

DELIVERY INFORM

КОРПОРАТИВНАЯ ГАЗЕТА

ВЫПУСК №5 2.12.2011

ВОСТОК - ДЕЛО ТОНКОЕ

В этом году наша компания отмечает особую дату – десять лет со дня отправки первого груза. Безусловно, это событие огромного значения для всех нас – сотрудников компании. Но для меня лично, эта дата – особый повод для гордости. Ведь десять лет назад я не занимал должности регионального директора. Десять лет назад для меня как и для нашего предприятия все только начиналось.

Конечно, начинал я свою карьеру вовсе не с руководящей должности, да и не с «Деливери» все началось. Будучи еще 16-летним подростком, строил планы на будущее и пообещал себе, что все сделаю, для того чтобы воплотить их в жизнь. Всегда хотел иметь большой дом, крепкую семью и интересную работу. Времена были тяжелые для всей страны – дефицит продуктов и одежды, в магазинах длинные очереди, товары отпускаются по талонам. Я понимал, что достигнуть успеха в жизни можно только посредством упорного труда. Поэтому работать я начал достаточно рано, и в 17 лет уже был вполне самостоятельным человеком. На своей первой работе я занимался продажей медикаментов. К слову, в этой же компании на тот момент работал мой брат – нынешний председатель совета директоров – Костюшко Константин Владимирович. Тогда ему пришла идея заняться доставкой грузов в рамках фармацевтической компании. Так мы стали заниматься логистикой. Потом решили отойти от медикаментов и самостоятельно заняться доставкой – так появилась ООО «Деливери».

В нашей компании мне тоже пришлось пройти долгий путь, прежде чем «Деливери» стало тем предприятием, которым является сейчас. Начиная работать менеджером. Как тогда так и сейчас, должность очень ответственная и имеющая массу обязанностей. Но в то время мне приходилось и быть специалистом по продажам, и кладовщиком и приемщиком. Работы я никогда не боялся, поэтому старался сразу разобраться во всех нюансах работы новоиспеченного предприятия, а то что я занимался и привлечением новых клиентов, и приемкой



груза, его оценкой, которая раньше осуществлялась по факту прибытия груза на склад выдачи, все это очень помогло мне изучить все особенности и тонкости работы в логистике. В начале деятельности компании ни о какой автоматизации не было и речи, поэтому мне приходилось вносить все данные по отправкам, получениям и оплатам в ручную. Также на мне лежала ответственность за логистику по Киеву (первые рейсы осуществлялись по маршруту Киев-Донецк).

Конечно, с ростом компании перечень вопросов и круг обязанностей расширялся, мы набирали новый персонал – бухгалтеров, менеджеров, юристов. Нам постоянно не хватало специалистов и складских площадей, мы обучали все новый и новый персонал, старались совершенствоваться и не повторять своих ошибок и избегать ошибок конкурентов. В 2006-2007 годах в связи с ростом количества городов и сотрудников, была создана должность регионального директора, на которую я был назначен. Эту должность я занимаю и по настоящее время. Каждый из Региональных директоров выполняет очень ответственную и важную работу – и перечень обязанностей очень широк: контроль работы складов, разработка логистики в регионе, прием и увольнение сотрудников, развитие сети представительств, контроль сроков достав-

ки грузов и еще много других вопросов. Мы же участвуем в разработке нормативной документации и инструкций для складов и сотрудников. Вообще работы очень много, и нагрузка на нас очень высокая как моральная – перед нашими сотрудниками, так и физическая – все успеть и ни о чем не забыть. Но я уже не представляю себя без этой работы. Особенно когда смотришь статистику роста предприятия, и видишь результаты как своей работы, так и наших командных усилий. Чувствую, что я тоже внес свой вклад в общее дело, и я искренне горжусь этим.

Иногда моя работа напоминает мне работу учителя – принимая на работу нового человека, я обязан его научить, скоординировать и проконтролировать правильность выполнения им своих обязанностей. «Отличников» я всегда стараюсь поощрять, а вот нерадивых «учеников» приходится отчитывать, а иногда и наказывать. Увы, в моей работе без этого не обойтись. Порой, конечно, хочется войти в положение человека, в сложившуюся ситуацию, однако руководящая должность и большая ответственность заставляют стараться быть беспристрастным. Надеюсь, что меня считают пусть и строгим, но справедливым руководителем.

За эти десять лет в компании произошло много событий, которые надолго останутся в моей памяти. Среди них есть как радостные, так и не веселые. Одно из неприятных событий произошло в июне 2010 года. Когда ночью дотла сгорел склад в Мариуполе. Утром пришли на склад выгружать прибывшую машину, а склада нет. Благо груза на складе было совсем мало и клиенты практически не пострадали. Для меня это была одна из самых сложных ситуаций за все время работы – пришлось в срочном порядке искать помещение под новый склад, орга-

низовать работу на представительстве и лично договариваться с пострадавшими клиентами о порядке и сроках возмещения ущерба. Однако я считаю это происшествие пусть и не приятным, но полезным опытом. Конечно, надеюсь, что подобных ситуаций у нас больше не произойдет, и теперь я уверен, что с любыми проблемами можно справиться, нужно только очень постараться и сделать все в кратчайшие сроки.

В этом году в моем – Восточном регионе открылось много новых представительств. Недавно я праздновал свой небольшой праздник – долгожданное открытие склада Донецк-транзит. Его мы планировали открыть на протяжении почти двух лет – искали помещение – достаточное большое, чтобы разместить необходимое количество грузов, с местом для разгрузки транспорта, детально прорабатывали организацию деятельности каждого будущего сотрудника склада, прогнозировали показатели работы. И для меня все это очень важные этапы развития как компании так и меня самого.

Близится конец 2011 года, а мы уже работаем на завтрашний день. В новом году хочу уделить особое внимание соседним с Донецкой областям – открыть новые представительства в Изюме и Лозовой, организовать шестой склад в Донецке, увеличить количество складов и складских площадей в Луганске. И хотя пока это только планы – я упорно работаю над их осуществлением.

17 декабря ООО «Деливери» отмечает свое десятилетие. Мне, как ветерану компании, это в особенности приятно. Я надеюсь, что каждый сотрудник будет так же переживать за нашу компанию и так же стараться сделать свою работу как можно лучше. Это наша общая компания, общие достижения и общая победа! Уважаемые коллеги, никогда не отступайте перед трудностями, пусть неприятности делают нас только сильнее. Почаще улыбайтесь, получайте удовольствие от жизни, и конечно же любите нашу компанию, как ее люблю я! С днем рождения, «Деливери»!

**Директор Восточного региона
Костюшко В.В.**





ОБ ИТОГАХ УХОДЯЩЕГО ГОДА

2011 год подходит к концу и вот уже не за горами любимый как детьми, так и взрослыми Новый год – праздник новых планов и светлых надежд. Что-то волшебное есть в этом празднике. Однако согласно традициям, перед тем как встречать новый, необходимо проводить старый год. В рамках компании это конечно означает, что пришло время подводить итоги деятельности и делать выводы. С этим вопросом я обратилась к генеральному директору Деливери – Муравей Елене Сергеевне.

