

Все больше женщин появляется на высших руководящих должностях в бизнесе и в государственных структурах. Патриархальное понимание предназначения женщины – дети, кухня, церковь – постепенно уходит из общепринятых стереотипов. Но мир политики и бизнеса и сегодня остается полузакрытым «мужским клубом», стать членом которого не так-то просто. Не многим женщинам удается это, но есть те, кто органично вливаются в этот клуб и становятся одним из его лидеров.

Наша история о хрупкой, красивой девушке, замечательном человеке, заботливой маме и жене, хорошей подруге, отзывчивой коллеге и вместе с тем, генеральном директоре компании «Деливери» - Муравей Елене Сергеевне. История о том, как достичь успеха и стать примером для многих окружающих, сохранив при этом дружеские отношения и внутреннюю доброту.

Итак, начнем сначала:

Муравей Елена Сергеевна родилась 21 июня 1977 года в г. Харькове. Закончила 9 классов средней школы, Харьковский техникум медоборудования (1995г.). По образованию – оптик, в детских мечтах – учитель или продавец. Но детские мечты так и остались мечтами, жизнь и трудовая деятельность пошла совсем другим путем. В 1995г. Елена Сергеевна

ИСТОРИЯ одного успеха



вышла замуж и в 1997 году уехала из родного Харькова в Донецк. Казалось бы, чужой город, новое социальное положение – многие бы просто остались домохозяйками. Девизом же нашей героини было и остается «Идти вперед, не обращая внимания на трудности». Сложно поверить, глядя

на эту красивую, ухоженную женщину, уверенно чувствующую себя в высшем обществе, что она работала продавцом в маленьком ларьке, няней, копировальщицей чертежей, специалистом пенсионного фонда. Удивительно представить, но будучи мамой годовалого ребенка – поступила в универ-

ситет для получения высшего образования. Страх «ничего неделания» заставлял выходить из дома и идти работать туда, куда звали, и очевидно, это закаляло и вселяло желание иметь лучшее и делать большее.

Карьера Елены Сергеевны в «Деливери» началась в 2005 году одним майским днем, когда она пришла на собеседование на склад компании, где тогда размещался и офис. Тогда компания насчитывала всего 12 представительств и первая ее должность называлась оператор ЭВМ или, как говорят клиенты - «девочка на выдаче». Что удивительно, ни достаточно сложные условия труда, ни напряженный график работы, ни факт, что придется работать с клиентами, иногда, к сожалению не всегда доброжелательными, не повлияли на решение Елены Сергеевны прийти на работу в нашу компанию. Страх остаться на прежнем месте, страх остановиться на достигнутом – это те факторы, которые двигают настоящего лидера. И вот спустя всего 3 недели после первого рабочего дня, ей предложили должность в отделе менеджеров, который тогда насчитывал 3 человека.

Шло время, компания росла и развивалась, росла численность сотрудников в отделе менеджеров, росло количество представительств. В ноябре 2007 года Елена Сергеевна становится начальни-



ком отдела менеджеров. Ей было удивительно и приятно, когда ей предложили быть еще и помощником региональных директоров. А в октябре 2009 года она становится региональным директором западного региона сети представительств компании. За период ее руководства была открыта основная часть представительств в западном регионе. До этого времени «Деливери» позиционировала себя в основном, как восточная компания. С назначением нового регионального директора этот регион стал стремительно развиваться и сейчас насчитывает 19 представительств, а это больше, чем в любом другом регионе. За время её руководства изменился состав сотрудников на многих подчиненных ей представительствах. Поменялось их месторасположение. По словам сотрудников западного региона, с приходом Елены Сергеевны, количество грузов, а соответственно и оборот складов стал намного больше, и, говоря в шутку, «если раньше мы большую часть суток проводили дома, то сейчас нам нужна прописка на складе, а думать о работе приходится постоянно, чтобы оперативно решать вопросы с доставкой грузов». Все это говорит об умелом использовании руководите-

лем знаний, опыта и настойчивости в достижении поставленных целей. Интересно то, что ни один из сотрудников не сказал о своей работе как о тяжелой повседневной обязанности, с их слов видно, что это их интерес и добровольное желание. Работа на представительствах организована таким образом, что каждый относится к клиентам с пониманием и заботой, а к компании с уважением и любовью, а о своем региональном директоре говорят только теплые слова. Елена Сергеевна лично посетила практически все представительства своего региона, грамотно организовала логистику, и не случайно учредителями компании ей был поручен проект «Развитие компании на 2011 год». По итогам ежегодного конкурса в компании среди сотрудников офиса в 2010 году Муравей Елена Сергеевна стала победителем в номинации «Профессионал».

На должность генерального директора ООО «Деливери» Елена Сергеевна назначена недавно, но, по словам одного из учредителей компании - Константи́на Владимировича: «Она заняла это пост не случайно. Идея смены руководства компании возникла достаточно давно и была связана с

желанием перемен и внесением новшеств, избегания застоя в работе компании. И на кого же возложить руководство, кто сможет повести компанию вперед, как не человек, который знает о компании практически все, работал оператором, выполнял функции завсклада, в совершенстве владеет всеми рабочими процессами компании, не боится трудностей, берется за любые проблемы и решает их как можно лучше. Изучает и усовершенствует работу компании, уважаем и любим коллегами, стал лучшим по итогам тайного голосования среди сотрудников офиса.»

Должность Генерального директора - предполагает, что человек, ее занимающий, должен сочетать в себе способности к выполнению нескольких основных функций:

Во-первых, в его обязанности входит организация исполнения решений. Такое исполнение - не набор простых действий, оно подразумевает поиск нестандартных путей, тактических ходов, взаимодействие с людьми как внутри компании, так и вне ее, привлечение их к обсужде-

нию, выработке механизмов по реализации задач. Сюда же можно отнести и умение отдавать распоряжения, требовать результатов и отчетов, а также ругать, наказывать, поощрять, вдохновлять и мотивировать. Весь коллектив «Деливери» высоко оценивает работу Елены Сергеевны, относится к ней с уважением. Все они выполняют свою работу не из страха перед руководством, а из любви к компании и к тому делу, которым занимаются.

