



СЛОВО руководителя

что каждый из Вас почерпнёт что-то полезное для себя).

1. *«Если ты дворник, то должен быть лучшим дворником»*

Я не автор этих слов, но нечто подобное в моей голове всю жизнь. Ещё в школе поняла, как важно всё делать на «отлично». Ведь

любая работа, выполненная максимально хорошо, будет замечена и высоко оценена.

После окончания института, я поняла, что такой принцип может помочь мне развиваться и занять достойное место в обществе. Однако первое время я не могла «найти себя», меняла места работы, специальность, коллективы. И вот однажды пришла на работу в «Деливери», спустя некоторое время почувствовала, что здесь смогу реализовать свои возможности. Интуиция не подвела, и чем больше я вникала в работу, тем больше появлялось идей и желания их реализовать. Высоко подняв планку качества работы ещё в детстве, я и по сей день придерживаюсь этого принципа.

2. *Желание быть кем-то другим — это потеря самого себя.*

Как только речь заходит об успехах в бизнесе, люди часто говорят о своих кумирах — Генри Форде, Джоне Рокфеллере, Антоне Филиппе, Биле Гейтсе и т.д. Не спорю, эти люди — великие бизнесмены, грамотные руководители и

но то, что помогло мне стать её руководителем. Я уверена, что многим из Вас приходят в голову замечательные идеи, которые могли бы ещё больше укрепить положение компании «Деливери» на рынке транспортировки грузов.

Джон Девисон Рокфеллер сказал когда-то: «Я лучше нанял бы человека с энтузиазмом, чем человека, который все знает». И мне очень хочется, чтобы каждый из Вас не боялся высказывать идеи, делился своим опытом и совершенствовал работу компании ради общего дела — процветания «Деливери» в целом и каждого из нас в отдельности!

4. *Никогда не бывает больших дел без больших трудностей.*

В течение всей жизни человек сталкивается с разными препятствиями и проблемами. Некоторые из них — результат неверных решений и ошибок, другие — стечение обстоятельств, которые от нас не зависят. В любом случае, какие бы сложности не настигли человека, важно уметь держать удар. Каждое такое испытание даёт нам возможность осознать себя, получить определённый опыт, и что главное — стать сильнее. И очень важно, чтобы в это время рядом были те, кто подержит и поможет.

Известная притча о «вениках и прутиках» — лучшая иллюстрация того, что вместе мы намного сильнее, чем каждый по отдельности. И чем теснее и крепче мы держимся друг за друга, тем быстрее преодолеем все трудности.

В завершении хочется сказать, что я не навязываю Вам все эти принципы. Но своим личным примером доказываю, что такой подход к работе не только эффективен, а еще и приносит положительные эмоции. Ведь ничья оценка так не важна, как оценка самого себя! Будьте в гармонии с собой, получайте удовольствие от того, чем Вы занимаетесь, и неуклонно двигайтесь к победам!

настоящие трудяги. Каждый из них чётко понимал, чего хочет добиться, и упорно шёл к этой цели. Безусловно, у них есть чему поучиться. Но, используя опыт таких специалистов, нужно помнить о собственной индивидуальности.

Я не люблю сравнений. На свете есть немало женщин-руководителей, которых объединяет то, что они начинали свою карьеру с первой ступени профессиональной лестницы, а поднялись до уровня топ-менеджеров. Однако у каждого человека свой путь. И именно этот путь важен. Ведь чаще всего оценивается то, КАК ты достиг успеха, КАКИЕ методы использовал для того, чтобы добиться цели.

Никого не слушайте, если Вам будет говорить: «У тебя ничего не получится, это слишком сложно и нереально». Верьте в себя, в собственные силы и мечты. Только смелые и трудолюбивые люди добиваются успеха. Не становитесь «как все», не идите за толпой, и именно вам достанется уникальный шанс стать тем, кем вы хотите!

3. *Под лежащий камень вода не течёт.*

Эта прописная истина, которую каждый хоть раз в жизни произносил, на самом деле является основным двигателем развития как самого человека, так и общества в целом. Именно благодаря инициативным людям мир развивается, совершенствуется и открывает новые возможности для каждого из нас. Стать частью этого механизма не так сложно, как кажется на первый взгляд.

ЭНТУЗИАЗМ и ИНИЦИАТИВА — это то, что приветствуется в нашей компании. И это имен-

Ген. директор
Муравей Е. С.



ЗНАМЕНИТЫЕ БРЕНДЫ И КОМПАНИИ



Xage.Ru

не средством передвижения, а техническим экспериментом, друзья не остановились и продолжали воплощать в жизнь свои идеи и изобретать все новые механизмы и приспособления. Изобретен и запатентован Даймлером первый карбюратор, Майбах разрабатывает и усовершенствует подвеску к мотоциклу и в чертежах прорабатывает конструкцию самодвижущегося механизма. Хотелось бы заметить, что Даймлер не смотря на то, что был «технарем» - человеком увлекшимся изобретением чего-то нового, умел убеждать других людей в своей правоте и умел привлечь инвесторов в свое предприятие. Все это способствовало стремительному росту и развитию их предприятия.

До создания первой в истории самодвижущейся повозки — иначе говоря, автомобиля — оставался один шаг. И этот шаг был сделан в 1889 году, когда из ворот мастерской Даймлера и Майбаха выкатились своим ходом два диковинных экипажа. Это был настоящий прорыв. Прогресс резко рванул вперед — в канун XX века и года не проходило, чтобы не заполнялась очередная графа в списке «первых». И, надо сказать, Даймлер стал одним из самых заметных участников начавшейся мировой «автогонки». При этом сам он автомобиль не водил — и даже не пытался учиться. Зато, почти на столетие предвосхитив появление германо-американской DaimlerChrysler, Даймлер наладил тесное сотрудничество с американцем Уильямом Стейнвеем, фамилия которого и по сей день красуется на лучших в мире роялях. А к 1905 году компания DMG уже успешно выпускала не только автомобили, но и авиационные и самолетные двигатели и логотипом компании стала трехлучевая звезда символизирующая присутствие и успех компании на земле, в воде и в воздухе. Прав-

да, со временем, логотип компании претерпевал изменения

В марте 1900 года Готтлиб Даймлер скончался. Спустя полгода после кончины шефа фирма DMG выпустила модель с 35-сильным мотором, позволявшим достигать рекордной тогда скорости 100 км/ч. Первый «мерседес» сразу же произвел фурор в автомобильном мире, выиграв в 1900 году все гонки, в которых участвовал. Дела компании быстро пошли в гору. В это же время инженеры DMG создали первый судовой дизель и один из первых авиационных двигателей, за что накануне Первой мировой войны получили премию кайзера. Но все же главным направлением деятельности компании были автомобили. Однако в связи с началом Первой мировой войны производство легковых автомобилей на заводах DMG было прекращено: все вытеснили военные заказы.

Еще один «родитель» знаменитой марки Mercedes-Benz - Карл Бенц, инженер и изобретатель в 1884г. основал собственную фирму Benz & Cie. В 1888 году он также отметился в истории техники, сконструировав первый трехколесный мотоцикл. Со дня своего основания компания Benz & Cie. каждый год отмечала новыми свершениями и разработками. Но в последнем десятилетии уходящего века, компания особенно бурно отмитилась в производстве технических новинок. В 1893-м она выпустила четырехколесную самодвижущуюся повозку Victoria, в 1894-м - первый серийный гоночный автомобиль Velo, принявший участие в первой же официально зарегистрированной автогонке (Париж — Руан). Еще спустя год - первый грузовик. И в начале века логотипом компании Бенца была избрана надпись «BENZ» вписанная в круг в обрамлении лаврового венка - символа многочисленных побед машин Бенца на выставках и в автогонках.

В этой статье я расскажу про компанию, о которой так или иначе знает любой человек как в Украине, так и во всем мире. А для многих автолюбителей этот автопроизводитель — синоним качества и престижа. Речь пойдет о компании выпускающей автомобили «Mercedes-Benz».