- *Здравствуйте, Елена Сергеевна. Ближится Новый год, и, конечно, каждому работнику Деливери было бы интересно узнать, какие события произошли в рамках компании за 2011 год и как они повлияли на дальнейшее направление пути развития Деливери. Расскажите, каким был уходящий год для Деливери?*

«Безусловно, год был тяжелым, произошло много событий, в разной степени повлиявших на развитие нашей компании. Были как хорошие, так и плохие события. В этом году мы переступили еще одну ступеньку к вершине успеха. Все сотрудники хорошо потрудились, и я хочу сказать спасибо каждому в отдельности, ведь в целом можно сказать, что с большинством поставленных задач мы все же справились».

- *Скажите, сколько новых представительств было открыто? В каком регионе наибольшее количество новых складов и с чем это связано?*

«За 2011 год открыто 51 новое представительство компании Деливери по всей Украине. Этот результат достоин гордости! Если говорить о регионах, то наибольшее количество складов было открыто в Западном регионе – 16 складов, в Южном, Вос-

точном и Киевском мы открыли по 9 складов, и 8 в Центральном. Как видите, основная часть открытых складов приходится на Западный регион. Как Вам известно, еще в прошлом году я руководила его развитием, и, конечно же, со своей стороны не могла не помочь новому руководителю в открытии представительств».

- *Во сколько раз выросли обороты компании за 2011 год?*

«По сравнению с 2010 годом обороты выросли почти на 70% и я считаю, что эти результаты должны многое сказать о нашем коллективе и его командной работе.»

- *Сколько новых отделов появилось в Деливери?*

«Я считаю, что для того, чтобы двигаться вперед и развиваться, недостаточно открывать новые склады, необходимо повышать уровень обслуживания наших клиентов. Для этого необходимо заниматься развитием и обучением сотрудников, оптимизировать командную работу, максимально автоматизировать работу каждого отдела и подразделения. Поэтому в этом году было принято решение об открытии, а также расширении и усовершенствовании ряда отделов. Наша компания растет, открываются склады, появляются все новые, новые го-

ризонты и перспективы. Общеизвестно, что без рекламы сейчас сложно оставаться на плаву и составлять достойную конкуренцию другим компаниям. Этой сферой деятельности занимается наш отдел рекламы, который в этом году был значительно расширен.

Мы также заинтересованы в постоянном повышении уровня профессионализма наших сотрудников. С этой целью был организован Центр по обучению, подготовке и переподготовке персонала. Он занимается обучением новых сотрудников и повышением квалификации уже работающих в компании специалистов. Также был создан Транспортный отдел, усовершенствован и расширен Отдел стандартизации и качества услуг, который ранее существовал в лице одного человека. Кроме того, появились новые должности, такие, как Исполнительный директор, а также Заместитель директора по Киевскому региону. Надеюсь, эти нововведения приведут к повышению уровня результативности труда работников компании».

- *Какие события были запланированы на 2011 год и произошли ли они в полном объеме?*

«Наверное, данный вопрос было бы лучше задать Председа-

телю правления компании, ведь к должности Генерального директора я приступила только в апреле этого года. Но одно могу сказать точно – я занималась проектом развития компании на 2011 год, где было запланировано открытие 28 складов и увеличение оборота на 62%. 2011 год подходит к концу, и я с уверенностью могу сказать, что вместе с Вами мы уже выполнили этот план!».

- *Скажите, были ли какие-либо непредвиденные ситуации? (Позитивно/негативно повлиявшие на дальнейшую работу компании)*

«Скажу как есть, за этот год произошли разные события. Не могу не упомянуть о двух очень больших происшествиях, которые случились с компанией в этом году – это два ДТП подряд с возгоранием автомобилей и полным уничтожением грузов, что нанесло немалый ущерб компании. И только благодаря совместным усилиям мы преодолели эти трудности, не оставив ни одного клиента без возмещения потерь».

- *Какое событие уходящего года в рамках компании можно назвать самым главным?*

«На мой взгляд, очень важный момент в жизни Деливери в уходящем году – создание Центра по обучению, подготовке и переподготовке наших сотрудников. Отдел был создан с целью профессиональной подготовки наших будущих сотрудников и оказанием постоянной помощи в производственных вопросах. В дальнейшем, планируем развивать тему обучения, проводить различного рода тематические семинары и тренинги. Я думаю, качественная подготовка нашего персонала даст результат в работе с нашими клиентами и соответственно, в развитии компании в целом».

- *Какой была реакция клиентов на повышение тарифов грузоперевозок? Уменьшилось ли их число?*

Необходимость в повышении тарифов на грузоперевозки возникла еще в начале года,





как Вы помните, наши конкуренты уже весной начали поднимать стоимость предоставляемых услуг. Мы же сделали это только в сентябре 2011 года. Это была вынужденная мера, связанная с ростом цен на дизельное топливо. Поэтому я думаю, что особого удивления, а тем более неожиданности в повышении тарифов на грузоперевозки со стороны клиентов не было. Да и рост цен с нашей стороны не был большим по сравнению с конкурентами – тарифы были подняты не более, чем на 5%. Что касается количества работающих с нашей компанией клиентов, их количество все же растет, так что думаю поводов для беспокойства здесь нет.

- Елена Сергеевна, а было ли неожиданным получение статуса - награды «ЛУЧШЕЕ ПРЕДПРИЯТИЕ УКРАИНЫ 2011» номинация «Транспорт» в международной программе «Лидеры XXI века» и «Лидера отрасли 2010»?

«Нет, не было. Владельцы компании в течение 10 лет работали над имиджем компании и качеством предоставляемых услуг, так что данная награда – следствие вложенных в это усилий. Хочу напомнить, что данную

награду мы получили в августе 2011 года. Компания Деливери получила «Национальный сертификат» и орден «Бизнес славы» за занятое четвертое место в номинации «Лидер отрасли 2010» по критериям: «Объем реализованной продукции», «Продуктивность работы», «Чистая прибыль», «Зароботная плата». Безусловно, благодаря нашему трудовому коллективу, мы достигли таких высоких результатов, и пусть эта награда станет стимулом для дальнейших побед!»

- Какие склады показали особенно высокие результаты? С чем это связано?

«Безусловно, все молодцы и только благодаря вкладу каждого сотрудника мы достигаем высоких результатов. Не может не порадовать успехами город Харьков, где в этом году было открыто еще 2 склада. Очень высокие показатели у таких городов как Львов, Одесса, Ужгород, Симферополь, Севастополь, Днепропетровск, Винница и ряд других городов. Думаю, в нашей работе самое главное – целеустремленность. Мы должны пытаться добиться чего-то большего, чем имеем и не останавливаться на достигнутом. Каждый руководитель из вышеперечис-

ленных городов, своим личным примером и постоянно растущими показателями доказывает, что нет ничего невозможного, что нужно идти вперед и развиваться дальше. Прежде всего – дисциплина, инициатива и желание работать».

