

DELIVERY INFORM

НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ДЛЯ КАЖДОГО!

ВСЕ ДОРОГИ ВЕДУТ В КИЕВ

В сознании многих сотрудников компания «Деливери» давно уже стала олицетворением идеального места работы. Компания дает своим работникам все, что необходимо для как продуктивной работы, так и личного роста — прекрасные условия труда, лояльное руководство, возможность обучаться, принимать участие в различных интересных проектах и жизни компании. Конечно, всегда есть те, кто чем-то не доволен, но лично я с уверенностью могу сказать, что компания развивается и каждый шаг ее направлен только вперед. Ведь для этого у нас есть не только прекрасные условия, но и команда из отличных специалистов и настоящих мастеров своего дела. Я имею полное право так рассуждать, так как я застал и нелегкие времена в жизни компании. Те времена, когда «Деливери» только становилась на ноги. Как раз первые маршруты были в киевском направлении, а я нынче руковожу этим регионом. Но обо всем по порядку.

Меня зовут Самсонов Алексей Викторович, в далеком 1984 году, когда я был 10-летним мальчишкой, я любил играть в казака-разбойника с детворой во дворе и гонять мяч на футбольном поле. Как и все, ходил в школу. С медалью как-то не сложилось, но я не расстраивался — был стабильным хорошистом. В общем, некая сознательность и ответственность во мне была всегда, так что в углу по поводу плохих оценок или поведения стоять как-то не приходилось. Помню, как ночью перед сном представлял, каким буду, когда вырасту. Видел себя высоким, стройным и с шикарной шевелюрой. Как видите, почти все сбылось. А если серьезно, то, не смотря на распространенное мнение, что все мальчишки хотят быть космонавтами или милиционерами, я мечтал о другой профессии. С детства у меня была тяга к автомобилям, и я твердо решил, что моя профессия будет связана с транспортом.

К слову, моя первая рабо-



та как нельзя тесно была связана с транспортом. Перед поступлением в академию я работал в Донецком автобусном парке — был автолесарем. Я с удовольствием копался в запчастях автобусов, и еще больше убеждался в том, что выбрал себе занятие по душе. Потом была академия. Учился в строительной академии, а по специальности я инженер. Во время учебы я работал в том же автопарке. На этот раз водителем. Так что нелегкую долю работника общественного транспорта я испытал, как говорится, на себе. Много чего почерпнул именно из этой сферы. В первую очередь, стрессоустойчивость, умение найти подход к любому человеку, умение находить выход из нестандартных ситуаций. Впрочем, не смотря на работу в общественном транспорте, инженерное образование мне тоже пригодилось в жизни — я работал над экономической частью проекта строительства Донецкого торгового центра «Золотое кольцо».

Однажды, еще будучи водителем, я возил работников «Деливери» на корпоративный праздник Нового года. Тогда директор компании Костошко Константин Владимирович предложил мне перейти работать в компанию, и я с удовольствием

с головой ушел в новое для себя дело. Конечно, пришел я вовсе не на должность регионального директора, а принят был менеджером по логистике, на работу по заборам и доставке грузов по городу. Потом компания начала активно развиваться, и со временем я был назначен региональным директором Центрального региона, а уж потом перешел на Киевский регион. За это время я открыл больше 20 складов. Особенно горжусь такими, как Харьков-1, где я занимался набором людей, и теперешний управляющий — Тулянкин Дмитрий Валентинович — также был принят на работу при моем непосредственном участии, а также Днепрпетровск-2, Коцобинское, многие Киевские склады.

Не совру, если скажу, что свою работу я искренне люблю, хоть она и нелегкая. Вообще Киевский регион сам по себе требует большой ответственности. Ведь Киев — это столица, это наличие всех компаний-конкурентов, это большой рынок потребителей и это серьезная доля оборота «Деливери». В свое время я не побоялся взять ответственность за этот регион, и совершенно не жалею об этом своем выборе. Форс-мажоры и прочие неприятные ситуации я научился решать с минимальным ущербом для компании, но это в свое время стоило мне не одной седой пряди волос. Зато сейчас я знаю, что мне все по плечу.

Как уже говорил, в Киеве особенно большая конкуренция. Но благодаря хорошему коллективу, расположению складов и постоянному контролю нам удается выполнять планы и быть в лидерах среди других компаний-перевозчиков. Подбирая персонал, я часто руководствуюсь интуицией, хотя, конечно, стараюсь принимать на работу

добросовестных, трудолюбивых и целеустремленных людей. Считаю, что нынешняя молодежь очень талантливая, поэтому я приглашаю на работу не только опытных и закаленных работников. В свою очередь, надеюсь, что меня считают требовательным, но справедливым руководителем.

На 2012 год я возлагаю большие надежды. В планах открыть еще склады и уделить особое внимание организации заборов и доставок по Киеву, развить Киевский офис до полноценного представительства администрации компании.

Однако хочу заметить, что моя жизнь состоит не только из рабочих будней. Говорят, мужчина за свою жизнь должен построить дом, посадить дерево и вырастить сына. Думаю, у меня уже все сложилось в жизни и с работой, и с семьей, и с детьми. Совсем недавно у меня родилась дочь, и я стал молодым папой. Скажу правду, моя жизнь кардинально изменилась с момента рождения ребенка. Теперь на мне лежит двойная ответственность: я стараюсь уделять больше времени семье, но и о работе, конечно, не забываю, ведь это тоже неотъемлемая часть моей жизни. В выходные дни предпочитаю копаться в автомобилях, которые остались моим любимым увлечением.

Как бы там ни было, «Деливери» играет большую роль в моей жизни, благодаря этой компании я могу сочетать свое увлечение с работой. Как следствие, я стараюсь максимально выложиться для пользы любимого дела. Люблю свою компанию за все, что я получил в ней: большие перспективы, интересные проекты, разнообразие в работе. А в особенности — за драйв, стабильное развитие и постоянные новые вызовы. И мой всем совет: «Старайтесь и делайте все для того, чтобы ваше хобби стало вашей работой — это результат моего жизненного опыта и формула моего успеха».

Пользуясь случаем, хочу поздравить милых дам с Восьмым марта. Будьте всегда любимыми, счастливыми и почаще улыбайтесь!

*Региональный директор
Киевского региона*

Самсонов А. В.

Служба безопасности ООО «Деливери» - Кто они?

Ни для кого не секрет, что практически на каждом крупном предприятии имеется подразделение — Служба безопасности (СБ). ООО «Деливери» не является исключением и у нас также есть такая служба. В прошлом году мы начали реформирование структуры и состава СБ, пересмотрели вопросы размещения сотрудников, зоны ответственности, подотчетность и подконтрольность складов и ряд других вопросов. В последнее время, как со стороны сотрудников, так и со стороны клиентов, стало появляться много вопросов, касающихся Службы безопасности. В этой статье я постараюсь не только ответить на все ваши вопросы, но и рассказать, в чем именно состоит работа Службы безопасности нашей компании.

Служба безопасности ООО «Деливери» — самостоятельное структурное подразделение, подчиняется непосредственно генеральному директору и подконтрольно учредителям компании. Службу безопасности возглавляет — Нерознак Александр Дмитриевич. В настоящее время в состав СБ входит 10 человек: 5 сотрудников в центральном офисе и 5 человек размещаются на складах предприятия. Практически все специалисты СБ имеют опыт и стаж работы в правоохранительных органах, и этот опыт очень помогает в расследовании происшествий и разрешении проблем, возникающих в компании. В центральном офисе каждый специалист СБ ведет работу по конкретному направлению и контролирует работу сотрудников компании на складах по вопросам, относящимся к зоне их ответственности. Так, например, начальник СБ — Нерознак А.Д., кроме общего руководства подразделением, проводит служебные расследования по вопросам, связанным с повреждениями грузов, специалист СБ — Римарев С.Л. ведет работу по розыску несвоевременно пришедших или не дошедших грузов. Другие специалисты осуществляют обра-

ботку поступивших заявлений и сообщений, а также проводят служебные расследования по вопросам, относящимся к их компетенции. Но эти функции у сотрудников СБ, на самом деле, не единственные и далеко не основные.

Основными функциями сотрудников СБ является: обеспечение экономической безопасности компании, урегулирование вопросов, возникающих с государственными правоохранительными и контролирующими органами, предупреждение совершения противоправных действий в отношении грузов, имущества клиентов и компании, а также работа с персоналом компании по профилактике и расследованию нарушений трудовой дисциплины. Одной из самых серьезных функций СБ является учет и анализ возникающих на предприятии проблем и материальных потерь, и разработка мероприятий по урегулированию и недопущению в дальнейшем таких проблем и потерь. Сюда включаются как убытки от действий сотрудников компании (повреждения грузов, порча имущества и т.д.), так и убытки из-за внешних факторов (ДТП, пожар, действия правоохранителей).

