрового резерва состоит из трех уровней: I — конкурс «Нацелены на прогресс», II — АУРА, III — Золотой кадровый резерв.



**Иван Мамочкин,
генеральный директор ГК «АГАТ»**

Мы ищем лидеров в своей организации. Это те люди, которые не ждут приказа сверху. Это люди, которые готовы брать на себя риск, ответственность. Желание непрерывно совершенствоваться — это то, что определит ваш успех в нашей организации. Рейтинг «Нацелены на прогресс!» помогает достаточно объективно определить людей, которые в рамках своей специализации являются профессионалами. То есть все, кто занял лидирующие позиции по итогам 2014 года, — это выдающиеся личности, серьезные профессионалы в своей работе. Но наша задача — даже среди этих людей найти лучших, не только способных получить навыки руководителя, но и обладающих харизмой лидера, способного развивать наш бизнес. Наша задача — подготовить благодатную почву для того, чтобы они захотели и смогли стать лидерами в группе компаний «АГАТ». Вот таких людей мы ищем.

АУРА расшифровывается как Академия успешного руководителя «АГАТ». В нашу Академию зачисляются сотрудники, показавшие лучшие результаты в рамках рейтинга «Нацелены на прогресс!». Так, по результатам 2014 года определены 90 «абитуриентов», которые изъявили желание принять участие в отборочном туре для поступления в Академию успешного руководителя «АГАТ». После прохождения интервью по компетенциям, психологического тестирования, собеседования с первыми лицами компании, а также с учетом обратной связи от руководителей в проект зачислили 38 человек. Теперь им предстоит пройти курс обучения, рассчитанный на полтора года.

Именно столько времени потребуется, чтобы научиться целеполаганию, планированию, управлению командой для достижения наивысших результатов и развитию клиентоориентированности. Наш Корпоративный университет разработал специальную программу для участников проекта «АУРА». Она состоит из цикла уникальных тренингов, стажировок и программ дистанционного обучения, направленных на формирование активной управленческой позиции на основе ценностного управления и единой корпоративной модели. Что это значит? Дело в том, что система корпоративного управления — это своего рода механизм, который обеспечивает бесперебойную работу всей компании, и работает он на основе таких элементов,

как стратегические цели, ценности и прогрессивное лидерство. Именно эти составляющие помогут будущим руководителям построить эффективную систему управления.

Также в рамках проекта будут организованы встречи с экспертами в области юриспруденции, маркетинга, службы качества, ведь для потенциального руководителя важно понимать специфику работы как компании в целом, так и каждого из подразделений. Обязательное требование проекта — дисциплина. Это касается как посещения тренингов, так и выполнения всех заданий, прохождения дистанционных курсов.

Заметим, что сегодняшние руководители дилерских центров будут принимать активное участие в обучении в качестве наставников. Они будут делегировать учащимся часть своих полномочий, также участники смогут замещать руководителя на время его отсутствия. Подобные стажировки будут проводиться для участников ежеквартально.

В конце обучения кандидатам на должности руководителей предстоит сдать выпускной экзамен по всем пройденным дисциплинам, а лучшие из лучших смогут рассчитывать на продвижение по карьерной лестнице. Желаем всем участникам проекта обрести не только ауру руководителя, но и стать по-настоящему успешным руководителем. **А**

ПЕРВЫЕ ЭМОЦИИ:



В «АГАТе» я работаю уже больше двух лет. За это время смогла многого добиться в своей должности, выросла как профессионал, сейчас выполняю функции старшего менеджера отдела продаж. Собеседование в качестве кандидата в участники проекта я проходила еще в декабре. О том, что я зачислена, мне сообщил руководитель отдела продаж. Это проект будущих управленцев, потенциальных руководителей, соответственно, если тебя включили в проект, это как минимум приятно. Ну и, кроме того, ты чувствуешь ответственность перед людьми, рекомендовавшими тебя. Участие в проекте «АУРА» нужно, если ты собираешься расти в нашей компании. Сейчас моя цель — стать руководителем отдела продаж. До конца проекта я обязательно дойду и стану лучшей!

*Елена Рожнева,
менеджер отдела продаж,
ДЦ Toyota г. Киров*



Участники «АУРА» определялись, прежде всего, по качественным показателям продаж. Каждый год я входил в число успешных продавцов, поэтому получил приглашение на собеседование с первыми лицами компании. Новость меня обрадовала, но было волнение. Однако все прошло очень легко, я почувствовал себя «своим». Только сильные люди станут руководителями и дойдут до конца. Я считаю себя сильным человеком, поэтому буду выполнять все требования и задачи. Уже с первого тренинга я вынес для себя очень многое. Полностью меняется мышление: как надо вести себя в той или иной ситуации, какие бывают виды управления — этого всего мы не знали, поскольку не сталкивались с такими вопросами в работе менеджера по продажам. Очень пригодились информация по характерологии. Я внимательнее стал относиться к особенностям характера разных людей, и это помогло сделать мой личный результат еще лучше. Этим знаниям очень не хватало в работе. Буду стремиться стать по окончании проекта руководителем отдела продаж.

*Алексей Пяшин,
старший менеджер по продажам ДЦ
Hyundai на Московском ш., Н. Новгород*

ТЕХНОЛОГИЯ ДОВЕРИЯ

Технологии сегодня, безусловно, важны, но главный вопрос и в жизни, и в бизнесе — как добиться доверия. Часто соблюдая стандарты, четко следуя инструкциям и чек-листам, мы забываем о человеческом доверии. Сегодня мы предлагаем вам отрывки из книги Стивена Кови мл. «Скорость доверия. То, что меняет всё». Автор не только говорит о важности доверия, но и предлагает его измерять, а также доказывает, что доверие между людьми влияет на скорость их взаимодействия и коммуникацию.

Все отношения основаны на доверии. Доверяю ли я близким? Доверяю ли я друзьям? Доверяю ли я коллегам? Доверяю ли я людям на улице? Доверяю ли я самому себе? Любое доверие к людям начинается с доверия к себе. Мы часто даем себе обещания — ставим цели, собираемся начать что-то с нового года, — которые не выполняем. В результате у нас возникает чувство, что даже себе мы не можем полностью доверять. Если мы не можем доверять себе, то доверять другим нам будет очень трудно. Несогласие с самими собой часто является источником подозрительности в отношении других. Как говорил мой отец, мы судим о себе по своим намерениям, а о других — по их поступкам. Вот почему один из самых быстрых способов восстановить доверие — давать и выполнять обещания. Пусть даже это будут очень скромные обещания — себе и другим.

Доверие создается действием.

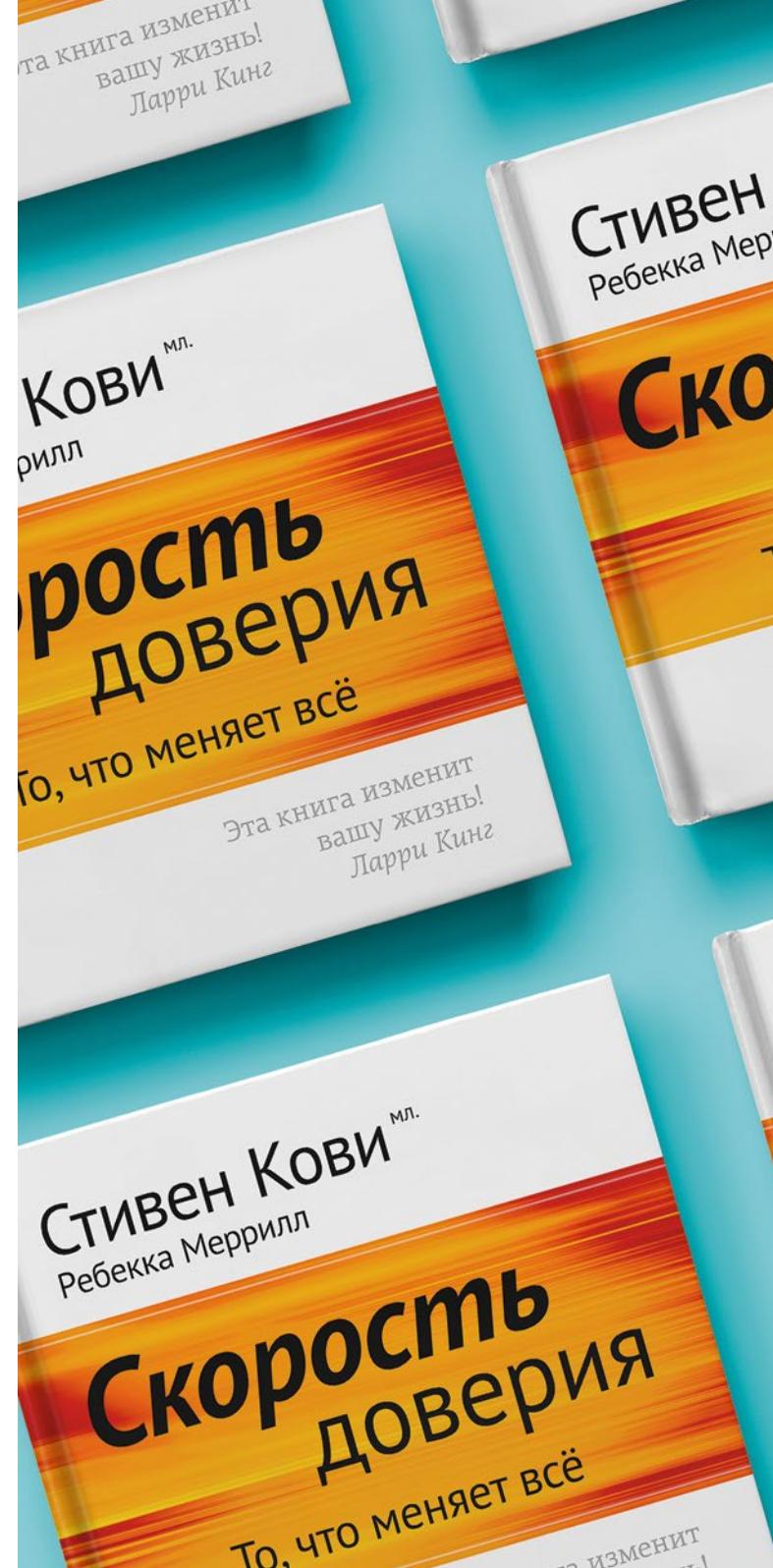
Есть простая формула, которая дает возможность уйти от восприятия доверия как нематериальной и неизмеримой переменной и увидеть в нем необходимый фактор экономической эффективности — вполне материальный и количественно измеримый. Формула строится на следующей критически важной идее: доверие всегда влияет на два результата — на скорость и затраты. Когда доверие падает, скорость снижается, а затраты взлетают вверх. Когда доверие растет, скорость тоже возрастает, а затраты снижаются. Вот так просто, реально и предсказуемо. Мир меняется очень быстро. Теперь не большой побеждает маленького, а быстрый побеждает медленного, а такие абстрактные ценности, как доверие и честность, буквально превращаются в доходы, прибыль и процветание.