Во-вторых, руководитель не может обойтись без умения мыслить стратегически, участвовать вместе с собственниками в разработке стратегии компании, составлении долгосрочных прогнозов и планов, в определении путей укрепления конкурентных позиций компании на рынке. И собственники уверены в человеке, которому доверили свою компанию.

В-третьих, на руководителя, хочет он того или нет, возлагаются обязательства по внешнему представительству компании. Привлекательный внешний вид, деловые манеры, коммуникабельность, умение уста-



навливать контакты и общаться с различными людьми – руководящая должность обязывает обладать всеми этими качествами. Многие считают, что руководящая должность – это не совсем для женщины. Сама же Елена Сергеевна говорит, что в некоторых ситуациях именно это ей помогло. Иногда только женская интуиция, обаяние помогли в решении спорных вопросов, все-таки некоторым мужчинам сложнее спорить с женщиной. Считается также, что неизбежные для управленца «мужские» черты – жесткость, требовательность, порой резкость и определенная безжалостность – противоречат изначально присутствующим женскому характеру чертам – желанию и умению входить в положение других, мягкости, сентиментальности, деликатности. Сложно обвинить в сентиментальности или упрекнуть в безжалостности Елену Сергеевну. В ней гармонично сочетаются все эти качества.

Не секрет, что некоторым мужчинам как-то обидно подчиняться женщине. В «Деливери» есть много мужчин, идущих плечо к плечу с Еленой Сергеевной, даже пришедших в компанию раньше, но все они искренне рады за неё и утверждают, что, хорошо, когда есть такие сильные и умные женщины, что такой успех не может вызвать зависть, он может лишь подстегнуть еще больше отдаваться работе.

Наибольшие трудности новые руководители испытывают при решении первой задачи – как все организовать, как сделать лучше, как все успеть, как не запутаться в своих собствен-

ных планах. Елена Сергеевна отмечает, что в первую неделю ее назначения у нее не было особого страха, потому что она уверена в сплоченности коллектива компании и ответственности каждого сотрудника: «У меня есть хорошая поддержка учредителей компании, которые помогают, наставляют и подсказывают, в коллективе все тоже очень исполнительные, поэтому особых трудностей нет». К ней поступало очень много звонков с поздравлениями, позже – с предложениями помощи и словами поддержки. Каждый готов протянуть руку помощи в трудную минуту.

Директорами не рождаются, ими становятся! Психологи выяснили, у кого больше всего шансов стать успешным руководителем. Это человек, который обязательно умеет доводить начатое дело до конца, который верит в успех и умеет на него работать. Человек, который не идет по головам, а сам добивается всегда чего-то большего и не останавливается на достигнутом.

Генеральный директор ООО «Деливери» – Муравей Елена Сергеевна прошла путь от менеджера среднего звена до генерального директора. Она уверена, что на ее движение вверх по карьерной лестнице больше всего повлияла целеустремленность: «Желание и способность достигать поставленных целей всегда дает результат – тебя замечают, и доверие к тебе растет. Желание достигнуть поставленной цели мотивирует приобрести необходимые для работы знания, а опыт приходит со временем. «Я

считаю, что главное в карьере – нацеленность на результат, не нужно играть в политику, одна из наиболее распространенных ошибок – это попытка получить повышение путем интриг и закулисных игр.»

Как же стать руководителем? Говорят, когда Стивен Спилберг решил стать режиссером, он отправился не в Академию кинематографа, а в Голливуд. Он бродил по киностудиям и во всем подражал успешным продюсерам. Постепенно его начали считать «одним из...» и наконец, предложили снять фильм. Менеджер IBS, которого когда-то не взяли в эту компанию, после первой неудачи начал кружить вокруг стоянки, наблюдая за приезжающими на фирму. Он появлялся на всех профессиональных выставках, присматривался к директорам крупных компаний, общался с ними. Через полгода он стал таким же, как они, и получил желанную работу. У нас так же есть достойный пример для подражания. Елена Сергеевна верит в каждого своего сотрудника и считает, что будучи уверенным в себе, добросовестно выполняя свои обязанности, не стесняясь предлагать какие-то свои идеи и пути их воплощения в жизнь, активно участвуя как в рабочем процессе так и в целом в жизни коллектива, всегда протягивая



руку помощи, если есть необходимость, можно идти вперед и вверх, как в жизни, так и по карьерной лестнице.

И как приятно осознавать, что ты работаешь в коллективе, где гордятся своим руководителем, где у каждого, кто тесно с ней общался, загораются глаза и сердце переполняется гордостью.

Прочитав несколько историй о знаменитостях понимаешь, что многие известные и успешные личности являются самыми обычными людьми, которые стремились к своей цели очень сильно, и они смогли достичь желаемого. Каждый человек отличается от другого, поэтому успех может быть неодинаковым для всех, необходимо искать свои способы и пути достижения целей. Успех сопутствует тому, кто полностью является самим собой и не отступает перед трудностями.

Нач. информ. отдела
Сухина Екатерина

ИСТОРИИ

о брендах и успешных компаниях



Этой статьей я хочу начать серию публикаций об успешных всемирно известных компаниях, историях их становления и развития, людях которые их создали и развивали. Надеюсь, в этих публикациях наши сотрудники и читатели увидят возможные пути к успеху как нашей компании, так и возможности для своего личного успеха.

Первую статью я хочу посвятить компании, которая известна во всем мире и пока что опосредованно является нашим конкурентом – это компания «FedEx», а в настоящее время группа компаний под этим брендом.