Кроме того, работа СБ направлена на то, чтобы каждый сотрудник или клиент компании были уверены, что в случае возникновения какой-либо проблемы или вопроса: с грузом, с нашими работниками, с госорганами эти вопросы не придется каждому решать самостоятельно и с проблемами никто не будет оставлен один на один.

Необходимо заметить, что без тесного взаимодействия с сотрудниками складов невозможно говорить о качественной работе СБ или объективном проведении служебных расследований. И здесь надо понимать, что у СБ задача вовсе не в том, чтобы наказать и привлечь к дисциплинарной ответственности провинившегося сотрудника, задача в том, чтобы урегулировать и разрешить возникшую проблему и не допустить в дальнейшем повторного возникновения такой проблемы. Администрацией компании работа СБ вы-

страивается таким образом, чтобы, с одной стороны, СБ контролировала работу подразделений и сотрудников, а с другой, помогала решить возникшие проблемы, указывала на совершенные ошибки и помогала их устранить.

Служба безопасности выстроена по отдельной, вертикально подчиненной структуре управления, от центрального офиса до сотрудников на местах. Сделано это с целью непосредственного получения информации о реальном положении дел на складах компании и оперативного реагирования на любые проблемы, возникающие у клиентов или сотрудников компании в процессе работы. В истории компании есть множество примеров, когда благодаря непосредственному участию специалистов СБ, удавалось оперативно решить возникшую проблему, а иногда и раскрыть совершенное преступление.

В компании уделяется особое внимание рассмотрению всех поступающих жалоб, заявлений и претензий. Одной из функций СБ является рассмотрение заявлений о повреждениях, порче, недостатке груза, такие вопросы находятся под особым контролем у руководства компании. Все поступающие заявления, жалобы, претензии и сообщения регистрируются в базе данных, в которой контролируются сроки их рассмотрения и фиксируются принятые решения. Сотрудники СБ ежедневно докладывают обо всех поступивших заявлениях и жалобах, а также о проведенных служебных расследованиях по ранее поступившим сообщениям и заявлениям. По итогам каждого служебного

расследования коллегиально принимается решение, которое утверждается руководством компании, т.е. ни одно решение об удовлетворении или отказе в удовлетворении претензии (заявления, жалобы и т.д.) не принимается, пока оно не будет утверждено руководством компании. При наличии спора по рассматриваемому в служебном расследовании вопросу, этот вопрос выносится на расширенное совещание, где с участием генерального директора, региональных директоров, исполнительного директора, представителя отдела сервиса и других профильных служб рассматриваются спорные вопросы, изучаются имеющиеся документы, заслушиваются аргументы всех сторон и путем голосования принимаются решения. Как видно из вышесказанного, сотрудники СБ не единственные, кто принимает решение по поступившему заявлению или претензии.

Лично для меня порой не очень приятно выслушивать или читать негативные отзывы о работе Службы безопасности в нашей компании, но любые отзывы и замечания, высказанные в адрес СБ, внимательно изучаются руководством компании и принимаются меры по улучшению качества работы этого подразделения. Поэтому обращаюсь ко всем читателям нашей корпоративной газеты: «Если у Вас есть замечания или претензии в адрес Службы безопасности ООО «Деливери», вы можете высказать их по телефону отдела сервиса — (062) 206-0-209 или написать на электронную почту — service@delivery-auto.com.ua. Все ваши замечания,



претензии и пожелания обязательно будут рассмотрены и по ним будут приняты необходимые меры».

Сотрудники Службы безопасности:

Начальник СБ (Центральный офис) – Нерознак Александр Дмитриевич – ветеран ОВД, в ООО «Деливери» с 2009г.;



Главный специалист СБ (Центральный офис) – Римарев Сергей Леонидович – опыт работы в ОВД, Исполнительной службе, в ООО «Деливери» с 2008г.;



Специалист СБ (Центральный офис) – Ливада Ольга Александровна, в ООО «Деливери» с 2010г.;

Специалист СБ (Центральный офис) – Шелест Дарья Анатольевна, в ООО «Деливери» с 2011г.;



Специалист СБ (Центральный офис) – Дардымова Елена Валерьевна, в ООО «Деливери» с 2011г.;



Специалист СБ (Центральный офис) – Скоромолот Сергей Александрович, ветеран ОВД, в ООО «Деливери» с 2011г.;



Специалист СБ (Киев) – Солончук Николай Васильевич, ветеран ОВД, в ООО «Деливери» с 2011г.;



Специалист СБ (Донецк) – Трофимов Евгений Викторович, ветеран ОВД, в ООО «Деливери» с 2011г.;



Специалист СБ (Днепропетровск) – Пришлица Виталий Игоревич, опыт работы правоохранительных органах, в ООО «Деливери» с 2011г.;



Специалист СБ (Харьков) – Пономаренко Иван Алексеевич, ветеран ОВД, в ООО «Деливери» с 2011г.;



Зам.председателя совета директоров А.В.Ивасиц



ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР-ИСТОРИЯ УСПЕХА

*Красивая женщина — дар от богов,
Сильная женщина — зависть врагов.
Желанная, словно спасательный круг,
Красива на радость и горе подруг.
Кому-то от жажды глоток во спасенье,
И чье-то мученье, беда и волнение.
Умная дама — престиж и успех,
Красива, как ангел и дьявольский грех.
Эпитетов разных не счесть, не учесть,
Как здорово знать, что она у нас есть.*

Какие мысли у Вас возникают и кого Вы представляете перед собой, услышав слова: сильная женщина, карьеристка, исполнительный директор? Скорее, высокую, статную женщину лет сорока, даму с чемоданчиком бумаг в руках, постоянно серьезную, с вечными претензиями, строгую, скорей всего, без лич-

ной жизни и с холодом в глазах. Но в нашей компании есть сотрудники, ломающие эти стереотипы.

Есть личности, поднимающиеся по карьерной лестнице без ущерба для других и с восхищенными взорами многих. Есть женщины, успевающие все: работать, жить, делать карьеру, иметь семью, растить детей, быть молодыми и в то же время,

умными и опытными. Да, их не много, но мне посчастливилось иметь среди своих знакомых такого человека.

Горжусь, что могу общаться и учиться у нее. Благодарна Богу, что работаем в одной команде. Странно так рассуждать о начальнике, но все же, история успеха сегодня о моем



первом начальнике в «Деливери», об исполнительном директоре ООО «Деливери» — Самариной Елене Сергеевне.

Самарина Елена Сергеевна, ранее известная как Белоусова Елена Сергеевна (девичья фамилия), родилась 5 февраля 1983г. в г. Макеевка. Когда ей было 5 лет, семья переехала в Донецк.

По личным воспоминаниям Елены Сергеевны, она долго искала себя. И поступая в ВУЗ не знала, в чем найдет себе применение и чем станет заниматься в жизни. После школы она поступила в Донецкий национальный технический университет на специальность бухучет. Прочувшись там некоторое время, поняла, что бухгалтерия — не ее призвание и бросила обучение. Обычно в таком случае говорят, что ничего путного из такого человека не выйдет — несерьезна и не знает, чего хочет. Сейчас, зная Елену Сергеевну и мнение окружающих о ней, долго бы спорила с людьми, которые так думают. И в подтверждение моей правоты привожу мнение Председателя совета директоров — Костюшко Константина Владимировича:

«Когда Елена пришла в компанию, я видел в ней просто девочку, которая хочет работать, чуть позже стало ясно, что она работает ответственно, легко учится, не боится трудностей. Она никогда не говорила «не могу» или «не хочу». Всегда очень исполнительна, и быстро решает любые поставленные задачи. Требовательна к себе и к подчиненным.»

После ДонНТУ Елена Сергеевна поступила в Донецкий университет управления на маркетинга. Здесь ей было гораздо интересней, чем в окружении бухгалтеров. Здесь привлекали творчество, пиар, реклама. Здесь она и получила высшее образование.