Справка из вебэнциклопедии: Mercedes-Benz (Merцедес-Бенц) — германский автоконцерн, специализирующийся на выпуске легковых автомобилей премиум-класса, грузовых автомобилей, автобусов и других транспортных средств. На данный момент является дочерней компанией концерна «Даймлер АГ». Штаб-квартира находится в Штутгарте. В 2010 году бренд оценивался в 25,2 млрд долларов.

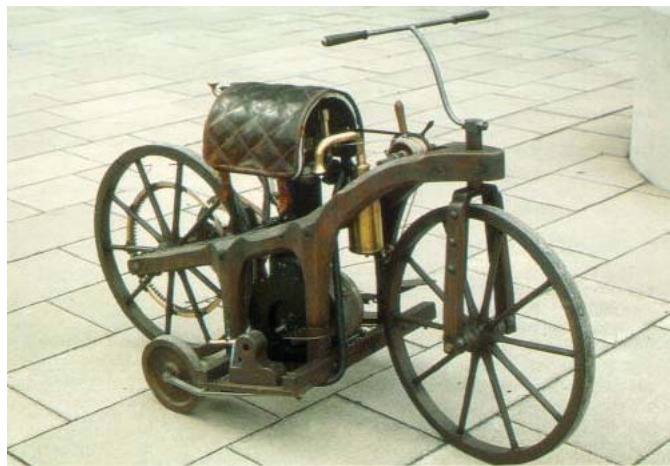
Сегодня мало кто знает, что обладательница звучного имени «Mercedes» не имела никакого отношения к компании, «мерседесы» носят имя десятилетней девочки. Которая вошла в историю мирового автопрома лишь потому, что была дочерью делового партнера Готтлиба Даймлера. Но кроме «крестницы» у знаменитой марки были и отцы основатели: Готтлиб Даймлер, Карл Бенц, Вильгельм Майбах. И хотелось бы отметить, что среди основателей и участников становления знаменитой марки был наш с вами земляк — инженер Борис Григорьевич Луцкой, который родился в селе Андреевка под Бердянском в Запорожской области. Луцкой участвовал в разработке и выпуске двигателей к легковым автомобилям, а позднее и самих автомобилей под маркой «Даймлер-Луцкой» эти машины очень активно приобретались в Российской империи.

В сентябре 1881 года Г.Даймлер работая в одной компании, занимавшейся выпуском двигателей, посетил Российскую Империю. Здесь он провел два месяца, побывав не только в столице империи, но и в Киеве, Одессе, Харькове, Новгороде, Риге, Нижнем Новгороде, Туле. Эта затянувшаяся командировка была также и рекогносцировкой на месте. Технического директора послали присмотреться к новому в те времена виду топлива — нефти (ее тогда добывали в основном для переработки в керосин — источник искусственного освещения). Кроме того, Даймлер должен был оценить перспективы создания российского филиала компании, который ему и предложили возглавить.

1882 год - Даймлер покидает предыдущую работу, чтобы начать собственное дело совместно с гениальным механиком — В.Майбахом. Они совместно приобретают дом в пригороде Штутгарта, там друзья организовали мастерскую и регистрируют компанию «DMG». В новой мастерской они первыми разработали и построили «Мотоцикл» - велосипед с деревянной рамой и ременной передачей, развивающий мощность 0,5 л.с. У заднего колеса с каждой стороны располагалось по одному маленькому подпрессоренному выносному колесу.

Первым решил прокатиться Майбах, и деревянный прадедушка мотоцикла отправился в дорогу со скоростью 12 км/ч. Возвращения Даймлер ждал долго, и когда они наконец появились, Майбах заглушил мотор и произнес: «Это не машина, Готтлиб, это костедробилка. Я вас поздравляю!». Но несмотря на то что их «Мотоцикл» был по сути





К 1900 году предприятие Карла Бенца стало крупнейшим производителем автомобилей в мире: компания сумела продать рекордное количество машин — 603 (из них более четырех сотен за границу). А спустя три года из ворот завода Benz выринула одна из лучших гоночных моделей того времени — красавец Parsifal, ответ Бенца на успехи DMG. Однако в гонках “мерседесы” по-прежнему отодвигали “бенцы” на почетное второе место.

Обе немецкие фирмы с самого начала поставили на престижность и надежность. Обе компании вели жесточайшую конкурентную борьбу постоянно выпуская новые, усовершенствованные и технически более продвинутые автомобили. Однако первая мировая война и поражение Германии в этой войне привело к тому, что производство автомобилей сильно подорвало, а сбит катастрофически упал, сумашедшая инфляция привела к тому, что сами компании не желали продавать свою продукцию, а работали на склад, просто сокращая количество выпускаемой продукции. Но так долго не могло продолжаться, и тогда заклятые конкуренты провели переговоры и в 1924 году на советах акционеров обеих компаний было принято решение об их объединении в компанию «Daimler-Benz». А в 1927 году появился первенец двух именитых родителей — Mercedes-Benz S с новой эмблемой, известной теперь во всем мире (после объединения компаний логотип DMG - звезду и круг дополняла лавровая ветвь). Первая совместная машина развивала скорость до 180 км/ч, и отметила свою «инаугурацию» триумфальной победой в первом ралли на трассе Нюрбургринга. Уже в следующем году объем выпуска объеди-

ненной компании приблизился к 8 тысячам машин. Это фактически означало монополизацию немецкого автопрома.

В 1929 году умер Бенц. Спустя год его компания выпустила автомобиль, до сих пор потрясающий своими размерами: Mercedes 770 “Grosser”. Великан длиной более 5 м и весом 2,7 т (в 1938 году длину увеличили еще на метр, а вес машины достиг трех с лишним тонн) с восьмицилиндровым мотором. Выпуск такого автомобиля был обусловлен желанием привлечь внимание к этому автомобилю и производителю из-за экономического спада, наблюдавшегося в мире после краха Нью-Йоркской биржи в 1929 году, позже этот период прозвали – «Великая депрессия». Но главных успехов “мерседесы” по-прежнему добивались в гонках. В 1930-е годы за продукцией Daimler-Benz прочно закрепилось название “серебряные стрелы”: все гоночные машины, начиная с модели W 25, выходили на старт некрашеными, выделяясь среди соперников серебристыми кузовами (их изготавливали из алюминия: это давало выигрыш в весе). Подобные мелкие хитрости плюс недоступное другим фирмам эталонное качество доводки “мерседесов” делали свое дело: модель W 125, развивавшая максимальную скорость 380 км/ч, выиграла в 1937 году более половины крупнейших мировых ралли.

Подчеркивая значимость и важность компании, в 1930-е годы почтовое ведомство Третьего рейха даже выпустило в честь Даймлера и Бенца памятные почтовые марки. Тут конечно необходимо отметить, что 2-я мировая война внесла существенный вклад в развитие компании Daimler-Benz.

К величайшему стыду компании и её тогдашних руководи-



телей, они оказали существенную финансовую помощь Адольфу Гитлеру, который с помощью нескольких крупных промышленных компаний в итоге пришел к власти в Германии. А будучи у власти Гитлер не замедлил отблагодарить тех, кто его поддержал и помог. Так «Даймлер-Бенц» с каждым годом получала все большее количество государственных заказов, причем по специально завышенным ценам, а к концу 1942 года компания вообще отказалась от выпуска гражданской грузовой техники, а выпуск легковых автомобилей свелся только к удовлетворению спроса со стороны немецкого армейского командования и государственных служащих. В этот период особенно бурно происходило развитие подразделений компании занимающихся выпуском двигателей для морских, авиационных, автомобильных транспортных средств и для тяжелой техники. Однако этот подъем был прерван и в буквальном смысле подорван в 1944-1945 годах. В это время заводы Даймлер-Бенц подверглись серьезным бомбардировкам и были уничтожены практически полностью. Но даже после таких тяжелых ударов марка выстояла и продолжила развиваться, в основном за счет того, что предусмотрительные немцы заблаговременно вывезли из заводов наиболее дорогостоящее оборудование и станки, которые укрыли в тоннелях, подземных укрытиях и железнодорожных станциях, а благодаря тому что для разработки конструкций и деталей техники привлекалась масса сторонних разработчиков вся техническая документация сохранилась полностью.