Когда уровень доверия низок, скорость снижается и затраты растут. Когда доверие высокое, скорость повышается, а затраты сокращаются.

Когда вы начинаете по-настоящему понимать экономику доверия с ее твердыми, измеримыми показателями, вы словно надеваете новые очки. Вы можете начать видеть, какие невероятные перемены привносят отношения высокого доверия в каждое измерение вашей жизни. Высокое доверие действует, как дрожжи в тесте, поднимая всё вокруг себя. В организации высокое доверие ощутимо влияет на коммуникации, сотрудничество, исполнение, инновации, стратегию, заинтересованность, партнерство и отношения со всеми заинтересованными сторонами. В личной жизни высокое доверие значительно повышает энтузиазм, энергию, творчество, радость общения с друзьями, семьей, соседями. Очевидно, что дивиденды проявляются не только в виде более высокой скорости и лучших экономических показателей, но и в виде получения большего удовольствия и в повышении качества жизни. Ваша главная обязанность на работе — строить доверие.

Лидерство — это достижение результатов способом, создающим доверие.

В отношениях высокого доверия вы можете ошибиться, и люди все равно вас поймут. В отношениях низкого доверия вы можете говорить очень взвешенно и точно, а они поймут вас неправильно.





Характер и компетентность

Большинство из нас привыкли связывать доверие с характером — с тем, чтобы быть хорошим и искренним человеком, быть нравственным и честным. И действительно, характер очень важен. Но, доверие строится не только на характере. Доверие — функция двух факторов: характера и компетентности. Характер подразумевает вашу честность, ваши мотивы, ваши намерения в отношении людей. Компетентность включает ваши способности и навыки, ваши результаты и профессиональные достижения. И то, и другое жизненно необходимо. Хотя для нас и более естественно думать о доверии с точки зрения характера, не менее важно научиться думать о нем с точки зрения компетентности. Подумайте вот о чем: люди доверяют тем, кто умеет доводить дела до конца. Они доверяют новые учебные программы своим наиболее компетентным инструкторам. Они доверяют самые многообещающие проекты и деловые контакты тем, кто уже добивался результатов в прошлом. Признание роли компетентности помогает нам определить и принять во внимание основополагающие проблемы доверия, которые в противном случае мы могли проигнорировать. С точки зрения линейного руководителя фактор компетентности придает вопросу о доверии завершенность и более вещественную и прагматическую форму.

Едва ли можно помочь человеку больше, чем возложив на него ответственность и дав ему понять, что вы доверяете ему.

Когда на недавней конференции я представил «Скорость доверия», ко мне подошел руководитель департамента продаж одной из крупнейших фармацевтических компаний и сказал: «Спасибо вам за подтверждение того, что я все время говорю своей группе: чтобы добиться доверия, необходимы результаты, и каждый месяц мы должны добиваться запланированных показателей. Когда мы достигаем их, нам больше доверяет организация, нам больше доверяет руководство, нам больше доверяют коллеги... да и все доверяют нам больше. А когда результатов нет — мы теряем доверие и бюджетную поддержку. Все очень просто».

Хороший пример — взаимоотношения Toyota с поставщиками. В отрасли, где большинство автопроизводителей фокусируются на получении от поставщиков самой низкой цены и указании им, что они должны делать, Toyota практикует принципиально иной подход. Компания фокусируется на построении долгосрочных отношений как между собой и поставщиками, так и между ними. Те, в свою очередь, сотрудничают и с Toyota, и друг с другом. И в то время как знание продукта рассматривается как область патентного права, в отношении знания о процессе от всех партнеров ожидается обмен информацией по всей цепочке создания стоимости. Подход Toyota не смог бы работать без абсолютной прозрачности всех участников, и именно эта прозрачность лежит в основе отношений компании с поставщиками.

О результатах

Фокус на результате — это способ мышления. Это менталитет, отличный от ориентации на действия, на процесс. Так что, если вы хотите повысить свои результаты, будьте настроены на победу — не только для себя, но и для своей команды. Не на победу любой ценой, а на достойную победу. Не за счет других, а вместе с другими. Настрой на собственную победу и на победу других — это фундаментальный подход к превращению победы в реальность. **✚**

СИЯЮЩИЙ ШТАТ АМЕРИКИ: ПРИКОСНУТЬСЯ К ИНДУСТРИИ ГРЕЗ



На берегу Тихого океана с превышением мыслимой «нормы» концентрации достопримечательностей, рекордным количеством особняков знаменитостей и солнечных дней в году расположен штат Калифорния (California). Побывать здесь стоит даже самым искушенным путешественникам, поскольку развлечения, памятники и места Калифорнии — исключительно в категориях «самый» и «всемирно известный». Проехав в минувшую зиму 4500 километров по «золотому штату» и прилегающим окрестностям, Артем и Екатерина Ульяновы (директор ДЦ Ford/Hyundai/Mitsubishi на Родионова и заместитель директора по маркетингу и рекламе, Н. Новгород) открыли еще одну сторону США — отличную от Новой Англии, но не менее захватывающую.

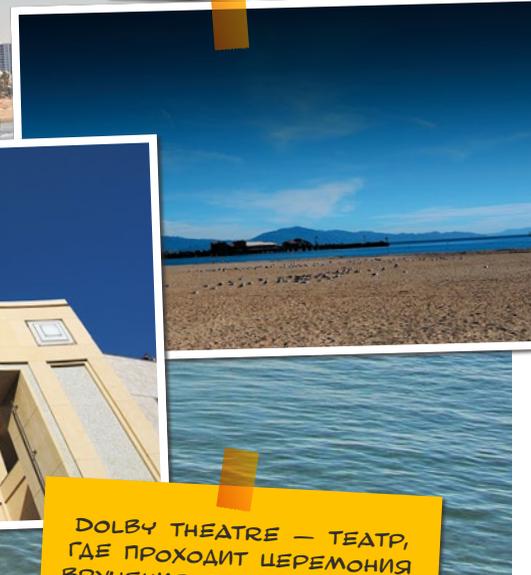
HOLLYWOOD



Путешествовать по Америке лучше всего на автомобиле, здесь этот способ передвижения самый комфортный — одна из лучших в мире систем организации движения: большие и удобные парковки, сервис-глазы, с умом расположенные знаки и указатели и, конечно, виды из окна, которые не увидишь из окна скоростного поезда или самолета. Не зря легендарный Route 66, долгое время функционирующий как основная автомагистраль, сейчас является туристическим маршрутом.

Вдоль всей трассы тянутся тысячи ярких неоновых вывесок, ряды уникальных автозаправочных станций и придорожных баров. Многие считают Route 66 «символом приключений, свободы и даже рок-н-ролла».