До работы в «Деливери» Елена Сергеевна работала продавцом в одном из элитных магазинов обуви г. Донецка. Работа была не творческая, но довольно интересная. Очень часто в магазин приезжали звезды эстрады и можно было вживую с ними пообщаться. Однако, какого-либо карьерного роста не было, и хотелось чего-то большего. И как обычно, если мы чего-то очень хотим, это появляется в нашей жизни. Так, Елену Сергеевну одна из менеджеров компании пригласила в «Деливери». Первой должностью в компании была работа секретарем. В то время в компании было еще не много представительств, и многие сотрудники совмещали по несколько должностей. Одна-

ко уже во время первого рабочего дня Елена Сергеевна была уверена, что секретарем все время не будет, и через 2 года перешла в отдел менеджеров. Сейчас она говорит, что для нее лично очень важно было то, что для продвижения в компании не берут посторонних людей, и не переманивают персонал из других компаний, а рассматривают на повышение в первую очередь кандидатуры тех, кто уже работает в компании, кто себя проявил или зарекомендовал отличной работой. Рядовым менеджером Елена Сергеевна проработала чуть более чем полгода — и была назначена начальником



отдела менеджеров. Костюшко Константин Владимирович так вспоминает об этом назначении: *«Довольно страшно было назначать молодую девочку на пост руководителя такого серьезного для компании отдела — некоторые его сотрудники старшие Елены, отдел большой и работа очень ответственная».* Но дальнейший карьерный рост может ответить на вопрос, подтвердился ли страх или оправдались ожидания руководителей компании.

Елена Сергеевна была моим первым непосредственным начальником в компании, когда я работала в отделе менеджеров. Я удивлялась, как непринужденно она общается с коллегами и со мной — абсолютно новым в компании человеком. И вопрос, который она задала мне в конце моего

первого рабочего дня, был: «Ну что, ты сможешь? И сама хочешь здесь работать?» Сейчас я понимаю, что хотеть и достичь — это главные слова в ее жизни. Уметь все преодолевать, хотеть идти вперед и стремиться достичь новых побед и вершин. Дальнейший карьерный рост Елены Сергеевны был довольно стремительным — через полгода она была назначена региональным директором Центрального региона. После динамичной, но размеренной работы в офисе для хрупкой девушки были непривычными звонки среди ночи, постоянные командировки и переговоры с управляющими

ты — любое новое знание сразу применяет на практике. Просто приятный в общении человек, при этом уникально критичный, поэтому поступки, выводы, решения всегда глубоко продуманы».

Следует заметить, что, не смотря на столь стремительный карьерный рост, она успела стать мамой и сейчас ее малышу семь месяцев. Когда узнаешь такие факты из жизни человека, возникает вопрос «Что же ее мотивирует, что толкает вперед?» Елена Сергеевна на этот счет говорит так: *«Меня мотивирует руководство компании. Когда мои идеи принимаются, я чувствую, что могу принести пользу компании, хочется идти дальше. Не буду скрывать, что я — карьеристка. Я люблю преодолевать новые вершины.»*

Сейчас она занимается развитием сервиса и качеством услуг компании. Очень часто вопросы бывают проблемными, приходится наказывать и применять жесткие меры в отношении коллег и подчиненных, но, не смотря на это, большинство сотрудников нашей компании говорят: *«она справедлива, всегда добивается истины в спорных моментах, и не смотря на ее строгость к себе и окружающим, работать вместе с ней одно удовольствие.»*

Женский успех — это обычно успех миссии. Дать миру книгу, которую будут читать дети и родители, заставить обсуждать важные проблемы, мотивировать людей решать их — вещи гораздо более важные и сильные, чем желание кому-то что-то доказать или больше заработать. Когда создается история успеха, вера в себя помогает двигаться дальше, а позже результат дает веру окружающих, уважение, похвалу и восхищение.

Как ни парадоксально, но уже имея это все, находясь на такой должности, Елена Сергеевна говорит, что только лишь начала свой путь. Мне стало известно, что как-то в школе на уроке рисования она рисовала свою будущую профессию и нарисовала швейную машину. Что ж, может, мы еще не знаем знаменитого модельера Елену Самарину, но мы знаем замечательную искусницу, изменяющую все вокруг к лучшему без иглы и швейной машины.



**Специалист
отд. обучения
Калибаба
Екатерина**

ПУТЬ ЧЕМПИОНА

Одним из конкурентных преимуществ любой компании является индивидуальный подход к клиенту. Наша компания в своем стремлении достойно конкурировать на рынке услуг по доставке грузов также старается подходить к работе с клиентами индивидуально: набор дополнительных услуг по выбору клиента, индивидуальные скидки, участие в дисконтной программе. Но для повышения нашей конкурентоспособности и для повышения лояльного отношения клиентов к компании, мы приняли решение внедрить программу лояльности с гордым названием — «Путь чемпиона». Тема спорта обсуждается в нашей стране особенно сильно в связи с приближением чемпионата Европы по футболу «Евро-2012», не обошла она стороной и нашу компанию, именно преддверие этого замечательного для всех футбольных болельщиков события и вдохновило нас на такое красивое название для программы лояльности.

Что же представляет собой наша новая программа? И что она принесет клиентам и сотрудникам нашей компании? Обо всем по порядку: программа «Путь чемпиона» является бонусной системой, единицей измерения бонусов в программе является «медаль»,

чем больше «медалей» заработает участник программы, тем больше возможностей и привилегий он может получить. Здесь возможны и обслуживание вне очереди, и обмен «медалей» на подарки и сувениры, и оплата «медалями» стоимости услуг по доставке грузов. Программа лояльности «Путь чемпиона» дает клиентам-участникам свободу выбора: уровня карты, чем выше уровень карты, тем больше привилегий может получить клиент; возможности применения полученных «медалей», частоты списания «медалей» и т. д. Карты делятся на уровни: «Легка вага», «Середня вага», «Важка вага», «Суперважка вага» и «Чемпіон». Обязательным условием получения «медалей» является выполнение установленного для карты грузооборота в денежном эквиваленте. Каждый участник программы, который активировал карту, стартует с уровня «Легка вага». В последствие он может сменить уровень карты на тот, в котором ему удобнее и интереснее работать. Напри-

мер, уровень карты «Суперважка вага» дает возможность обменять «медали» на подарки, услуги компании, получить временную дополнительную скидку, а также воспользоваться услугами персонального менеджера с индивидуальной телефонной линией. Уверены, что вызовет особый интерес уровень карты «Чемпіон», который позволит получать грузы вне очереди. Тем более, что каждый последующий уровень имеет более высокий коэффициент начисления «медалей». Так, если участник программы лояльности перевезет груз на сумму 100 гривен, то на уровне «Легка вага» он получит 100 «медалей», уровень «Важка вага» принесет ему уже 300 «медалей», а «Чемпіон» - 500 «медалей».

За что начисляются «медали» в программе лояльности?

- Стоимость услуг по перевозке груза со склада на склад;
- Использование дополнительных услуг компании;
- Соблюдение платежной дисциплины;
- Долгосрочность работы с компанией;

- Индивидуальная лояльность (дополнительное начисление «медалей» за рекомендацию



цию наших услуг и привлечение новых клиентов, предоставление специальных условий по согласованию с региональным директором)

Помимо этого, при получении карты лояльности каждый участник получит 5 ваучеров (если такой ваучер предъявил новый клиент при отправке груза, то владелец карты, за которой закреплен этот ваучер, дополнительно получает 500 «медалей»). Таким образом, каждый участник может получить дополнительно 2500 медалей, программа учитывает не более 5 ваучеров от одного участника.

Конечно, программа лояльности предполагает более ответственную работу с клиентами, и, кроме выполнения обязательств по доставке грузов, предлагает предоставление сервиса на более высоком уровне. Но мы уверены, что сможем обеспечить достойный уровень обслуживания наших клиентов и все наши сотрудники с гордостью смогут говорить о Нашем «Пути чемпиона» и его возможностях.

Компания «Деливери» будет рада презентовать программу лояльности «Путь чемпиона» в апреле 2012 года. Надеемся, что предложенные условия программы вызовут интерес не только со стороны клиентов нашей компании, но и со стороны наших сотрудников. Ознакомиться с условиями программы лояльности можно будет на корпоративном сайте или на представительствах компании.



Исп. директор
Самарина Е. С.



Что такое «блог» и с чем его едят?

Интернет все увереннее интегрируется в нашу жизнь, открывая множество возможностей как для каждого из нас, так и для бизнеса. Ни кого уже не удивляют корпоративные сайты компаний, кстати, по наличию или отсутствию которых уже можно делать вывод о серьезности и благонадежности компании и оценить ее корпоративный имидж.

Думаю, что не ошибусь, если скажу, что каждый из нас слышал такое слово — блог. Оно прочно и надолго вошло в наш лексикон. Конечно, не все еще знают, для чего он нужен. Из многих сайтов в Интернете есть такие, в которых появляются постоянно обновляющиеся записи. Это и есть блоги. Здесь можно писать о чем угодно — это и фотографии, и цитаты, и ссылки, рассказы о каких-либо событиях, интересное видео и многое другое. Также можно вести дневник, конечно, если только Ваши записи привлекут внимание других пользователей.

