

DELIVERY INFORM

КОРПОРАТИВНАЯ ГАЗЕТА

ВЫПУСК №2 4.03.2011

Дорогие женщины, с 8-м марта!



Ивасив А. В.

Для тех, кто уже читал первый выпуск корпоративной газеты, наверное было интересно узнать о том, что происходит в нашей компании, о жизни сотрудников вне работы, об их увлечениях и интересах. Но мне как одному из руководителей хотелось бы в неформальном виде, не приказами или инструкциями, сообщить о своих ожиданиях и некоторых аспектах работы компании, которым просто необходимо уделить как можно больше внимания от каждого сотрудника нашей компании.

В первую очередь, хочу обратить внимание всех читателей на тот факт, что нами в настоящий момент проводится серьезная работа по улучшению качества обслуживания клиентов. И хотя к «качеству» работы компании можно отнести много факторов – состояние складских и офисных помещений, внешний вид сотрудников, сроки доставки грузов, обеспечение целостности и сохранности груза, время обслуживания каждого клиента при приемке или выдаче груза, вежливость и доброжелательность в общении с клиентами компании, я хочу акцентировать внимание именно на работе наших сотрудников.

Небольшое отступление. «В декабре 2010г. Я посетил один из магазинов торгующих электроникой и бытовой техникой. Войдя в магазин, я сразу попал под внимание

одного из продавцов - консультантов, со мной вежливо поздоровались, тут же сообщили о новинках, поступивших в отдел электроники и, что меня удивило, этот консультант предложил мне воспользоваться кофе-автоматом или подняться на второй этаж в кафе, где кроме горячих напитков можно также заказать десерты. И хотя я не собирался пить чай в этом магазине, поскольку просто не ожидал, что есть такая возможность, я воспользовался этим предложением, так как на улице было довольно холодно. Далее этот же консультант выяснил, что конкретно меня интересует и коротко описал, какие товары есть в наличии в его отделе, а когда я сказал что хочу еще посмотреть кое-что из бытовой техники, он пригласил ко мне консультанта из другого отдела, который также вежливо и кратко сообщил мне о наличии интересующих меня товаров. После того, как я осуществил покупку, на выходе попал под бдительный взгляд охранника, который в вежливой форме попросил предъявить чек и мою покупку, что мне правда не очень понравилось, но я отнесся с пониманием к такому требованию, тем более что эта просьба была высказана очень обходительно. И когда я уже выходил из магазина, ко мне опять подошел продавец-консультант и сообщил, какие новинки они ожидают в ближайшее время.

Мне было очень приятно сделать свои покупки, и более того я решил, что если мне что-нибудь понадобится из электроники или бытовой техники, первое место куда я пойду, это именно этот магазин.»

К чему я это рассказал? Просто именно такой алгоритм работы с клиентом, применим для каждого предприятия занимающегося продажей товаров или оказанием услуг. А если предложить клиенту больше чем он ожидает, это не только создаст положительный

имидж компании, но и заставит клиента сделать выбор именно в нашу пользу.

Руководство компании много внимания уделяет исследованиям нашего рейтинга на рынке транспортно-экспедиционных услуг, и конечно нам бы очень хотелось всегда видеть себя лидерами в этой сфере. Однако всем нам нужно четко понимать - чтобы хорошо выполнить свою работу, недостаточно просто принять и доставить груз, необходимо оставить о себе положительные впечатления, как у нового клиента, так и у того, кто с нами работает уже давно. Для этого буквально каждый сотрудник компании должен не просто понимать, что он должен быть вежлив и внимателен к каждому клиенту, но и прилагать усилия к тому, чтобы предложить клиенту нечто большее, чем просто приемка или выдача груза. Например, если клиент вынужден ожидать, можно предложить выпить кофе в кофе-автомате, или рассказать о дополнительных услугах, которые мы можем предоставить, или сообщить о действующей дисконтной программе. Ведь необходимо понимать, если приходя на работу, просто отрабатывать свое рабочее время, в ожидании окончания рабочего дня или наступления выходных, то и отношение наших клиентов к такому сотруднику и к компании будет аналогичным. Равнодушие наших сотрудников к клиентам, это по сути своей равнодушие к работе, и это равнодушие может говорить только об одном, такому сотруднику не только все равно как компания выглядит в глазах клиента, ему все равно с какими финансовыми результатами работает компания и в конечном итоге, ему все равно будет он работать в нашей компании или в каком-то другом месте. Разве с такими людьми хочется работать, разве возникнет желание у клиента снова воспользоваться услугами нашей компании? Думаю ответ очевиден.

Как могли заметить многие сотрудники нашей компании, с каж-

Слово руководителя

дым годом мы выдвигаем все новые требования к работе сотрудников, отделов и складов. И эти требования обусловлены тем, что компания должна не просто выжить в условиях жесткой конкурентной борьбы, компания должна преуспеть в своей работе. Именно такие цели мы ставим перед собой и перед каждым сотрудником. Скажу откровенно, когда я вижу что наши грузчики стоят и наблюдают за тем, как клиент получивший свой груз пытается, надрываясь самостоятельно загрузить его в свою машину, мне хочется как минимум, самому подойти и помочь этому клиенту, а как максимум разогнать всех этих «горе» работников, особенно возмутительно, когда этот клиент женщина.

Поэтому я хочу обратиться ко всем сотрудникам компании:

«Относитесь ко всем грузам так, будто это ваше собственное имущество. Никогда не оставайтесь сторонними наблюдателями в случае, если у клиента случилась какая-нибудь проблема. Предлагайте каждому клиенту дополнительные услуги, это повысит уровень качества работы как склада, так и компании в целом. Всегда окажите помощь клиенту или другому сотруднику, даже если этого никто кроме одного единственного клиента не оценит и не заметит.»