- Стала ли компания больше заботиться о сотрудниках? Какие перемены в отношении работы персонала произошли в 2011 году?

«На мой взгляд, вот уже на протяжении 10-ти лет компания заботится о своих сотрудниках, ничего не изменилось и в этом году. Своевременность выплаты зарплаты, хорошая система мотивации, дополнительная бонусная система для руководителей складов за качественное руководство и выполнение подчиненным складом определенных норм и показателей, желание обучить и повысить профессиональный уровень каждого сотрудника».

- Предусмотрено ли какое-либо поощрение наиболее успешных и активных сотрудников компании? Какое?

«Если кто-то еще не в курсе, на протяжении 2-х лет компания проводит ежемесячные конкурсы как среди сотрудников филиалов, так и среди сотрудни-

ков Центрального офиса. Наиболее успешных и активных из них, по результатам конкурса, мы награждаем ценными призами, путевками и подарками. В этом году также не за горами подведение итогов и награждение победителей».

- На какой позиции на рынке грузоперевозок на данный момент находится Деливери? Произошли ли изменения сравнительно с прошлым годом?

«Не постесняюсь сказать, что мы занимаем лидирующие позиции. Безусловно, как и в любом бизнесе, у нас много сильных конкурентов, но я думаю, наша компания составит достойную конкуренцию любому из них».

Пользуясь случаем, хочу поблагодарить всех сотрудников компании за личный вклад в общее дело. Хочу всех поздравить с наступающими праздниками и пожелать добрых перемен, успеха на работе и побед в личной жизни. Пусть неожиданности в вашей жизни будут только приятными. Любите и будьте любимы! Любите свою компанию, с Наступающим Новым годом, коллеги!»

*Дизайнер
Матвеева Оксана*

Дисконтная ПРОГРАММА

В 2011 году компанией «Деливери» были введены дисконтные карты, которые дают право на отправку груза со скидкой. Обладатели дисконтных карт номиналом 5%, 7%, 10% участвовали в конкурсе на лучшего отправителя года. При принятии решения о победителях учитывалась сумма, накопленная клиентом при отправлении грузов на протяжении 11 месяцев, а также соблюдение платежной дисциплины владельцами карт.

1 декабря был проведен подсчет накопленных сумм на дисконтных картах, участвовавших в розыгрыше призов от компании, и определены победители конкурса.

3 владельца дисконтных карт GOLD (скидка 10%) получили следующие призы:

ПЕРВОЕ МЕСТО -
ТЕЛЕВИЗОР LG 47 LK 530



ВТОРОЕ МЕСТО –
Видеокамера SONY DCR-SX



ТРЕТЬЕ МЕСТО -
Нетбук Acer aspire one d 257-N57Cbb



5 владельцев дисконтных карт SILVER (скидка 7%) :
Фотоаппарат Sony DSC-W570B



Фотоаппарат Canon PowerShot A3200 IS



10 владельцев дисконтных карт BRONZE (скидка 5%):
Телефон Nokia C1-01



Данные о победителях не публикуются в связи с необходимостью сохранения коммерческой тайны. Победители будут оповещены путем индивидуального информирования и им индивидуально вручат заслуженные подарки.

Спасибо всем клиентам, принимающим участие в нашей дисконтной программе. Участвуйте в наших последующих акциях, ведь количество призов будет только увеличиваться!!!





ВПЕРЕД - К ЗНАНИЯМ!



Кто-то из великих умов сказал: «Если ты двигаешься вперед – ты развиваешься, а когда ты стоишь на месте, все остальные идут, бегут, и ты оказываешься далеко позади них».

Всем известно, что хороший специалист – это хорошо обученный и постоянно усовершенствующийся сотрудник. В современном мире мало прийти на работу менеджером с дипломом ВУЗа или с должности начальника в одной компании на аналогичную в другой. Для того, чтобы стать действительно востребованным специалистом, в чьих услугах будут нуждаться, нужно суметь быстро овладеть принципами работы новой компании, ее спецификой. От качества первичного обучения персонала в любой компании зависит качество обслуживания клиентов и качество предоставляемых услуг.

Идея создания центра обучения в компании «Деливери» возникла давно. Ведь у нас постоянно открываются новые представительства и регулярно возникает потребность в новых специалистах. До недавнего времени подготовка новых сотрудников проходила на некоторых складах компании, без отрыва от рабочего процесса. Естественно, что обучение на рабочем месте имеет массу положительных моментов, но, к сожалению, не позволяет уделить обучающемуся сотруднику все свое время, и многие вопросы остаются без ответов, да и уже полученная информация забывается из-за отсутствия «домашних» заданий и проверки полученных знаний.

Созданный нами Центр по обучению персонала направлен на решение этих, а также многих других задач. Обучение будет происходить как в офисе, так и на представительствах компании. Сотрудники Центра обучения – мотивированные люди, болеющие за рост компании, ее имидж и качество подготовки

всех работников компании, знающие специфику работы каждого отдела, и работу сотрудников складов. Новые сотрудники будут проходить обучение в Центре, которое включает в себя разделы: описание деятельности компании, теоретические и практические навыки предстоящей работы на должности, правила, инструкции и документы, существующие в компании, а так же правила взаимодействия с другими отделами компании. Центр обучения, конечно, будет тесно сотрудничать с другими отделами и представительствами. И нам очень важно знать, какие проблемы и трудности возникают между складами и офисом чаще всего, и как их исключить.

Основная цель обучения – обеспечить компанию специалистами высокого уровня, а также донести до персонала важность общей цели и командной работы.

Основная цель обучения складских работников – оптимизация временных и трудовых затрат. Чем лучше служащий склада знаком с порядком выполнения своих обязанностей, тем быстрее он осуществляет свои функции, тем меньше времени

тратит на то, чтобы вспомнить, где разместить груз, какой пункт выбрать в базе, как разрешить возникший вопрос или проблему. Для этого мы будем использовать в процессе обучения не только теоретические, но и практические занятия. Мы будем стремиться донести каждому сотруднику его ценность для компании и, причины, по которым он должен усвоить как можно больше информации на обучающем курсе.

Курс обучения рассчитан на несколько дней, за которые, естественно, навыки и привычки не выработаются, но выработать умения и получить навыки – как раз наша основная задача. У складских сотрудников перед началом курса может сформироваться мнение, что курс – это просто неделя лекций и отдыха от повседневной работы. На самом деле, это уникальная возможность получения сверхполезной информации, усвоение которой позволит облегчить ежедневный труд и достичь показателей, необходимых для успешной работы.

Еще когда отдел существовал лишь в идее, я думала, что те люди, которые будут учить новых сотрудников, должны любить компанию, и болеть за ее развитие и успех. Неправильно ожидать от обучения большой отдачи, если сотруднику по сути все равно, где он работает, как и что происходит на предприятии, «главное, чтоб на нем что-то плохое не отразилось» и деньги вовремя платили. И я с радостью и гордостью могу сказать, что коллектив отдела обучения – это патриоты «Деливери», которые любят сами свою работу и смогут развить такое же отношение у других.