Если говорить о бизнес-сегменте Интернета, то в последнее время многие компании начали использовать блоги для собственного продвижения. Блог — это еще один эффективный канал коммуникаций с клиентами, потенциальными клиентами, партнерами и сотрудниками. Это инструмент, повышающий лояльность и степень доверия к компании. Блог помогает сделать компанию более открытой и менее формализованной, в отличие от корпоративного сайта.

Итак, зачем же нужен корпоративный блог?

Свобода от рамок компании — в корпоративном блоге можно писать не только о событиях компании, но и о темах, близких к деятельности компании, а также о бизнесе в целом.

Получение притока единомышленников — это своего рода дополнительный источник клиентов, т.к. люди, которые читают блог компании, автоматически становятся потенциальными клиентами.

В блоге можно показать компанию изнутри (от аппарата управления до личных достижений одного из сотрудников)



Создание доверительных отношений — в блоге могут оставлять комментарии и получать на них ответы не только «гости» блога, но и уже работающие партнёры компании. Прямая коммуникация с блоггером сближает общающихся.

Блог служит дополнительной площадкой, где можно рассказать об услугах компании.

И здесь, как полагается, я не могу не рассказать о на-

шем корпоративном блоге. Он немного отличается от привычных корпоративных блогов, т.к. он будет вестись одним человеком — генеральным директором компании — Муравей Еленой Сергеевной. Почему генеральным директором? Потому что блог — это возможность общаться, задавать вопросы и получать ответы «напрямую», минуя весь бюрократический аппарат компании, потому что руководитель компании — это тот, кто может воплотить в жизнь любую идею или предложение, изложенное в блоге.

Кому будет полезно читать наш блог?

- Сотрудникам компании
- Клиентам
- Партнерам
- Специалистам, работающим в сфере логистики

Приведу выдержку из интервью Муравей Елены Сергеевны:

«Я открываю блог, который посвящен вопросам и проблемам сферы доставки грузов, перевозкам, логистической отрасли в целом, а также событи-

ям, происходящим в нашей компании. Блог создан с целью получить отзывы и мнения как можно большего числа людей на каждую описанную тему.

В блоге будут размещаться как мои личные статьи и мнения о событиях в нашей компании, а также в сфере доставки и логистики, так и мнения наших сотрудников или специалистов, считающихся экспертами по описанным в блоге вопросам и проблемам.

Надеюсь, что каждая статья или отзыв в этом блоге будут актуальны, интересны и познавательны».

В заключение, хочется сказать, что нам очень важно мнение каждого сотрудника и клиента компании, все отзывы (как положительные, так и отрицательные) доходят до генерального директора, и это позволит своевременно решить возникшие вопросы. Надеемся, что блог станет дополнительным каналом общения между клиентами, сотрудниками и администрацией компании.

Ссылку на блог Вы можете найти на нашем корпоративном сайте. И ещё раз напоминаю, что мы присутствуем во всех популярных социальных сетях. Ждём Ваших комментариев!



**Нач. отд. рекламы
Саморокова Юлия**



СИСТЕМА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Неумолимый загадочный славянский сервис — никогда не знаешь: пошлют, улыбнутся или обсчитают.

В современных рыночных условиях большое значение играет способность предприятий быстро реагировать на потребности своих клиентов и в соответствии с ними предлагать уровень услуг и сервиса. Успешность и процветание любого бизнеса напрямую зависит от умения своевременно выявить и устранить свои ошибки и просчеты.

В наше время конкурентным преимуществом на рынке является не столько цена, сколько качество услуг и предоставляемого сервиса. Зачастую потребители готовы заплатить дороже, но получить качественный сервис.

По материалам многочисленных исследований только треть недовольных посетителей документировано выражают свое недовольство. Остальные рассказывают о своих проблемах и высказывают негодование — родным, друзьям и коллегам, что негативно сказывается на репутации любой компании. По наблюдениям аналитиков, довольный качеством работы клиент приведет 5 новых клиентов, а недовольный — заберет 10! Поэтому для любой компании крайне необходима серьезная работа с замечаниями, претензиями и обращениями клиентов. А первое впечатление, произведенное на клиента, зачастую определяет — будет ли в дальнейшем этот клиент работать с компанией. Очень важную роль играют отзывы постоянных клиентов, т. к. это позволяет выявлять и устранять практически любые проблемы, появляющиеся в работе компании.

Конечно, жалоба — это ЧП, но если взглянуть на жалобу с другой стороны, то это — указание на существующую проблему и постановка задачи на её устранение. Клиент, получая квалифицированную помощь в решении возникшего вопроса, тем самым позволяет нам улучшить свою работу. Именно поэтому быстрое решение возникшего вопроса или проблемы приводит к положительному восприятию компании на рынке, формирует положительный имидж и позволяет заявить о себе, как об успешном и ответственном предприятии.

Одним из методов выяв-

ления потребностей, интересов и проблем является Система обратной связи. Эта система предполагает изучение как положительных, так и отрицательных отзывов от клиентов или сотрудников, с последующим анализом полученной информации и разработкой мероприятий по устранению выявленных проблем или улучшению качества работы.

На данный момент «Отдел сервиса» ООО «Деливери» провел два анкетирования. В первом случае анкетирование было направлено на получение информации от клиентов Компании; второе анкетирование было посвящено опросу наших сотрудников.

По итогам анкетирования клиентов четко обозначились конкурентные преимущества Компании: более 90% респондентов считают удобным расположение представительств, отмечают вежливость и лояльность каждого сотрудника подразделения, и что самое важное — станут обязательно рекомендовать «Деливери» своим друзьям и знакомым. Все это вы можете отследить в приведенных ниже диаграммах по сводным результатам опроса:

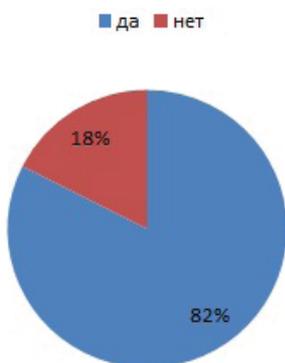
В анкетировании приняли участие 710 клиентов. Ответы «да» являются положительным фактором, ответы «нет» — отрицательным.

По результатам анкетирования сотрудников был определен круг вопросов, требующих срочного решения, разработаны методические пособия по улучшению качества работы на складах. Разработаны и внедряются мероприятия по изменению логистики на некоторых направлениях доставки грузов.

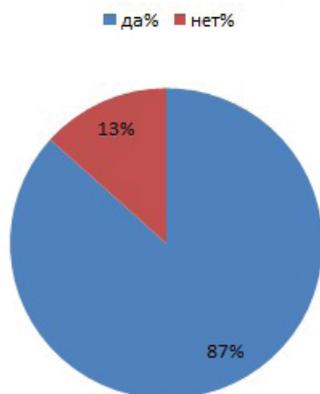
На сегодняшний день компания «Деливери» стремится выйти на новый, более высокий уровень качества работы и сервиса. Добиться этого можно благодаря тщательному изучению информации, полученной в результате проведенного опроса.

Анкетирования и их анализ показали, что необходим не просто сбор информации, но и разделение её на несколько критериев, например: по численности населения в городах, где размещены наши представитель-

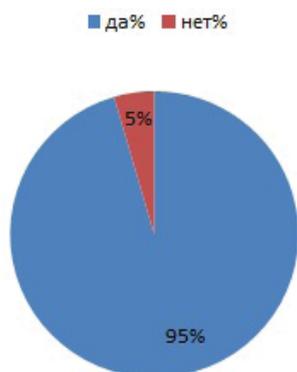
положительных и отрицательных ответов в %



Удобно ли Вам добираться до нашего склада?



Наши грузчики и кладовщики обычно вежливы с Вами?



ства (потребности сотрудников на складах, находящихся в крупных городах, отличаются от потребностей сотрудников склада в небольшом городе); по структуре Компании (о работе центрального офиса или работе складов) и т.д.

Любая компания, желающая успешно работать в условиях рыночной конкуренции, будет использовать современные методы исследования. Наша задача — выявить и устранить проблемы в своей работе, а также не просто определить потребности и желания клиента, но и воплотить все эти пожелания в жизнь. Мы совершенствуемся, растем и будем работать над повышением качества нашей работы, и мы очень ждем содействия от наших коллег.