Про послевоенную историю компании «Даймлер-Бенц» можно рассказать много интересного, но на самом деле был успех компании был предопределен еще основателями и заклю-

чался он как в техническом гении основателей, так и их коммерческой предприимчивости, и конечно существенную роль сыграло место производства автомобилей и техники. Для производства техники еще в 19 веке стали привлекаться специалисты из технических учебных заведений – студенты, которые проходили обучение и последующую практику в цехах производителей, а в последствии были специально открыты училища при самих заводах компаний Даймлера и Бенца. Скурпулезность немцев, точность в выполнении инструкций, и строгое соблюдение технического регламента приводило к тому, что все технические просчеты выявлялись буквально при производстве первого автомобиля, двигателя или агрегата, и тут же исправлялись, а по возможности и усовершенствовались. Желание немцев быть лучше всех, выливалось в производство совершенной для того времени техники. Многие машины производства Мерседес-Бенц могли бы эксплуатироваться до настоящего времени, если бы не желание самих немцев постоянно иметь что-то более новое и более совершенное.

Часто говоря, статью я планировал посвятить Грузовым автомобилям «Mercedes-Benz» производства Даймлер АГ, однако настолько увлекся, что по сути, до описания истории о Грузовиках так и не дошел. В следующей номере нашей газеты я продолжу эту тему и расскажу, как же развивалось производство грузовых автомобилей «Mercedes-Benz».

Статья подготовлена с использованием общедоступных интернет материалов.

Зам. председателя правления

А.В.Ивасев



В жизни ничего не стоит на месте, все развивается и только успевай следовать новым тенденциям и веяниям, это касается бизнеса как нашей компании, так и наших клиентов. Чтобы не быть в числе последних и быть на коне, чтобы выглядеть достойно в окружении конкурентов, приходится порой тратить большие деньги, вкладывая их в покупку нового оборудования, сырья, обустройство рабочих мест. Все это - материальные ценности, с которыми сталкивается любая компания в своей деятельности, в том числе и наша. Каждый клиент, сдавая груз для отправки, ожидает, что его груз будет в месте назначения в целостности и сохранности, а главное - попадет в руки законному получателю, а не какому-нибудь самозванцу или жулику.

Безопасность выдачи груза - одна из самых спорных тем. По этому поводу возникает много нареканий и конфликтных вопросов, как со стороны сотрудников складов, так и со стороны клиентов.

Эта тема очень часто всплывает в разговорах с клиентом по телефону горячей линии. Поэтому, мне как человеку, имеющему непосредственное отношение к разрешению подобного рода конфликтов как с клиентами, так и с сотрудниками складов компании, хотелось бы осветить тему безопасности при выдаче груза.

Самый частый вопрос, почему нельзя получить груз, пришедший на кого-то по его паспорту. Казалось бы, ничего криминального и ужасного в этом нет, ну дал муж жене свой паспорт, или друг - подруге, или бабушка - внуку. Однако, если посмотреть на это через призму приобретенного нами горького опыта, тот же муж может быть без пяти минут бывшим и уж очень хочет насолить жене, или кто-то чей-то паспорт украл или нашел. Как ни смешно это выглядит, но так же печально это наяву.

Также популярностью пользуется вопрос о выдаче груза без номера квитанции. Это, можно сказать, бич многих складов, и хочется объяснить строгую необходимость спрашивать у клиентов номер квитанции и проверять наличие документов удостоверяющих личность. Одна из причин этого словами нашего клиента: «Я занимаюсь производством тротуарной плитки и еврозаборов. Заказываю из разных городов сырье

ВОПРОС

о правилах и порядке выдачи грузов



и формы для их изготовления. Производителей такого рода продукции на этом рынке не много - больше конкурентов, но как удивлен я был, что в моем городе у меня есть конкурент с моими фамилией и именем. Не хочется представлять, что придя на склад и назвав свою фамилию, он получит и мой и свой груз, который оплатил я, просто прислан он от одного человека двум разным получателям с одной фамилией.»

Чтобы лучше разобраться в особенностях выдачи груза и поступающих в связи с выдачей жалоб, мы решили обратиться к отделу, который сталкивается с этой проблемой довольно часто - отдел переадресации. Клиенты жалуются на слишком строгие правила, сотрудники складов на медлительность процесса переадресации и снова таки, на бессмысленность многих требований. Вот что по этому поводу говорит ведущий менеджер отдела переадресации Алеся Василичева: «Переадресация - это внесение изменений в первоначальные данные о получателе, плательщике, складе или городе прибытия. Не может быть и речи о том, чтобы делать данные изменения без документального подтверждения. Поэтому мы и требуем письмо, заверенное ксерокопией паспорта или печатью отправителя. Часто к нам поступают нарекания о том, что достаточно просто письма или штампа организации, но с моей стороны возникает вопрос: «А какая у нас гарантия, что это письмо прислал не

Ваш конкурент и жулик с просьбой перенаправить груз, чтобы сорвать Вашу сделку или присвоить груз себе?». Что касается скорости переадресации - это занимает считанные минуты, но сроки, которые мы озвучиваем - это 30-40 минут. Это связано с тем, что поток писем, приходящий в отдел очень большой, каждое ждет своей очереди, и обязательно будет выполнено в день получения. Много звонков поступает с просьбой сделать изменения без письма, по звонку, без паспорта, но наша главная задача - сохранить груз клиента для того получателя, кому он предназначен, поэтому эти совсем не сложные условия и существуют.»

Безопасность и сохранность груза и интересов клиента - вот основные мотивы в вопросе выдачи груза. И вот что по этому поводу говорит служба безопасности нашей компании, люди с опытом которых в области выдачи груза, поиске утерянного, задержки выдачи или прибытия, разбирательства с кражами или незаконным завладением не поспоришь: «Выдача груза в нашей компании осуществляется по паспортам, водительским удостоверениям, при наличии доверенностей для получателей - юридических лиц. Указанные требования соответствуют нормам Гражданского права Украины и установлены нами с целью предупреждения дальнейших претензий, а в случае возникновения таковых - обеспечить для компании и клиентов максимальное докумен-

тальное подтверждение выдачи и получения грузов надлежащими лицами. Много клиентов в случае возникновения проблем с помощью наших документов о получении успешно проводили решение споров со своими контрагентами в судебном порядке.»

Не смотря на существующие правила и доводы и опыт, тем не менее, у многих людей существует «только мое мнение», «только мне нужно сделать исключение» или обязанность пожаловаться и поругаться. С такими людьми чаще всего общаются сотрудники отдела информации по телефонам горячей линии.

Вот что говорит по этому поводу одна из сотрудниц отдела: «Нам звонят разные люди: кто-то с просьбой выдать груз, исключая правила, кто-то с просьбой, а кто-то и с угрозами. Странно, что люди не хотят помнить элементарного и, казалось бы, важного для них самих - любой груз представляет ценность, будь то маленький диск или огромная паллета, даже в маленьком конвертике может быть, пусть не дорогое, но важное имущество. Странно слышать угрозы, когда озвучивая правила компании, мы не соглашаемся выдавать груз без нужных документов. Хочется просто попросить «А представьте, что Ваш груз пропал или его забрал другой человек». Скорее всего, многие задумаются.»

В любом случае, я, как начальник отдела, наиболее часто общающегося с клиентами могу сказать, что мы не просто выслушиваем клиента и идем навстречу, мы всегда принимаем и фиксируем любые просьбы, пожелания и замечания, обязательно вносим предложения руководителю компании, и, если это возможно, они обязательно реализовываются. Порядок выдачи груза - это те правила, которые часто претерпевают изменения, но их суть остается одной - обеспечить безопасность и сохранность грузов и интересов клиента и компании. Кроме того, все эти правила установленные в соответствии с действующим законодательством Украины и при возникновении у клиента каких-либо проблем с контрагентами, способствуют документальному подтверждению движения товарно-материальных ценностей и получения их надлежащими лицами.

*Нач. информационного отдела
Сухина Екатерина*



И снова о сервисе и качестве

Тематика сервиса уже стала постоянной на страницах нашей корпоративной газеты. И на самом деле на эту тему мы не устанем говорить, потому как вопросы сервиса и качества – это вопросы, которые позволяют нам всем не только конкурировать на рынке услуг срочной доставки грузов, но и позволяет иметь нам всем работу.