И поскольку выпуск газеты происходит в канун очень важного для всех праздника «Международного женского дня - 8е марта», хочу поздравить всех женщин с этим замечательным праздником и пожелать: будьте желанными, любимыми и счастливыми, будьте уверены в себе и своей красоте, и пусть в этот прекрасный весенний праздник у всех женщин будет отличное настроение и огромное количество мужского внимания и подарков.

Зам. генерального директора
Ивасив А. В.

Качественный сервис - основная задача компании в 2011 году

Эта статья посвящена важности такого вопроса, как качество оказания услуг. Наличие клиентов, недовольных качеством работы некоторых складов компании, лишней раз напоминает нам, что Клиент – источник финансового существования компании, и долг и прямая обязанность каждого сотрудника компании оказывать услуги на самом высоком уровне качества. На рынке идет постоянная конкурентная борьба за Клиентов, а удержать Клиента, помогает именно отличный сервис.

Мы понимаем, что невозможно повысить качество оказания услуг и сервиса за один день, еще не придумано ни одного супер тренинга, который бы на следующий день в корне поменял поведение сотрудников и улучшил качество работы каждого отдельно взятого сотрудника. Наличие Корпоративных стандартов – один из факторов направленных на улучшение работы компании, но их изучение не даст нужного результата, так как без их ежедневного применения и использования в работе, эффект от полученных знаний исчезает уже через 2-3 месяца. Поэтому важно, чтобы обучение и изучение стандартов несло не установочный, а «навыковый» характер и касалось абсолютно всех сотрудников фирмы.

Благодаря созданию информационного отдела, компания сможет обеспечить информационную и консультационную поддержку каждого обратившегося к нам Клиента. Но качественно улучшить работу с клиентами можно только при условии, что не только сотрудники центрального офиса будут оказывать квалифицированную помощь обратившимся в компанию клиентам, но и сотрудники всех подразделений и представительств компании, непосредственно на месте уделяли соответствующее внимание каждой просьбе клиента, и немедленно решали возникшую у клиента проблему. Если Клиент обратился к лицу некомпетентному в этом вопросе, необходимо не просто



переадресовать Клиента к нужному лицу, а и самостоятельно уведомить о проблеме и ее сути сотрудника ответственного за решение возникшей проблемы или вопроса. Важно помнить, что для тех, кто хочет стать бесспорным профессионалом в своей работе, лозунг «Это моя работа» должен быть основой решения всех вопросов и проблем возникающих у клиентов компании. Настоящие профессионалы не перекалывают проблемы и просьбы Клиентов на чужие плечи: других сотрудников или начальство и не оставляют Клиента наедине с нерешенной проблемой, даже если вопрос трудноразрешимый на первый взгляд. Лидеры сервиса умеют использовать имеющуюся у них информацию и принимать решения самостоятельно на ее основе, а не бежать по каждому вопросу за консультацией к начальнику. Профессионалы делают и знают больше, чем ожидают клиенты или их руководитель. Им известно правило: «Обещай меньше, а делай больше». Каждый сотрудник любой организации, у которой есть Клиенты, должен постоянно спрашивать себя: «Как я могу сделать эту работу так, чтобы клиент остался ею доволен, и вернулся к нам снова?». Каждый, кто работает в сфере обслуживания или предоставления услуг, должны знать, понимать и принимать следующие принципы:

1. Клиент – это моя работа, а не помеха в работе;
2. Клиент – это основа моей работы.

Всем известно, что любой

человек, прежде чем воспользуется какой-либо услугой, выяснит информацию о том, кто предоставляет услугу, поинтересуется об условиях оказания этой услуги, затем, чаще всего, уточнит наличие скидок или акций, и только после этого примет

решение воспользоваться ему услугами в этом предприятии или нет. И здесь, от уровня подготовленности сотрудника компании предоставляющей требуемую услугу, будет зависеть конечный результат. Если у Клиента останется хорошее впечатление, то можно не сомневаться, что это новый постоянный Клиент компании!

Возьмем, к примеру, самый обычный рабочий день на складе. Какова должна быть реакция работника, который видит, что Клиент начинает самостоятельно выгружать груз из машины? Абсолютно правильно, если сотрудник нашей компании и вежливо поздоровается и предложит свою помощь Клиенту. Далее приемщик оформляет заявку о приеме багажа. Можно, конечно, просто записать параметры груза и координаты получателя, но правильнее будет предложить упаковать груз, если он недостаточно упакован, или предложить доставку груза до дверей получателя. Всегда можно заинтересовать Клиента, который сдает много мелких коробок в один город прибытия, услугой «паллетирование багажа». Достаточно просто просчитать выгоду, ведь стоимость за большое количество минимально оцененных мест гораздо выше, чем стоимость перевозки одной паллеты согласно «паллетного» прайса. Не все Клиенты знают о том, что наша компания может доставить груз Клиенту с подъемом этого груза на этаж,

особенно часто этой услугой пользуются отправители, которые сотрудничают с банками. Также можно предложить проинформировать отправителя о получении его багажа получателем или же получателя о прибытии его груза на склад. Поэтому очень важно узнавать о потребностях нашего Клиента, предлагать ему максимум услуг, делать каждую перевозку груза комфортной для Клиента. Следующим этапом отправки багажа является оформление квитанции о приеме багажа оператором или оформление получения груза у операторов при выдаче багажа. Думаю, не стоит лишней раз говорить о том, что приветствие и искренняя улыбка оператора производят большее впечатление, чем красивая униформа или стильная прическа. Очень важны такие качества, как быстрота, общительность, энтузиазм. Отношение должно идти изнутри, и только длительное обучение создает навык, который переходит в автоматизм.

Начиная с этого года, фирма «Деливери» проводит активную кампанию, связанную с предоставлением накопительных скидок, дисконтных карт, а также проведением акций. Поэтому задача наших сотрудников на складах донести эту новость до наших Клиентов, разъяснить, как действует скидка или как ее можно получить, а самое главное прорекламировать акции, чтобы Клиент мог воспользоваться возможностью перевезти дешевле.