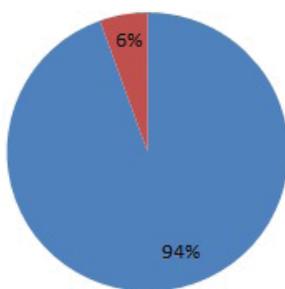
На 2012 год наш слоган — «Качество в центре внимания». Качество обслуживания — это то, к чему мы стремимся, то, что напрямую зависит от нас с вами, коллеги!



*Специалист
отдела сервиса
Кораблёва
Екатерина*

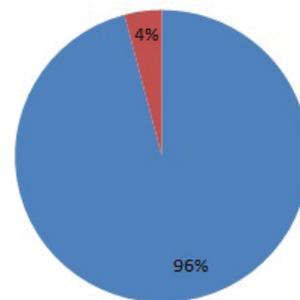
Могут ли Вам помочь наши операторы, когда Вы звоните нам по телефону?

■ да% ■ нет%



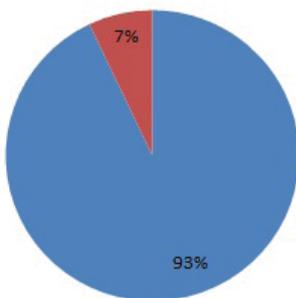
Любезно ли общаются наши операторы с Вами?

■ да% ■ нет%



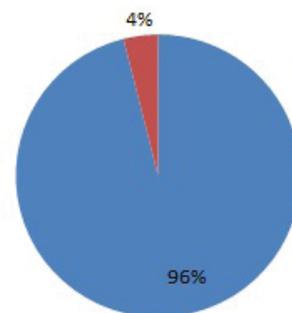
Довольны ли Вы внешним видом наших операторов?

■ да% ■ нет%



Порекомендуете ли Вы нашу компанию своим друзьям?

■ да% ■ нет%



СЛАВНЫЙ ГОРОД ЧЕРНИГОВ

В начале нового тысячелетия Далай Лама сформировал 18 правил жизни. Одно из них — раз в год отправляйтесь туда, где вы никогда не были раньше.

Как правило, все считают, что все самое лучшее и достойное находится за пределами нашей страны. Наверное, этот комплекс всегда был присущий славянам. И природа, и места у «них» одно другого краше. А что же у нас?

Мы многое можем рассказать о Крыме, Киеве, Львове. Но это разве все, что есть в Украине? Поэтому и пытаемся каждый год выкроить кусочек свободного времени на поездку в место, где раньше не были. В этом году выбор пал на город Чернигов. Город находится в северной части Украины, недалеко от границы с Белоруссией и Россией.

Из Донецка в Чернигов можно попасть только через столицу. Всего дорога на автобусах заняла около 16 часов. Так что, выехав 01 января 2012 г. в 18-10 часов из Донецка, в 10 часов утра мы были в Чернигове.

По преданию, город Чернигов получил своё название от его легендарного основателя князя Черного. В городе есть курган «Черная могила», где князь был похоронен. По старинной легенде, дочь князя выбросилась из окна княжеского терема, чтобы не стать женой хазарского кагана, который осадил город. В 1872-73 гг. археолог Д. Самоквасов раскопал курган, обнаружив погребение X века с богатым кладом оружия: два шлема, кольчуги, два меча, сабля, более десятка копий, наконечники стрел, топор, стремена, удила. Датировать захоронение позволили 2 золотые византийские монеты времен Василия I Македонянина. На кургане «Черная могила» установлен памятный обелиск.

Главными достопримечательностями Чернигова являются его древние храмы, соборы и монастыри. До нашего времени прекрасно сохранились Успенский собор Елецкого монастыря, Троицкий собор Троице-



Ильинского монастыря и Спасо-Преображенский собор, сооружённые в XI веке, а также Борисоглебская церковь (XII век). Всего в Чернигове находится пять монастырей, сохранившихся после монголо-татарского нашествия. В Спасо-Преображенском соборе покоится прах князя Игоря Северского, воспетого в «Слове о Полку Игореве», Игоря Черниговского и других князей той эпохи. В Свято-Троицком соборе покоятся мощи святителя Феодосия Черниговского, канонизированного Русской Церковью в 1896 году.

Ильинский монастырь (Антониевы пещеры) — древнейшая святыня Чернигова, входит в состав Троицко-Ильинского монастыря на Болдиных горах. Первый пещерный храм и монастырь основан преподобным Антонием Печерским в 1069 г., когда он покинул учреждённую им же Киево-Печерскую Лавру. Через Ильинскую церковь (XII в.) можно попасть в пещерную часть (315 м), где находятся подземные храмы Св. Антония, Св. Феодосия и Св. Николая Святоши. На горе над монастырём находятся славянские курганы Безымянный и Гульбище, а также могила М. Коцюбинского с монументом.

Троицкий собор в Чернигове входит в комплекс Троицко-Ильинского монастыря, основанного на Болдиных горах в XI

веке, став его усыпальницей. В интерьере сохранились фрагменты древнерусских фресок, великолепный иконостас XVIII в. Рядом расположен дом архиепископа (1780 г.), где сейчас находится архив. Храм действующий.

Елецкий Успенский монастырь в Чернигове основан в XI в. черниговским князем Святославом Ярославичем (1027-76 гг.) как загородная княжеская резиденция. Восстановлен в 1445-95 гг. после монголо-татарского нашествия. Сохранились пещеры древнерусского периода. После реконструкции XVII в. архитектурный ансамбль получил черты украинского барокко: Успенский собор (XII в.), 36-метровая надвратная колокольня, Петропавловская церковь с трапезной, кельи. В суровом интерьере собора сохранились фрагменты старинных фресок.

До монгольского нашествия на Русь Чернигов был столицей Черниговского княжества и занимал второе место в государстве после Киева. При перечислении городов Киевской Руси всегда писался вторым после Киева. С 1024 по 1036 фактически являлся столицей Руси, вследствие победы Мстислава Тмутараканского над Ярославом Мудрым у городка Листвен. Следует отметить, что во время Киевской Руси Чернигом правили одни из самых знаменитых князей той эпохи — Мстислав Тмутараканский (брат Ярослава Мудрого), Святослав Ярославич, Владимир Мономах и другие. Развитие Чернигова было прервано монголо-татарским нашествием на русские земли. В октябре 1239 года татарская орда под предводительством хана Менгу напала на Чернигов. 12 октября окружённый город пал. Воскресенская летопись сообщает: «и множество от вой [воинов] его избиено бысть и град взяша и запалиша огнём».

Поэтому, не пожалев денег на экскурсовода, можно узнать много интересных фактов о жизни наших предков во время Киевской Руси.

Тем, кого интересует украинская литература, можно посетить дом-музей М. Коцюбинского, где писатель жил с 1898 по 1913 гг. Здесь он написал повести «Fata morgana», «Intermezzo», «Тени забытых предков» и др., принимал в гостях многих известных представителей творческой интеллиген-

в. Антонием Печерским. После монголо-татарского нашествия монастырь был возрожден в 1649 г. по инициативе полковника С. Подобайло. Ансамбль Троицкого собора с колокольней, Введенской церкви и Трапезной сооружен в 1679-1695 гг. на средства гетмана Украины И. Мазепы. Великолепная архитектура в стиле украинского барокко — произведение талантливого вильнюсского зодчего Иоганна-Баптиста Зауэра (И. Баптиста). С 1790 г. Троицко-Ильинский монастырь служит резиденцией черниговского архиепископа — здесь находится т. н. «Архиерейский дом». Сам монастырь не действует, но собор открыт для прихожан. В Троицком соборе покоятся мощи черниговских угодников: святителя Феодосия Черниговского, преподобного Лаврентия, святителя Филарета (Гумилевского), частицы мощей некоторых киевских святых. Возле южной стены собора похоронен поэт-баснописец Л. Глебов. Монументальная колокольня высотой 58 м открыта для посещения (195 ступеней), сверху открывается лучшая панорама Чернигова.

Спасо-Преображенский собор один из древнейших христианских храмов на территории Украины, уникальный образец древнерусской архитектуры. Построен при князе Мстиславе Хра-



ции. Воссоздана обстановка, которая была при жизни писателя, экспонируются первые издания произведений, рукописи, записные книжки, письма, личная библиотека. Желательно посетить дом-музей с экскурсоводом. Тем более, что работники данного дома-музея пропускают через

себя все события, которые происходили с М.Коцюбинским, отчего рассказ становится более ярким. К сведению, редкий случай — потомки М.Коцюбинского проживают в городе Чернигове и руководят данным домом-музеем.

Кроме того, вечером можно пройти по валу, где разме-

щены 12 чугунных бастионных пушек XVII в., которые считают визитной карточкой города.