Переходя к вопросам о сервисе и качестве хочу коснуться темы – влияние каждого сотрудника на уровень сервиса и работы компании.

Не секрет, что сотрудник, который не чувствует себя комфортно на работе, который чем-то расстроен, или в состоянии «на взводе», у которого плохое настроение или погруженный в свои личные проблемы, не может предоставить хороший сервис по определению. Если сотрудник в Клиенте видит врага, то никакие стандарты не заставят его улыбнуться этому клиенту. А тот, кто смотрит на работу и людей с интересом, удовлетворен собой и окружающими, значительно легче вступает в контакт с клиентами и всегда готов помочь, с каким бы вопросом к нему не обратиться.

Часто бывает, что профессии, связанные с оказанием услуг или предоставлением сервиса, не воспринимаются как достойные и уважаемые. Когда человек уверен, что обслуживать других ниже его достоинства – это заметно и отрицательно сказывается не только на его работе, но и на работе его коллег. Лозунг «клиент всегда прав»

превращается в шутку сервисных сотрудников, которые предпочитают руководить, а не обслуживать. В результате, очень часто можно наблюдать парадоксальные ситуации:

- на просьбу клиента принести стакан воды проходящий



мимо официант отвечает, что это не его столик;

- на попытку клиента привлечь к себе внимание ничем не занятый служащий ведет себя так, как будто его оторвали от важной работы;

- а сотрудник, сидящий на расстоянии вытянутой руки от разрывающегося телефона, не снимает трубку только потому,

и удовлетворять их потребности. Создавать у клиентов ощущение, что перед ними мастера, – вот основная задача. Благодаря этим навыкам сотрудники получают большее удовлетворение от работы, за работу, которую они выполняют, и за свою компанию.

К примеру, не следите за собственным домом – не ремонтируйте крышу, не заделывайте щели, и через несколько лет дом превратится в развалину. С обслуживанием клиентов то же самое. Не предлагайте нужные услуги не обращая на него внимания, не стараетесь его улучшить, и оно превратится в серьезную проблему. Чтобы поддерживать обслуживание на уровне, – им необходимо заниматься! Оно должно стать не только стандартной рабочей процедурой, но и политикой и философией. Не оставляйте обслуживание «на волю волн». Уделяйте ему внимание, чтобы оно было действенным, актуальным и привлекательным.

Эти законы обслуживания клиентов должны стать своего рода личной философией для каждого, кто привержен идее удовлетворения клиентов.

Приведу случаи из работы наших складов.

Клиент иностранное лицо, заказал себе доставку груза через нашу компанию. И когда он приходит его получать, предъявляет иностранное водительское удостоверение, конечно видит изумление на лицах сотрудников компании, их растерянность и видит, что они не знают как им правильно поступить в данной ситуации! Конечно, сценариев этого события могло быть множество, могли отправить Клиента искать другие документы, просто отказать и ни чего не объяснить, но сотрудники компании с честью вышли из данной ситуации, сравнили Ф.И.О. указанное в декларации и в удостоверение, убедились, что Клиент знает какой груз пришел и выдали ему груз.

Клиент ждал свой срочный груз, но произошла ситуация с несвоевременной отправкой этого груза, а отправителя ни кто не предупредил о том, что груз не приедет в пункт прибытия своевременно. Патовая ситуация, Клиент получатель почти берет в заложники склад получения, обрывает все телефоны центрального офиса, угрожает, и заметьте это только из-за того, что кто-то просто не поднял трубку телефона и не позвонил Клиенту. Но сотрудники компании и здесь вышли из ситуации, груз был в экстренном порядке выгружен на транзитном складе, найдена машина для перевозки только этого груза, груз пришел вовремя на склад получения и был дополнительно доставлен Клиенту к двери!

Мы все несем ответственность за груз а не один взятый человек или склад, мы - это вся компания и проблемы любого склада - это проблемы всей компании.

Компания – это не машина, здания и технологии. Компания – это люди. Все сотрудники – владельцы. В этом заключается большая степень успеха дела. Чувствуйте, осознавайте себя хозяевами дела, которым занимаетесь, и обслуживание принесет радость всем участникам процесса.

Нач. отд. сервиса
Самарский Вадим



Кто спешит — тот успевает! Кто стучит — тому открывают!

ООО Деливери позиционирует себя как конкурентоспособная, динамично развивающаяся и предоставляющая услуги высокого качества компания. Все сотрудники стараются и работают для достижения единого результата, но, к сожалению, не всегда все проходит гладко, в особенности в тех вопросах, где имеется человеческий фактор. В этой статье речь пойдет о сотрудниках, отделах, их взаимодействиях, а также в ряде случаев причинах отсутствия понимания между ними.

Идея написания материала на данную тематику родилась давно и не случайно. Всем известно, что чем крупнее предприятие, тем больше по структуре оно напоминает мозаику – состоит из большого количества взаимодействующих друг с другом разнообразных частей. Однако если не достает хотя бы одной составляющей этого пазла, или же он по какой-то причине деформирован, собрать красивую картинку уже не получится.

Так и наша компания – состоит из большого количества частиц-отделов, кроме того она постоянно растет и развивается, поэтому для нас все актуальнее становится тема внутреннего конструктивного взаимодействия складов, отделов, отдельных служащих. Ведь от этого напрямую зависит эффективность работы и, как результат, впечатление клиентов о компа-

нии. Только на предприятии с четко налаженной структурой внутренней коммуникации есть все условия для предоставления услуг высокого качества. И чем крупнее предприятие, тем больше ответственности лежит на работнике, ведь контролировать каждого руководство уже не в состоянии, поэтому ставится вопрос о самодисциплине, мотивированности и заинтересованности самих сотрудников. Каждый хороший служащий должен нести свою долю ответственности за результаты деятельности компании, расширять границы ответственности за итоги собственной работы (борьба с синдромом «мне за это не платят!», «а мне это надо?»), уметь договариваться и быстро решать поставленные задачи, активно взаимодействовать с коллегами из других отделов и т.д.

Отслеживать эффективность взаимодействия помогает ежемесячное голосование – оценка офиса, а также оценка складов. Таким образом, отдел персонала нашего предприятия отслеживает динамику и результаты сотрудничества служащих главного офиса и работников складов. К сожалению, результирующие показатели не всегда на высоте. В чем же причина? Вот пример – склады ставят офису оценку - 2, так как работающие там сотрудники не удовлетворили какие-либо их запросы. Офис в свою очередь,

получая неудовлетворительную оценку без каких-либо комментариев, ставит неудовлетворительную оценку в ответ. Такой молчаливый «обмен комплиментами» может продолжаться довольно долго, пока одна из сторон не решит лично выяснить причины низких баллов. И тогда, к примеру, сотрудник офиса берет телефон, звонит на склад и выясняет – у филиала есть нерешенные вопросы, о которых в офисе никто ни слухом, ни духом. Но проблема есть, и никто ее не решил, потому и двойка. А то, что о возникшем вопросе никто не информирован – вопрос второй. Поэтому так и хочется сказать: «Плохая оценка офису – плохая оценка самому себе». Ведь это действительно так – для решения любых вопросов помимо региональных директоров и различных отделов компании существует горячая линия для подразделений, где помогут найти выход из любой ситуации.

Конечно, если затрагивать эту тему, то проблемы есть во взаимодействии всех сотрудников, и наверняка руководителем каждого из отделов будет что сказать. И хорошего, и плохого.

Приведем пример работы нашего отдела (отдела рекламы и связей с общественностью), чтоб показать, насколько важно содействие и взаимопомощь работников внутри предприятия. Наиболее тесно мы общаемся с руководителями складов, а также с региональными директорами, которые делают заявки на изготовление рекламной продукции. Есть склады, которые при оценке работы регулярно ставят отделу рекламы низкие оценки. При выяснении причин оказывается, что складу не хватает визиток/листочков/баннера, либо сломался рекламный щит, или же есть желание поставить билборд. Однако до отдела рекламы эти пожелания донесены не были. Другая ситуация – склады просят сразу все виды рекламы – радио, борды, ситилайты и т.д. и возмущаются, когда им отказывают. Причина в

этом одна – бюджет на рекламу ограничен, а представительство более 100. Тяжело также объяснить складам, что любая рекламная продукция имеет сроки производства большие, нежели 2 дня, и что любую рекламу нужно заказывать заранее. Результат во всех случаях один – двойка. Вот так выходит, что некоторым отделам компании никогда не быть отличниками.