История компании FedEx начинается с её основателя по имени – Фред Смит. Родился Ф.Смит в 1944 г. в городе Мемфис в США в семье известного в городе бизнесмена. Однако, когда Фреду было всего 4 года, его отец умер и воспитанием сына занималась его мама. Поскольку семья Фреда была довольно состоятельная, он получил хорошее образование, окончив Йельский университет, где во время учебы в своей курсовой работе впервые обрисовал идею создания службы по срочной доставке грузов. Однако в то время эта идея показалась профессору университета нереальной и недалекой и работа была оценена всего на 3-балла (категория C). После окончания университета Фред был призван на воинскую службу и отправился воевать во Вьетнам. Там он провел четыре с полови-

ной года и в реалиях столкнулся с проблемами армейского снабжения, когда из-за несогласованности армейских служб заказы на поставки приходили не по адресу, а если и попадали по назначению, то с большой задержкой. В этот период у Ф.Смита появилась идея организовать для доставки центральный сортировочный и распределительный пункт, из которого посылки отправлялись бы в конкретный пункт назначения, система – центр с отходящими лучами. И исходя из своего университетского образования он провел аналогию этой системы с Расчетной палатой Федерального банка, которая сортирует и отправляет платежи от всех банков в банк поступления платежа на конкретного получателя.

После демобилизации Фред решил организовать собственное дело, за доставшиеся ему по наследству деньги он приобрел компанию Arkansas Aviation, профиль которой ремонт и перепродажа подержанной авиационной техники и запчастей к ним. И в работе этого предприятия он опять столкнулся с проблемой поставки запчастей, ког-

да порой копеечную деталь необходимо было ждать по несколько недель.

И Фред обратился к своей университетской идее создать курьерскую службу срочной доставки, с использованием авиации. Он надеялся достаточно бы-

В интернете можно найти краткое описание: «FedEx Corporation (по-русски произносится Фегэкс корпорейшн) оперирующая во всем мире американская компания, предоставляющая почтовые, курьерские и другие услуги логистики. Компания была основана в 1971 году в Литтл Рок (штат Арканзас) под именем Federal Express. Флот грузовых самолетов FedEx является одним из крупнейших в мире и включает более 670 авиамашин.»

стро выйти в режим полной окупаемости инвестиций, поскольку стартовать предполагал вовсе не с доставки грузов, а с предоставления услуг по физическому перемещению денежной наличности для банков Федеральной резервной системы США, по подсчетам Смита, его сервис приво-

дил к экономии бюджетных расходов до 3-х миллионов долларов в день. Именно поэтому он и назвал созданную в 1971 году компанию «Федерал Экспресс». Однако этому контракту так и не суждено было осуществиться, бюрократические проволочки с организацией движения денежной наличности мешали дать старт новому бизнесу. А поскольку на тот момент у «Федерал Экспресс» уже находились в аренде 2-а самолета и необходимо было каким-то образом зарабатывать на содержание техники и самого предприятия, Смит возвратился к идее срочной доставки небольших грузов. Фред вкладывает личные 250 тыс. долларов и получает заем в банке на 4-е миллиона долларов, переделывает самолеты из грузопассажирских в грузовые для организации круглосуточной срочной доставки посылок. Позже Ф.Смит говорил: «Если бы контракт с Федеральной системой был исполнен, то «Федерал Экспресс» никогда не стала бы тем, чем есть сейчас. А в тот момент необходимо было выдумать что-то новое, только для того чтобы выжить».

Доставку грузов в США на тот момент осуществляли Почтовая служба Соединенных штатов и Объединенная служба по доставке посылок, которые были организованы за 8-м лет до создания Фредом своего предприятия. Эти предприятия с самого начала предрекали провал идеи Смита, и чинили бюрократические препоны в государственных разрешительных органах. Но Смита это не остановило, поскольку он поставил все на это предприятие - кроме ранее полученных средств, он вкладывает все семейные средства - 8-м миллионов долларов и привлекает еще дополнительные заемные средства - 80 миллионов долларов. И в 1973 году с 33 самолетами Dassault Falcon и выделенными администрацией его родного города Мемфис заброшенными авиационными ангарами запускает новую службу курьерской доставки грузов.

В Мемфисе располагается центральный сортировочный узел компании, сюда по задумке Смита, должны были слетаться все самолеты с посылками и отсюда же должны были отправляться рейсы с грузами в конечный пункт назначения. И в первый день работы с парком в 33 самолета, штатом в 400 сотрудников и инвестициями в размере 150 млн. долларов было перевезено - 7 !!! (семь) посылок, которые были доставлены получателям на следующий день утром как и было обещано. Увидев в первый день результат работы компании Смит решает расширить зону присутствия компании и спустя месяц офисы компании располагаются уже в 25 городах, а количество посылок составляет - 190 единиц в день. Система срочной ночной доставки была новой для Америки, и скептики не верили в будущее новой компании. Сомневались и крупные клиенты-грузоотправители, которые для проверки работоспособности нового предприятия в течении недели или двух отправляли и получали пустые коробки.

Естественно такой мизерный объем перевозок не мог приносить прибыли компании и Фред продолжает занимать и вкладывать деньги в свою компанию. За первые два года работы компания получает убытков в размере 30 млн. долларов, а личный долг Смита составляет 15 миллионов. Родные упрекают Фреда в растрате семейного

состояния, ФБР возбуждает в отношении него уголовное дело по подозрению в подделке финансовых документов для получения крупных кредитов. По признанию Смита в то время его нередко посещала мысль о самоубийстве. Однако компания выстояла, Смит исхитрился продлить срок возврата кредитов и получить новые займы, которые направил на



проведение рекламной компании. Здесь он тоже пошел на нестандартный ход, реклама подавалась не в отраслевых изданиях, как это было принято раньше, а на телевидении и в потребительских журналах с новым рекламным лозунгом - «Federal Express - абсолютно новая авиалиния, предназначенная только для посылок.»