Я думаю, эта статья поможет понять, всем, кто ее прочитал, какую роль играет сервис и его уровень в современном бизнесе. И если не уделять ему внимание, то уже на начальной стадии можно прогнозировать неуспех работы такой компании. Сервис - это стратегия. Инструмент, нацеленный на победу над конкурентами. И мы стараемся создать условия при которых у Клиента останутся только приятные впечатления от работы с нашей компанией. Ведь, очень часто, запоминается не сам товар или услуга, а отношение к себе со стороны персонала. И это основная и главная задача - научить наших сотрудников работать так, чтобы у Клиентов оставались только приятные впечатления от нашей работы.

Региональный директор
Белуцова Е. С.



На фото (слева направо):
Пантус А., Шкодских Е., Калибаба Е., Юдина А., Лутенко Ю.

Информационный отдел. Что это?

«Информирование - уведомление, сигнализирование, оповещение, оповещение, сообщение, осведомление, извещение, передача сведений, докладывание. Информировать - давать информацию, сообщать нужные сведения; осведомлять. (словарь - Т.Ф.Ефремова)»

Интервью с начальником информационного отдела компании:

- Екатерина, вы являетесь начальником информационного отдела. Этот отдел совершенно новый в нашей компании. Расскажите немного о нем и его функциях.

- Качество обслуживания является основным приоритетом нашего отдела - ни одно обращение в отдел и в компанию не должно остаться без внимания и ответа.

Информационный отдел - это официальный источник информации, предоставляющий данные по широкому спектру вопросов, касающихся деятельности компании, принимает замечания клиентов к работе представителей, претензии, благодарности, а также предложения относительно качества перевозок и обслуживания.

Главная цель сотрудников отдела информации - дать четкий, быстрый и компетентный

ответ на поставленный вопрос. Мы стремимся помочь как можно большему количеству отделов и как можно качественнее помочь клиентам.

В обязанности отдела сотрудников входит:

- Прием входящих звонков на стационарные телефоны и телефоны горячей линии;
- Консультативная поддержка клиентов/потенциальных клиентов в режиме он-лайн (в чате);
- Предоставление всей нужной информации клиенту по тарифам, услугам, процедурам и акциям компании;
- Работа с клиентскими жалобами и пожеланиями, и если невозможно решить вопрос самостоятельно - передача его в соответствующие отделы по подведомственности;
- Прием, обработка, распределение корреспонденции, поступающей по факсу и на электронный адрес;
- Поиск и предложение оптимальных решений клиенту/потенциальному клиенту, в связи с возникшим у него вопросом.

Сотрудники отдела информации — это одновременно справочная служба, психологи, педагоги, безопасники, кладовщики, географы, юристы и менеджеры

по продажам. Этот список можно продолжать и продолжать. Самое главное — мы любим и ценим свою работу и готовы всегда помочь в сложной ситуации, подсказать правильное решение. Необходимо, чтобы сотрудник отдела информации искренне хотел помочь каждому к нам обратившемуся, умел это делать, умел сдерживать себя в конфликтной ситуации, независимо от характера человека, и в то же время умел не превращать разговор в психологическую консультацию.

- Сколько сотрудников в вашем отделе. Представьте их нам, пожалуйста.

Сейчас в отделе информации работают 5 человек: Екатерина Калибаба, Анна Юдина, Юлия Лутенко, Елена Шкодских, Анна Пантус.

За каждым сотрудником отдела информации закреплен свой телефон, и ряд исполняемых задач, но в то же время, все они взаимозаменяемы.

- Информационный отдел уже начал свою работу. Как прошли первые рабочие дни?

- В полную силу отдел начал свою рабо-

ту 1 февраля, у каждого есть свои рабочие места, оборудованные в полном объеме. В первые дни работы отдела мы не столкнулись с какими-либо особыми трудностями, потому что наш отдел — это всем уже давно знакомая горячая линия и чат. Теперь же нам просто добавились еще и все входящие в центральный офис звонки.

- Вы бы хотели что-нибудь сказать или пожелать нашим филиалам?

- Нашим представителям хотелось бы пожелать больше участия и отзывчивости, потому что гораздо проще работать с пожеланиями и хорошими отзывами клиентов, нежели с жалобами и претензиями. Регулярно выслушивая жалобы клиентов, некоторым может показаться, что к нам обращаются только по этому поводу, но ведь очень часто бывает и наоборот, и нам хотелось бы, чтоб звонки - благодарности доминировали. Иногда мы встречаемся со звонками клиентов по поводу некомпетентности сотрудников склада. Это связано с игнорированием почтовой корреспонденции, поступающей из офиса, а чаще — с невнимательностью к клиенту. Очень часто клиент звонит нам с жалобой, а на самом деле все связано с тем, что сотрудник склада либо не дослушал клиента, либо не понял. Поэтому хотелось бы прежде всего пожелать: «Слушать и слышать! Нужно искать больше точек соприкосновения с клиентом, ведь мы просто слушаем, а Вы с ними общаетесь и работаете лично! И придут к Вам вновь или нет, зависит только от Вас. «Наградят» Вас штрафом или премируют - тоже зависит от Вас!»

*Региональный директор
Белюсова Е. С.*



Зачем нужна охрана труда?

Просто о сложном

Примерно третью часть в своей жизни мы проводим на работе, поэтому рабочая обстановка имеет большое значение. А безопасность условий труда на работе — это фактор оказывающий существенное влияние, как на качество работы, так и на мотивацию каждого сотрудника.

Что такое охрана труда?

Охрана труда — это система юридических, экономических, социальных, технических и организационных мер, цель которых состоит в том, чтобы обеспечить безопасную и здоровую рабочую среду, а также для предотвращения несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний.