Я обратилась с вопросом о создании отдела к начальнику отдела Власовой Елене.

- Елена, как Вам кажется, многое ли изменится с созданием Вашего отдела?

- Конечно, говорить о каких-то кардинальных изменениях в период становления отдела сложно, но, однозначно, определенные результаты это даст. Если вернуться немного назад,

мы можем увидеть процесс обучения без отрыва от работы других сотрудников склада, естественно, что это не совсем полноценное обучение, так как сотрудник, который выполняет свои обязанности не может одновременно полноценно обучать и обслуживать клиента. Новичек, как правило, боится лишний раз задать вопрос или что-то уточнить, чтобы не отвлекать. В случае с Центром обучения, такие ситуации будут исключены. Наша задача рассказать, показать, объяснить, как правильно, как неверно, ответить на все интересующие вопросы и быть консультантом первое время. Новый сотрудник будет понимать, что мы ждем его вопроса, а не надеемся, что он не возникнет. Созданием этого отдела мы планируем уменьшить поступление звонков от новых складов в разные отделы, что позволит сотрудникам заниматься своей непосредственной работой, а не консультировать города.

- Елена, что для Вас будет являться показателем эффективности работы Вашего отдела?

- Получение результатов от обучения – это процесс не быстрый в данном случае, но для начала идеальной будет ситуация, когда хотя бы в течение месяца от отделов компании и клиентов на наши новые представительства не будут поступать жалобы или нарекания, а дальше мы ждем положительных отзывов, как со стороны новых сотрудников и их руководителей на складах, так и со стороны офиса.

Сейчас Центр занимается разработкой программ обучения для разных сотрудников, как офисных, так и складских, как операторов, так и для управляющих складов.

Задачей Центра обучения будет не только обучение новых, но и проверка знаний и переподготовка уже давно работающих сотрудников, а так же подготовка всех сотрудников предприятия к аттестации, проведение тренингов и семинаров. Мы надеемся, что мы сможем передать наши знания другим и они окажутся полезными, необходимыми и востребованными.

*Специалист по обучению и переподготовке персонала
Калибаба Екатерина*





КАЧЕСТВО в центре внимания



Первым шагом отдела сервиса стало телефонное анкетирование наших клиентов. Мы прекрасно понимаем, что клиенты сами подскажут нам, как обеспечить хороший сервис и чем нам не хватает для успешной реализации задуманного. При общении с клиентами по телефону можно выявить недостатки работы компании, получить информацию касательно проблем, возникших у клиентов во время пользования нашими услугами.

В следующем месяце клиенты компании получат анкеты по улучшению качества предоставляемых услуг. На очень важно знать мнение каждого клиента о нашей работе, поэтому параллельно с анкетированием будет проведен розыгрыш призов среди тех, кто вернет нам заполненные анкеты. Все клиенты, которые заполнят анкету и отправят ее на наш почтовый адрес, автоматически принимают участие в розыгрыше 100 призов, среди которых будут USB-флеш-накопители с фирменной символикой, фирменные чашки и ручки «Паркер».

Кроме того, информацию об уровне удовлетворенности клиентов качеством оказываемых нами услуг компания «Деливери» будет черпать, оценивая работу сотрудников филиалов с помощью программы «Тайный покупатель». Эта программа позволит выявить недостатки в работе или потенциал роста для каждого сотрудника индивидуально. Учтите, никогда не поздно, поэтому и наша фирма будет проводить тренинги, получив результаты оценки «тайного покупателя».

Именно такой слоган утвердило руководство компании на 2012 год. И абсолютно не зря, ведь за 10 лет работы мы доказали, что грузоперевозки могут быть экономически выгодными для клиента-потребителя, и что мы всегда несем ответственность за сохранность перевозимых нами грузов. Наша компания нашла способ обособить себя от конкурентов. Главное наше отличие - это невысокая цена услуг. Но в тоже время мы понимаем, что нам все время необходимо работать над качеством обслуживания клиентов. Клиенты сейчас более образованны, много путешествуют и видят больше, чем когда-либо прежде. Как результат - у них больше примеров для сравнения. Сегодняшние клиенты имеют опыт качественного обслуживания, и многие хотят у нас получать услуги на таком же уровне.

С ноября 2011 года приступил к работе реформированный и переформатированный отдел сервиса ООО «Деливери», главными задачами, которого являются повышение качества обслуживания клиентов, стандартизация работы всех филиалов, расширение перечня услуг, формирование позитивного имиджа компании, повышение эффективности работы персонала.



Как бы мы ни старались, невозможно предоставить хороший сервис, если продаешь некачественный товар. В данный момент компания работает над усовершенствованием логистических маршрутов движения автомобилей, что позволит сократить сроки доставки грузов по всей территории Украины. Каждый день ведется строгий контроль соблюдения графиков отправления и прибытия машин по маршрутам, к этой работе подключены как руководители регионов, отделов, складов, так и водители грузового автотранспорта. И это лишь малая часть того, над чем работает компания на се-

годняшний день. Мы ставим самые высокие цели на повышение качества работы и рассчитываем на то, что достигнем их в самые кратчайшие сроки.

Цель любого предприятия - удовлетворить потребности клиента на самом высоком уровне и обеспечить рентабельность своей работы. Мы не заявляем, что у нас лучшее обслуживание и сервис, но мы сделаем все от нас зависящее, чтобы сотрудничество с нами для клиента было комфортным и приятным.

*Исполнительный директор
Самарина Е. С.*





А ТЫ ЕСТЬ



В КОНТАКТЕ?

(Виртуальная жизнь Деливери)

“Очень важно поддерживать взаимодействие со своими клиентами. Вы изучаете от клиентов что вы делаете правильно, а что неправильно”.

Лорри Дэлк Уолкер



Уже ни для кого не секрет, что социальные сети стали частью нашей повседневной жизни. Мгновенный обмен сообщениями, фотографиями, видео – всё это стало привычным для пользователей сети Интернет.

И всё это касается персональных страничек пользователей. Если говорить о компаниях, то устройство социальных сетей предлагает отличных инструмент (группы, страницы и т.д.) для размещения информации о компании, новостях и скидках в ленте пользователей. Т.е., пользователь подписывается на страничку (или вступает в группу) и может отслеживать обновления информации по компании непосредственно у себя в ленте.

В связи с этим, последнее время, стала проявляться тенденция так называемой «миграции» - перехода пользователей от официальных сайтов компании к их страницам, группам и микроблогам в социальных сетях. Таким образом, взаимодействие с брендом перемещается в социальное онлайн-пространство.

По исследованию Universal McCann, причины та-



кого поведения следующие (в разрезе пользователей соц.сетей из Украины)

Согласитесь, очень удобно, зайти на сайт и сразу узнать, у кого что произошло, и также сразу же отследить изменения у необходимых компаний. Я, например, в социальных сетях зачастую совершаю покуп-

ки – всё очень просто – пишешь комментарий под понравившимся товаром, продавец отвечает тебе в личном сообщении, вы договариваетесь о доставке (к слову, я всегда заказываю доставку груза нашей компанией), оплате и всё – через день товар уже у меня в руках. При всём при этом, я не тратила времени в магазине, не тратила время на поездку и прочие сопутствующие процедуры. Я просто нажала кнопку «like».