Эффект от этих мер проявился достаточно быстро - февраль 1975 года компания впервые закончила с прибылью в 20 тыс. долларов. А к концу этого года количество ежедневно отправляемых посылок составило 13,5 тысяч единиц, а общая валовая выручка составила 60 млн. долларов. Однако этих средств все равно было недостаточно для возврата всех займов и выплат акционерам, необходимо было искать новые возможности для роста компании. В то время в США действовало ограничение на использование частными авиакомпаниями грузовых самолетов грузоподъемностью более 3,5 тонн. Смит начал лоббистскую компанию по снятию этого запрета, как основной аргумент в пользу снятия ограничения он приводил тот факт, что каждая американская семья из-за этого запрета ежегодно переплачивает 250 долларов за отправку и получение посылок и почты. В итоге в ноябре 1977 года президент Джимми Картер подписывает указ о снятии такого ограничения. И уже в 1978 году компания приобретает семь самолетов Boeing-727, что увеличивает в семь раз вес одновременно доставляемых каждым самолетом

посылок.

В 1978 году акции компании начали торговаться на Нью-Йоркской фондовой бирже. С 1979 года Federal Express стала доставлять посылки в другие страны. И в 1983 году годовой оборот компании составил 1 млрд. долларов, Federal Express стала первым предприятием, которое за 10 лет смогло достичь такого оборота без слияний и погло-

щений с другими компаниями.

В 1994 году компания изменяет свое название на «FedEx Express», в связи с чем проводит широкомасштабную рекламную кампанию и привлекает к себе огромное внимание, что позволяет обойти всех существующих на рынке конкурентов и стать компанией №1 по срочной доставке посылок авиационным транспортом. Кстати в написании нового наименования был использован скрытый символ - стрелка направленная слева на право, образованная буквами «E» и «X», это тоже привело к запоминаемости бренда, поскольку те, кто хоть раз самостоятельно рассмотрели эту стрелку уже никогда о ней не забывали.

А вот если спросить самого Фреда Смита о секрете его успеха, то он всегда рассказывает о тех людях, кто с ним работает. И здесь он по праву может гордиться самоотдачей сотрудников своей компании. Известно несколько случаев, когда его сотрудники проявляли буквально чудеса предприимчивости и ответственности. Например: «Однажды у женщины-курьера разволившей посылку по адресам сломался её грузовик. Она сверила по карте расположение всех адресов по которым необходимо было доставить посылки, достала и грузовика тележку (наподобие нашей «кравчучки»), которая использовалась для подвоза к дверям получателя тяжелых посылок, бегом оббежала все адреса и успела доставить посылки до 12-00, как и было заявлено компанией. Или другой случай, в те времена у компании были финансовые трудности, а

у другого курьера, в первый его рабочий день, закончился бензин и он заложил в ломбарде собственные часы, заправил автомобиль и осуществил доставку всех находящихся у него посылок. Практически все сотрудники, работавшие в компании FedEx, проявляли высокую степень лояльности к компании и доверия к своему руководителю. Так пилоты самолетов, зная о финансовых проблемах компании, специально не обналичивали свои зарплатные чеки, а заработная плата пилотов одна из самых высоких, для наемных сотрудников в соединенных штатах, а профессия пилотов считается очень престижной и на пилотов имеется постоянный высокий спрос со стороны авиакомпаний.

Люди верили Смицу, а ему удалось создать в компании атмосферу доверия и ответственности, когда каждый сотрудник - от рядового курьера до топ-менеджера, чувствуют свою причастность к общему успеху компании. И они неоднократно доказывали своим трудом что действительно от простых сотрудников зависит успех компании. Так в августе 1997 года служащие основного конкурента - United Parcel Service (UPS) устроили двухнедельную забастовку, для компании Смита это дало ежедневное увеличение отправок на 800 тыс. штук, тысячи сотрудников FedEx, добровольно оставались на вторую и третью смены, некоторые отдыхали прямо на работе, чтобы не тратить время на езду домой и обратно, и все это позволило справиться с резко возросшим объемом отправлений, а после окончания забастовки, спустя некоторое время оказалось, что доля FedEx на рынке экспресс-доставок выросла на 2% и составила 43% от всего объема срочных доставок в мире.

В настоящий момент в компании FedEx работает более 140 тыс. человек, 1401 представительство и 10 сортировочных воздушно-транспортных терминалов.

У меня тоже есть мечта, что когда-то и мы станем конкурентами компании FedEx и нашу компанию будет приводить в пример и изучать на нас истории успешных компаний с мировым именем.

*Зам. председателя
Ивасив А. В.*

Мысли вслух. Об оценках складов

Каждый раз, подводя ежемесячные итоги, поневоле начинаешь задумываться, почему одни склады выходят в лидеры, а вторые ни как не могут их догнать. Почему при такой, казалось бы, прозрачной и стандартизированной системе оценивания работы получаются настолько разные оценки у складов? Что же так влияет на эти результаты? Попробуем разобраться в причинах успехов одних и неуспехи других.

Как показала практика, лидером может стать и большой склад, такой как Харьков-1, и маленький – Ковель, Алчевск и т.д. Значит, от численности персонала и плановых оборотов как существенно влияющих на результат критериев можно отказаться.

Следующее, от чего зависит оценка – это ее критерии. Для прозрачности и четкости каждый отдел компании расписал, за что и по каким пунктам выставляет оценку. Процедура стандартизирована и закреплена в Положении об оценке складов Компании. Формально склад может выполнить все требования отделов и ждать высоких оценок... Но у нас есть еще один

существенный показатель работы склада – благодарности и жалобы клиентов.