Согласно Закону «Об охране труда», на всех предприятиях Украины обязательно должна быть организована система по охране

О благотворительности

Творить добро не только в праздник

Очень здорово, что большинство из нас, задумывается над тем фактом, что в наше время, рядом с нами живут те, кто остро нуждается в нашей помощи, сочувствии, участии, и очень важно выйти за пределы своего окружения, и обратить внимание и на тех, кому по-настоящему всего этого недостает. Перечень «остро нуждающихся в нашей помощи» известен каждому: дети-инвалиды, дети-сироты, брошенные в домах престарелых и одинокие старики и к сожалению это далеко не полный перечень. Вот только жаль, что чаще всего, наши благие порывы и намерения так и остаются нереализованными. Поэтому, дабы не оставаться равнодушными к тем, кто в этом нуждается, наша компания взяла шефство над детским домом «Малютка», который расположен в Калининском р-не г. Донецка по улице Краснофлотская, 68а.

Мало что так позорит нацию, как сиротство детей. И уж совсем за гранью здравого смысла то, что у большей части из этих ребят есть родители, которым, к сожалению, они не нужны. Ребенок, оставшийся без семьи, не виноват в своем сиротстве, нет ни одной причины, которая может оправдать и узаконить подобное

труда, которая включает себя:

- оценку рисков рабочей среды;
- внутренний надзор за рабочей средой;
- создание организационной структуры по охране труда;
- обучение инструктирование и консультирование работников и др.

Порядок работы и функции Служб охраны труда определен Законом «Об охране труда» и ведомственными нормативно-правовыми актами и документами.

Охрана труда на предприятии необходима для сотрудников, чтобы:

- уменьшить риски несчастных случаев на рабочем месте и предотвратить трудовой травматизм;

- сотрудники возвращались после работы домой, а не попадали в больницу;

- ваши близкие и родные не потеряли кормильца, или вы не стали обузой в инвалидной коляске;

- работодатель создавал комфортные и безопасные условия труда;

- во время работы не были приобретены профессиональные заболевания, которые могут повлечь за собой инвалидность или тяжкие хронические заболевания.

Охрана труда на предприятии необходима для владельцев (руководителей) компаний:

- т.к. вся ответственность за жизнь и здоровье сотрудников в рабочее время лежит на руководителе;

- обезопасить себя от возможных действий, в виде писем в ГИТ, «обиженных» сотрудников.

И это только маленькая часть тех задач и функций, которыми должна заниматься Служба охраны труда. Именно поэтому в ноябре 2010 года в Отделе кадров компании началась разработ-

ка проекта Служба Охраны труда.

Суть проекта заключается в разработке и внедрении основополагающих типовых документов службы охраны труда, обучении ответственных лиц, разработке должностных инструкций и инструкций по технике безопасности при выполнении работ, пожарной безопасности и оказания первой помощи при несчастных случаях. Создается четкая структура управления службой, разрабатываются методики проведения инструктажей и проверки знаний на местах, ведение журналов по охране труда и пожарной безопасности.

В скором времени большая часть разработанных и утвержденных документов будет разослана во все подразделения на территории Украины и смею надеяться, что все это принесет пользу как нашей компании так, и это главное, ее сотрудникам.

Нач. отд. кадров
Харламова Е.В.



Кришталъ Л.Н.

лютки на утренник, к которому подготовились малыши от 2,5 до 3,5 лет. Я рада, что мне удалось присутствовать на этом празднике, пообщаться с малышами, посмотреть замечательные выступления этих маленьких ангелочков, принести им фрукты и сладости в подарок, получив от всего этого массу положительных эмоций. Общаясь с главным врачом на тему нужд дома малютки, руководством компании «Деливери» было принято решение оказывать ежемесячную благотворительную помощь. И в январе 2011года компанией «Деливери» была оказана помощь дому малютки в виде приобретения медицинского оборудования, в котором была острая необходимость для находящихся там больных деток.

Участвуя в благотворительности, и зная, что можешь помочь тем, кто ждет твою помощь, ты начинаешь понимать, что так необходимо помогать постоянно, не раз в год, не на Рождество или Международный детский день, а жить с настроением и готовностью оказать помощь нуждающимся в ней. Тогда это станет привычкой, и будет даваться легко. Чем больше людей втянется в помощь другим, тем легче нам будет перераспределить на всех эту ношу. И хочу обратиться ко всем с призывом: «Давайте делать добро другим, и ваши добрые поступки обязательно приумножатся и вернуться добром к вам, вашим родным и близким!»

Гл. бухгалтер
Кришталъ Л.Н.



Доска почета



От директора компании выносятся личная благодарность **Дмитрию Валентиновичу Тулянкину** - управляющему складами г. Харькова.



Костюшко К. В.



Поздравляем победителей соревнования на звание лучшего Подразделения компании «Деливери» (итоги за январь 2011г.) По итогам ежемесячной оценки работы подразделений за январь 2011г. определены склады - победители в каждой группе:

Группа №	Город	Средняя оценка
1	Киев-2	466,667
2	Николаев	473,333
3	Ковель	500,000
4	Артемовск	461,538

Итоги ежемесячной оценки работы подразделений за февраль 2011г.

Группа №	Город	Средняя оценка
1	Харьков	475,000
2	Николаев	481,250
3	Львов-2	500,000
4	Одесса-3	472,727

Хочу выразить Вам свою благодарность за постоянную творческую инициативу, ответственное отношение к своим профессиональным обязанностям и многолетнюю преданность нашей организации. за то, что под Вашим руководством склады г. Харькова развиваются и остаются одними из лучших в регионе.

Желаю Вам вдохновения и неиссякаемой творческой энергии, свершения всех начинаний и планов, крепкого здоровья и счастья!

И еще одна приятная новость.

Решено было собрать все положительные отзывы о складах компании за последний период. Поздравляем всех, кого отметили наши клиенты и желаем им и дальше держать стандарты компании на самом высоком уровне! Спасибо!

**Генеральный директор,
Костюшко К. В.**

От клиентов компании ООО «Деливери» выносятся благодарность: (письма с сайта...)

Складу Днепропетровск -2
из письма клиента «... Всегда все четко, без задержек и очередей. Все возникающие вопросы связанные с перевозкой груза решаются оперативно, культурно, вежливо...»