Исходя опять же из исследований Universal McCann, можно сделать вывод, что таким образом поступаю не только я, а добрая половина населения Украины. И это естественно, ведь это удобно! (См. диаграмму)

На данный момент в социальных сетях представлено огромное количество компаний, которые, нужно сказать, ведут активную social media политику. ООО «Деливери» – не исключение. Наша компания представлена в таких популярных социальных сетях, как Twitter,

Facebook, ВКонтакте. Надеемся, что это даст нам возможность не только оперативно сообщать обо всех изменениях, акциях и новостях нашей компании, но и налаживать прямое общение с каждым из наших сотрудников и клиентов.

Обратите внимание, что для подписчиков в социальных сетях мы планируем предоставлять дополнительные акции и скидки!

Заходите к нам на страничку, узнавайте последние новости, задавайте интересующие Вас вопросы, почувствуйте в акциях!

http://vkontakte.ru/delivery_auto

<http://www.facebook.com/Deliveryauto>

<https://twitter.com/Deliveryauto>

Почему украинцы вступают в онлайн бренд-сообщества?





Спорт и Работа



Эта статья посвящена теме досуга и совместных увлечений наших сотрудников, потому что, кроме работы у каждого из нас есть свое увлечение или любимое занятие. А так как большая часть Компании «Деливери» состоит из мужчин, а мужчины (и я думаю женщины меня поддержат), у нас любят футбол. И любовь к футболу тянется из детства, ведь каждый мужчина, это бывший мальчишка, а каждый мальчишка в детстве обязательно играл с мячом и голяк в футбол со сверстниками.

Футбол - это ловкость, выносливость, сила - все эти качества, присущи мужчинам. Если он хорошо скорординирован - упав, не получит травму. Для специфики работы наших сотрудников на складах - это весьма актуально! И так здорово, когда чувствуешь себя в «форме», ощущаешь каждую мышцу и внутренне готов к любым неожиданностям.

Сейчас в компании открыто более 120 складов в разных регионах Украины. Почти все они на 80% состоят их мужчин. Следовательно, если предложить им создать команды и сыграть между складами либо регионами - почти все согласятся.

Что движет нашими мужчинами? Первое - это настоящая мужская игра: контактная, силовая и в тоже время интеллектуальная. Второе - победа: приносит уверенность в себе, стимулирует и воодушевляет! Третье - возможность реализовать себя

не только в работе, но и в спорте! Четвертое: прилив бодрости, энтузиазма, работоспособности. Пятое - объединение людей разных возрастов. Шестое - укрепление здоровья. Футбол наиболее полезен для профилактики заболеваний сердца, не говоря уже о том, что обеспечивает долгосрочное поддержание спортивной формы и способствует сжиганию жира.

Но вернемся к нашим сотрудникам. В компании есть склады, персонал которых ак-

тивно играет в футбол, пример склад Киев-3 или Львов -1, есть те, кто готов сразиться и активно поддерживает идею соревнований по минифутболу среди складов компании. Почему мини-футбол? Потому что во первых для этой игры есть условия практически в любом городе (достаточно просто иметь доступ в спортзал), а во вторых играть в мини-футбол, когда в каждой команде всего пять человек, намного интереснее, чем в футбол полномасштабный, так как при этом игроки активнее включены в игру, и тренировки проходят более полноценно для здоровья. Состав наших складов позволяет поддерживать игру в именно таком формате. В Киевском регионе есть опыт игры не только среди своих складов, но и с нашими прямыми конкурентами - работниками компании «Новая почта». Вот что об этом говорит управляющий складом Киев -3, Александр Анатольевич Кисиль: *«Предложение померяться силами на футбольном поле, наш склад, получил от сотрудников «Новой почты» в сентябре. На что мы ответили: - давайте!»*

О самом матче, особенно сказать нечего. Счет на табло 3:0 в нашу пользу. Даже не зная возможностей противника, перед началом матча, мы поняли - победа будет за нами! Невооруженным взглядом было вид-

но, что наши ребята кроме победы, на другой результат не настроены. Чего не наблюдалось со стороны противника. Наша внушительная группа поддержки и заготовленные речёвки, с первых минут утвердили меня в мысли о положительном исходе матча. Вопрос был только в величине разрыва в счете. Команда противника состояла из неплохих игроков и игра, в целом, носила боевой характер.

После матча, мы посоветовали игрокам «Новой почты» впредь делать предложения подобно плану в более деликатной форме (вызов был совершен с большими амбициями).

Несколько лет назад, наша Компания арендовала спортивный зал в Киеве, где мы играли в мини-футбол, как между собой, так и с другими фирмами (например «Ночной экспресс», «Евросеть», «Папирус Гурт» и т.д.). Мероприятия проводились в выходные дни. Часто игроки приходили со своими семьями. Благодаря этому получался полезный и интересный досуг, что спланивало наш коллектив и в некоторой степени, на мой взгляд, укрепляло семейные отношения.

P.S. Из достоверных источников, стало известно, что руководство «Новой почты» начало создание собственной футбольной команды. Что подстегнуло их на этот шаг, можно только догадываться. А кого они захотят увидеть в числе своих первых соперников предугадать не трудно. Ну что же. Нам это интересно, и мы готовы доказывать свои «бойцовские» качества в каждой игре».

Резюмируя все вышесказанное и от имени наших сотрудников, вношу предложения:

Организовать соревнование по мини-футболу между складами Компании «Деливери».

Организовать сборную команду «Деливери» по мини-футболу.

Пригласить и организовать дружеские матчи с командами наших конкурентов и командами других компаний.

Приглашаем к сотрудничеству всех желающих!

Е.Харламова, А.Кисиль.





С «Деливери» в кровном родстве

Главным фактором успеха любой компании являются ее сотрудники — люди, которые ежедневной добросовестной работой обеспечивают эффективную работу всей компании. Высокая квалификация сотрудников, их профессиональный и творческий потенциал позволяют компании развиваться в конкурентной среде и постоянно внедрять новые решения.

Кадровая политика компании «Деливери» направлена на создание условий для профессионального роста и карьерного продвижения каждого работника. Забота о сотрудниках, создание комфортных условий для работы, поддержка корпоративного духа компании — это те моменты, которые способствуют росту каждого сотрудника компании и дают нам возможность продолжать рубрику «Истории успеха».

На этот раз история успеха будет о сотруднике склада, мужчине, являющемся управляющим самого большого склада в городе Киев — «Киев-транзит» — Халецком Андрее Михайловиче.

Началось все зимой 2005 года, когда он пришел работать в компанию на должность экспедитора. Уже забежали вперед и не сохранили интригу, но, все же, начнем сначала.