Но не все так плохо! Управляющие некоторых складов очень серьезно и ответственно подходят к вопросам, касающимся работы. Ведь отдел рекламы идет на встречу инициативе складов и старается учесть все пожелания и замечания. Те города, которые звонят и заказывают рекламу заранее, чаще всего получают ее вовремя и остаются довольны результатами. Хотелось бы в особенности выделить заслуженных деятелей нашей компании: – заведующего складом в г.Дрогобыч, который сам создал и сделал часть рекламной продукции; Руководитель в Ковеле придумал текст и записал ролик на радио; управляющим складом в городе Луцке самостоятельно было получено разрешение в ГАИ на установку троллейбусной растяжки; по Севастополю, Ковелю и Евпатории ездят брендированные авто; заведующий склада Владимир-Вольнский лично занимается получением разрешения на размещение рекламы на столбах города; в Харцизске по инициативе руководителя был изготовлен рекламный штендер и другие виды полиграфической продукции... Список можно продолжать, потому как похвалить в нашей компании действительно есть кого!

Таким образом, одним из необходимых навыков для сотрудников любой компании является способность к внутреннему



взаимодействию. Такая политика нацелена на формирование эффективной команды, где сотрудники способны соотносить задачи своего отдела с задачами других подразделений и согласованно работать на достижение общих целей предприятия.

Без сомнения, корпоративная культура напрямую влия-

ет на атмосферу в коллективе. Взаимодействие, подразумевает открытость, желание и готовность обмениваться информацией, понимание процессов, происходящих в других подразделениях, умение работать в междофункциональных проектах. Сотрудники должны хорошо понимать, как их работа влияет на об-

щий результат компании. А залогом благоприятной атмосферы в коллективе является не измерение психологического климата в том или ином подразделении, а общая корпоративная культура и модель поведения, которую демонстрирует руководство и которая помогает воплощению корпоративной куль-

туры в жизнь на всех уровнях компании. Поэтому давайте стараться избегать конфликтных ситуаций и по максимуму налаживать работу внутри коллектива, ведь оно того действительно стоит!

*Дизайнер
Матвеева Оксана*



Семейные пары ООО «Деливери»

Когда муж с женой решают работать вместе на одном предприятии им приходится по новому выстраивать свои отношения. Трудности быта и работы накладывают двойную нагрузку на отношения между такими супругами. И невольно задаешься вопросами: «Не станет ли совместная работа угрозой для семейных отношений? Стоит ли идти на такой шаг - совместную работу? Какие опасности может в себе таить совместный труд? Как правильно вести себя супругам в такой ситуации?»

Все эти вопросы нас заинтересовали, когда проведя маленький анализ по компании выяснилось, что: В 37 подразделениях компании работают более 40 семей. Чаще всего это муж и жена, но есть и матери с дочерьми, братья, сестры, отцы с сыновьями. И мы решили взять интервью у нескольких семей: Николая и Анны Ковалевых, в настоящее время работающих на складе Днепротетровск-2, Святослава и Людмилы Халеевых, склад - Ковель, Николая и Юлии Крыжовых склад Николаев-1. Наши пары из разных регионов, имеют разный стаж работы в компании, разные профессии и разный опыт работы, отвечали на одни и те же вопросы.

От семьи Ковалевых отвечала Анна, от Крыжовых - Юлия, а от Халеевых - Святослав.

Сколько работаете вместе? Сколько лет состоите в браке?

Аня Ковалева: работаем почти 8 лет, вместе 13 (в браке);

Святослав Халеев: Вместе работаем с июля 2010 года, в браке 8 лет.

Юлия Крыжова: Вместе работаем - 6 лет. В браке - 13 лет. До работы в Деливери - работали вместе? Где и кем?

Аня: до Деливери вместе не работали. Раньше служили в армии - он в Киеве, я в Одессе увольнялись я в звании - ефрейтор, Николай - старший сержант.

Святослав: - нет, не работали, до Деливери, Людмила работала проектировщиком-консультантом по продаже шкафов-купе, я прорабом на стройке.

Юлия: - До работы в Деливери вместе работали: на пекарне и на кондитерской фабрике. На пекарне Коля работал пекарем, а я кассиром. Через год работы, один из директоров пекарни стал соучредителем кондитерской фабрики и предложил Коле перейти - он согласился, затем перешла и я. Там первое время работали разнорабочими. Работая, мы заочно учились в техникуме (опять вместе). Коля перешел на должность бригадира цеха по производству пищевых добавок, затем стал заведующим хозяйством. Я перешла в столовую поваром, после в цех по производству карамели - принимала участие в разработке рецептур по приготовлению вафельных изделий, и через некоторое время тоже стала бригадиром цеха.

Как пришли в Деливери? Что повлияло? Что или кто привлек?

Аня: - первый пришел Коля - потом взяли меня. Пришли на работу потому что зарплата была подходящая и работа стабильная.

- Кто принимал на работу, с кем было первое собеседование помните?

- он работал на заводе ВРЗ, там зарплату своевременно не платили деньги или мало платили, точно уже не помню, знакомые пригласили на работу в Деливери - он попробовал - получилось. Работал сначала экспедитором - ездил на Харьков, потом перешел на должность кладовщика, в ту пору квитанции на приём груза, ведомости, акты получения все выписывалось еще в ручную, потом поставили компьютеры, а я по образованию - оператор ЭВМ, вот и предложила свою кандидатуру. Первое собеседование со мной проводили Константин Владимирович. и Андрей Владимирович. Они вдвоём приехали - было открытие нового склада (большой площадью), смотрели, как оборудовали помещение, ставили комп с программой «Деливери», ну и заодно прошло собеседование, показывали программу, рассказали и показали как в ней работать.

Святослав: - меня пригласила Муравей Елена Сергеевна, попозже взял к себе Людмилу, привлекла стабильность, уровень заработка и работа сама по себе интересная, новые знакомства, люди, по работе повстречал однокашников, с которыми долго не виделся. А на работу меня

Елене Сергеевне порекомендовал наш арендодатель в г. Ковель, встретились в кафе гостиницы «Лісова пісня» в Ковеле.

Юлия: - кондитерская фабрика - последнее место работы, находилось на одной территории с Деливери, там мы и познакомилась с Воробьевым Геннадием (Начальник склада Деливери) который и предложил Коле работу. Коля на пекарню и на кондитерскую фабрику, устраивался первый, а я вскоре после него. Пришло время, и мой муж стал сотрудником ООО Деливери, а я, тем временем поработав над открытием супермаркета, ушла в декрет. Когда была в декретном отпуске, Коля предложил выйти на работу в Деливери и я согласилась.

Какие плюсы и минусы в совместной работе?

Аня: всегда вместе это плюс, можно подстраховать друг друга. Знаешь, если ты чего-то не успеешь, то сделает он, поможет, подстрахует. Но а из минусов - очень бы хотелось вместе в отпуск, но нас не отпускают.

Святослав: как минус - невозможность (на данном этапе) одновременного отпуска, хотя с другой стороны это можно назвать и плюсом, ну а несомненный плюс - возможность взаимной замены, если я в отлучке, то абсолютно не переживаю, что что-то пойдет не так. Много времени вместе проводим, много общих тем, касающихся работы. Я и жену решил на работу пригласить, потому что мне нужен





Семья Крыжовых

человек, которому можно полностью доверять, что очень сложно в наше время, а как не доверять человеку с которым «ешь из одной миски», да и опять же уровень заработной платы нас устраивает.

Юлия: Для нас огромный положительный момент - полное доверие и взаимопонимание, в процессе работы. Мы на 100% можем положиться друг на друга. В решении рабочих проблем, принимая решение, и вдвоем всегда легче найти выход из сложившейся ситуации.