Исторический маршрут берет свое начало в Чикаго и заканчивается в Калифорнии недалеко от центра Лос-Анджелеса — в городке Санта-Моника, а точнее в точке Santa Monica Pier. Деревянный пирс Санта-Моники — одна из самых узнаваемых видовых точек западной части округа Лос-Анджелес, с колесом обозрения и собственным полицейским участком. Известности местному пирсу и пляжам добавили проходившие здесь съемки сериала «Спасатели Малибу». Санта-Моника и окрестные районы, безусловно, впечатляют любителей пляжного отдыха: бесконечная череда белоснежных пляжей, заливы с бирюзовой водой, прекрасные условия обучения виндсерфингу и парусному спорту, ну и, конечно, шумные улицы баров, ресторанов и эпатажных клубов. Но, пожалуй, самые известные районы Лос-Анджелеса — Голливуд и Беверли Хиллз. Здесь на один квадратный метр приходится рекордное количество звезд кино и шоу-бизнеса. Именно здесь, на Голливудском бульваре, усыпанном именными звездами кумиров миллионов, находится концертный зал «Kodak», где проходит церемония вручения кинопремии «Оскар». ▶



DOLBY THEATRE — ТЕАТР, ГДЕ ПРОХОДИТ ЦЕРЕМОНИЯ ВРУЧЕНИЯ ПРЕМИИ «ОСКАР»

НЕСКОЛЬКО ИНТЕРЕСНЫХ ФАКТОВ О ROUTE 66:

ДЛИНА ШОССЕ 66:

2448
МИЛЬ

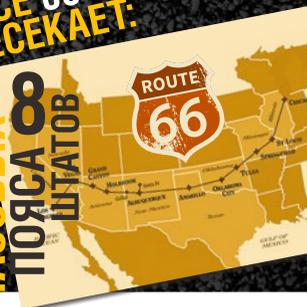
или **3940**
КИЛОМЕТРОВ

В ВЫМЫШЛЕННОМ ГОРОДКЕ РАДИАТОР-СПРИНГС НА ROUTE 66 ПРОИСХОДИТ ДЕЙСТВИЕ МУЛЬТФИЛЬМА

«ТАЧКИ»

ШОССЕ 66 ПЕРЕСЕКАЕТ:

3 ЧАСОВЫХ ПОЯСА 8 ШТАТОВ





КОНЦЕРТНЫЙ ЗАЛ
УОЛТА ДИСНЕЯ



РОДЕО ДРАЙВ

Неподалеку от Аллеи Славы расположен район Беверли Хиллз, где за высокими бронированными заборами в особняках, стоящих баснословных денег, проживают звезды мировой величины. Фешенебельные виллы, собственные парки, экзотические растения — здесь достаточно прокатиться на автомобиле, чтобы увидеть, как оживают произведения именитых дизайнеров и архитекторов. А вслед за осмотром Беверли Хиллз нужно обязательно заехать на Родео-Драйв — самый известный торговый и развлекательный район штата, на ту самую улицу, где героиня Джулии Робертс из фильма «Красотка» атаковала бутики. Здесь и сейчас представлены бренды уровня премиум.



БЕВЕРЛИ
ХИЛЛЗ



Центр этих роскошных районов — Даунтаун Лос-Анджелес. Долгое время высота зданий была жестко ограничена из-за опасности землетрясений, но с появлением новых технологий именно в центре вырос комплекс небоскребов, который видно практически отовсюду. Среди них такие знаменитые сооружения, как исторический парк Эль-Пуэбло-де-Лос-Анджелес, массивный комплекс Юнион-Стейшн, Сивил-Сентер со зданием муниципалитета (высота — 120 метров, и почти 70 лет оно было самым высоким зданием в городе) и редакцией Los Angeles Times, футуристичный концертный зал Уолта Диснея.

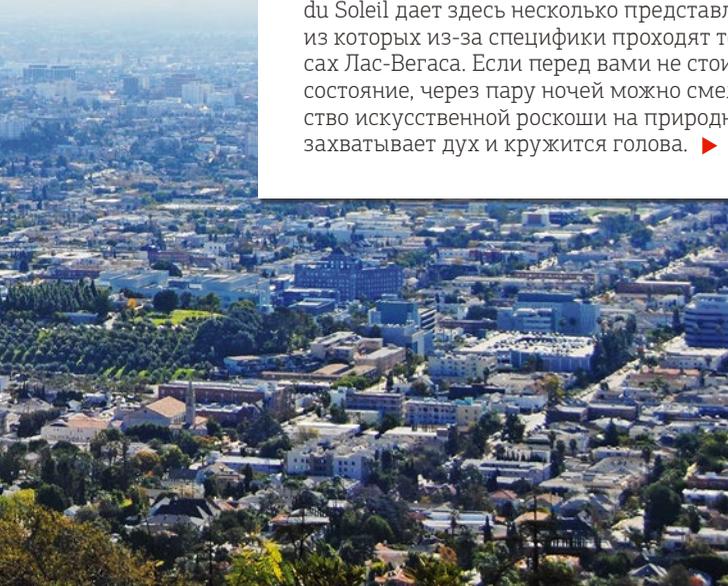
И прежде чем отправиться исследовать национальные парки, проверять удачу в игровой столице мира и встречать рассвет у моста Golden Gate, рекомендуем заглянуть в Гриффит-парк, откуда открываются отличные виды на Лос-Анджелес и, конечно, всемирно известную надпись Hollywood. Известные белые буквы (на момент установки — Hollywoodland) были установлены в качестве рекламной вывески и обозначения нового района, где активно шла продажа земельных участков. Изначально знаку было суждено просуществовать всего полтора года, но в это время взмола звезда кинофабрики Hollywood, и знак решили оставить, убрав окончание land. Гриффит-парк также знаменит обсерваторией, планетарием и греческим амфитеатром. Не зря за год его посещает около 10 миллионов человек.

ИМЕННО В ЦЕНТРЕ ВЫРОС
КОМПЛЕКС НЕБОСКРЕБОВ,
КОТОРЫЙ ВИДНО
ПРАКТИЧЕСКИ ОТОВСЮДУ.

Огни Лас-Вегаса

Следующий по маршруту — приносящий миллионы и отнимающий состояния Лас-Вегас. Дорога из Лос-Анджелеса в Вегас — это 450 км по пустыне, где буквально в метре от превосходной трассы — пески, кактусы и очень непривычные нашему глазу пейзажи. Именно эта дорога, а точнее 100 км перед въездом в Лас-Вегас, считается участком повышенной опасности. Связано это с тем, что приближение игровой столицы сказывается на эмоциях тех, кто стремится побыстрее туда попасть. Страсть к азартным играм, жажда вечеринок и настрой веселиться ночи напролет лишает водителей должного уровня внимания, скорость растет, эмоции зашкаливают, и часто это заканчивается серьезными авариями. Одна из таких аварий попала и нам, поэтому вместо положенных четырех часов пути мы добились почти девять часов.

Построенный в самом сердце пустыни за каких-то 20 лет, «город греха» обольщает и абсолютно лишает чувства меры. Здесь все работает на то, чтобы деньги тратились сотнями тысяч. Главная улица (The Strip) представляет собой карту стран и времен, в концепции которых созданы гостиничные и игорные комплексы: «The Venetian» с гондольерами и площадью Сан-Марко, «New York» — со статуей Свободы, Манхэттеном и Бруклином, танцующие фонтаны «Bellagio», «Paris» с соответствующей визитной карточкой. Самые известные в мире казино Bellagio, MGMGrand и Caesars Palace открыты круглосуточно, и попытать в них удачу может каждый. В Вегасе одновременно работает около 130 тысяч игровых автоматов, почти три сотни ночных клубов и более 45 «свадебных часовен». Атракционы, парки и цирки также исчисляются десятками. Кстати, всемирно известный Cirque du Soleil дает здесь несколько представлений каждый день, некоторые из которых из-за специфики проходят только в развлекательных комплексах Лас-Вегаса. Если перед вами не стоит задачи заработать или проиграть состояние, через пару ночей можно смело двигаться дальше, сменив буйство искусственной роскоши на природные пейзажи, от которых не меньше захватывает дух и кружится голова. ▶



” ПЛОТИНА
РАСПОЛОЖЕНА
НА ГРАНИЦЕ
ДВУХ
ШТАТОВ —
НЕВАДЫ
И АРИЗОНЫ,
КОТОРЫЕ
ЖИВУТ
В РАЗНЫХ
ЧАСОВЫХ
ПОЯСАХ.

Величие природы

Побывать на западном побережье и не посетить Гранд Каньон просто непозволительно, и маршрут из Вегаса нужно обязательно построить через Дамбу Гувера. Несколько слов стоит сказать и о ней. Уникальное гидротехническое сооружение было построено в годы Великой депрессии всего за пять лет и, несмотря на колоссальную опасность работы на нем, обеспечило множество семей доходом. На плотине есть смотровая площадка, с которой открывается вид на искусственное озеро Мид. Высота плотины — 221 метр, при взгляде с высоты которых ноги становятся ватными. Стоит отметить, что плотина расположена на границе двух штатов — Невады и Аризоны, которые живут в разных часовых поясах. Поэтому на одной стороне время идет на час быстрее.

Черный каньон, на котором стоит эта плотина, впечатляет горными породами, подготавливая путешественников к видам нерукотворного чуда — Гранд Каньона. Большой Каньон длиной 446 км — одно из естественных чудес света, созданное рекой Колорадо несколько миллионов лет назад. Здесь расположен один из старейших национальных парков США, посетив который можно насладиться видами уникального каньона со смотровых площадок, вертолетной экскурсии или спустившись вниз. Каждая новая точка захватывает дух и заставляет долго стоять без движения и всматриваться в причудливые формы и рисунки, созданные самой природой из горных пород. Для тех, кто любит пощекотать нервы, есть Skywalk (платформа с прозрачным дном), или Небесная тропа (стеклянный мост в виде подковы, висящий в воздухе на высоте 1219 метров), а также многочисленные выступы над пропастью, куда можно взобраться, не нарушая закон. Ограждения здесь установлены выборочно, что добавляет остроты ощущений даже самым стойким.