Халецкий Андрей Михайлович — родился 26.04.1971г. в г. Киев в семье начальника транспортного цеха, так что можно считать, транспорт у него в крови, и Андрей Михайлович работал над развитием этого направления. Закончил техникум городского электротранспорта, а позже — Киевский автодорожный институт по специальности «Экономика и менеджмент транспорта».

Непосредственно перед работой в «Деливери» у Андрея Михайловича было небольшое собственное кафе, и странно подумать, как владелец бизнеса мог оказаться простым экспедитором. Но, как известно, в жизни разное бывает, а все, что не происходит — к лучшему. Здесь следует отметить, что в «Деливери» он оказался не случайно, а попал сюда по рекомендации своего друга — Кисиля Алексан-

дра Анатольевича (управляющий склада — Киев-3). Узнавая такие факты, задумываешься, насколько надежная должна быть фирма, чтобы не побояться пригласить работать в ней друга, и насколько нужно доверять своему товарищу, чтобы быть уверенным в том, что он не подвинет тебя по карьерной лестнице или не подведет в работе. Очевидно, что работа в одном коллективе и в надежной компании приносит хорошие плоды, что и произошло в нашем случае. В феврале 2005 года Андрей Михайлович начал работу в «Деливери» экспедитором, чуть позже был назначен кладовщиком на склад Киев-1, а при расширении компании и разделении склада Киев-1 и Киев-Транзит, был назначен на должность управляющего.

Во времена становления этого склада его коллектив насчитывал около 30 человек, тогда, как сейчас это около 100 человек. И задумываешься, ну как же ему удастся управлять таким большим коллективом и оставаться при этом любимцем многих своих коллег, как на складе, так и в офисе. Сам Андрей Михайлович по этому поводу говорит, что «с каждым человеком нужно общаться по-человечески, в каждом человеке заложен потенциал и каждый может развиваться и расти бесконечно». Он верит в каждого своего сотрудника и в шутку говорит, что, скорее всего, у него есть волшебная палочка, которая помогает решать многие, казалось бы неразрешимые ситуации. «Бывает, заходишь на склад в 18-19 часов, смотришь на количество машин и грузов и не представляешь, что с этим будет, а потом в 5-6 утра смотришь — склад пустой, и понимаешь — невозможное возможно!»

К слову сказать, Киев-транзит — это склад, через который проходят грузы почти со всей Украины, и людям, не работающим на складах, а тем более, не имеющим отношения к перевозкам сложно представить объемы выполняемой работы и ответственность, которая лежит на плечах управляющего склада. Очень важно вовремя выгрузить и погрузить грузы, очень нужно, погрузить их правильно, чтобы они, не дай Бог, не повредились,

случайно не остались и, конечно, все машины должны быть приняты и отправлены в срок. Андрей Михайлович умеет организовать работу так, что все это получается, но он всегда говорит о том, что коллектив и командная работа — это самые важные составляющие в этом деле.

О своей работе Андрей Михайлович всегда говорит с энтузиазмом и радуется достижениям коллектива, как достижениям своего ребенка. Нам, например, удалось узнать тот факт, что совсем недавно на Киев-транзите был установлен рекорд по выгрузке машин. За один день было выгружено 7000(!!!) кубов груза, что приблизительно составляет 80 фур. Конечно, это заслуга всего коллектива склада: грузчиков, кладовщиков, заведующих, но правильно организованная работа — вот один из самых важных составляющих успеха.

Сам Андрей Михайлович говорит о своем складе, что это «горячая сковородка» и после работы на Киев-транзите не страшна никакая другая работа. Однако это ни в коем случае не нарекания и укоры, скорее гордость за компанию, в которой работаешь и стремление к новым рекордам и победам.

Часто можно услышать, что карьерный рост, большое количество подчиненных и нервная работа озлобляет человека, но коллеги Андрея Михайловича в один голос скажут, что это ни о нем. Строгий, добрый, положительный, отзывчивый, классный, приятный, ответственный — это далеко не полный список характеристик в адрес Халецкого, и это только от сотрудников офиса. «Этот человек никогда не откажет с поиске груза на складе, сам отзвонится с ответом, всегда отзывчивый и приветливый» — девчонки с «горячей линии» и адресации говорят: «Очень хочется познакомиться лично и сказать спасибо за работу!», слышу это от многих и хочу тоже самое сказать от себя лично. И хотелось бы побольше в компании вот таких примеров — ответственных и позитивных людей — настоящих фанатов «Деливери».

*Специалист по обучению и переподготовке персонала
Калибаба Екатерина*





Заметки путешественника.

МАЛЬДИВЫ.

Мальдивские острова, официальное название – Мальдивская республика, столица республики – город Мале, он же одноименный остров, населения 395 тыс. человек, общая площадь всех островов – 295 кв.км., а самих островов в составе земель республики насчитывается 1192.

Мальдивские острова – воспетая многими мечта «райского» отдыха.

Прямые перелеты на Мальдивы есть из Москвы, Стамбула, Дубаи, Мюнхена и еще ряда Европейских и азиатских аэропортов, которые мы не рассматриваем по причине слишком большой отдаленности от «рідной Неньки». И Вот после 8-ми часового перелета Москва-Мале мы на Мальдивах. Еще на подлете к пункту нашего приземления бросаются в глаза – лазурная вода, которая кругом, куда ни кинь взглядом и череда островов и островочков, которые своими размерами могут вызвать болезненные воспоминания об ужасах цунами, прошедших несколько лет назад в Индийском и Тихом океанах и опустошивших Тайланд и азиатские побережья и острова.

При подлете видна взлетно-посадочная полоса, которая начинается прямо из океана (намытые территории) и как оказалось аэропорт в Мале – это отдельный остров. От самолета идем пешком к терминалу (никаких автобусов). Аэропорт в размерах намного меньше даже Донецкого. Небольшая очередь на паспортный контроль к вполне лояльным пограничникам, кстати виза для посещения Мальдив не нужна, и вот мы на Мальдивах.

Чтобы попасть в столицу необходимо сесть на баркас или быстроходный катер, которые за 20 или 5 минут соответственно, доставят вас до причалов столицы Мальдивской республики – МАЛЕ.

Впечатлений столичный город Мальдивской республи-



ки для нас – урбанизированных жителей украинских мегаполисов, не оставит вовсе. Невзрачные строения, высотой возможно максимум в 9-ть этажей, без каких-либо архитектурных изысков или исторической ценности. На этом фоне особенно умиляют отзывы местных жителей о президенте Мальдивской республики с которым они чуть-ли не каждый здороваются за руку, и который живет в столице в небольшой усадьбе. А напротив его «котеджика» находится декоративный садик в стиле японского минимализма. В этом саду есть буддийская молельня и усыпальница, где хранится прах предыдущих правителей. Садик огорожен условным заборчиком высотой – по-колону взрослого человека, а вход в него перекрыт цепочкой, которая не может служить препятствием даже для ребенка.