Самый большой минус и главная проблема в совместной работе супругов - это пора отпусков. Работая вместе, у нас нет возможности проводить отпуск с семьей - в полном составе! Потому, для нас это проблема №1.

А как решаются бытовые проблемы, если мама с папой сутками на работе. Когда успеете готовить, убирать и радовать мужа?

Аня: У нас дома всегда есть моя мама, Тамара Николаевна – спасибо ей огромное, у неё с Колей прекрасные отношения. Она нам готовит, а остальные домашние вопросы решаем по выходным, или после работы, если магазины ещё открыты. А мужа радую всякими вкусностями по

выходным. Николай очень любит борщ со сметаной моего приготовления.

Святослав: я уже говорил про взаимозаменяемость, кроме того, был садик, сейчас школа, бабуля, дедуля, не раз дочурка с нами была на складе, у нее тут уже и друзья свои имеются.

А в общем - я отношусь к этому хорошо, если супруги понимают друг друга, и не заменяют рабочими отношениями свою личную жизнь.

Юлия: Вопрос действительно очень актуальный. Имея такой плотный график работы, мы сами бы не справились с нашими бытовыми проблемами, без помощи моей мамы, мы бы не смогли работать вместе. Хотим поблагодарить мою маму - Екатерину Кирилловну за то, что она у нас есть! Большой плюс в нашей загруженности - это то - что большая часть возникающих проблем становятся второстепенными, т.к. нет времени их решать, и они перестают быть таковыми.

Нет ли страха у мужа, что жена расскажет всем их бытовые секреты или вынесет проблемы на обсуждение с коллегами?

Аня: Ну это больше к Коле, у меня о таком голова не болит.

Святослав: Я ни на йоту не переживаю за такое.

Юлия: На работе мы разговариваем о работе, а дома о доме! Наше негласное семейное правило - не разговаривать дома о работе, хотя бывают рабочие моменты, которые приходится решать на домашней территории, но это единичные случаи. А на работе - поговорить о доме, просто нет времени, т.к. всегда есть чем заняться – работа с клиентами, отчеты и другая офисная работа. Бытовые секреты это и есть секрет, который должен знать только он и я!

Если есть профессиональный конфликт на работе, как ведете себя дома?

Аня: Честно говоря, даже не задумывались, ну мы просто работу с домашними проблемами не пугаем. Дома мы можем обсуждать рабочие моменты - до хрипоты, а вот домашние проблемы у нас решаются дома на семейном совете.

Святослав: У нас полное разделение работы и быта, правда Людмила дома чуток обижается, если на работе голос повышу. Такое иногда случается, редко правда, но есть, как говорится - никто не безгрешен.

Юлия: Конечно, без конфликтов не обходится, но мы стараемся не такие конфликты решать неагрессивно т.к. понимаем, что это работа и без споров - истинны не будет! Супруг - мой руководитель, и с 9-00 до 18-00 мы с ним коллеги. Он очень требователен и особенно ко мне, но я понимаю, что на меня возлагается больше ответственности, чем на других т.к. я подчиненная и супруга в одном лице! Если мы повздорили на работе, то по дороге домой все обиды уходят. Наш дом - наша крепость и в нем нет места для рабочих конфликтов!

Совместный отпуск (куда бы отправились?) помечтаем... Любимое хобби мужа? Жены?

Аня: Хотелось бы поехать на любые острова к морю, это очень большая мечта, ну а попроще - Египет или Турция. Хобби Николая - рыбалка, мое хобби - чтение, а совместно - ну в общем я тоже люблю ловить рыбу - но только когда она есть, на рыбалку в 50% случаев ездим вместе, только если рыба не клюет - беру книжку и иду читать.

- и где есть рыбные места? куда чаще всего отправляется на рыбалку?

- В основном на рыбалку ездим осенью и весной на реку Орель с. Могилев, там леса в основном, берега крутые.

- а живность есть?

- черепахи, цапли, соловьи, кукушки, белки.

Святослав: Выезды на реку, озеро, пляж, мое увлечение – рыбная ловля, у Людмилы, я думаю, вышивание и на пляже повалятся, совместных увлечений как-то не сложилось, Люда рыбачить не любит, а я не люблю просто валяться.

- но наслаждаться природой - это взаимно?

- таки да, хорошо, что в наших краях есть куда поехать. Карпаты это классно, был у меня походик небольшой, от Говерлы до Ужгорода, в свое время, наше же Полесье славится лесами да водоемами, отсюда и пристрастие мое, кстати есть у нас хобби общее - тихая охота (грибы). Особо любимых мест у меня нет, как можно выбрать любимую реку из двух десятков и озеро из 286, но чаще всего бываю на Турье и Припяти, это из рек, а озера - Воляньское, Нобель, Белое, Сомян и каждый водоем имеет свои прелести.

- а озеро Нобель - нобелевская премия и Нобель - не с одного корня? Откуда такое название?

- Откуда название сказать не могу, думаю с Нобелем - просто совпадение, но озеро уникально, через него протекает Припять, на берегу, на полуострове, стоит одноименное село и полуостров делает озеро похожим на подкову.

Юлия: Совместный отпуск, а правильное - совместное воскресенье! О совместном отпуске приходится только мечтать! Всегда хочется отдохнуть от городской суеты, стараемся больше времени проводить на природе. Очень любим пешие прогулки по вечернему городу! Коля любит музыку, а мне нравится «колдовать» на кухне. Общее хобби – наши дети.

Что хотелось бы предложить компании в отношении семейных пар?

Аня: Минутку, посоветуюсь! Кроме обеспечения возможности совместного отпуска, наверное и предложить больше нечего.

Святослав: Даже не знаю, возможно, что-то для детей, вроде путевок ведомственных, нас «старичков» все устраивает, можно в принципе и семейную путевку куда-нибудь.



Семья Ковалевых

- А если устроить соревнование среди семей и как награда-путевка? А соревнования - ловля хищной рыбы спиннингом с лодки?

- Тоже вариант! Но при условии, что на рыбалку поедут все три опрашиваемые семьи. Насчет рыбалки - пошутил, насчет соревнований - это интересно.

- Начальник склада и оператор, семейные пары на 14 складах! Можно в следующем году объявить соревнование!

- А в чем будет смысл соревнований? Палетирование на

скорость, выписка квитанций на количество?

- а на что предлагаете? Идея хорошая, хочу развить)

- обдумать нужно, но для соревнований то надо вместе всех собрать, либо же по принципу соревнований между складами, обдумать ряд заданий, скажем от каждого отдела офиса по заданию, дать семьям, потом оценить.

Юлия: - Сократить рабочий день. А если серьезно - особых пожеланий у нас нет. Все рабочие вопросы и так решаются по мере их возникновения.

Что хотели бы узнать о других семейных парах?

Святослав: все тоже, увлечения, возможно, совместные выезды на отдых...

Итак, подведем итоги и послушаем, что говорят нам об этом психологи:

Плюсы совместной работы мужа и жены:

- супруги проводят много времени вместе. Это хорошо влияет на сплоченность семьи и на взаимопонимание. У них есть хорошие возможности быть единомышленниками.

- благодаря высокому уровню доверия могут выполнять более сложные проекты по сравнению с теми ситуациями, когда вокруг только посторонние люди.

- это может быть защитой от сексуальных искушений на работе.

- при совместной работе появляется возможность анализировать, тщательно, и сбалансировано взвешивать те или иные ситуации и принимать правильные решения. А различная психология мужчины и женщины - хороший помощник для эффективных решений.

Минусы совместной работы мужа и жены проявляются когда:

- присутствует неумение разделить домашние дела и работу. Супруги приносят домой

рабочие проблемы, а на работу - домашние.

- супруги не могут разделить роли: где они супруги, а где коллеги по работе.

- отсутствие уважения. Многим сложно видеть перед собой не только мужа или жену, но и специалиста в своей сфере деятельности, в присутствии других уважительно относиться к партнеру, обращаться по имени отчеству и т.д.

- супруги не могут уступать друг другу, радоваться успехам друг друга. В семье существует конкуренция.