Мы так привыкли выполнять одни и те же операции каждый день, все так привычно, все знаем, постоянные клиенты есть, нам комфортно. Но по итогам ежемесячного оценивания работы по-прежнему в конце рейтинга, в крайнем случае, в середине. Человек так устроен, что как только он попадает в эту самую зону комфорта, его развитие прекращается! Единицы это понимают, делают следующие усилия, учатся, делают ошибки, падают, поднимаются и становятся на ступень выше. Учеба – это всегда стресс, новые навыки, новые слова, новые обязанности, новые контакты, и в начале – как камень в гору. Трудно. Но поверьте, еще трудней исправлять чужие ошибки. Проводя хронометраж ни один раз убеждалась, исправление чужих ошибок отнимает до 30% рабочего времени! Невнимательное слушание, нечеткое выполнение. Незнание правил работы с клиентом, непрофессиональная оценка ситуации – все

это влияет на общее впечатление о работе склада. Хочу с Вами поделиться еще одним профессиональным секретом. Есть такой термин – синдром выгорания. Если человек все делает только на своих личных качествах, лишь на своем опыте, то проходит полгода, и он устает, ему неинтересно, он стораит. Это и есть непрофессионализм! Профессионал оттачивает каждый навык, учится, а в Компании есть и учителя, и консультанты, и учебные пособия – т.е. все, что необходимо для повышения своей квалификации и уровня работы, необходимо только стремиться стать лучше.

И наконец, последнее, что может повлиять на выставленную оценку – это соблюдение всеми нами корпоративных стандартов. Что мешает разобраться в корпоративных стандартах? Отсутствие времени? Так ведь инструкции, стандарты и методики в компании созданы для того, что бы уменьшить затраты этого самого времени



чтоб у Вас появилась возможность заняться самообразованием. Нам ведь всем нравится, когда уверенно и четко отвечают на наши вопросы, подготавливают в срок и без ошибок запрашиваемые документы. И Мы ведь можем! Как показатель, в пятерке лидеров (5 мест!) оказались по итогам апреля 10 складов.

Да, в оценках есть субъективное мнение, от этого не уйти. Но поверьте, чем больше мы все будем изучать, рассматривать, принимать в работе нового, полезного, облегчающего наш труд, тем меньше ошибок и ближе к вершине мастерства мы окажемся.

Нач. отд. персонала
Харламова Елена

Итоги работы подразделений за март 2011 г.

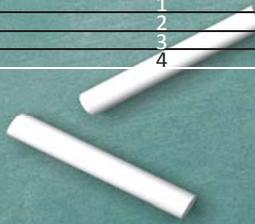
Группа	Город	Балл
1	Харьков-1	487,500
2	Луцк	485,714
3	Кременчуг	492,308
4	Конотоп	481,818

Итоги работы подразделений за апрель 2011 г.

Группа	Город	Балл
1	Одесса-1	468,750
2	Севастополь	493,333
3	Ивано-Франковск	492,308
4	Артемовск	491,667

Итоги работы подразделений за май 2011 г.

Группа	Город	Балл
1	Харьков-1	488,235
2	Луцк	500,000
3	Горловка	500,000
4	Артемовск	500,000





Не успело лето вступить в свои права, а большая часть работающего населения нашей страны начало задумываться о том, как, где и с кем провести свой отпуск. Лето – особая пора года. Еще со школьных времен оно у многих из нас ассоциировалось с походами на речку с друзьями, веселыми песнями под гитару у костра, вкусным, слегка подтаявшим сливочным мороженым, романтическими свиданиями... Даже когда пора беззаботной юности уходит, и наступает пора работать, самостоятельно принимать решения, заводить семью, где-то внутри каждого из нас живет ребенок, который с нетерпением ждет лета, ярких впечатлений и отдыха.

«Для того чтоб продуктивно работать, нужно хорошо отдыхать» - всем известная народная мудрость. Действительно, даже от любимой, приносящей массу удовольствия работы, нужно отдыхать. Отдыхать для того, чтоб были силы на новые свершения, вдохновение и просто хорошее настроение, тем более что человеческий организм так устроен, что ему периодически необходимо абстрагироваться от насущных дел. Лучший способ это сделать – сменить обстановку и полностью окунуться в мир приключений, веселья и летней сказки.



Собираясь в поездку, мы обычно берем с собой людей, с которыми отдых будет по-настоящему незабываемым – семьей, любимых или компанию лучших друзей. В зависимости от этого выбираем и место поездки. Здесь также может быть масса вариантов в зависимости от погоды, бюджета и предпочтений конкретного человека. Кто-то предпочитает отдыхать на даче – жарить шашлыки, есть свежие овощи и фрукты, кто-то не представляет своей жизни без походов в горы, без звездного неба над головой, потрясающе красивой природы и сказочных гор. Некоторым же нравится отдых в деревне, где можно наслаждаться отсутствием суеты, присущей большим городам, дышать чистым воздухом и пить парное молоко. Но большая часть населения все же предпочитает ехать на море или в экскурсионные туры по Европе. Уже сейчас туристические агентства могут предложить массу вариантов поездки на любой вкус и кошелек. Главное, не растеряться от такого разнообразия предложений и выбрать оптимальный маршрут.

Невольно возникает вопрос: На какой курорт лучше всего поехать? А это уже нужно смотреть по той сумме денег, которая есть у вас в наличии для летнего отдыха.