В общем миниатюризм в размерах недвижимости президента страны наводит на мысль о том, что страна по всей видимости богата только морем да количеством островов. Местные рестораны, предлагают громадный выбор морепродуктов, всяких суши и прочих «кальмаров» и практически полное отсутствие каких-то мясных блюд. При этом цены в столице на блюда местной кухни вполне приемлемы, если сравнить с ценами наших ресторанов. В Мале, как и в любом туристическом городке, есть масса сувенирных магазинов и лавок, в которых вы сможете приобрести практически любой сувенир на память о пребывании на Мальдивах – футболку, магнитик с картинкой, ложку или акулий зуб, бусы или фотоальбом, в общем ассортимент сувениров в магазинах огромный.

Нужно отметить, что на Мальдивских островах 9 аэропортов и местные жители и туристы пользуются перелетами довольно активно, потому как расстояние между обитаемыми островами достигает порой нескольких сотен километров и если бы вы решились добираться до какого-либо отдаленного обитаемого острова – по воде, то плыть пришлось бы часов 10 на быстроходном катере. На местных авиалиниях используются в основном небольшие самолеты размерами и формами похожие на отечественные ЯК-42 или еще меньше.

На островах довольно высокая влажность, хотя температура держится довольно ровная – ночная от дневной отличается всего на несколько градусов. И если вы взяли с собой дорогостоящую фото или видео камеру, не спешите ее использовать на улице сразу после выхода из кондиционируемого помещения – конденсат от высокой влажности на остывшей камере может вывести ее из строя.

От аэропортов до ближайших обитаемых островов добираться на катерах. И Обычно каждый аэропорт расположен в месте концентрации обитаемых островов, так что такое путешествие может занять от 20 минут до 1 часа.

Размещение в отелях обычно предлагают на виллах или бунгало, которые имеют все необходимые для комфортного отдыха условия – кондиционеры, телевизор, интернет (хотя скорость чаще всего очень низкая), учтивый персонал, обычно англоязычный). Из особенностей – наличие услуг «Батлера» - специальный человек, который выполняет для отдыхающих функции: дворецкого, гида, официанта, няньки, а также выполняет отдельные просьбы, и который призван создавать для отдыхающих «особо» комфортные условия. Так же к особенностям можно отнести, что обычно на виллах санузел и ванны



комнаты размещены на открытом воздухе, а над ванными или санузлами делают навесы и все это ограждают высоким забором.

Что же о самом отдыхе? Отдых на Мальдивах – это пустынные пляжи, прекрасное море с чистой водой, мягкий белоснежный песок, и пляжная линия в 10 метрах от виллы, куда выходишь через прорубленные в джунглях проходы – «Райское местечко». А если выйти погулять ночью, то будете просто сражены увиденной картиной: Прямо над головой висит огромная Луна, вода отликает серебром, а если войти в воду по самую шею, то можно рассмотреть песочек под своими ногами. Днем по берегу регулярно перемещаются крабы, которые, играют в догонялки с волнами. Разнообразнейшая флора и фауна в коралловых рифах, которые начинаются в 10 метрах от берега.

Если вы ищете уединенного отдыха, где за целый день пребывания на пляже вы не увидите рядом ни одного постороннего человека – этот отдых для вас.



Из развлечений – естественно дайвинг и рыбалка, дневная или ночная (одна отличается от другой только временем проведения). Снаряжение для дайвинга можно взять напрокат или просто понырять с маской и ластами, в любом случае от изучения и созерцания морской живности в коралловых рифах получите массу положительных впечатлений. А после рыбалки весь ваш улов, по вашей просьбе, могут приготовить в местном ресторане.

Отдельно надо рассказать о ресторанах. На спирт-

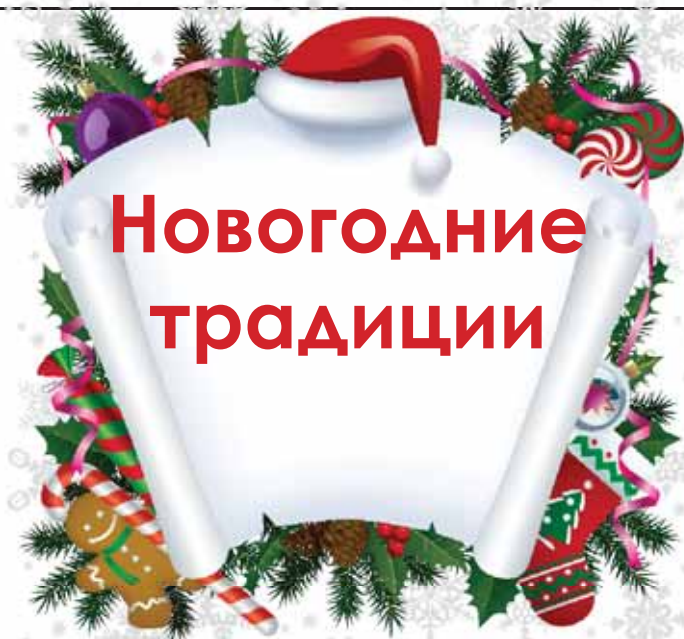
ное цены на удивление вполне демократичны, хотя на самих Мальдивах – «Сухой» закон. Местным запрещается не только употреблять, но и торговать спиртным и оно доступно только в отелях или ресторанах. Если же вы решитесь попробовать рыбные деликатесы, эти изысканные блюда вас очень порадуют, ведь в виду отсутствия мяса, местные повара так научились готовить различные морепродукты, что порой и не определишь рыбу ты ешь или мясо. И способы приготовления этих блюд весьма различаются, особенно

интересно, когда рядом с вами на переносной жаровне готовят блюда «фламбе» – рыба или мясо обжаривается на сковороде в горящем коньяке.

К слову о босых ногах. Если вы будете неосторожны и получите царапину, пусть даже пустяковую, необходимо немедленно обработать такую травму любым антисептиком и оградить от контакта с внешней средой, потому как из-за высокой влажности и не слишком соленого океана, любые ранки заживают очень долго и кроме того, постоянно получают «дозы» местных микроорганизмов, которые в тутовых условиях размножаются очень активно. И чтобы избежать какого-либо серьезного лечения антибиотиками, запаситесь зеленкой и бактерицидным пластырем.

В целом же отдых на Мальдивах доставит вам настоящее удовольствие, если вы ищете спокойного пляжного отдыха, любите купаться и загорать и при этом хотите чувствовать себя как на необитаемом острове

*Зам. председателя правления
Ивасив А. В.*



Все меньше и меньше времени остается до того момента, когда часы громко пробьют двенадцать, и под торжественную речь Президента, гости поднимут бокалы с шампанским, поздравляя друг друга с долгожданным праздником Нового года. А до того – предпраздничная суета, выбор подарков, со-

ставление меню и приглашение гостей... Как много делается ради всего одного вечера! И какой же новый год без елки? Ведь украшать блестящими игрушками эту зеленую красавицу – одно удовольствие не только для детей, но и для взрослых. Однако не во всем мире елка является доброй традицией, да и обычай

празднования Нового года зачастую очень отличаются. Но везде этот праздник является символом новой жизни и добрых перемен – люди стараются завершить все начатые ранее дела и шагнуть в новый год, оставив все проблемы и невзгоды уходящему году. Этот праздник – отличная возможность перевернуть еще одну страницу книги жизни и начать писать с чистого листа. Казалось бы, самая обыкновенная зимняя ночь, но она способна заставить человека под другим углом посмотреть на многие неприятные моменты в его жизни. Проблемы теряют свою остроту, невзгоды уходят, а будущее видится светлым и безоблачным. Новый год наступает!