- один из супругов развивается и движется по карьерной лестнице, а второй «плывет по течению». Со временем появляется слишком большая разница между уровнем супругов.

В нашем случае, супруги являются зрелыми личностями, имеют одни взгляды и цели, и их совместная деятельность очень эффективна (Смотрите результаты соревнований складов!). Они знают свои сильные и слабые стороны, стремятся к изменениям и работают над взаимоотношениями, в этом их сила и успех. Пожелаем же им терпения, мудрости в преодолении всех подводных камней на работе и дома, здоровья и семейного благополучия!

**Нач. отд. персонала
Харламова Елена**

Есть ли жизнь после отпуска?

Никто так не нуждается в отпуске, как человек, только что вернувшийся из отпуска. Элберт Г. Хаббард

Закат...шум прибора... я на шезлонге с коктейлем в руке нежусь в последних лучах солнца, а ночью... ночью меня ждёт пенная вечеринка на яхте... о! пора собираться..

Тут зазвенел мой будильник. Я открываю глаза...6:30 утра. Понедельник. Первый день после отпуска. КОШМАР!... Я думаю, что моё состояние на тот момент знакомо многим.

Не секрет, что для многих окончание отпуска и возвращение на работу ассоциируется с каторгой - уж так не хочется снова плестись каждое утро в офис, переключать бумажки на столе и делать квартальные отчеты... Иначе - есть риск «подхватить» послеотпускную депрессию, гро-

зящую нешуточным расшатыванием нервной системы, сбоями в организме и... увольнением по собственному желанию.

Итак, что же мы знаем про отпуск и как его лучше «употреблять без вреда для здоровья?»

Факт №1. Скорость возвращения в рабочее состояние зависит и от степени ответственности сотрудника. Чем больше ответственности, тем меньше нужно времени на постотпускную «раскачку». Любопытно, что в деле адаптации после отпуска не последнюю роль играет и темперамент. Энергичному холерику как раз полезно разбивать отпуск на две части (более длительные каникулы попросту утомят), а переключиться с работы на отдых получится за 2-3 дня. Медлительный флегматик и чувствительный меланхолик должны отдыхать долго, с чувством и с расстановкой - им следует брать



отпуск целиком, чтобы 5-7 дней уже в домашнем формате привыкнуть к погоде и ранним пробуждениям. Сангвиники - их, кстати, не зря причисляют к трудолюбивым, - порой ограничиваются всего парой дней отпуска, после которого восстановление не требуется вовсе.

Факт №2. Бывает и так, что сразу после выхода из отпуска «приходится» заболеть. Оказывается, это своеобразная защитная реакция организма, классический психологический прием - продлить себе отпуск (часто такого рода напасть списывают на реакклиматизацию). Ко-



нечно, домашние дела никто не отменял даже для сопливающих и покашливающих леди, зато на работу ходить не надо. Выходит, болезнь позволяет сделать переход в текущее бытие более мягким.

Факт №3. Психологи настоятельно советуют выходить на работу не с понедельника, а в среду-четверг — так вы успе-

те адаптироваться к работе и не устанете от первых дней. Иными словами, понедельник-вторник выделите на неспешную разборку чемоданов, привыкание к погоде и ритму родного города.

Факт №4. Пламенное желание разгрести сразу все «завалялы» до добра не доведет. Переступив порог офиса, не бросайтесь грудью (она вам пригодится

для более приятных занятий) на амбразуру дедлайнов и «простаивающей» работы. Иначе ощущения паники и ужаса от масштаба несделанных работ нагонит на вас еще большую хандру. В первые дни «у станка» лучше провести спокойно — для любого старта важна разминка. Попробуйте распланировать работу так, чтобы сначала заниматься простыми делами: разберитесь с почтой, наведите порядок на столе, закажите необходимую канцелярию, познакомьтесь с новыми сотрудниками, подробно узнайте, чем занимались ваши коллеги, пока вы отдыхали. Второй день можно занять планированием своих действий на ближайшие дни, недели, месяцы. А там уже можно и за работу приниматься.

Факт №5. Чтобы мозг постепенно настроился на рабочий лад, подпитайте его витаминами. Специалисты даже разработа-

ли диету, в которую входят бананы, апельсины и нежирные сорта морской рыбы. Все эти продукты способствуют выработыванию веществ, отвечающих за повышенный тонус и хорошее настроение. К примеру, в морской рыбе содержится огромное количество йода и жирных кислот, а вот апельсины улучшают работу мозга и борются с синдромом хронической усталости.

Отдых, несомненно, важная составляющая нашей жизни. Раз в год мы получаем возможность отвлечься от своих повседневных обязанностей и набраться новых впечатлений. А вот пройдет это время с пользой или причинит вред, всецело зависит от Вас!

Счастливого перехода в реальность!

Нач. отд. рекламы

Муцанова Юлия

Моя любовь – байдарка



Из года в год растет количество путешествующих людей. Путешествуют дети, молодежь, взрослые, пожилые. Путешествуют самолетами, поездами, машинами, на велосипедах, байдарках, плотах, пешком.

В многолюдном городе людей с рюкзаками не часто встретишь, для этого стоит выехать на природу, а еще лучше отправиться в сплав на байдарке! Когда плывешь 2—3 дня по реке можно только удивиться людской фантазии и смекалке! В ход идет все — от новеньких прекрасных речных катеров и катерков, до лодок, байдарок, плотов, катамаранов и джонок вырубленных

из цельного куска дерева! Устройство этих плавсредств — отдельная тема. На плот народ с собой берет все — от газовых печек до диванов — это маленький дом на воде. Однажды встретили старика-путешественника, 72 года, сказал, что теща дала ему 10 дней увольнительной и он отправился в Путь. Его резиновая надувная лодка была почти ровесница ему, вся в цветных заплатках из вырезанных надувных матрасов 70-80-х годов. Накрывал ее навес из брезентовой палатки, а по всему периметру были проложены металлические поручни. Сзади всей этой плавучей конструкции весели, как талисман, два колеса. Оказалось,

что вся лодка собирается в тележку и старик с ней путешествует, но уже по суше.

Почему выбор упал именно на «байдарочное» путешествие?

Для меня — это возможность попласть и увидеть места, до которых проехать или пройти — большая

проблема. А еще это возможность полностью отключиться от городской жизни, хотя бы на несколько дней. Когда садишься в байдарку и плывешь по речному зеркалу, как по небу, все, что связано с ежедневной суматохой и суетой, уходит на второй план — остаются только небо, только деревья и тихая вода, которые неизменны вот уже несколько тысячелетий. Здесь время со своей суетой и напряжением: успеть, догнать, не отстать — отменяется, здесь тыходишь в другой закон — закон плавно текущего постоянства, как облака на небе. Здесь возможно услышать себя, не заглушая благами цивилизации. Здесь ты понима-

ешь, что можно просто «быть» и этого достаточно.

Северский Донец — красивая и спокойная река. Любимый маршрут — по Изюмской дуге, от деревни Левковка до Изюма, хотя плавали и дальше — до Святогорска. Здесь чистая, прозрачная вода, красивое песчаное дно, желтые кувшинки, рыбки, густой лес высотой с 5-ти этажные дома, самые разные птицы и птички начиная от зимородков, удонов и кончая ястребами и цаплями, одичавшие норки и конечно же черепахи. Проплывая мимо них, греющихся на корягах, от мала до велика, невольно улыбаешься и ищешь встреч дальше. Природа здесь напоминает джунгли Амазонки. Впервые, попав на байдарку, я ощутила, будто попал на передачу о дикой природе на канале «Дискавери»! Деревень практически нет — пару хуторов живущих своей уникальной жизнью, отдельной от этой цивилизации и этого времени. По пути сплава встречаются маленькие пороги, точнее — небольшие перекааты. Очень нежные. Река нас подхватывает и несет дальше. Очень захватывает такая бережность природы. А родники, впадающие в реку! В местах выхода меловой породы, бьют ключи и они всегда прозрачные! Олива, липа, осина, склоняющиеся над водой, как стройные красавицы, любующиеся своим отражением в зеркале! Невозможно наслаждаться этой особенной тишиной. Ее хочется пить как родниковую воду, наполняется этой тишиной.