Еще один национальный парк, который можно включить в свой маршрут, — Big Sur, расположенный вдоль Route 1, по дороге в Сан-Франциско. Дорога тянется вдоль побережья Тихого океана и поражает природным богатством. Отвесные скалы, бурная растительность, ныряющие в океане то ли тюлени, то ли акулы — все вокруг как будто с применением фильтров. ▶

” КАЖДАЯ НОВАЯ ТОЧКА ЗАХВАТЫВАЕТ ДУХ И ЗАСТАВЛЯЕТ ДОЛГО СТОЯТЬ БЕЗ ДВИЖЕНИЯ И ВСМАТРИВАТЬСЯ В ПРИЧУДЛИВЫЕ ФОРМЫ И РИСУНКИ, СОЗДАННЫЕ САМОЙ ПРИРОДОЙ ИЗ ГОРНЫХ ПОРОД

Красивейший мост США

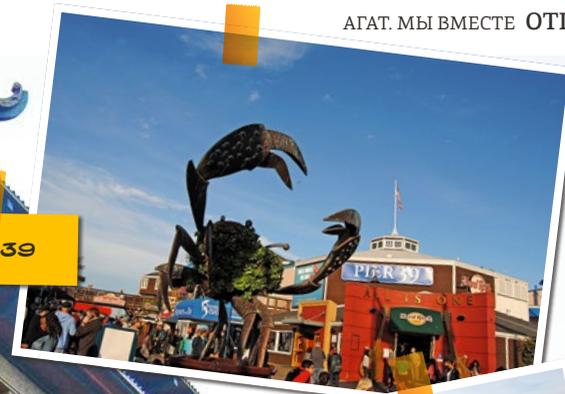
Еще одна картинка с почтовой открытки — мост Золотые Ворота (Golden Gate Bridge). Именно этому мосту, одному из самых длинных висячих мостов в мире, Сан-Франциско обязан всемирной известностью. Увидеть мост в лучах солнца, каким его тиражируют по всему миру, — большая редкость. В этом мы убедились лично: желание встретить рассвет и оценить великолепный мост в утренних лучах не осуществилось, поскольку туманами этот район должен гордиться не меньше.

” ИМЕННО ЭТОМУ
МОСТУ, ОДНОМУ
ИЗ САМЫХ
ДЛИННЫХ ВИСЯЧИХ
МОСТОВ В МИРЕ,
САН-ФРАНЦИСКО
ОБЯЗАН ВСЕМИРНОЙ
ИЗВЕСТНОСТЬЮ



Совершенно удивительный опыт — прокатиться на канатном трамвае (Cable Car). Старинные вагончики приводятся в движение по принципу фуникулера, с проложенным под землей канатом, за которое цепляется зубчатое колесо трамвая. Помимо возраста этого вида транспорта абсолютно уникальным кажется тот факт, что трамваи свободно курсируют по улочкам, с перепадами под углом 20 градусов, которых в Сан-Франциско большое множество. При этом вагоны трамвая имеют и открытую часть, на подножку можно запрыгнуть практически на ходу. На трамвае можно добраться от современной части города (Юнион Сквер с небоскребами и торговыми центрами) до Пирса 39, популярного района с множеством магазинов, ресторанов, собственным укладом жизни и, конечно же, известным местом обитания калифорнийских морских львов. Животные выбрали в качестве жилища старые причалы, нетронутые реконструкцией; городские власти не стали этому препятствовать и соорудили дополнительные места, благодаря чему теперь здесь обитает не меньше тысячи львов, которые, устроившись на солнышке, не обращают внимания ни на сотни туристов, ни на городскую суету.

ПИРС 39



КАЛИФОРНИЙСКИЕ МОРСКИЕ ЛЬВЫ

4500 км и две недели путешествия наводят только на одну мысль. Мы обязательно сюда вернемся, ведь сияние штата Калифорния — не в стоимости окружающего тебя, а в эмоциях и впечатлениях, которые заставляют улыбнуться даже по прошествии полугода с возвращения домой. **FE**



С БЕГОМ ПО ЖИЗНИ

Бег — это, наверное, самый распространенный вид спорта. Он не требует специального оборудования и навыков. Бегать может каждый. Именно поэтому бег так популярен, именно поэтому марафоны и гонки собирают большое количество участников. Сотрудники отдела маркетинга и рекламы не могли оставить этот факт без внимания и использовали все возможности, чтобы быть ближе к своей целевой аудитории.



БЕГИ, ГЕРОЙ!

Как вы думаете, кто такой герой? Правильно — это храбрый и самоотверженный человек, который совершает подвиги. Такие люди бросают вызов себе и доказывают, что они действительно герои, при этом еще и приносят пользу обществу. 23 мая Нижний Новгород увидел 560 героев — участников благотворительного полумарафона «Беги, герой!». Неважно, насколько активный образ жизни ведут, но все участники показали свою силу воли и привлекли средства на строительство спортивной площадки для нижегородской школы-интерната № 1. Дилерские центры Hyundai ГК «АГАТ» выступили партнерами данного мероприятия и организовали экспозицию автомобилей на стартовой площадке. Настоящим героем дня стал автомобиль Hyundai i30, который маленькие спортсмены превратили в арт-объект.





MERCEDES-BENZ В ПУСТЫННОЙ СТЕПИ ЭЛЬТОНА

9 мая в природном парке Эльтон Волгоградской области прошел третий «Марафон пустынных степей» вокруг самого соленого озера Европы — Эльтон. «Марафон пустынных степей» вокруг Великой Победы. Именно поэтому 8 мая, накануне великого дня, организаторы устроили для гостей города подробную экскурсию по Мамаеву кургану, по завершении которой все участники отправились на озеро Эльтон. Бегунам выпала непростая доля — невероятных усилий требовала от них трасса в этот день: крайне сложный маршрут в пустынной местности, палящее солнце, от которого не скрыться, и бесконечная дорога, уходящая за горизонт. На старт вышли 236 участников «Марафона пустынных степей», каждый в зависимости от подготовки и самочувствия выбирал дистанцию от 28 км до 100 километров вокруг озера. Официальным транспортным партнером марафона стал дилерский центр Mercedes-Benz ГК «АГАТ», предоставив «Мерседес-Бенц» Sprinter для перевозки необходимых вещей и призов до места проведения соревнования. Участников марафона сопровождали врачи и судьи, которые передвигались на «Мерседес-Бенц» GLK-Класс. Победителю забега достался приз от ГК «АГАТ» — длительный тест-драйв на Mercedes-Benz GLK-Класс. Также приз получил победитель в специальной номинации «Эльтонское пари». Интересно, что эта номинация была учреждена для двух участников, поспоривших, кто быстрее пробежит 100 км.

ОЙ, ВЫ КОНИ...

Грациозные лошади, всадники в чёрных фраках, галдящие трибуны... Соревнования по конной выездке всегда собирают большое количество зрителей. Именно так было 10–13 июня 2015 года в Нижегородском конноспортивном комплексе «Пассаж». Здесь состоялся десятый по счету этап Кубка мира при поддержке официальных дилерских центров Hyundai компании «АГАТ». Наблюдение за соревнованиями просто завораживает — настолько красивы, элегантны и плавны движения лошади и всадника. В рамках мероприятия посетители КСК «Пассаж» могли насладиться не только красивыми конными состязаниями, но и пройти тест-драйв автомобилей Hyundai премиум-класса: Hyundai Equus и Hyundai Genesis.





«ЗЕЛЕНЫЙ МАРАФОН»

23 мая дилерский центр Hyundai/Ford ГК «АГАТ» в Астрахани принял участие в «Зеленом марафоне», организованном Сбербанком. Более 1500 астраханцев приняли участие в акции за здоровый образ жизни. Кто-то бежал дистанцию в 4,2 километра, кто-то был занят в мастер-классе на одной из многочисленных площадок, кто-то проходил тест-драйв на автомобиле от ГК «АГАТ». Дети прыгали на батуте, разрисовывали автомобиль, делали аппликации. Каждый нашел на «Зеленом марафоне» что-то свое. Дилерский центр Hyundai/Ford оборудовал зону развлечений для взрослых и детей и внес весомый вклад в общее доброе дело.





МЫ ТАМ, ГДЕ ЭКСТРИМ

Рвы, подъемы под 90 градусов, искусственные болота, бешено вращающиеся колеса и оторванные бамперы... В мае прошел один из самых экстремальных и зрелищных видов соревнований на внедорожниках — «Весенний марафон-2015». В «Весеннем марафоне», проходившем неподалеку от Астрахани, приняли участие свыше тридцати экипажей из Волгограда, Элисты, Астрахани, Ставрополя и Москвы. Это соревнования как для подготовленных внедорожников, так и для стандартных полноприводных автомобилей. Как вы понимаете, ГК «АГАТ» не могла остаться в стороне от такого яркого события. Дилерские центры Hyundai, Ford, ГАЗ, LADA и УАЗ представили тестовые автомобили и организовали показательные заезды на трассе марафона. Несмотря на палящее астраханское солнце, оглушающий рёв моторов и вездесущую пыль, любители экстрима получили огромное удовольствие и с нетерпением ждут следующей гонки.



САМЫЕ НЕОБЫЧНЫЕ СПЕЦИАЛЬНОСТИ

БАЙЕР

ПОМОГАЮЩИЙ ПОКУПАТЬ



**Сергей
ЩУКАЕВ**

В компании работает с 2005 г.
Имеет высшее экономическое образование.

В ГК «АГАТ» должность старшего байера в направлении «Автомобили с пробегом» занимает Сергей Щукаев (Н. Новгород).

Специально этой профессии в институтах не учат, осваивается она исключительно в процессе работы, так сказать, на собственном опыте. Весь бизнес «завязан» на телефоне и общении с клиентом, а потому главной становится формула: чем больше звонков, тем лучше. Хороший байер, например, делает до 100 звонков в день. Важно уметь слышать клиента, понимать, что он хочет, на какой результат рассчитывает после оценки его автомобиля с пробегом. Ну, и, разумеется, важно знать особенности и нюансы автомобильного рынка на сегодняшний день.

