

ПЭК: вестник

КОРПОРАТИВНОЕ ИЗДАНИЕ КОМПАНИИ «ПЭК»




Складной бизнес
в Ярославле
стр. 18



Оптимизация
как она есть
стр. 23



«Мистер «ПЭК»:
знакомство только
начинается
стр. 36



Персоны номера
**Капитаны
СВОИХ ДОРОГ**



23 ФЕВРАЛЯ

**С ПРАЗДНИКОМ,
НАШИ ЗАЩИТНИКИ!**

Дорогие коллеги!

Календарная зима осталась позади, и весна вступает в свои права. Холодное время года мы провожаем по-настоящему мужским номером корпоративного журнала «ПЭК: вестник».

Февральский выпуск пропитан темой мужества и насыщен последними зимними событиями Компании, праздничным настроением и историями людей, которые наполняют жизнь «ПЭК».

Персонами номера стали наши коллеги, представители доблестной профессии, водители-дальнобойщики. Их история удивительна тем, что любимое дело стало семейным: от отца к сыну перешла тяга к автомобилям и дорогам, и теперь они вместе выходят в рейс.

Со страниц журнала вслед за командой «ПЭК: спорт» мы отправимся по скользкому бездорожью зимней бахи по ралли-рейдам «Северный лес», встретимся с победителем и номинантами конкурса «Мистер «ПЭК», познакомимся с историями успеха и рекомендациями наших клиентов и партнеров.

Героям — мужчинам номера и всей сильной половине нашей Компании в честь прошедшего Дня защитника Отечества мы желаем крепкого здоровья, бесконечных возможностей, открытий и свершений! И мирного неба, конечно.

Читаем вместе «ПЭК: вестник»!


СЛОВО РЕДАКЦИИ

**акценты
рынок**



4

**акценты
компания**



6

назначения

8




10 **персоны номера
КАПИТАНЫ СВОИХ ДОРОГ**

**впечатления
СЛОЖНОСТИ
ЗАКАЛЯЮТ: ВСЕ
ПОДРОБНОСТИ
С ГОНКИ «СЕВЕРНЫЙ
ЛЕС — 2016»**



14



16 **инструкция
по применению
ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН:
ЧТО НУЖНО ЗНАТЬ
О ВОЗВРАТЕ ТОВАРА**

**КЛИЕНТОЛОГИЯ
СКЛАДНОЙ БИЗНЕС
В ЯРОСЛАВЛЕ**



18



**дело в людях
ЧАСЫ ФОРДА**

29

**дело в людях
ВСТУПИТЕЛЬНОЕ
СЛОВО**



22



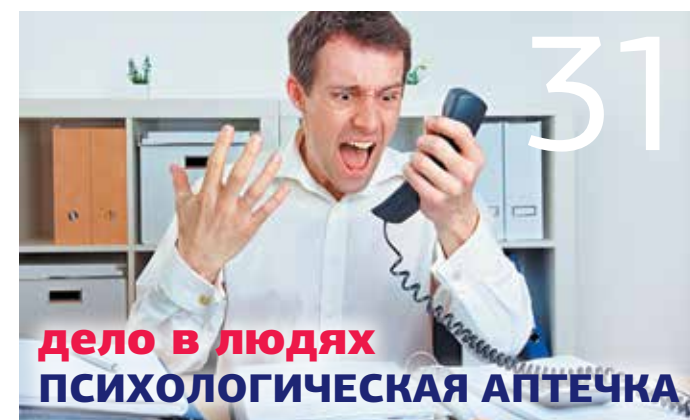
**дело в людях
ОПТИМИЗАЦИЯ
КАК ОНА ЕСТЬ**

23

**дело
в людях
МАСТЕР
ПРОДАЖ**

34

**дело в людях
ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ АПТЕЧКА**



31



**к победе!
«МИСТЕР «ПЭК»**



36

ПЭК:вестник
«ПЭК: ВЕСТНИК»
№ 2 (76)
ФЕВРАЛЬ-2016

РЕДАКЦИЯ

Главный редактор:
Евгений Фирсов

Шеф-редактор:
Анна Ишмуратова

Выпускающий редактор:
Анна Прокопьева

Литературные редакторы:
**Татьяна Гринко,
Людмила Пряхина**

Журнал подготовлен при участии
ИД «МедиаЛайн»
105120, г. Москва,
ул. Нижняя Сыромятническая,
д. 10/9

Фотографы:
**Вячеслав Хабаров,
Андрей Туров**

Учредитель и издатель
ООО «ПЭК»
Номер подписан в печать
10 марта 2016 г.

Отпечатано в типографии
ООО «Форте Пресс»

107140,
г. Москва, Верхняя
Красносельская ул.,
д. 34
Журнал распространяется
в офисах
и представительствах
Компании «ПЭК».
Редакционная почта:
press@pecom.ru

Тираж: 12 000 экз.
Перепечатка
и использование
собственных материалов
возможны только при
согласовании с редакцией
со ссылкой на издание.