Однажды, осушив весла, мы вехали в облако стрекоз. Стрекозы были вокруг, внизу, сверху, справа слева, отражаясь в зеркальной глади и бесшумно перелетая, как живые эльфы. Возможно, сказки о них стали сочинять именно после таких встреч.

Встречи действительно, могут быть самые разные и неожиданные. Расскажу об одном. Мы остановились на обед. Место было тихое, пляж для купания прекрасный, но берег узкий, 2 метра и начинались заросли камыша. Установив походную печку, сидя на корточках начала готовить. Дети с мужем плескались в воде. Вдруг из камышей прямо на меня выскочила ящерица. Единственное, что я успела - только посмотреть ей в след. Обернулась назад и как в кино, глаза в глаза, на меня смотрел охотившийся на нее уж. От неожиданности я громко вскрикнула. Ни когда не думала, что у змей есть эмоции... Но все-таки есть. Уж был в предвкушении добычи, но увидев огромную орущую тетку, замер в полном недоумении в стойке кобры. Секунд через 30 резко развернулся и юркнул в камыши. Я видела ужей десятки раз, от маленьких до больших. Страха перед ними ни когда не было, но вот то, что ползи он будет через меня, мою территорию - пережить было тяжело...

В этом году, впервые за много лет увидели цветущие белые водяные лилии. Цветок, не смотря на всю свою мощь, очень хрупкий и редкий. Стоит один раз выдернуть его с корнем, без грунта в воде он погибает. По берегам буйно цвела фосфорными желтыми свечами дикая энотера, у нас в садах ее зовут ночная красавица. Ей вторят, как свечи в канделябрах, медвежье ушко. Много кипрея и дикой мяты. А какой над рекой витает запах... он просто тебя обволакивает своим душистым, вкусным, пряным облаком... Мы плыли в разгар цветения липы. Я таких высоких раскидистых деревьев в буйном цвету, растущих вдоль берегов больше ни где не встречала. Черный чай с липой, заваренный у костра тихим теплым вечером - это сказка! Природа здесь сама и лечит и кормит. А рыба, выловленная и сразу запеченная на шампурах! А поляны душистой и сладкой земляники, которую собирали как цветы, а потом дружно съедали.

Конечно, рассказывая о всех этих красотах нельзя не упо-

мянуть и о том, что до многих этих мест нужно было доплыть. Что весло иногда хочется закинуть подальше, что устаешь физически...Моя самая любимая команда - Сушите весла! Очень боялась перевернуться на байдарке. Случилось, теперь вспоминаю с улыбкой. Ситуация была - либо мы врезаемся в корягу и распарываем днище, либо переворачиваемся. Судьба выбрала второе. Очнулась в воде, спасжилет держал как поплавок, страха не было, только с удивлением рассматривала зеленоватую как стекло, воду. В общем, адреналина и хорошего настроения хватало на целый день.

А еще очень «весело» когда попадаешь под дождь с градом. Начало этого действия весьма красивое. Крупные капли, ударяясь о зеркальную гладь, образуют фонтанчики, как свечи, те опадают и превращаются в большие пузыри. Но вскоре дождь усиливается и ты как в песне - вода, вода, кругом вода. Часто и спрятаться негде, так как вокруг либо обрывистые, заросшие лесом берега, либо стеной камыш и заросли прибрежной растительности. Самое неприятное - это град, бьющий тебя по лицу и рукам. Как спасение находишь склонившееся над водой дерево и полностью промокший, ждешь там окончания ливня. Но даже самый сильный дождь проходит, возвращается солнышко, водворяется тишина и река начинает парить. Плынешь как в облаках...Сказка...

Но, увы, все заканчивается. Доплыв до конечного пункта, все запаковываем, рюкзаки на плечи и домой.



Однажды кассир на автовокзале, увидев всю нашу семью с рюкзаками после всех водных наших приключений, спросила: «Неужели это все того стоит?!» И я с улыбкой ответила: «Стоит! Конечно, стоит!». Я надеюсь и верю, что эта Красота, к которой мы с детьми приобщаемся, научит нас многому: понимать себя и этот хрупкий мир, чувствовать гармонию и величие в Природе, любить и беречь все то прекрасное, что нам доверено и дает возможность сохранять в себе эту естественную глубину. Любить и ценить Родину, которая удивительно прекрасна, несмотря ни на какую политику и экономику. Научить детей жить Вечными ценностями и понимать, что жизнь не заканчивается за чертой

«электрического рая без хлопот и забот». Я думаю, что всем нам такие путешествия дают большой задел спокойной силы и радостной тишины, которая вливается в нас как река и помогает преодолевать трудности со спокойной душой и во всем видеть хорошее. И если мои дети сожалют/огорчатся, когда мы отправляемся в поход без них, с нетерпением ждут следующего раза, когда повзрослевшая дочь и подрастающий сын спешат отложить все текущие дела, компьютеры и телевизоры, что бы снова встретиться с этой Красотой, значит, все эти хлопоты и старания действительно были не зря!

Нач. отд. персонала
Харламова Елена

Результаты оценки складов

	Группа	Город	Балл
ИЮНЬ	1	ОДЕССА-1	500,000
	2	ДНЕПРОПЕТРОВСК-2	492,857
	3	ДНЕПРОПЕТРОВСК-3	500,000
	4	КАМЕНЕЦ-ПОДОЛЬСКИЙ	491,667
ИЮЛЬ	1	ХАРЬКОВ-2	486,667
	2	ЛУЦК	500,000
	3	МАКЕЕВКА	493,333
	4	АЛЧЕВСК	492,308
АВГУСТ	1	ОДЕССА-1	500,000
	2	ЛУЦК	500,000
	3	МАКЕЕВКА	500,00
	4	КАМЕНЕЦ-ПОДОЛЬСКИЙ	491,667



Уважаемые коллеги!

Мы рады сообщить Вам о знаменательных событиях в жизни нашей Компании!

15.08.2011 был открыт 100-й склад Компании. Им стал склад №8 в г. Киев. За активное участие его открытия выносятся особая благодарность управляющему складом Киев-1 - Барсуку Олегу Владимировичу. А также, хотелось бы сказать спасибо всем сотрудникам Деливери, ведь только благодаря личному вкладу каждого Вас в общее дело, наша Компания растет и развивается!

Вторая радостная новость - В августе 2011 года Национальный бизнес-рейтинг определил нашу Компанию как «Лидера отрасли 2010». Это было зафиксировано Государственными органами статистики Украины. Компания Деливери получила «Национальный сертификат» и орден «Бизнес славы» за занятое четвертое место в номинации «Лидер отрасли 2010» по критериям: «Объем реализованной продукции», «Продуктивность работы», «Чистая прибыль», «Заработная плата». Безусловно, благодаря нашему трудовому коллективу, мы достигли таких высоких результатов, и пусть эта награда станет стимулом для дальнейших побед!

Администрация компании Деливери



DELIVERY

Новости
нашей Компании



Открыты представительства: Николаев (№2), Дружковка, Шостка, Нежин, Львов (№3), Вишнёвое, Дружковка, Комсомольск, Харцызск, Киев (№6), Киев (№7), Владимир-Волынский, Лубны, Ахтырка, Енакиево, Сарны, Коростень, Симферополь (№2), Киев (№8), Днепропетровск (№4), Первомайск, Вознесенск.

С 17.06.2011 введена новая услуга - возврат паллет. Выбор данной услуги подразумевает, что получатель, получив груз на складе, должен вернуть паллеты обратно отправителю. Данную услугу можно заказать только в случае, когда отправитель является плательщиком.

Изменены номера телефонов в Восточном и Южном регионах. Новые номера телефонов в тарифах на сайте нашей Компании (см. графики).

Внесены изменения в график отправления грузов в г. Киев

С 20.07.2011г. груз, принятый в любом из представительств г. Киева после 18-00, будет отправлен на следующий день утром.

С 10.08.2011 внесены изменения в порядок организации переадресации грузов.

С 1.09.2011 незначительно изменена стоимость части предоставляемых услуг.