В «нелегком» деле байера надо находить компромисс: чтобы и клиент остался довольным, и компания немного заработала на данной услуге, и через несколько лет клиент снова обратился на замену автомобиля в нашу компанию. Получается такой своеобразный круговорот автомобилей клиента. Лучший показатель труда байера — доля обменных операций на новые автомобили. Так, по итогам мая 2015 г. в обмен на новые автомобили Ford 82% клиентов сдали свои машины с пробегом. Всего же за май этого года в Нижнем Новгороде профессиональной командой отдела Trade-in было продано 202 автомобиля с пробегом.

СПРАВКА

«Buy» — от англ. «покупать», но байер — не значит покупатель. Байер в нашей компании — это человек, который разбирается во всех новинках и тенденциях автомобильного рынка. Он поможет сделать правильный выбор любому покупателю автомобиля. Это не просто продавец-консультант, это человек, который всегда в курсе последних новинок автопрома.

В мире насчитывается более 70 000 различных профессий. Из года в год журналы публикуют всевозможные рейтинги редких специальностей. Мы решили исследовать вопрос профессий в ГК «АГАТ» не только необычных, но и имеющих очень странные, порой непонятные названия, по которым не сразу можно догадаться, в чем состоит суть работы специалиста. Наши сегодняшние герои рассказывают о своих профессиях.



ДИСПОНЕНТ

ПЕРВОКЛАССНЫЙ ДИРИЖЕР

СПРАВКА

«Disponense» с латинского переводится как «размещающий», «распределяющий». Это лицо, уполномоченное фирмой заниматься ее делами, распоряжаться средствами, имуществом фирмы, управляющий. Это менеджер высокого класса, который способен провести анализ компании, выявить ее слабые и сильные стороны и оптимизировать взаимодействие подразделений компании для максимизации ее прибыли.

В ДЦ Hyundai/Mitsubishi/Ford на Родионова (Н. Новгород) диспONENTЫ трех брендов объединены в отдел сопровождения продаж. Должность руководителя отдела занимает Наталья Усачева.

Логистика — одно из важных направлений современного бизнеса. Современный бизнес невозможен без правильного планирования, сбора статистических показателей и анализа. Служба сопровождения продаж обеспечивает отделы продаж автосалонов той продукцией, которую хотели бы получить клиенты, в любой из предлагаемой ГК «АГАТ» линейки брендов. В составе отдела сопровождения продаж работают экспедиторы-логисты и диспONENTЫ. Задача, стоящая перед каждым сотрудником отдела, — обеспечить отделы продаж согласно их запросам складом товарных автомобилей, проконтролировать их подготовку к продаже, провести анализ продаж.

Если говорить более подробно о нашем направлении, то стоит остановиться на следующих особенностях. Функционал диспONENTА заключается в участии в прямом диалоге между дистрибьютором и отделом продаж дилерского центра. То есть диспONENT делает производственный заказ, контролирует распределение, доставку и прием товарных автомобилей, курирует вопросы подготовки товарного автомобиля к продаже и ведет документооборот между дистрибьютором и дилером. Кроме того, диспONENT должен участвовать в своевременном формировании склада товарных автомобилей, учитывая при этом длительность производства и доставки с соразмерностью плана продаж на месяц, квартал и год, запас на эффективность продаж и страховой логистический запас (для защиты от колебаний спроса). ДиспONENT — это и аналитик, а потому одной из важных составляющих его работы является анализ склада товарных автомобилей, оборачиваемости, ликвидности для эффективного производственного заказа, статистика продаж, анализ «листов ожидания» и перспектив развития рынка (совместно с маркетологом и руководителем отдела продаж).

Конечно, диспONENT — это и грамотный финансист, который должен уметь вести учет взаиморасчетов с поставщиками, контролировать движение денежных средств, учет возмещений и бонусных начислений и подводить финансовый результат. ▶



Наталья УСАЧЕВА

Работает в автомобильном бизнесе уже более 14 лет. В ГК «АГАТ» — с 2007 года. Начинала с оформителя документов. В настоящее время продолжает работать в должности руководителя отдела. Представляет направление логистики отделов продаж.



КОНТЕНТ-МЕНЕДЖЕР

ГУМАНИТАРИЙ С ЦИФРАМИ



Алена КУДРЯШОВА

В ГК «АГАТ» работает два года, до этого занималась контентом сайтов. Большой любитель «во всем дойти до самой сути». Любит Интернет и считает его «нереально увлекательной штукой».

В ГК «АГАТ» должность контент-менеджера занимает Алена Кудряшова, департамент маркетинга и рекламы, Н. Новгород

Контент-менеджер отвечает за изменения на всех сайтах ГК «АГАТ». Опубликовать новость, изменить прайсы, разместить баннеры, фотогалерею, добавить пользователя в получатели заявок с сайта — другими словами, сопровождение сайтов, — все это входит в стандартный перечень обязанностей контент-менеджера.

Интересный факт — у нашей компании более 30 сайтов разных брендов на разных платформах. Отношусь к ним, как к неким одушевленным предметам — к каждому нужен свой подход, кто-то быстрый, сообразительный, а кто-то тяжелый на подъем. Раньше я в основном писала тексты для сайтов, но в «АГАТе» мне приходится выполнять больше технических задач. Я всегда считала себя гуманитарием, и неожиданно я начинаю осознавать, как Интернет устроен, что сайты состоят из цифр и кода, которые я могу понять и эффективно изменить. Превзойти собственные ожидания, открыть в себе новые способности — это классно. Помимо гуманитарных знаний для этой должности требуются навыки элементарного программирования. Необходимо знать базовые основы работы с интернет-платформами, уметь работать в графических редакторах. А еще классно делать что-то важное для других, быть нужным. Именно так я себя чувствую в этой компании.

СПРАВКА

Контент-менеджер — специалист по созданию, распространению и курированию контента, редактор сайтов. В обязанности контент-менеджера входит наполнение сайта текстовой, графической и другими видами информации, полезной и удобной для восприятия выбранной целевой группой.





Дмитрий ДЕМИН

Дмитрий окончил автомобильный факультет Нижегородского государственного политехнического университета им. Р.Е. Алексеева, работает в ГК «АГАТ» 6 лет.

СПРАВКА

Верификатор – специалист по оценке кузовного ремонта автомобиля.

В ГК «АГАТ» должность верификатора занимает Дмитрий Демин (Н. Новгород)

С чего начинается прием врача? Конечно, с осмотра. Это же касается и автомобиля. Перед тем как переходить к восстановлению, верификатор, или дефектовщик (еще одно название специальности) оценивает особенности «болезни», чтобы назначить «лечение». Причины обращения в кузовной центр бывает много, но цель всегда одна: вернуть автомобилю первоначальный вид. Сразу после осмотра автомобиля верификатором заказчик получает на руки «рецептурный лист»: говоря нашим языком, смету предстоящего ремонта. Царапины, сколы, потертости, вмятины — ничто не ускользнет от профессионального взгляда специалиста. В процессе ремонта верификатор контролирует качество выполнения работ, ведь речь идет прежде всего о безопасности. Главное, что помогает в работе, — это целеустремленность и желание помочь клиенту. **✍**

КУЗОВ — это самая большая часть автомобиля. В легковом автомобиле кузов, как правило, поделен на три отделения: моторный отсек, пассажирское отделение, багажное отделение. Автомобиль может быть скомпонован двумя способами. Классическая схема — когда за основу берется рама, на которую устанавливаются шасси, двигатель, коробка передач и кузов. В настоящее время используется и новая схема, когда рама интегрирована непосредственно в кузов.

ВЕРИФИКАТОР

АВТОМОБИЛЬНЫЙ ТЕРАПЕВТ

25

В среднем
автомобилей в день
осматривает верификатор

КАК НЕ СГОРЕТЬ НА РАБОТЕ?

Эмоциональному выгоранию чаще подвержены представители профессий, которые предполагают постоянное общение: например, продавцы-консультанты в салонах, сотрудники центра поддержки клиентов, службы по персоналу, корпоративному обучению и так далее. Работая с людьми, сложно быть равнодушным и отстраненным, ведь мы всегда стараемся как можно лучше услышать нашего клиента, понять его проблемы и потребности, чтобы предложить ему наилучшее решение. Все это не может не сказаться на нашем общем эмоциональном фоне, ведь нередко встречаются «сложные» клиенты, люди с тяжелым характером, «энергетические вампиры», будто высасывающие из нас все соки. После общения с такими людьми мы часто чувствуем себя подавленными и уставшими. Негативные эмоции накапливаются и приводят к «перегоранию» и хронической усталости.

Существуют и определенные группы риска, склонные к эмоциональному выгоранию в силу особенностей характера. В первую очередь, это интроверты — люди,

принимающие всё близко к сердцу, которые неохотно делятся своими эмоциями с окружающими, предпочитают переживать все трудности в одиночку. Попадая в стрессовую ситуацию, интроверт будет долго копить негатив в себе, что может привести к депрессии или даже нервному срыву.

Также выгоранию подвержены перфекционисты, привыкшие всё всегда делать лучше всех. Отдавая в буквальном смысле всего себя работе, вкладываясь больше чем на сто процентов для достижения максимального результата, они нередко работают без выходных, засиживаются на работе «до победного», берут много работы на дом. Что, конечно, не может через какое-то время не сказаться на организме.

Избежать эмоционального выгорания можно — вовремя занявшись профилактикой.