То есть это поездка для тех, кому интересно прикоснуться к истории, в буквальном смысле рукой прикоснуться к стенам, которым больше тысячи лет, о которых идет речь в «Слове о полку Игоревом».

Все достопримечательности города Чернигова находятся в центре города и недалеко друг от друга. Так же в центре города достаточно заведений, где можно выпить чашечку кофе и победать. Цены, в сравнении с Киевом и Донецком, приятно радуют.

Очень порадовала красивая традиция «подвешенно-

го кофе». А именно, если хотите угостить кофе или чаем незнакомца, оплачиваете ему любой напиток на выбор, и, заходя в кафе, он узнает об этом, взглянув на табличку у входа «подвешенный кофе».

Подводя итоги поездки, можно констатировать, что не обязательно ехать в Египет или Турцию, чтобы что-то достойное увидеть. Как говорится, «чужому навчайтесь та своего не цурайтесь». Нам есть чем гордиться.



*Спец. отд. персонала
Кущинская
Светлана*



ИСТОРИЯ ТРАДИЦИИ МНЕНИЯ

Еще со времен Средневековья художниками, поэтами и бардами воспевалась женщина — ее красота, чувственность и более тонкая, чем у мужчины, душевная организация. А праздник Восьмого марта — еще один повод напомнить прекрасному полу о том, что они те, ради кого совершаются великие подвиги и самые смелые безумства.

Этот весенний день у всех ассоциируется с любовью, нежностью и теплом. А на самом деле, причина его появления сугубо политическая. Многие сомневаются, что этот праздник действительно международный. Однако ещё в 1977 году ООН приняла резолюцию 32/142, призвав все страны провозгласить 8 марта днем борьбы за женские права — Международным женским днем. Этот день объявлен национальным выходным в республиках

бывшего СССР, а также в Анголе, Буркина-Фасо, Гвинее-Бисау, Камбоджи, Китае, Конго, Лаосе, Македонии, Монголии, Непале, Северной Корее и Уганде. В Сирии 8 марта отмечают День революции, а в Либерии — и вовсе как День памяти павших.

Это случилось сто лет назад. 8 марта 1908 года, невзирая на непогоду, тысячи и тысячи женщин — работниц заводов и фабрик — вышли на центральные улицы Нью-Йорка, чтобы заявить свой протест против несправедливости, неравноправия женщин и мужчин, где демонстрантки требовали сократить рабочую неделю. Многим из них ежедневно приходилось стоять за станками, возле конвейера, сидеть за швейными машинами по 12-14 часов. А платили за это мало, ужасными были и условия труда, женщины совсем не обеспечивались пенсиями. Эта де-

монстрация вошла в историю как первое организованное выступление женщин за свои социальные права. В 1910 году по предложению Клары Цеткин, Вторая международная конференция женщин, которая проходила в Копенгагене, приняла решение отмечать ежегодно Международный женский день.

В первый раз 8 Марта праздновали в 1911 году в Дании, Швейцарии, Австрии, Германии. В России Международный женский день начали отмечать в 1913 году. И после Октябрьской революции наступило равноправие Русских женщин, оно было закреплено в тогдашней Конституции, которая была принята в 1919 году. В настоящее время женщины пользуются всеми правами и свободами наравне с мужчинами, как в России, в странах СНГ, так и в странах дальнего зарубежья. Однако каждое государство относится к этому празднику иначе, чем принято у нас.

У немцев 8 марта не является общегосударственным праздником. Ведь он имеет корни социалистического толка, о которых в Германии сейчас стараются забыть. Праздник широко отмечался только в Восточной Германии, а в Западной о нем и не знали. Сейчас жен-

щины Германии чествуются в День женщины-матери, который празднуют в мае. В этот день немецкие женщины освобождаются мужчинами и детьми от всех хлопот по хозяйству.

Поляки еще придерживаются традиции, принятой в странах Варшавского договора, но день 8 марта рабочий, общегосударственный праздник там отменен.

В Литве 8 Марта отмечают только в областях, где преобладает русскоязычное население. 8 марта в этой стране также обычный рабочий день.

Вьетнам может похвастаться старинной традицией, которой уже две тысячи лет. Раньше он служил как День памяти сестёр Чынг. Это были храбрые девушки, которые возглавили освободительную войну вьетнамского народа против китайской агрессии. Когда их войско попало в окружение, девушки бросились в реку, чтобы не сдаваться в плен. После победы социализма во Вьетнаме День памяти сестёр Чынг плавно перешёл в 8 Марта.

8 Марта во Франции не имеет широкого хождения. Интересно, что к молодым девушкам этот праздник не имеет никакого отношения, юных незамужних дам поздравляют в День святого Валентина.

Итальянцы любят и празднуют с большим размахом день 8 Марта. Выходного в этот день у итальянцев нет. Итальянки празднуют исключительно женскими компаниями. Вечером по всему Риму работают бары с мужским стриптизом, вход в которые для женщин бесплатный.

В разных странах мира смотрят по-разному и на ценность подарков к Восьмому марта. Например, в странах Европы: цветы, конфеты, шампанское, в Индии дарят шелка и пряности. В Японии март вообще считается женским месяцем, празднуют не только 8-е Марта, но и еще два замечательных праздника — Праздник цветения персиков и Праздник кукол (Праздник девочек). Весь март женщинам японцы оказывают особые знаки внимания, пишут стихи и дарят подарки. А вот в такой стране, как Иран, женщинам дарят просто еду.

Что касается восприятия праздника самими представительницами прекрасного пола, то оно оказалось весьма неоднозначным. Женский взгляд на женский день, как выяснилось, совсем лишен сентиментальности, которую можно было ожидать от слабого пола. Чтобы убедиться в этом, достаточно покопаться в многочисленных тематических форумах Интернета. Ниже приведены некоторые рассуждения женщин о предстоящем празднике:

«Я принимаю цветы, конфеты, прочие безделушки и мечтаю только об одном: как бы прийти домой, упасть на диван, почитать детектив, посмотреть какой-нибудь фильм и чтобы никого не было рядом. Но дома муж и дети. Поэтому придется готовить, стирать, убирать, в общем, обычный набор среднестатистической женщины. Лучшим подарком для меня, пожалуй, стал бы их отъезд куда-нибудь на пару дней, и возможность побыть наедине с собой. Неосуществимое желание.»

«Меня раздражают эти букеты чихлых тюльпанов и коробки просроченных конфет, которые мне то и дело дарят на



Восьмое марта. Когда мой парень преподнес мне в прошлом году такой подарок, я сразу решила бросить его. Теперь с ужасом жду, чем порадует меня в праздничный день мой новый мужчина.»

«Каждый раз 8 Марта я стесняюсь выходить из дома. У меня такое ощущение, будто я нарываюсь на комплименты. Поэтому весь день сижу дома, смотрю телевизор...»

«И кому в голову пришло выдумать этот глупый праздник. Мужчины как полоумные носятся с букетами. А женщинам вообще не понятно, что надо делать...»

«Неудобно как-то расположили праздники, сначала 23 Февраля, а затем уж 8 Марта. У мужчины есть возможность посмотреть, что преподнесет ему женщина, и, уже исходя из этого, сделать подарок ей...»

«Зачем вообще нужны эти женские дни, мужские. Если люди любят, то они всегда стараются порадовать друг друга, и не только в праздник...»

Но не стоит думать, что женщины не испытывают ни-

какой радости от предстоящего праздника. Безусловно, есть и те, которые с радостным замиранием сердца ожидают этот день и считают его особенным.

«8 Марта, пожалуй, единственный праздник, который я люблю. Люблю за море цветов вокруг, люблю в последний предпраздничный рабочий день ехать в метро, где люди идут с цветами и все улыбаются, люблю атмосферу 8-го Марта, первое весеннее солнышко...»

«Да, да, да! Хочу, чтоб близкие поздравили меня с этим праздником! Поздравили с тем, что я жена, мать, дочь, и просто с тем, что я женщина. Разве я не заслуживаю того, чтобы раз в году отметить это особым праздником?»

«Конечно, у меня в жизни достаточно поводов и для цветов, и для подарков, и для уважения ко мне, как к человеку и женщине, но в этот день цветы особенно приятны для меня. Очень люблю Восьмое марта!»

«Не знаю, как вы, а я люблю 8 Марта. Меня в прошлом году поздравили все. Все отзвонились, а на работе нас сводили в хороший ресторан, подарили еще один выходной и, конечно, цветы. До сих пор вспоминаю с улыбкой.»