Складу Краматорск
из письма клиента «... увидел в каком состоянии пришел груз на склад «Деливери» и отказался от услуг «Новой почты! Спасибо!...»

Складу Конотоп
из письма клиента « ... Все очень удобно и комфортно. Спасибо...»

Складу Керчь и лично Начальнику склада Звягину Владимиру Валентиновичу.
«... За быструю доставку товаров для детей дошкольного заведения... Желаем успехов и процветания!...»

из письма клиента « ... примите слова благодарности за продуктивную, оперативную и приятную работу с отделением Деливери...»

Складу Харьков -1 и лично Управляющему складами Тулянкину Дмитрию Валентиновичу
из письма клиента « ... вежливое и быстрое обслуживание клиентов является фирменным знаком работников Вашей фирмы. Хотелось бы поблагодарить Вас за такое обслуживание и пожелать удачи, успехов и процветания...»

Складам Днепропетровск-1 и Днепропетровск-2
из письма клиента « ...не первый месяц работаю с этой компанией, очень доволен работой филиалов... так как есть с кем сравнить. И дело не только в цене услуг... а и в отношении персонала, одним словом, приятно работать...»



Не работа, а удовольствие!

В компании «Деливери» я работаю сравнительно недавно, но за это время я очень свыклась с особенностями своей собственной работы, и очень привязалась к нашему дружному коллективу, поэтому хотела бы рассказать о своей работе.

Транспортно-экспедиционная компания «Деливери» - это динамично развивающаяся компания. Наш центральный офис расположен в Донецке. На сегодняшний день компания «Деливери» представляет в полном объеме услуги в сфере автоперевозок по территории Украины. Перевозки грузов осуществляют высококвалифицированные водители с многолетним опытом работы. Опытный и дисциплинированный состав подразделений делает все для обеспечения доставки груза без задержек и в заявленные сроки.

Я считаю, что грузоперевозки с диспетчерской службой – это значительная экономия средств и времени, облегчение труда водителей, своевременная связь с заказчиком и потребителем. Мне кажется, что любое транспортное предприятие, заинтересованное в рациональном использовании своего или наемного транспорта, в обязательном порядке должно иметь диспетчерскую службу.

О НОВИЧКАХ

Подразделение, в котором я работаю – Диспетчерский отдел компании «Деливери» осуществляет круглосуточную координацию и контроль движения всего транспорта. Если взять мое личное мнение о той работе, что мне приходится выполнять вместе с моими коллегами, то хочу заметить, что Диспетчер – на сегодняшний день, это востребованный специалист, который есть практически в каждой крупной транспортной или логистической компании и на которого возлагается огромная ответственность по обеспечению бесперебойной работы компании с транспортом и перевозимыми грузами.

Диспетчерский отдел компании, был создан 23 ноября 2009 года и основными задачами нашего отдела является контроль движения транспорта по времени, удаленное сопровождение перевозок грузов по заданным маршрутам и обеспечение безопасности каждой грузоперевозки. У истоков диспетчерского отдела стояли всего 3 человека. На момент первого рабочего дня у нас в работе было всего 25 контролируемых ночных рейсов по нескольким маршрутам. Однако в настоящее время общее количество контролируемых ночных рейсов насчитывает около 70 машин, а общее количество сопровождаемых нами за смену рейсов около

200. Наш отдел за сутки выполняет более тысячи звонков. В настоящий момент диспетчерский отдел насчитывает уже 10 человек и в каждой смене отдела работает 3 человека, а на одного диспетчера приходится около 350 звонков. И прежде всего, мы контролируем время отправления транспорта со склада, количество перевозимого в каждой единице транспорта груза, консультируем склады и водителей по вопросам передвижения и определения оптимального и безопасного маршрута движения, согласуем остановки в пути следования, постоянно контролируем и координируем водителей во время движения на заданном маршруте; координируем и осуществляем стыковки прибытия машины и сотрудников склада для обеспечения своевременной выгрузки; контролируем время прибытия транспорта на склад. Проводим инструктаж водителя по соблюдению требований безопасного движения перед выполнением рейса. В экстренных случаях диспетчер связывается с горячей линией ГАИ по Украине и координирует взаимодействие водителей со службой безопасности компании.

Основные обязанности диспетчерского отдела - предупреждение негативных ситуаций. Чем точнее и быстрее будут обнаружены причины, тем быстрее будут приняты меры по их устранению, тем выше уровень работы диспетчерского отдела; - выявление, анализ, устранение причин

отклонений, от установленных графиков отправления и прибытия транспорта;

В нашей работе бывают и курьезные ситуации. Вот, например, одна из них: Приходит к нам в отдел сотрудник службы безопасности и в сообщает, что у нас неожиданно появился дополнительный рейс по маршруту Львов-Донецк, и что на него необходимо обратить особое внимание, поскольку эти водители выполняют с нами рейс впервые. Мы в обычно порядке сопровождаем этот рейс в течении всего времени движения, контролируем скорость движения, места и время остановок, устанавливаем контрольное время прибытия машины в конечный пункт следования, инструктируем водителя об обязанности подчиняться указаниям диспетчерской службы и службы безопасности, инструктируем о порядке действий в случае непредвиденных остановок или задержек работниками дорожных патрульных служб. Машина благополучно доехала до Донецка, а в конце нашей смены выяснилось, что это на собственном легковом автомобиле ехали два управляющих склада из западной области, которые зашли к нам в офис и поблагодарили нас за такое чуткое к ним внимание. Мы конечно благодарности приняли, но для нас это была полная неожиданность и мы все узнав очень смеялись...

*Диспетчер
Шутова Е.*



Матвеева О.