МЫ ВСЕ ЛЮБИМ ДЕЛО, КОТОРЫМ ЗАНИМАЕМСЯ, И ВКЛАДЫВАЕМ В НЕГО ВСЮ ДУШУ. ОДНАКО КАЖДЫЙ СТАЛКИВАЛСЯ С СОСТОЯНИЕМ, КОГДА ВСЕ ВДРУГ СТАНОВИТСЯ В ТЯГОСТЬ: КЛИЕНТЫ И КОЛЛЕГИ НАЧИНАЮТ РАЗДРАЖАТЬ, ПРОПАДАЕТ УВЕРЕННОСТЬ В СВОИХ СИЛАХ, ЛЮБИМАЯ РАБОТА ПЕРЕСТАЕТ ПРИНОСИТЬ УДОВОЛЬСТВИЕ. ПОДОБНЫЕ ПРИЗНАКИ ЯВЛЯЮТСЯ СИМПТОМАМИ ТАК НАЗЫВАЕМОГО ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ.

ОТДЫХАЙТЕ

Учитесь не думать о рабочих проблемах в нерабочее время. Не забывайте расслабляться вечером после работы и в выходные.

Кому-то достаточно просто принять успокаивающую ванну с ароматическими маслами и солями, кому-то — прогуляться в парке, кому-то — уехать на весь уикенд на рыбалку с палатками.

Уделите больше времени своим домочадцам, выберите все вместе в кино или на прогулку.



РАЗВИВАЙТЕСЬ

Если вы давно хотели пойти на курсы повышения квалификации или получить второе высшее образование, возможно, подходящий момент настал именно сейчас? Новые задачи, новые люди, смена обстановки помогут вам отвлечься от текущих проблем и более эффективно управлять своим временем.

Общение вдохновляет, дарит новые идеи и дает мощный заряд энергии двигаться дальше. А инвестиции в собственное образование, как известно, — самые надежные и перспективные.



ЗАЙМИТЕСЬ СПОРТОМ

Регулярные физические нагрузки способствуют выработке эндорфина, поэтому выберите вид спорта себе по душе. Это может быть что угодно: от йоги и танцев до тайского бокса и кросс-фита.

Сегодня практически каждый фитнес-клуб предоставляет разнообразные программы на любой вкус, вам нужно всего лишь прийти и купить абонемент.

Если же формат занятий в зале не для вас, начните бегать по утрам на свежем воздухе, просто гулять пешком по вечерам или временно поменяйте свой автомобиль на велосипед, и вы уже заметите прилив сил.



МЫСЛИТЕ ПОЗИТИВНО

Мы все живые люди, и все иногда совершаем ошибки. Нужно принять этот факт и перестать корить себя за малейший промах. Ошибки должны быть для вас уроком, который нужно принять, проанализировать, сделать выводы, чтобы не допустить повторения подобных ситуаций впредь. Занимаясь бесконечным самокопанием и самобичиванием, вы только истощаете свой эмоциональный иммунитет. **✚**



Смотрите на мир с оптимизмом, будьте доброжелательны к коллегам и клиентам, старайтесь в каждом негативном опыте находить что-то полезное для себя. Транслируйте окружающим только положительные эмоции, и мир ответит вам тем же.

СЕМЬ ВЕСЕЛЫХ ИГР С МАЛЫШОМ В ОЧЕРЕДИ

Конечно, когда вы заранее знаете, что вам придется некоторое время провести в очереди с малышом, вас всегда смогут выручить захваченные из дома любимые игрушки, сотовый телефон или планшет с детскими играми или аудиосказками, а также блокнот и карандаши. Но как быть, если вы не позаботились заранее о том, чем занять ребенка во время ожидания? В таких обстоятельствах вам помогут простые и доступные развлечения, для которых не потребуются игрушки.

1 СКОРОГОВОРКИ

Это очень веселое занятие, ведь даже взрослый не всегда с первого раза может произнести скороговорку без ошибок. Медленно прочитайте ребенку скороговорку, и пусть он попробует повторить ее за вами без запинки. Если в медленном темпе у ребенка получилось правильно повторить фразу, попросите его ускорить темп произношения. Начните с самых простых скороговорок:

На дворе трава, на траве дрова.

В нашей покупке — крупы и крупки.

Ветер елками шумит, ежик наш домой спешит.

Во дворе четыре Сашки на траве играли в шашки.

Для ребенка старшего возраста можно использовать более сложные скороговорки:



*В семеро саней семеро Семёнов
с усами уселись в сани сами.*



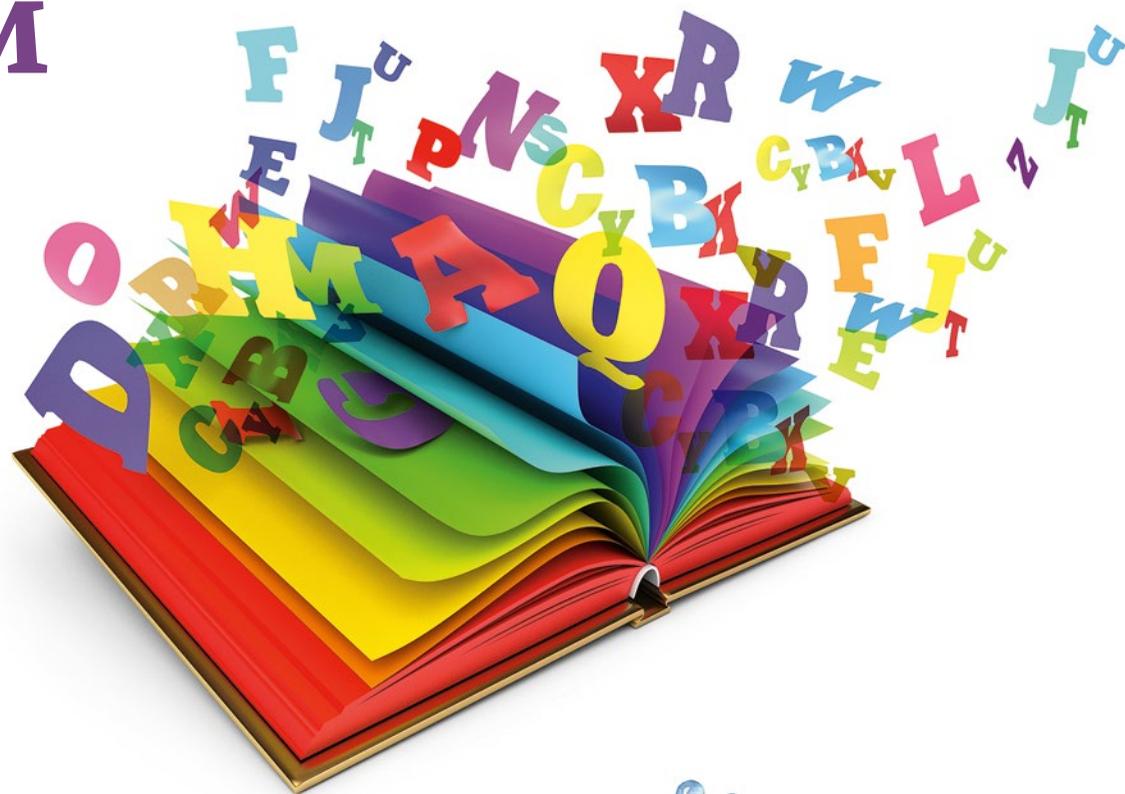
*Идут бобры в сыры боры
бобры добры, бобры бодры.*



*Котик ниток клубок укатил в уголок,
укатил в уголок котик ниток клубок.*



*Мама Милу мыла с мылом,
Мила мыло не любила.*



2 НАЙДИ ПОХОЖЕЕ

Предложите ребенку найти похожие по какому-либо признаку предметы вокруг вас: например, все голубое, или все круглое, или все живое. Если ребенок окажется в затруднении, измените правила игры: назовите сами несколько предметов (необязательно из окружающей обстановки) и предложите отгадать, какой общий признак их объединяет.



3 ПАЛЬЧИКОВЫЕ ИГРЫ

КОШКИ-МЫШКИ

Любимая детская игра с пальчиками и ладошками — «кошки-мышки». На раскрытую ладонь мамы малыш кладет свою ладошку или указательный пальчик, второй рукой мама должна поймать руку ребенка, а малышу нужно как можно быстрее ее отдергивать. Потом можно поменяться ролями: ловит малыш, а мама отдергивает руку.

АПЕЛЬСИН

Малыш сжимает левую ручку в кулачок, а мама по очереди прикасается к его пальчикам, приговаривая забавный стишок:

Мы делили апельсин,
Много нас, а он — один.

Эта долька — для ежа

Ребенок правой рукой поочередно разжимает пальчики на левой,

Эта долька — для чижа,

Эта долька — для котят,

Эта долька — для утят,

Эта долька — для бобра,

А для волка — кожа! (встряхиваем обе кисти)

Попросите ребенка самостоятельно прочитать этот стих, показывая нужные пальчики.



СОРОКА-БЕЛОБОКА

Мама поводит пальцем по кругу по ладошке ребенка, приговаривая всем известную потешку:

Сорока-белобока кашку варила, деток кормила.

Этому дала (загнуть мизинчик ребенка),

Этому дала (загнуть безымянный пальчик),

Этому дала (загнуть средний пальчик),

Этому дала (загнуть указательный пальчик),

А этому не дала (пошевелить большой пальчик):

«Ты дров не носил, печку не топил, тебе каши не дадим!»



КОТЕНОК

А эта игра поможет не только развлечься и потренировать мелкую моторику, но и освоить простейший счет:

Шел один я по дорожке (показываем 1 пальчик),

Шли со мной мои две ножки (показываем 2 пальчика),

Вдруг навстречу три мышонка (показываем 3 пальчика):

«Ой, мы видели котенка!