нились, а на работе нас сводили в хороший ресторан, подарили еще один выходной и, конечно, цветы. До сих пор вспоминаю с улыбкой.»

Немного статистики

Судя по опросам, 8 Марта явно не принадлежит к числу любимых женских праздников. 45% женщин относятся к нему довольно равнодушно. Наверное, в этом вина мужчин. 25%, напротив, млеют от восторга, получая многочисленные поздравления и подарки. 15% не определились в позициях. Скорее всего, такая неопределенность

вытекает из противоречивого опыта. Раз встретишь праздник хорошо, раз плохо, один подарок останется в памяти, другой вызовет раздражение. Вот и складывается столь неопределенное мнение. 7% ставят под сомнение необходимость его существования для себя лично, но признают его общественную пользу. 5% не отмечают 8 Марта по религиозным соображениям. Тут уж дело личного выбора. А вот 3% вообще не поняли, о чем идет речь.

И все же, как бы мы не относились ко Дню женской солидарности, он дает нам возможность вспомнить о том, что в первую, во вторую и в третью очередь мы — женщины. О чем, к сожалению, мы иногда забываем в обычные дни.

*Дизайнер
Матвеева Оксана*



НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ДЛЯ ДОСТИЖЕНИЯ УСПЕХА ИЛИ ВСЕ В ТВОИХ РУКАХ

«Способность учиться быстрее, чем ваши конкуренты, может быть, единственное, заслуживающее поддержки, конкурентное преимущество»

Арве де Геуз

Вот уже почти 2 месяца на вопрос коллег и знакомых «где ты сейчас?» я с гордостью отвечаю: «В «Деливери!»» Сейчас я уже четко представляю, чем занимается компания, почему компания может претендовать на звание лидера рынка и, конечно, какие интересные люди работают здесь.

Немногие украинские компании могут похвастаться возможностью внутреннего обучения и развития для своих сотрудников. Решение обучать персонал регулярно и системно говорит о желании компании развиваться стремительными темпами и завоевывать рынок усилиями дружного, профессионального и постоянно развивающегося коллектива.

Зачем нужен менеджер по обучению и развитию персонала?

Мир меняется каждую секунду, изменения происходят на всех уровнях, и во всех отраслях. Чтобы быть успешным, нужно всегда держаться на гребне волны, а для этого нужно развиваться, совершенствоваться, превосходить себя вчерашнего.

Любой бизнес требует от сотрудников серьёзных усилий, ставит перед ними сложные задачи. Грамотный бизнес заботится о том, чтобы его сотрудники были готовы быстро реагировать на изменения на рынке, постоянно совершенствовали свой профессионализм, узнавали что-то новое, развивали свои личные качества, создавали уникальный опыт и обменивались этим опытом с коллегами.

Для планирования, организации и контроля эффективности всех этих процессов и нужен менеджер по обучению и развитию. Кроме администрирования, в мои функции входит и непосредственно обучение, а значит разработка и проведение тренингов, семинаров, практикумов, выявление и формирование потребностей в обучении у сотрудников нашей компании.

Суперзадача обучения и развития персонала — это успешность компании в бизнесе и профессиональная успешность её сотрудников.

Система оценки и развития для всех должностей позволяет эффективно планировать продвижения: кого из сотрудников, когда и на какие задачи эффективнее всего по-

ставить и чему его доучить, чтобы достичь нужных результатов. Кому из сотрудников предоставить возможность переквалификации или карьерного роста.

Менеджер по обучению и развитию персонала — это сотрудник, обеспечивающий работу этой системы, её поддержку и совершенствование. Это проводник между сотрудником и его профессиональным успехом.

Чему меня будут учить?

В любой компании существует три типа сотрудников. Первый из них — это узкопрофильные специалисты, которые выполняют свои конкретные профессиональные функции. Если вы относите себя к этому типу, то для вас обучение — это ключ к повышению производительности труда, новый инструментарий, позволяющий добиться больше результатов, тратя на это меньше времени и сил, возможность осознать свои сильные стороны, усовершенствовать остальные, стать и оставаться мастером своего дела.

Второй тип — это управленцы. Их задача в организации сложная, потому что они, вместо того, чтобы просто сделать всё самим, должны обеспечить качественное выполнение задач другими людьми в рамках налаженной системы. Именно они принимают решения. От качества этих решений зависит эффективность компании в целом. Для них обучение — это самоанализ, развитие стратегического видения, новые методики в самом сложном деле — профессиональном общении, ошибки в котором часто представляют главную угрозу для компании и коллектива.

Среди представителей первого и второго типа есть те, кто обладает серьёзным потенциалом и хочет реализовать его. Это третий тип сотрудников, «золотой фонд» компании. Резерв её успешности. Для них обучение — это способ раскрыться профессионально, продемонстрировать и развить свои сильные стороны, способ достижения их амбициозных целей.

А к какому типу относитесь Вы?

В соответствии с потребностями каждого из этих типов и будут формироваться программы и проводиться обучение.

Если меня учат, значит, я чего-то не знаю?

Мастер — не тот, кто всё знает и умеет, а тот, кто всю жизнь учится

Компания предоставляет возможность обучения — значит, твое знание и опыт достойны вни-

мания и уважения. Мир никогда не останавливается в своём развитии. Никогда не останавливается в своём развитии и бизнес. Если останавливается сотрудник или просто человек — он рискует выпасть из системы и затеряться, и уж точно лишает себя возможности достигать всего самого лучшего и желаемого. Всегда есть риск, что рядом есть кто-то, кто знает больше, что твое знание и опыт могут устареть.

Можно развиваться самостоятельно, но... Наверное, согласиться — нет времени, зачастую дорого, иногда откровенно лень.

Учатся те, кто уже знает, умеет и может. Те, у кого есть такая возможность и желание. Те, кто знает, какое знание и для достижения каких целей им нужно. Те, кто понимает, что совершенствование — процесс бесконечный, и действительно хотят в жизни достичь многого.

Как наилучшим образом использовать обучение?

В твоей жизни все люди появляются, и все события происходят только потому, что ты их туда притянул. И то, что ты сделаешь с ними дальше, ты выбираешь сам.

Ричард Бах.

Для того чтобы обучение принесло реальные результаты для вас лично, нужно придерживаться трёх простых идей:

Максимально активно участвовать в обучении, чтобы уже на тренинге, семинаре получить первый опыт применения новых знаний, инструментов и моделей работы, и создать возможность использовать этот опыт.

Чувство страха побуждает нас в ситуации обучения сравнивать себя с другими участниками не активничать, дабы не попасть в нелепое положение, сделав ошибку. Это ограничение, которое отбирает у нас возможности.

Гораздо правильнее — действовать, экспериментировать на себе и сравнивать себя с самим собой до обучения и после. Сосредотачивайте все внимание на знании и опыте, который окружает вас в ситуации обучения, знания и опыт и тренера и ваших коллег, активно изучайте его и берите лучшее для себя. Не забывайте при этом делиться опытом своим. Именно так вы осознаете свои сильные стороны и открываете для себя новые перспективы.

Сначала использовать новые знания для анализа уже знакомых Вам моделей работы. Отработали — остановитесь и ответьте себе на вопросы:



Насколько я доволен полученным результатом? Что с точки зрения нового знания можно было сделать по-другому? Почему обновленная модель работы даст лучшие результаты? Как я построю работу в подобной ситуации в следующий раз?

Определиться со своими целями и рассматривать обучение как один из самых действенных, а теперь и доступных, способов их достижения. Обучение обязательно даст что-то не только компании, но прежде всего и каждому из Вас, причём ровно столько, сколько Вы захотите и сможете взять.

Как это будет происходить?

Сначала определяемся в том, чему учить. Затем подготовка и согласование с заказчиками программ обучения. Когда программа готова, определено удобное для вас время и участники, мы встречаемся и учимся. Знакомимся с новой информацией, играем в специальные игры, обсуждаем, вместе ищем ответы на вопросы, анализируем видео и т.д.

Наши первые встречи с сотрудниками отдела менеджеров, службы безопасности, региональными директорами, новичками дают мне уверенность в том, что в «Деливери» работают люди, которые хотят учиться, если они понимают необходимость обучения и видят возможности применить его результаты для улучшения своей деятельности. Кроме того, они стремятся активно участвовать в обучении, привносят в обучающие ситуации собственный опыт и свои жизненные ценности, стараются соотносить обучающую ситуацию со своими целями и задачами, и берут необходимые знания, которые позволяют им добиться большего.

Это люди — развитие для которых жизненный принцип. А значит, обучать будет трудно. Трудно и интересно!