Многим хорошо известен итальянский обычай – избавляться в Новый Год ото всех ненужных вещей. Это служит символом перехода в новый год только с багажом светлых мыслей и ожиданий. В первый день Рождества в Италии сжигают рождественское полено – большой деревянный чурбан, который временно приносят в дом. По преданию считается, что горящее полено должно медленно

тлеть до самого Нового Года, чтобы сжечь все неприятности, которые происходили в доме в уходящем году.

Китайский Новый Год отмечается в период зимнего новолуния и по григорианскому календарю приходится на один из дней в промежутке между 21 января и 21 февраля. По китайским традициям встреча Нового Года – одна из самых важных и значимых семейных традиций. В первый день этого праздника китайцы запускают фейерверки, а также сжигают палочки благовоний, которые, по их мнению, способны отпугнуть злых духов. В Древнем Китае в этот день объявлялся так называемый праздник нищих, когда любой мог войти в дом. По мнению китайцев в этот день пробуждается природа, оживает земля и ростки жизни, которые она хранит. Вечером же китайцы празднуют возвращение божеств домой.

В Японии в новогоднюю ночь звонят в колокола, всего 108 раз. Каждый удар колокола означает один из шести пороков: глупость, легкомыслие, злость, жадность, нерешительность и зависть. Однако, как считают япон-





цы, у каждого порока существует 18 различных оттенков, в результате получается 108 ударов колокола. По мере каждого удара колокола происходит очищение человека от терзающих его пороков. Также здесь существует традиция дарить открытки с изображением того животного, чей год наступает.

Причудливая смесь обрядов индийских и африканских верований с европейским колоритом превратили бразильский Новый год в ритуал безудержного карнавала и традиционного поклонения древним богам.

В Болгарии, как и во многих других странах, Новый Год празднуют дома. В начале праздника самый младший член семьи становится под елкой и поет новогодние колядки, за что получает подарки от всех членов семьи. Когда часы бьют 12 раз, в домах на какое-то мгновение гаснет свет. Это традиционное время для новогодних поцелуев. Затем хозяйка дома разрезает новогодний пирог, который нафарширован сюрпризами. Тот, кто находит в своем куске пирога монетку, проведет будущий год в богатстве. Такая же традиция подавать пирог «с сюрпризами» широко распространена в Австралии и Румынии.

В Германии и Франции также предпочитают отмечать Новый Год в домашней семейной атмосфере.

В Швеции в канун Нового года принято дарить друг другу самодельные свечи, так как здесь свет символизирует радость и веселье.

У казахов традиция и я

оба праздника установлены и празднуются на государственном уровне. А 22 марта казахи традиционно организывают массовые народные празднования, во многих семьях готовят традиционное блюдо, состоящее из семи компонентов, символизирующих плодородие и благосостояние: мясо, соль, жир, молоко, пшеница, творог, курт(засушенный соленый овечий творог). В старину в этот день было принято проводить родственников и друзей, делиться новостями, начинать новые совместные дела.

Во Франции Дед Мороз приходит в новогоднюю ночь и оставляет подарки в детских баш-

махах. Тот, кому достается боб, запеченный в новогодний пирог, получает титул «бобового короля», и в праздничную ночь все подчиняются его приказам. Деревянные

В Англии возник обычай обмениваться к Новому году поздравительными открытками. Первая новогодняя открытка была напечатана в Лондоне в 1843 году. Перед сном дети ставят на стол тарелку для подарков, которые им принесет Санта Клаус, а в башмаки кладут сено - угощение для ослика. В английских домах к новогоднему столу подают индейку с каштанами и жареным картофелем под соусом, а также тушеную брюссельскую капусту с мясными пирогами, после чего следуют пудинг, сладости, фрукты.

Не менее интересны обычаи Нового года в нашей стране, большинство из них остались со времен СССР, но они постепенно исчезают из жизни современного украинца. Когда-то на столе обязательно должен был стоять салат «Оливье», селедка под «шубой», холодец, мясные блюда. На десерт – сладкий пирог, компот. Сейчас мало кто готовит голубцы или холодец (близится Рождество, и тогда эти блюда будут готовить в каждой украинской семье), стараются приготовить легкие закуски, потому что за новогодним столом придется сидеть почти всю ночь. Ведь говорят, что в новогоднюю ночь нельзя спать, иначе можно пропустить свое счастье. Для детей трудно было достать мандарины или хорошие конфеты. Эти деликатесы были только в подарках от Деда Мороза и Снегурочки. Но как дети ждали этих подарков, как старались выучить стихотворение, чтобы получить приз на утреннике. Сейчас все это в изобилии, были бы только деньги.

Новый год – праздник традиций, обрядов и добрых вестей, все они в разных странах по-своему интересны и впечатляющи. Но согласитесь, самый лучший Новый год все-таки у нас! С Наступающим Новым годом!

Дизайнер
Матвеева Оксана



или глиняные фигурки — сантони — ставят возле ёлки.

На Кубе перед наступлением Нового года наполняют все кувшины, ведра, тазы и миски водой и в полночь воду выливают из окон. Так уходящему году желают светлого, как вода, пути. Пока часы бьют 12 раз, необходимо скушать 12 виноградинок, и тогда добро, согласие, процветание и мир будут сопровождать человека весь год.

В Мексике Новый год встречают огнём праздничных фейерверков, стрельбой из ракетниц, звоном особых новогодних бубенчиков. А детям в полночь вручают вкусные пряничные куклы.





01.11.2011г. открыто представительство №2 в г. Тернополь.

Адрес местонахождения: ул. Леся Курбаса, 5 Ч

14.11.2011г. открыто представительство №9 в г. Киев

Адрес местонахождения: Электротехническая, 45

17.11.2011 открыто представительство №2 в г. Сумы

Адрес местонахождения: ул. Кирова, 98

21.11.2011 открыто представительство в г. Красноармейск

Адрес местонахождения: ул. Добропольская, 2

29.11.2011 изменены телефоны службы безопасности для представительств компании!

05. 12.2011 открыт центр по обслуживанию клиентов

Киева и Киевской области

С 5.12.2011 представительство в г. Каменец-Подольский

расположено по адресу: ул. Маршала Харченко, 24

DELIVERY
DelA AUTO

С Новым Годом!

*Карманы полные удачи
Желаем Вам под Новый год,
Решать различные задачи,
Пусть год Дракона принесёт
Удачу Вам и вдохновенье,
Безумных дней круговорот,
И бесконечное везенье -
Пусть Вам во всём везде везёт!*

2012