(гладим себя ладонями по щекам и качаем головой),

У него четыре лапки (показываем 4 пальчика),

На лапках — острые царапки

(царапаем ногтями ладонь ребенка),

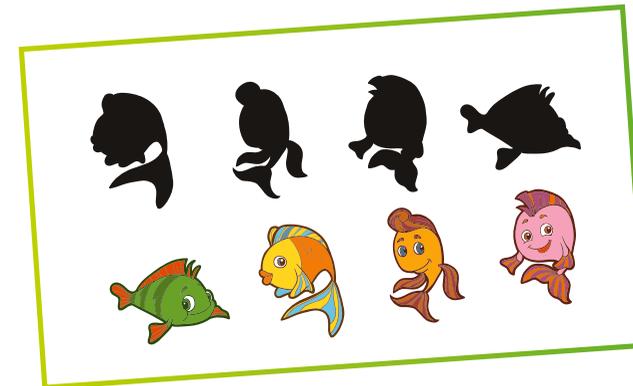
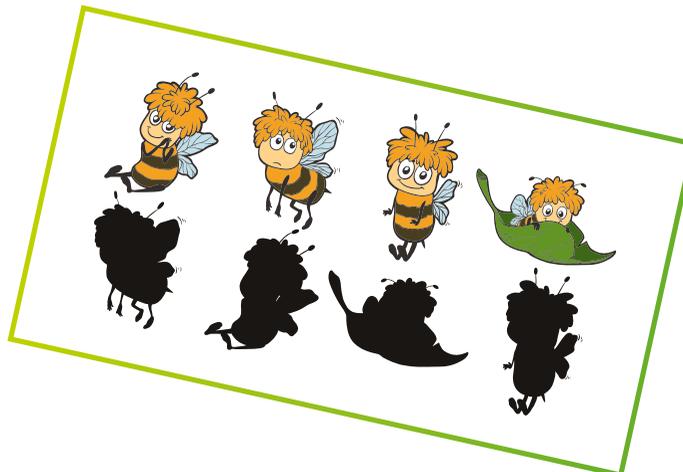
Один, два, три, четыре, пять (на каждый счет показываем соответствующее число пальцев),

Нужно быстро убежать!» (указательным и средним пальцами убегаем по поверхности). ▶



4 ИГРА С МЕЛКИМИ ПРЕДМЕТАМИ ИЗ СУМОЧКИ

Возьмите связку своих ключей и лист бумаги, обведите ключи ручкой или карандашом. Предложите ребенку отгадать, какому ключу какой отпечаток принадлежит. Кроме ключей, можно обвести любые мелкие предметы, которые найдутся у вас в сумочке, и предложить ребенку «опознать», какому предмету принадлежит тот или иной силуэт, не показывая ему заранее эти предметы. Если у вас в сумочке оказался номер нашего журнала, эта игра становится еще проще. Предложите ребенку сопоставить предметы и их отражения на наших картинках.



5 УГАДАЙ-КА!

Мама называет любой предмет, используя прилагательные. Например, «квадратный и деревянный» (ребенок должен догадаться, что это стол), или «желтая и пушистая» (шапочка соседа по очереди). Потом можно поменяться ролями: загадывает ребенок, а мама по названным признакам пытается отгадать предмет.

6 ЧТО ПРОПАЛО?

Для этой игры вам опять понадобятся мелкие предметы из сумочки или карманов. Разложите перед ребенком несколько предметов (количество предметов зависит от возраста малыша: для ребенка 2–3 лет нужно положить 5–7 предметов, для детей постарше — 7–10 предметов), затем предложите ребенку отвернуться. Уберите один предмет, предложите ребенку повернуться и на счет «один, два, три» (или больше) определить, какого предмета не хватает.

7 ЦЕПОЧКА ИЗ СЛОВ

Эта игра подойдет для ребенка, который хоть немного знаком с буквами. Пусть ребенок называет предметы на определенную букву. Следующее слово должно начинаться с той буквы, на которую заканчивается первое слово. Стройте цепочку по очереди, возможно, в этой игре захотят участвовать и окружающие вас люди.



Благодаря таким несложным, но увлекательным и полезным развлечениям вы и ваш малыш не заметите, как ожидание, которого вы так опасались, подойдет к концу.

Возьмите эти игры себе на заметку, и они еще не раз вас выручат в городских пробках, поликлиниках, общественном транспорте, на вокзалах и в аэропортах — словом, везде, где минуты тянутся медленно, а ребенок устает быстро.

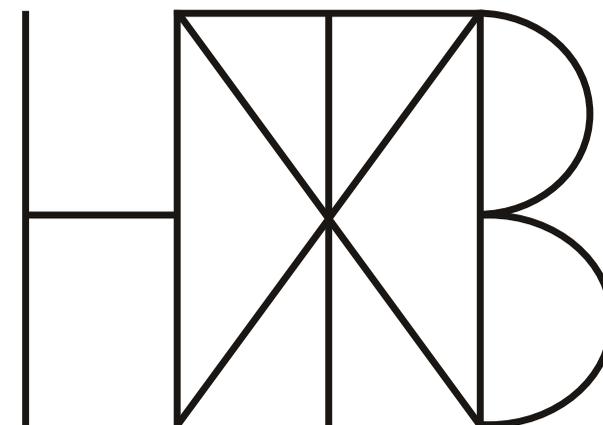
И не забывайте «включать» свою фантазию: если заготовленные игры исчерпают себя, вы всегда сможете придумать новые, черпая их сюжеты из любого стишка, пришедшего вам в голову, или любого предмета, увиденного по соседству.

По материалам сайта BabySecret.ru



НАЙДИ ВСЕ БУКВЫ

Покажите ребенку эту картинку, дайте ручку и предложите обвести все буквы, которые он найдет. Кстати, этот ребус увлекает не только детей, но и их родителей. В небольшой схемке спрятан почти весь алфавит – сколько букв найдете вы? **Б**



«АГАТ» СОЕДИНЯЕТ СЕРДЦА



Константин и Евгения Щепетовы —
начальник отдела запасных частей
и его заместитель (ДЦ Toyota, Волгоград)

Евгения и Константин Щепетовы, как и многие другие наши молодожены, познакомились благодаря «АГАТу». В сентябре 2011 года Евгения пришла работать в отдел запасных частей, руководителем которого был ее будущий муж. Постепенно, общаясь по девять часов ежедневно на рабочем месте, молодые люди и не заметили, как их отношения стали более близкими, нежными и теплыми.

За два с половиной года, находясь вместе практически 24 часа в сутки, Константин и Евгения узнали друг друга до кончиков пальцев. Неудивительно, что красивый служебный роман логически привел к предложению руки и сердца. Как и полагается моменту, все прошло более чем романтично. Однажды вечером во время загородного отдыха молодые люди сидели в беседке, и в какой-то момент Константин предложил Евгении стать его женой. И девушка, конечно же, согласилась, потому что твердо знала, что Костя — именно тот единственный мужчина, с которым она свяжет свою жизнь раз и навсегда.

После долгих раздумий было решено — свадьба все же будет пышной! Приятные предсвадебные хлопоты заняли целых полгода, но результат, определенно, того стоил. Несмотря на мелкие форс-мажорные ситуации, которые бывают на каждом торжестве, у самих молодоженов и их гостей о празднике остались только самые светлые воспоминания. Жених с невестой светились от счастья, и их энергетика передавалась всем родным и близким. Сейчас, пересматривая снимки с того дня, Евгения с Константином уже решили повторить вечеринку на серебряную свадьбу.

— Изменилась ли наша жизнь после свадьбы? Скорее нет, чем да... Если и изменилась, то только в лучшую сторону: мы стали более трогательны и нежны друг другу. Хотя, нет! Кое-что изменилось: мы теперь называем друг друга МУЖ и ЖЕНА! — делится эмоциями молодая супруга.

Сегодня молодая семья занимается не менее приятными хлопотами — жилищными. Пожелаем коллегам скорейшей сдачи дома в эксплуатацию и веселого новоселья! Ну, и главное, чтобы в новой квартире поскорее раздался веселый детский смех и топот маленьких ножек.



РАДОСТИ И ГАРМОНИИ!

Поздравляем наших коллег, ставших родителями в этом году. Пусть ваши малыши растут крепкими и здоровыми, а в ваших семьях всегда царит гармония!

Поздравляем!