*Бизнес-тренер
Наталья
Герасименко*

КУЛЬТУРА ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА



Качество обслуживания является основным приоритетом в работе компании «Деливери». Поэтому так важно, чтобы ни одно обращение клиента не осталось без внимания. Главной задачей «Информационного отдела» является предоставление данных, касающихся деятельности компании. Основной формой общения с клиентами при этом является беседа по телефону. Поэтому для сотрудников нашего отдела очень важны навыки телефонного общения. Однако поскольку по телефону общаться с клиентами приходится очень многим сотрудникам нашей компании, то знание правил телефонного общения необходимо не только для специалистов «Информационного отдела».

Большинство людей уверены, что они умеют правильно общаться по телефону. На деле же выясняется, что далеко не каждому это удаётся делать легко, красиво и по делу. А ведь то впечатление, которое сложится о человеке за первые минуты общения, во многом определит отношение как к нему лично, так и к компании, которую он представляет.



Существуют неписанные правила делового телефонного общения. Они охватывают как обычный телефонный этикет, так и особенности делового администрирования.

Речь по телефону должна быть безупречной с точки зрения ее логического построения. Ваша задача сводится к предельно точной передаче информации при наименьших затратах времени.

Правильная интонация, раздельное и внятное произношение приобретают здесь важное значение. Уверенный тон, энергичная речь, положительный настрой — те мелочи, которые определяют отношение собеседника к вам.

Конфликтные вопросы стоит решать в спокойном тоне. Вы должны сохранять спокойствие даже в том случае, если собеседник раздражён и срывается на крик. Этим вы не только сохраните свои нервы, но и будете держать ситуацию в своих руках.

В случае плохой слышимости надо не повышать голос самому, а попросить того, кто вам звонит, говорить громче и спросить при этом, как он слышит вас.

Довольно часто начало разговора определяет первое впечатление о вас как о сотруднике компании. При деловом разговоре абсолютно неуместно говорить «Привет», «Да» и «Говорите», когда начинаете разговор. Необходимо четко представиться или назвать свое учреждение, а после этого — поприветствовать абонента. Вместо «*Могу ли я вам помочь?*» лучше поинтересоваться «*Чем я могу вам помочь?*»

При переключении собеседника на другую линию следует его уведомить, куда и к кому вы его перенаправляете.

С у щ е с т в у ю т

выражения, которых следует избегать при телефонных разговорах. К ним, в частности, относятся:

1. «*Я не знаю*». Никакой другой ответ не может подорвать доверие к вашей фирме столь быстро и основательно. Прежде всего, ваша работа заключается в том, чтобы знать — именно поэтому вы занимаете свое место. Если же вы не в состоянии дать ответ вашему собеседнику, лучше сказать: «*Этот вопрос требует уточнения*» или «*На ваш вопрос трудно дать однозначный ответ. Дело в том, что...*», «*К сожалению, точной информацией об этом мы не располагаем*».

2. «*Мы не сможем этого сделать*». Вместо отказа «с порога» попытайтесь найти альтернативное решение. Рекомендуется всегда в первую очередь сосредоточиваться на том, что вы можете сделать, а не на обратном.

3. «*Вы должны...*». Серьезная ошибка. Ваш клиент вам ничего не должен. Формулировка должна быть гораздо мягче: «*Для вас имеет смысл...*» или «*Лучше всего было бы...*»

4. «*Подождите секунду*» или «*Секунду*». Задумайтесь, вы хоть раз в жизни успевали справиться со своими делами за секунду? Вряд ли. Скажите вашему собеседнику что-то более похожее на правду: «*Для того чтобы найти нужную информацию, потребуется две-три минуты. Можете подождать?*»

5. «*Нет*», произнесенное в начале предложения, неволь-

но приводит к тому, что путь к позитивному решению проблемы усложняется. Универсальных рецептов, как избавиться от «отрицательного уклонения», не существует. Каждую фразу, содержащую несогласие с собеседником, следует тщательно обдумывать.

6. «*Это не моя ошибка*», «*Я этим не занимаюсь*» — эти фразы чаще всего можно услышать в ответ на жалобу клиента. Но следует помнить, что это не поможет клиенту в решении его проблем. Поэтому дайте ему выговориться до конца и, по возможности, соедините с компетентным отделом.

7. «*Все обедают*», «*Никого нет*». Если на момент разговора нет возможности соединить с нужным сотрудником, лучше будет предложить перезвонить, если это требуется для выяснения деталей.

Непосредственное общение исключает возможность предварительного обдумывания, а потому деловой разговор полон непринужденных форм общения, а также некоторых грамматических и стилистических особенностей. Довольно часто можно услышать несвойственные деловому стилю эмоционально окрашенные слова, такие, как «*телефончик*», «*трубочка*», «*заявочка*», «*счетик*» и т. д.

Хотя нормы устной деловой речи не так строги, как у ее письменной формы, говорящие обязаны стремиться к правильности изложения и исключить элементы разговорной лексики. В деловом общении не долж-



но звучать «Я извиняюсь», «Как вас звать?», «покаместь» и т. д.

Нельзя не упомянуть о часто встречающихся ошибках

в употреблении грамматического ударения. Многие, например, неправильно ставят ударения в таких общеизвестных и распространенных словах, как ар-

гумЕнт (аргУмент), договОр (доГовор), докумЕнт (докумЕнт), звонИт (звОнит), квар-тАл (квАртал), поняА (пОняла), укрАинский (укрАинский) и

во многих других (вариант неправильного ударения заключён в скобки).

Когда приходит время заканчивать разговор и попрощаться, следуют правилу: кто первый начал разговор (т. е. кто позвонил), тот и должен его заканчивать.

Культура человека наиболее ярко и непосредственно проявляется в его речи. В определенном смысле культура речи человека, манера выражать свои мысли и чувства являются его визитной карточкой.

Очень важно владеть нормами литературного языка человеку, который ежедневно сталкивается с практикой делового общения. Это является одним из аспектов высокого уровня сервиса, что приводит к увеличению количества лояльных клиентов и формирует благоприятный имидж компании. Именно это стало одной из главных целей ООО «Деливери» на 2012 год, о чем свидетельствует новый лозунг компании — «Качество в центре внимания!»



**Администратор информ.-справ. отдела
Савченко Елена**



НОВОСТИ НАШЕЙ КОМПАНИИ

С 12.12.2011 действует новая дополнительная услуга «Бокс» - это перевозка картонных коробок или бандеролей по специальной цене за место, вне зависимости от тарифной зоны отправления.

С 15.12.2011 открыто представительство №10 в г. Киев. Адрес: ул. Здолбуновская, 7 А. Телефоны: (044) 499-07-93, 499-07-94, (067) 621-04-05

С 26.12.2011 открыт новый транзитный склад в г. Лу-

ганск «Луганск-1». В связи с этим, подразделение склад «Луганск» переименовано на склад «Луганск-2». Адрес представительства «Луганск-1»: ул. Краснознаменная, 16а. Телефоны: (0642) 33-28-75, (067) 621-01-22

С 16.01.2012 г. на складе Донецк-4 изменяется режим работы. Склад работает по следующему графику: пн-пт: 8:00-20:00 сб: 8:00-17:00 вс: 9:00-15:00

С 03.01.2012 г. открыто представительство №2 в г. Хер-

сон.- Адрес местонахождения: ул. 25-я Восточная, 2. Телефон представительства: (067) 620-99-93

С 1.01.2012 представительство в г. Бровары расположено по адресу: ул. Красовского, 16. Телефоны: (044) 383-43-11, (067) 620-74-45.

С 5.01.2012г. представительство №1 в г. Черновцах расположено по адресу: г. Черновцы, ул. Коломыйская, 13б. Телефон склада: (0372) 51-13-13, (0372) 90-41-15, (067) 620-54-25, (094) 991-61-15

14.01.12 завершилось анкетирование по теме улучшения качества услуг, предоставляемых нашей компанией.

С 3.02.2012г. открыто представительство в г. Коломыя. Адрес местонахождения: ул. Садовая, 8. Телефон представительства: (067) 621-00-30

С 15.02.2012 изменен график работы представительства Днепропетровск-1. Склад работает по следующему графику: пн-пт: 8:00-20:00 сб: 9:00-17:00.

С 05.03.2012 открыто представительство Севастополь-2. Адрес местонахождения: ул. Паршина, д. 29 Телефон представительства:(067) 621-29-28,(066) 387-06-25.

С 05.03.2012 представительство в г. Северодонецк меняет свой месторасположение. Наш новый адрес: пр. Гвардейский, 63 Г. Телефоны представительства: (06452) 5-48-20, (067) 541-20-38