Можно поехать в Египет, Турцию, Грецию, Майами, Кипр, Италию, или в такой родной и приветливый для нас Крым. Для выбора места, для летнего отдыха, лучше посоветуйтесь с друзьями, которые уже ездили отдыхать летом. Пусть они расскажут вам все плюсы и минусы той

местности, где они проводили свой отдых летом. Это самый лучший вариант узнать правду о той или иной курортной местности. Можно пообщаться с туроператорами, они вам тоже могут много рассказать и предложить различные места для отдыха. Для поиска места предстоящего летнего отдыха, сначала проведите путешествие интернетом. На сегодня в интернете имеется большое количество сайтов, где многие компании дают информацию о своем конкретном месте для летнего отдыха. Там вы найдете и цены, и условия проживания, и наличие комфорта для проведения полноценного отдыха.

Однако, говоря об отдыхе, можно подразумевать и обыкновенные субботы с воскресеньями. Очень хорошо, что у нас много выходных и праздничных дней – как это может быть плохо? Чем человек больше отдыхает, тем лучше. Другое дело, что мы не очень-то умеем отдыхать. У нас нет навыка планирования отдыха, нам кажется, что все должно происходить само собой, а это неправильно. Что такое хороший отдых? Это спланированный и организованный отдых. Как в хорошем санатории, где день отдыха четко расписан: завтрак, обед, время сна, купание, ужин, кино. Это очень правильный подход: когда время структурировано, быстрее идет процесс восстановления сил.

Сколько времени нужно, чтобы хорошо отдохнуть? Здоровому человеку без психологических проблем совсем немного – достаточно просто как следует выспаться. Гораздо больше нужно человеку тревожному или тому, кто склонен к депрессивным переживаниям. Бывают и такие ситуации, когда самостоятельно вернуть растроченные силы вообще не удастся, нужна помощь врача.

Но в общем-то хорошо отдохнуть просто – надо всего лишь сменить деятельность и заняться тем, от чего получаешь удовольствие. Речь, конечно, не об алкоголе – это не отдых, а сплошные нагрузки. Хотите отдохнуть? Позвольте себе делать что хочется и что не связано с достижением какого-то результата. Не важно, что это будет – можно три дня



вязать свитер или готовить, можно пойти на ближайший пруд, пусть даже городской, и удить там рыбу. Человек может с нетерпением ждать возможности пролежать три дня на диване перед телевизором – и это тоже будет отдых, куда лучший для него, чем принудительный «культурный» поход в театр или в музей.

Избыток свободного времени напрягает невротиков. А если человек психологически здоров и благополучен, он только и ждет, когда появится возможность заняться любимым делом. А вот если никакого хобби у него нет и занять себя нечем – тогда, конечно, свободное время будет обузой. Нет любимого дела? Ну так придумайте его себе. Обзаведитесь удочками и ловите рыбу. Оформите абонемент в бассейн и начните плавать. Купите дачу и копайтесь на грядках – или попроситесь на дачу к друзьям, они будут рады лишним рукам. Нужно заполнить свое время любимыми доступными развлечениями, и тогда вы хорошо отдохнете – вот и весь секрет.

Только 36 процентов людей имеют достаточно свободного времени. 60 процентов опрошенных удовлетворены тем, как проводят его. 38 процентов хотели бы проводить отпуск на пляже, 22 процента – в походе или на рыбалке, 21 процент – дома.

Дизайнер
Матвеева Оксана

Ударим качеством по бездорожью услуг!

Наверное, всем нам знакома ситуация, когда мы сами находимся в роли Клиента...

Всегда очень интересно наблюдать за поведением людей в разных ситуациях. И сотрудники нашей компании довольно часто заставляют задуматься над причинами возникновения тех или иных проблемных ситуаций. При этом замечу, что в жизни и работе бывает - иногда люди адекватно реагируют на замечания, а иногда, ну такое нагородят, что хоть снимай учебный ролик «Так нельзя себя вести». Отмечу к своему сожалению, что и у нас на складах иногда бывают ситуации, которые никак не добавляют нам положительных отзывов от клиентов.



Самое главное в работе нашей компании, чтобы Клиент, приходящий к нам на склад для отправки или получения своего груза оставил о нашей компании самые благоприятные воспоминания!

Да мы ждем что к нам подойдут и спросят, чем нам могут помочь в выборе того или иного товара. И когда наши ожидания о том, что к нам подойдет продавец не оправдываются, и мы как малые дети обижаемся, не сделав ни каких покупок уходим.

Давайте вспомним, как мы принимаем груз у клиента. Клиент приехал на склад, долго добирался его, может быть, остановили работники ГАИ, выписали штраф, партнер требует чтобы груз был у него еще «вчера». И вот когда Клиент с таким настроением приезжает к нам на склад, он начинает судорожно искать ну хоть кого-то, кто мог бы принять у него груз. И очень часто видит такую картину, кто-то пьет чай и ему некогда обратить внимание на Клиента, кто-то очень занят разговором со своим коллегой, кто-то просто отворачивается и делает вид, что никого не видит. Это конечно довольно мрачная картина, и это обычно такого не происходит. Но предположим, что где-то у нас такая ситуация имеет место. Итак Клиент приехал к нам в отвратительном настроении, надеясь, что сейчас он разрешит одну из своих многочисленных проблем, отправив груз по назначению, однако учитывая, в каком состоянии, он приехал можно представить, что происходит с ним дальше. Иногда мы сами задаем себе вопрос: «почему многие Клиенты ведут себя вызывающе и надменно?» Ответ чаще всего очень прост, посмотрите как себя ведут Клиенты в банках. Там и хороший ремонт и все сотрудники одеты в форму



и чисто и вообще очень удобно. Это заставляет Клиента чувствовать себя уверенно и с пониманием относиться к разным проблемным ситуациям. А у нас на складах иногда просто вообще негде стоять, чтобы подождать пока оформят груз на выдачу или приемку. Некоторые склады грешат беспорядком, не убирают территорию и со временем склад превращается в место хранения всякого хлама и мусора, и что самое неприятное сотрудники в грязной спецодежде. А теперь представьте - грязный грузчик в грязной спецодежде, подходит к Клиенту и еще с претензионным видом, как отреагирует на это Клиент и как будет себя вести? Думаю его реакция будет аналогичной реакции любого, кто окажется на его месте - то есть негатив и еще возмущение по поводу такого обслуживания.