В жизни каждого студента однажды наступает время перемен. Точнее, то время, когда чувствуешь, что веселая студенческая жизнь уже практически закончилась, когда все самые близкие друзья сменили комнаты род-

ного общежития на квартиры, а родители все чаще начинают видеть в своем чаде взрослого человека. Вот тогда приходит осознание того, что какой-то этап жизни закончился и вот-вот начнется что-то совсем другое. Не

Пришел, Увидел, Полюбил

нужно будет каждый день ходить в университет и сидеть на скучных лекциях, не с кем будет обсуждать на переменах подготовку ко дню факультета и не зачем ночами писать шпаргалки. Вместо этого практически каждого из нас ждет это страшное и загадочное слово – работа. Наверное, у многих студентов есть какие-то стереотипы на этот счет. Например, что работа – это скучный серый офис, взрослые мрачные сотрудники, как зомби снующие туда-сюда по офису, и возникающее чувство дежавю - каждый день похож на предыдущий...

Что касается меня, я думаю, что еще будучи студенткой, я нашла свое призвание – очень люблю заниматься дизайном. Ду-

маю, это здорово – все время находиться в творческом поиске и создавать что-то красивое. Поэтому, в отличие от основной массы студентов, поиск работы у меня никогда не ассоциировался с чем-то ужасным и неизбежным, как конец света. Наверное, именно в этом причина того, что я не стала ждать дня получения диплома и начала искать работу сейчас. Я решила начать с размещения своего резюме на нескольких сайтах по поиску работы. Как говорили некоторые из моих уже работающих друзей, это один из самых эффективных способов попасть в хорошую компанию. Вот как раз это мне было и нужно, благо опыт работы в сфере

прод. см. на стр. 7



начало на стр.6

ре дизайнера я накопила за пару лет обучения в универе.

Какова же была моя радость, когда мне позвонили и пригласили на собеседование. Оказалось, офис находится в новом бизнес центре, а компания, в которую меня приглашают, называется «Деливери». Вот здесь я испугалась и обрадовалась одновременно, так как неоднократно слышала об этой компании по радио и видела рекламу в нескольких городских газетах. Да и в целом у меня сложилось впечатление, что это крупное и серьезное предприятие. Подготовившись морально, я пошла на первое в своей жизни собеседование. Уже зайдя в приемную компании, я поняла, что это место, где рассеиваются мифы. Просторное, чистое и просто шикарное помещение радовало взгляд. «Здесь приятно просто стоять и ждать своей очереди

О праздниках

на собеседование, а уж работать и подавно» - подумала тогда я. Тут мне навстречу вышла молодая девушка и пригласила в один из кабинетов, и началось... За час ответив на все вопросы менеджера по персоналу, я вышла из помещения и прежде, чем покинуть офис «Деливери», напоследок снова осмотрелась. Молодой коллектив, все вежливые и очень доброжелательные. «Как бы мне хотелось стать частью этой компании...»

Моей радости не было предела, когда последнее собеседование в кабинете генерального директора закончилось поздравлениями с поступлением на новое рабочее место. Свои первые рабочие дни я изучала корпоративные стандарты компании, и не переставала удивляться. Никогда бы не подумала, что «Деливери» - такая молодая компания (ООО «Деливери» было организовано в конце 2001 года) т.к. для того, чтобы

иметь высокий статус, зачастую компании требуется не один десяток лет. Порадовали также условия работы сотрудников, ведь не смотря на довольно строгие правила и требования, работа здесь приносит огромное удовольствие. Каждый работник имеет возможность развиваться в профессиональной сфере и подниматься по карьерной лестнице, инициатива и инновационные предложения здесь поощряются, коллектив очень дружный, а руководство заботится о своих сотрудниках. Не оставляют здесь без внимания и именинников, а праздники отмечают всем коллективом. «Деливери» лояльно относятся к своим клиентам и несет социальную ответственность, соблюдает законность осуществления деятельности и обеспечивает прозрачность бизнес процессов, и это девизы ее работы. Не зря ведь ООО «Деливери» составляет

достойную конкуренцию другим компаниям, работающим в сфере доставки грузов и логистических услуг. Именно поэтому «Деливери» - выбор огромного количества людей, компаний, организаций и предприятий. Думаю, все это и стало причиной такого стремительного развития компании.

Я понимаю, что я всего лишь новичок и очень мало знаю и умею, но я обязательно стану профессионалом в своем деле, и приложу к этому максимум усилий. Думаю, работа в «Деливери» будет способствовать моему карьерному и личностному росту, а я в свою очередь сделаю все, чтобы стать частью этой замечательной компании и помочь ей идти вперед, развиваться и покорять новые вершины.

*Дизайнер
Матвеева О. О.*

Вечеринка в стиле Голливуд

23 февраля прошло, а в нашем Центральном офисе еще долго будет присутствовать атмосфера мужского праздника в стиле Голливуд!

В этот день с утра наших мужчин встречали две прекрасные стюардессы и вручали им пригласительные билеты на лайнер в Голливуд. А вечером, ровно в 18.00 их приветствовала толпа поклонниц, и под дружные аплодисменты провожала на вручение оскаров. Интригой праздника были номинации, присужденные нашим мужчинам.

Среди них были:

- Легендарные сыщики(Коломбо, Шерлок Холмс, Доктор Ватсон)
- Три мушкетера(Атос, Портос, Арамис)
- Укротители мышей
- Звездный мальчик
- Рембо
- Крестный отец
- Крепкий орешек
- Добряк года
- Лучший Купи-Продай
- Агент 007
- Козырные тузы.

Наши женщины постарались на славу и устроили прекрасный вечер с красной дорожкой, поздравлениями и аплодисментами в честь каждого из представителей сильного пола, и конечно же, оригинальным тортом. Кроме того, женщинам удалось пригласить на наш праздник и некоторых известных личностей: Потапа и Настю Каменских, Элвиса Пресли, Попандопуло, Мерлин Монро, Бони Эм, ВИА Гру и многих других. Мужчинам ничего не оставалось делать, кроме как окунуться в атмосферу праздника и с удовольствием участвовать во всех конкурсах и, ненадолго перевоплотившись в голливудских звезд, отблагодарить прекрасный пол за такой замечательный праздник.

Подводя итоги, считаем, что Мужской праздник в наших стенах удался!