НИЖНИЙ НОВГОРОД

Крестину Костякову, специалиста отдела расчетов, с рождением дочери 4 января
 Полину Вашуруину, диспонента, с рождением дочери 9 января
 Дарью Бутыгину, менеджера по продажам, с рождением дочери 10 января
 Михаила Дулепова, слесаря по ремонту автомобилей, с рождением сына 12 января
 Игоря Овчинникова, ведущего специалиста отдела внедрения бизнес-процессов, с рождением сына 16 января
 Евгения Евтина, специалиста по установке дополнительного оборудования, с рождением дочери 21 января
 Николая Ахсенова, специалиста по установке дополнительного оборудования, с рождением сына 22 января
 Наталью Ковалеву, кассира, с рождением сына 30 января
 Екатерину Загуменнову, оператора сервис-бюро, с рождением дочери 1 февраля
 Александру Ханкову, инженера по охране окружающей среды (эколога), с рождением сына 2 февраля
 Екатерину Шестоперову, бухгалтера-экономиста ОУУ, с рождением сына 7 февраля
 Ивана Сухова, водителя-экспедитора автовоза, с рождением дочери 9 февраля
 Яну Блохину, бухгалтера, с рождением дочери 15 февраля
 Максима Самарина, директора ООО «Авотрейд», с рождением дочери 15 февраля
 Алену Варлову, специалиста отдела расчетов, с рождением дочери 19 февраля
 Егора Устюжанинова, инженера по охране окружающей среды (эколога), с рождением сына 25 февраля
 Максима Михеева, водителя-экспедитора, с рождением дочери 3 марта
 Сергея Трушкова, слесаря по ремонту автомобилей, и Юлию Трушкову, менеджера по запасным частям, с рождением сына 8 марта
 Алексея Емельянова, слесаря по ремонту автомобилей, с рождением дочери 9 марта
 Евгению Уздимаеву, ведущего экономиста, с рождением дочери 12 марта
 Игоря Лялякина, водителя-экспедитора автовоза, с рождением дочери 19 марта
 Александра Курикова, инженера по гарантии, с рождением дочери 20 марта
 Виктора Филиппова, водителя-экспедитора автовоза, с рождением дочери 24 марта
 Сергея Солоухина, водителя-экспедитора, с рождением сына 27 марта
 Тамару Долгову, администратора, с рождением дочери 6 апреля
 Наталью Кириллову, кассира, с рождением сына 9 апреля
 Кирилла Бритова, водителя-экспедитора автовоза, с рождением дочери, 13 апреля
 Виталия Кирьянова, сервисного консультанта, с рождением дочери 17 апреля
 Елену Ярину, заместителя начальника отдела качества, с рождением дочери 17 апреля
 Екатерину Евдокимову, специалиста службы хранения и отгрузки товарных автомобилей, с рождением дочери 24 апреля
 Оксану Игнатьеву, специалиста по кадрам, с рождением дочери 30 апреля
 Алексея Шарова, регионального менеджера по обучению, с рождением дочери 30 апреля
 Дмитрия Демина, сервисного консультанта по кузовному ремонту, с рождением дочери 4 мая
 Ксению Акимову, администратора, с рождением дочери 06 мая
 Евгению Шкаленко, бухгалтера, с рождением сына 12 мая
 Ивана Кокина, начальника отдела продаж, с рождением сына 22 мая
 Андрея Миронкина, водителя, с рождением сына 27 мая



ВОЛГОГРАД

Юлию Волошину, администратора, с рождением дочери 11 января
 Ирину Кузьмину, бухгалтера, с рождением дочери 13 января
 Евгению Ивлеву, старшего экономиста, с рождением сына 30 января
 Александра Осадченко, кладовщика, с рождением сына 31 января
 Крестину Глазуну, бухгалтера, с рождением дочери 1 февраля
 Татьяну Рауткину, начальника отдела, с рождением сына 3 февраля
 Ирину Родинскую, инженера по строительству, и Ивана Родинского, сервисного консультанта, с рождением дочери 5 февраля
 Дарью Соловьеву, специалиста по делопроизводству, с рождением дочери 8 февраля
 Анну Волошину, начальника отдела, с рождением дочери 11 февраля
 Сергея Носачева, менеджера по продажам автомобилей с пробегом, с рождением сына 19 февраля
 Галину Деревягину, бухгалтера, с рождением сына 23 февраля
 Павла Солдатова, инженера по гарантии, с рождением дочери 4 марта
 Екатерину Беспалову, бухгалтера, и Станислава Беспалова, маляра, с рождением сына 12 марта
 Юлию Субботину, кредитного консультанта, с рождением дочери 21 марта
 Татьяну Ермишкину, кладовщика, с рождением дочери 21 марта
 Анастасию Дмитриеву, оператора сервис-бюро, с рождением дочери 7 апреля
 Алексея Перепелицына, слесаря по ремонту автомобилей, с рождением дочери 12 апреля
 Антона Волобуева, менеджера по продажам автомобилей с пробегом, с рождением сына 27 апреля
 Виталия Беленького, директора ООО «Спецтехника и Защита», с рождением дочери 7 мая
 Юлию Сиденко, заместителя управляющего, с рождением дочери 9 мая

АСТРАХАНЬ

Веру Башлаеву, оформителя документов, с рождением дочери 15 февраля
 Марину Козюлькову, инженера по гарантии, с рождением сына 18 февраля
 Раилу Аитова, менеджера по работе с корпоративными клиентами, с рождением сына 16 марта
 Опесю Иванову, кредитного консультанта, с рождением дочери 28 марта
 Екатерину Мамцеву, кредитного консультанта, с рождением дочери 9 апреля
 Варвару Безроднову, менеджера по маркетингу и рекламе, с рождением сына 5 мая
 Дарью Шишкину, консультанта по страхованию, с рождением сына 12 мая

САРАТОВ

Анастасию Трошину, администратора, с рождением сына сын 3 января
 Асмика Григоряна, консультанта по кредитованию, с рождением сына 6 мая

Мне кажется, наука с ее трезвостью, умом и сединою в волосах копаются в природе с наглой резвостью мальчишки, что копаются в часах.

Игорь Губерман



То, что мы собираемся делать завтра, делает нас сегодня такими, какие мы есть.

Фазиль Искандер



Вы никогда не можете планировать будущее, оставаясь в прошлом.

Эдмунд Бёрк



Того, кто не смотрит далеко в будущее, ждут близкие беды.

Конфуций



Любая достаточно развитая технология неотличима от волшебства.

Генри Форд



Всегда есть нечто большее, всегда можно сделать маленький шаг вперед — предела нет.

Джек Керуак. В дороге



Наука подобна времени. Она всегда идет вперед и никогда — назад. Каждый новый день приносит много неизвестного и приближает нас к раскрытию тайны мироздания. Вот такова же и сущность науки. Вечное движение — вот залог успеха. Знания движут нами, а мы в свою очередь управляем средствами науки умами окружающих.

Кен Томпсон



Историю и прогресс толкают вперед люди, умеющие заглядывать в будущее.

Борис Акунин. Чёрный город



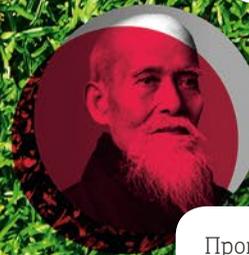
Неприятности — это своего рода двигатель прогресса. Ведь прогресс — это и есть разрешение насущных проблем.

Майкл Крайтон. Парк Юрского периода



Прогресс приходит к тем, кто тренируется изо дня в день. Полагающие на секретные техники ни к чему не придут.

Морихэй Уэсиба



Те сумасшедшие, кто считает, что они могут изменить мир, в конце концов его и меняют.

Стив Возняк



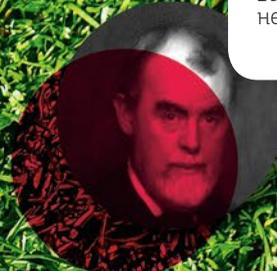
Для того чтобы народы могли развиваться, расти, покрываться славой и успешно мыслить и работать, в основе их жизни должна лежать идея прогресса.

Эмилио Кастелар



Прогресс человечества основывается на желании каждого жить не по средствам.

Сэмюэль Батлер



У всякой эпохи свои задачи, и их решение обеспечивает прогресс человечества.

Генрих Гейне



Моральный прогресс общества зависит исключительно от независимости человека.

Альберт Эйнштейн



Источником любого прогресса всегда были только те люди, которые принимали непопулярные решения.

Эдлай Стивенсон

Мир движется вперед со скоростью в несколько гордиевых узлов в год.

Веслав Брудзинский



Тот, кто говорит, что не верит в прогресс, должен хотя бы бегло ознакомиться с историей Средних веков. Это ободрит его, поднимет его дух точно так же, как экзамены поднимают дух студентов. Водородная бомба, правительство Южной Африки, Чан Кайши, даже сам сенатор Маккарти — всё это покажется очень дешевой платой за то, что Средние века остались далеко позади.

Кингсли Эмис. Счастливчик Джим

Прогресс приходит к тем, кто тренируется изо дня в день. Полагающие на секретные техники ни к чему не придут.

*Борис Акунин.
Любовник смерти*



Прогресс — это лучшее, а не только новое.

Лопе де Вега (Феликс Лопе де Вега Карньо)

«АГАТ. МЫ ВМЕСТЕ» № 7/2015

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 12*

Распространяется бесплатно. Тираж 999 экземпляров. Выходит 1 раз в 6 месяцев.

Подписано в печать 29.07.2015

Отпечатано в типографии ООО «Юнион Принт», 603022, Н. Новгород, Окский съезд, д.2,

тел. (831) 439-44-99, 430-71-22

Дизайн, верстка и препресс: Студия «Протон», www.proton-studio.ru

Редактор: Сергеева А. А.

Благодарим наших коллег за помощь в подготовке номера:

НИЖНИЙ НОВГОРОД

Ингу Веселову
Ирину Лебедеву
Алесю Давыдову
Ирину Крытьеву
Илью Меньшова
Екатерину Малышеву
Екатерину Ульянову
Наталью Поваренкову
Любовь Воеводину
Алексея Шадымова
Дениса Яшенкова
Елену Швехторову
Яну Пименову

ВОЛГОГРАД

Екатерину Телегину
Дарью Новикову
Евгению Ситникову
Александра Богачева
Екатерину Кондратьеву
Наталью Попову

АСТРАХАНЬ

Татьяну Полякову
Татьяну Коротаеву

КИРОВ

Илью Кураева

САРАТОВ

Наталью Щербину
Полину Шувакину

ИВАНОВО

Елену Матросову
Ивана Третьякова

**АГАТ.
МЫ ВМЕСТЕ**