Что нужно делать в данной ситуации: Первое это, обратить внимание на Клиента как бы вы не были заняты. Что может, стоит секундное обращение к Клиенту: «Добрый день, одну минуту подождите, и я к вам подойду.» И поверьте, это обращение снимет напряжение и в некоторой степени успокоит Клиента, в каком бы он ни был состоянии!

Затем необходимо выслушать Клиента и понять суть его проблемы или задачи! Что бы он не кричал, чем бы не угрожал, будьте всегда спокойны, не давайте воли своим эмоциям. Так как новые пререкания еще больше озlobят Клиента, и он будет помнить не то, что вы помогли ему разгрузить или загрузить машину, а как вы с ним разговаривали, и сколько было потрачено эмоций. Даже если вы будете разговаривать в спокойном тоне но перебивать Клиента не выслушав его претензии, негатив и скандальная ситуация

останется и вам еще труднее будет ее закончить.

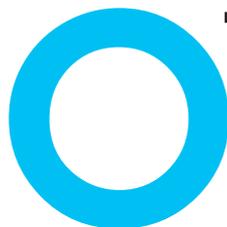
Как только вы выслушали Клиента постарайтесь сразу выяснить что конкретно требуется Клиенту в данный момент, при этом помогая ему профессиональными советами.

Что касается чистоты склада и спецодежды сотрудников, то все должны понимать чем лучше будет выглядеть склад, рабочее место, спецодежда тем приятней будет Клиенту приезжать еще и еще. Поэтому уважаемые коллеги цените то место где вы работаете будьте аккуратными и приветливыми и поверьте пройдет не много времени и вы увидите как меняется отношение Ваших Клиентов в положительную сторону.

А если посмотреть с другой стороны на данную ситуацию. Например, как только Клиент подъехал к складу и вышел из машины мы дружно ловим его взгляд, и улыбаясь дружелюбно здороваемся! Думаю что наш Клиент после всех передрыг которые с ним произошли, будет рад такому приему и почувствует ваше участие к нему. Мы не всегда можем разобрать в настроении наших Клиентов, но элементарное добродушие, улыбка и отзывчивость может сделать очень многое. Клиент примет все ошибки, которые мы иногда допускаем, согласится с тем, что долго придется ждать, он просто почувствует себя намного лучше в спокойной дружелюбной обстановке. Поэтому наши уважаемые коллеги будьте отзывчивыми реагируйте на просьбы наших Клиентов не оставайтесь равнодушными. Вы скоро сами почувствуете, как меняется к вам отношение некоторых очень «злых» Клиентов.

*Нач. отд. сервиса
Самарский Вадим*





Отдел менеджеров

Истории отдела менеджеров более 7 лет. Отдел менеджеров был первым отделом, созданным в компании Деливери. При создании в отделе работало всего два человека. Основными обязанностями были получение, аккумуляция и импортирование данных со всех представительств компании и контроль оплат услуг клиентами. Эти функции по-прежнему остаются основными для сотрудников отдела.

Кто же такой менеджер? Обратившись к экономическому словарю можно найти такое определение: МЕНЕДЖЕР (от англ. manage — управлять) — специалист по управлению производством и обращением товаров, наемный управляющий. Менеджеры организуют работу на фирме, руководят производственной деятельностью групп сотрудников фирмы. Менеджер является должностным лицом фирмы, компании, в которой он работает, и входит в средний и высший руководящий состав фирм. Менеджер — это управленец персоналом, или любым процессом на предприятии. Процессы могут быть как производственные, так



и процессы продаж.

В настоящее время слово менеджер превратилось просто в модное название должности, но смысл, которое несет это название, не потерялся окончательно. Просто в нынешних моделях бизнеса менеджеры — это в первую очередь управляющие рабочими и производственными процессами, а потом уже персоналом.

На сегодняшний день отдел менеджеров в компании насчитывает 13 человек и все труженики этого отдела — представительницы прекрасного пола: Начальник отдела — Лукошкина Людмила Леонидовна, 6 ведущих менеджеров по работе с клиентами — Семенова Наталья Олеговна — заместитель начальника отдела, Шишман Наталья Ивановна, Кошик Оксана Александровна, Жидкова Ирина Владимировна, Турбаевская Татьяна Васильевна, Приходько Евгения Ана-

тольевна, 2 менеджера, специализирующиеся по переадресации — Василищева Алеся Викторовна, Митичкина Наталья Сергеевна, 2 менеджера по приему данных, работающих в ночную смену — Огилько Михайловна, Михалик Марина, 2 младших специалиста отдела — Лещенко Надежда Михайловна, Кованько Татьяна Александровна.

На их хрупкие плечи возложены очень сложные и ответственные обязанности: Обработка данных, полученных от складов, проверка правильности оформления квитанций о приеме груза; проверка данных по оплатам и затратам и внесение этих их в базу данных предприятия; Выставление счетов, контроль за безналичной и наличной задолженностью; Разрешение конфликтных ситуаций с клиентами по вопросам оплат, обзвон клиентов, имеющих дебиторскую

задолженность; Разрешение текущих вопросов с сотрудниками складов; Инвентаризация грузов на складах; Изменение грузополучателей, видов оплаты, плательщиков, городов прибытия, переадресации; Проверка клиентских карточек в базе.

Начальник отдела — сотрудник, проработавший в компании более 5 лет, Лукошкина Людмила Леонидовна, вот что она говорит о своем отделе:

- Замечательные сотрудницы нашего отдела к счастью не нуждаются в постоянном контроле, это ответственные люди, знающие и любящие свою работу, старающиеся выполнить ее максимально качественно и в срок.