*Нач. отд. кадров
Харламова Е.В.*

*На фото (слева направо):
Ахметзянова В., Самсонов А.,
Тимченко С.*



*На фото: Пантус А., Самарин А., Романов В.,
Василищева А., Уваров К., Новикова Ю.*



*На фото Вовпу М (слева направо):
Рудяга Н., Юдина А., Бурлуцкая Е.*



Знай наших

Напередодні свята «8 березня» статтю присвячую представниці прекрасної частки людства, жінці, яка не зважаючи на навантаження в роботі, на клопоти вдома має дуже кропотливе, незвичайне для сучасного світу захоплення - соломоплетіння. Цією людиною є спеціаліст по роботі з клієнтами складу м.Луцьк – Нікітюк Світлана.

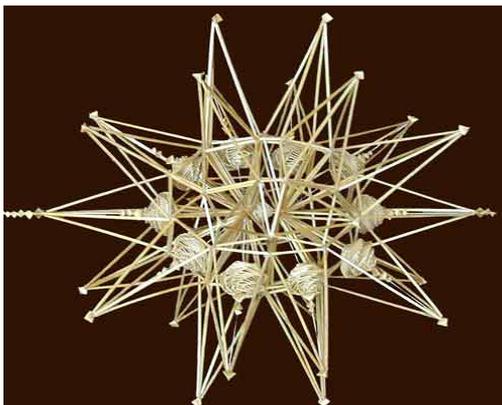
І ось, що нам розповіла Світлана: «З давніх давен в Україні жінки майже все робили своїми руками. В наш час таке зустрінеш дуже рідко. Й це не дивно - прогрес робить своє діло. Але я, продовжуючи традиції своїх пращурів та йдучи за покликом свого серця, багато чого вмію і багато чим займаюся: рукоділлям, різними видами декоративного мистецтва та іншим. Одним із захоплень, яке було та залишається і нині - соломоплетіння.

Соломоплетіння — одне з найдавніших народних ремесел. Використання соломи злакових рослин для виготовлення предметів домашнього вжитку відноситься до того історичного періоду, коли людиною було освоєно землеробство. Соломоплетіння характерне не тільки для слов'янських але й для всіх землеробських народів.

Вироби з соломи живуть не один рік. Це дуже довговічні речі. З часом вони трохи темнішають та отримують новий колір. Але від цього нічого не втрачають, а тільки навпаки отримують нове життя.

З'являлися та зникали народи, виростали та руйнувалися міста, розквітали та занепадали культури, а мистецтво соломоплетіння щоразу виринало із забуття, як тільки на ланах починало сяяти золотом сонця колосся пшениці та жита. Нове бачення знайшли ці традиції в наші дні.

Вироби із соломи несуть глибоке символічне значення.



«Виявляється, солом'яний бичок існує насправді, а не тільки в народній казці»



Нікітюк С.

Солома — матеріал енергетично потужний. В соломоплетінні кожна деталь має своє значення.»

Тут вважаємо за необхідне розповісти про такий солом'яний витвір як Солом'яні «павуки» - це одне з самих древніх творінь з соломи і, мабуть, найзагадковіше. Їх форми, побудовані на з'єднанні безлічі однакових модулів, приголомашують своєю гармонією. Хаос солом'яних трубочок в руках майстрів, що творять, перетворюється на космічно впорядковані дивовижні конструкції, ніби в руках майстра створюється Світ. Сучасні дослідження багато в чому підтверджують цю аналогію. «Павуків» в селянських сім'ях вивішували напередодні Нового року, на найпочеснішому місці оселі - Червоному куті. Його

строга гармонія форм і руху покликані були оберігати будинок і його господарів. Вбираючи в павутину своєї конструкції все негативне, що могло перешикодити щасливому перебігу життя сім'ї. Щороку повторювався цикл. Старий «павук» спалював-



ся і на його місце вивішувався новий. «Павука» підвішували над коліскою дитяти і над головами молодих під час весілля. Охороняти, приносити щастя і в той же час прикрашати, давати можливість милуватися - таке призначення цих дивних конструкцій.

Світлана продовжує: «Соломоплетінням я займаюся вже тривалий час. Вперше я взяла в руки колосок жита років 11 назад. Це був дуже кумедний випадок. До мене прийшла знайома з маленьким сином - Іваном, який дивився казку «Солом'яний бичок». І Іванчик запитав: «Солом'яний бичок існує насправді, чи тільки в казці?» І я згадала, що моя сусідка робить вироби з соломи. І я спробувала. Мені дуже сподобалося. І я стала робити вироби для себе, дарувала друзям та

іноді і на продаж. Але оцінити виріб з соломки як якої-небудь звичайної художньої роботи неможливо, ціна може залежати лише від побажання майстра і його «совісті», якби такі вироби виготовляли на «замовлення», то можливо й могла б бути певна ціна, але тоді це не творчість, а бізнес. Соломоплетіння дуже трудомістка робота. Навіть при всьому тому, що я дуже швидко роблю і встигаю багато, мені одній багато таких виробів зробити дуже важко.

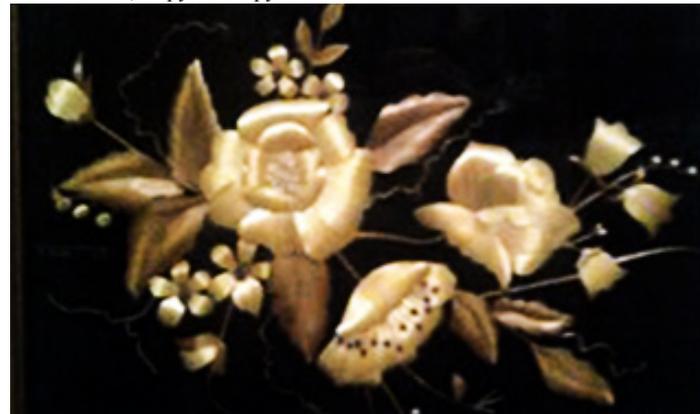
Шлях перетворення звичайного пучка соломи у художній виріб непростий і довгий. Соломоплетіння дуже копітке заняття. Один виріб можна зробити від декількох днів до цілого місяця. Кожна робота передбачає величезну кількість деталей, які треба обережно поєднати в одну роботу. А взагалі, я не можу сказати, що мені щось важко робити, я просто це люблю.»