Коллектив работает очень слаженно, работать с такими чудесными девчонками одно удовольствие.

Мы и в дальнейшем будем прикладывать максимум усилий для улучшения работы компании и выражаем благодарность всем отделам, с которыми находимся в тесном сотрудничестве.

На сегодняшний день, отдел менеджеров — самый многочисленный отдел центрального офиса компании. Коллектив отдела дружный, отзывчивый, трудолюбивый. И все сотрудники отдела работают по принципу: «Один за всех, и все за одного!»

*Менеджер
Жидкова Ирина*

Детство должно быть счастливым!

1 июня мир отмечает День защиты детей. Этот праздник — возможность не только поздравить детей, но и напомнить всем взрослым о необходимости соблюдения прав детей на жизнь, на свободу личного мнения, на отдых и досуг, на защиту от физического и психологического насилия, напомнить о недопустимости эксплуатации детского труда.

День защиты детей всегда отличается проведением различных культурно-массовых мероприятий, цель которых — привлечь внимание к положению детей в каждом отдельном городе, стране и в целом мире. А как мы уже писали ранее, наше предприятие оказывает помощь Дому ребенка «Малютка» г. Донецка, в котором находятся на данный момент 105 детей от 2 месяцев до 4

лет. И в этот день мы не могли не посетить наших подопечных, тем более что детки подготовили для гостей праздничное выступление.

Сложно описать чувства, возникающие, когда на тебя смотрят невинные глаза, брошенного ребенка. В этот момент понимаешь, что никакими подарками не заменить ласку и материнскую любовь. Хочется сказать, огромное «Спасибо!» воспитателям и работникам этого учреждения, за то хорошее, что делается благодаря душевному теплу и заботе этих прекрасных женщин для детей-сирот и детей, лишенных родительской опеки.

Сегодня на улицах любого города можно увидеть брошенных и бездомных детей. Их голос не имеет веса в мире взрослых, они не выходят на митинги и не



генеральный директор Муравей Е. С.
главный бухгалтер Кришталь Л. Н.

подают жалобы... Они не имеют права, а иногда просто не знают, что существует другая, счастливая жизнь. Детство — самая прекрасная пора жизни — оборачивается для них кошмаром. А ведь на самом деле нет ничего прекраснее чистой, искренней улыбки маленького человека, а детский смех — лучшая музыка, написанная рукой самой природы.

Международный День защиты детей — это возможность



донести до общественности боль и страдания миллионов детей, открыть глаза на то, что каждый человек должен признать ответственность за судьбу нашего будущего, наших детей. Простое ласковое слово и минута внимания ничего не стоят взрослым людям, но для маленького человека становятся бесценными.

*Нач. отд. рекламы
Мушанова Юлия*



НАШИ НОВОСТИ



Новые представительства:

- 06.06 - представительство №2 в г. Хмельницкий
- 23.05 - в г. Александрия
- 10.05 - в г. Новая Каховка
- 12.05 - представительство №4 в г. Харьков
- 04.05 - в г. Бердичев
- 11.04 - в г. Дрогобыч
- 04.04 - в г. Вышгород
- 21.03 - в г. Стрый
- 15.03 - в г. Никополь
- 14.03 - представительство №2 в г.Черновцы

Смена адресов представительств:

- 23.05 - в г. Севастополь
- 12.04 - в г.Хмельницкий
- 01.04 - в г. Евпатория

Нововведения:

- С 14.03 – открыт отдел забора и доставок в г. Киев
- С 18.03 - уменьшаем сроки доставки в г. Харьков
- С 12.05 – действует новая услуга - возврат документов

Изменение номеров телефонов:

- 01.04 - в Западном регионе
- 0 1.06 - в Центральном и Киевском регионах

Автомобильный кроссворд



По вертикали:

- 1. Транспортирование товаров. 2. Горьковский автомобильный завод.
- 4. . От двух лат. слов «через и нести». 5. Первый отечественный грузовой автомобиль. 7. Перпетуум мобиле - вечный ...
- 11. Система ставок платы за различные производственные и непроизводственные услуги.
- 14. Бывает – перевалочный, транзитный, накопительный. 16. Крепится к раме автомобиля, бывает безрамный. 18. Населенный пункт.
- 19. После 19 века так называют всепогодную гужевую дорогу. 20. Поднятие и перемещение разнообразных грузов . 23. Он всегда прав.

По горизонтали:

- 3. Бывает навалом, насыпью, в упаковке и без. 6. Гонки на автомобилях по пересеченной местности или грунтовой дороге. 8. Почтовое отправление, не дотягивающее до того, чтобы назвать его посылкой.
- 9. Единица измерения мощности автомобиля в живом выражении.
- 10. Вид физической культуры, который организовывается по определенным правилам, состоит в сопоставлении физических и интеллектуальных способностей людей.

- 12. Бывает - Денежная единица или «Автомобильная фамилия». 13. Путь, дорога от пункта старта до конечного пункта. 15. Фамилия автомобиля и женское имя. 17. Трейлер по сути или транспортное средство не оборудованное двигателем. 21. План работы. 22. Документ с обязательствами и правами сторон. 24. Хранитель почтовой тайны и содержимого сосудов. 25. Бывает непрерывное, политическое, дорожное. 26. Продукт переработки нефти.

Выносятся благодарность всем сотрудникам офиса от представительства в городе Николаев

*Девочки из штаба дружно идут
Торго флаги победы несут
В любую минуту на помощь придут,
Поправят, исправят, помогут, спасут.
Измят, отправят, напечатают, вьесут,
Накажут, расскажут, похвалят, докажут,
За полминуты выход покажут.
Все что угодно могут они,
Только в борьбе славы огни!*

ВСЕМ СПАСИБО!