Отак, одне дитяче запитання може відкрити в людині творчу іскру та змінити життя та захоплення!

Згадайте і Ви цікаві події Вашого життя та розкажіть про них на сторінках нашої газети!

P.S. Захоплення Світлани соломоплетінням є дуже гарним прикладом продовження традицій свого народу. Але ж традиції має не тільки народність, а і кожна соціальна група та компанія. Той хто здатний бути відданим традиціям своїх пращурів, здатний бути відданим традиціям і нормам компанії, в якій він працює. Отже, обов'язком кожного співробітника є бути відданим своїй справі, прагнути досягнути професіоналізму та дотримуватись норм ділової культури.

Менеджер
Жидкова І.В.



О серьезном с юмором...



- Помните! За выключенным компьютером работать гораздо безопаснее!

- Для работы на запароленной машине необходимо получить пароль - допуск или нажать клавишу "Esc".

- Скорость движения мыши по коврику не должна превышать 90 км/ч.

- Для защиты ушей от оглушительных щелчков кнопки "мыши" используйте беруши.

- Запрещается перетаскивать сразу по пятьдесят "иконок". Норма перетаскивания "иконок" для мужчин - не свыше тридцати, для женщин - не более одной.

- Работать с несколькими приложениями одновременно имеют право только продвинутые юзеры со стажем юзания не менее трех дней.

- Вставление и выемку дискет и компакт-дисков должен производить только специально обученный этому специалист.

Новости Компании

DELIVERY



Изменение тарифов:

01.02.2011 - Кардинально изменены тарифы на предоставление транспортно-экспедиционных услуг (из тарифной сетки удалена шестая зона).

21.02.2011 - С целью уменьшения затрат на перемещение грузов между складами в г. Киев, стоимость данной услуги будет составлять 20 грн.

Скидки

15.01.2011 - Введение полномасштабной 10% скидки на всех направлениях, входящих во 2 и 3 тарифные зоны до конца марта на перевозку грузов.

Новые представительства:

01.03.2011 - открыто

Служба охраны труда ООО «ДЕЛИВЕРИ» предупреждает, напоминает и инструктирует:

- Перед началом работы с данными, записанными на жесткий диск, необходимо проверить жесткий диск на жесткость..

- Если при работе жесткого диска слышен характерный скрип, следует немедленно смазать диск компьютерным маслом.

- При работе на клавиатуре следует снять брезентовые рукавицы.

- Запрещается бить по клавиатуре кулаком. Доказано, что внутри клавиатуры протекает электрический ток, который может поразить юзера через кулак.

- Удаленные файлы не следует разбрасывать где попало, а следует аккуратно складывать в специальную корзину.

- Для того, чтобы избежать быстрой порчи зрения, следует смотреть на монитор левым и правым глазом поочередно.

- Не стой под выпадающим меню!

- Избегайте незащищенных

(открытых) порносайтов - источников высокого напряжения!

- При работе с порнографическим изображением следует надеть специальные очки с увеличивающими стеклами.

- При ремонте компьютера следует использовать только специальную крестообразную отвертку! Не допускается ремонт компьютера с помощью монетки, столового ножа, штопора и тому подобных подручных предметов.

- Запрещается оставлять без присмотра работающего "чайника"!

- При обнаружении зависшего (зависшего) перед монитором юзера, необходимо оттолкнуть его от компьютера сухой деревянной палкой. В случае если юзер не реагирует, следует перерубить силовую кабель топором с деревянной или электрической ручкой и оттащить пострадавшего багром или рукой.

- Внимание! Компьютер и

алкоголь не исключают друг друга!

- Если юзер провел за компьютером больше десяти лет, ему полагается пиво за вредность. Запрещается стоять у работающего юзера за спиной! Он может неожиданно повернуться и нанести травму!



Источник: журнал "Красная бурда"



С праздником, дорогие женщины!

Восьмого марта солнце ярче светит,
Звенят, журчат, смеются ручейки.
Повсюду птицы весело щебечут,
И светят радугой весенние цветы.

Восьмое марта – женский день!
Улыбки, поздравления
Звучат повсюду целый день,
Для всех без исключения.

Все женщины улыбкивы сегодня,
Все женщины прекрасны и милы.
Поздравить с этим праздником чудесным
Сочтут за честь мужчины всей Земли.

Добрые, нежные, милые, славные,
Звездочки, солнышки и мотыльки.
Вы в нашей жизни – самые главные,
Любим и ценим мы женщин своих!

Пусть в этот день сбываются мечты,
Пусть будет много радости и света!
Мы дарим вам улыбки и цветы,
Свои сердца, любви своей секреты.

Желаем вам такое настроение
На каждый день стараться сохранить.
Чтобы удачу, радость и везение
Всю жизнь могли мужчины вам дарить!

Мужчины "Деливери"

представительство в г. Славянск.

Новые рейсы:

31.01.2011 – в городе Павлоград по вторникам на все направления.

24.02.2011 – по направлению Одесса-Симферополь-Одесса.

Изменения внутри компании:

25.01.2011 –

Склад в Феодосии изменил местонахождения, новый адрес: ул. Симферопольское шоссе, 11; новые телефоны склада - (06562) 57-57-9, (068) 346-09-37.

1.03.2011 - Изменён режим работы складов, с перечнем которых можно ознакомиться на сайте Компании.

14.03.2011 – Начало работы единого отдела по заборам и доставкам груза в г. Киеве и Киевской области.

Нововведения на сайте

Компании:

21.01.2011 – Добавилась украинская версия сайта.

03.02.2011 - Введена новая услуга - "Получение документов по e-mail".