© «ПЭК: вестник»,
корпоративное издание
Компании «ПЭК», 2016 г.

С 1 марта владельцы большегрузов массой более



12 тонн по-прежнему будут платить пониженный тариф в **1,53 рубля** за каждый пройденный километр по федеральным трассам

Льготные тарифы для большегрузов сохраняются

С 1 марта владельцы большегрузов массой более 12 тонн по-прежнему будут платить пониженный тариф в 1,53 рубля за каждый пройденный километр по федеральным трассам. Вице-премьер Аркадий Дворкович официально подтвердил инициативу Минэкономразвития.

На высшем уровне считают, что решение об изменении тарифов должно приниматься совокупно с другими изменениями в сфере налогообложения транспортной отрасли. В частности, необходимо разработать систему компенсаций транспортного налога для владельцев большегрузов. Президент дал соответствующее поручение Минтрансу и Минфину.

Источник: РИА «Новости»



ИГОРЬ АЛЕКСАШОВ, руководитель транспортной службы Компании «ПЭК», поддерживает решение правительства

— Сообщение о неповышении платы за проезд большегрузов по системе «Платон» — это отличная новость не только для перевозчиков, но и собственно грузовладельцев. Надеемся, предложение Минэкономразвития будет услышано и тарифы не будут повышены как минимум до 15 ноября, чтобы избежать дополнительных нагрузок на бизнес.

Создание онлайн-гипермаркетов — одна из главных тенденций рынка

Регионы Российской Федерации в 2016 году станут главной географической локацией для развития электронной коммерции. Об этом в интервью одному из ведущих СМИ страны — «Коммерсант.ru» — рассказала Юлия Быкова, руководитель направления интернет-магазинов Компании «ПЭК».

«Ситуация на рынке такова, что Москва и Санкт-Петербург уже перенасыщены предложениями интернет-магазинов, — комментирует Юлия Быкова. — Онлайн-ритейлеры наладили отправку товаров в регионы. И для удержания клиентов стремятся максимально увеличить ассортимент товаров, чтобы покупатели могли экономить время и выбирать товары в одном месте. В итоге это может привести к росту переформатирования интернет-магазинов в гипермаркеты».

Для развития отрасли важна и качественная логистика. Многие перевозчики, в том числе и Компания «ПЭК», сегодня оптимизируют бизнес-процессы, тем самым влияя на уменьшение стоимости доставки, что отражается и на конечной стоимости продукции.

На государственном уровне онлайн-коммерции отводят большую роль в развитии экономики. Председатель Правительства России Дмитрий Медведев делает ставку на использование электронной коммерции в качестве дополнительного источника для экспорта.

Источник: Коммерсант.ru

Недобросовестных перевозчиков выявят на дорогах страны

В Росавтодоре идет работа по подготовке первого в стране списка грузоперевозчиков, игнорирующих весогабаритные ограничения. Публикация данных будет ежемесячной начиная с февраля текущего года.

В список изначально попадут владельцы транспортных средств, неоднократно нарушающих закон. Нарушителю будет объявлена сумма штрафа, регион и трасса, где были зафиксированы нарушения, а также указан максимальный перевес. Ужесточение контроля перевозчиков со стороны Росавтодора направлено прежде всего на защиту интересов грузоотправителей. Внедрение программы

позволит минимизировать риски, сопряженные с наложением штрафов, на грузоотправителей. Поскольку в законодательстве РФ указано, что заказчик рейса разделяет ответственность за нарушение норм закона совместно с транспортной компанией. Кроме того, ожидается снижение количества срывов сроков доставки грузов, связанных с неправомерными действиями перевозчиков.

Для фиксации правонарушений в дорожное покрытие будут вмонтированы электронные весы. Такие посты в автоматическом режиме смогут отслеживать превышение весогабаритных норм.

Источник: ИТАР-ТАСС

12,5 млн рублей

Сумма штрафа, установленная по итогам декабря одному из перевозчиков за правонарушения. Кодекс административных правонарушений предусматривает дифференцированную шкалу штрафов от 100 тысяч до 500 тысяч рублей

Весной грузоперевозчиков ждут новые изменения в системе «Платон»

Сразу два нововведения вступают в силу 15 апреля в системе взимания платы «Платон», которая действует в России с середины ноября прошлого года.

Во-первых, грузоперевозчики смогут получить отсрочку на один месяц по внесению платы в системе «Платон». Данным преимуществом смогут воспользоваться только дисциплинированные грузоперевозчики, не нарушающие правовое поле. Речь идет об отсутствии задолженности и штрафов на протяжении последних двух месяцев перевозок по федеральным трассам. Еще одно обязательное условие — наличие в транспорте перевозчика транспондера. Для получения разрешения на постоплату необходимо будет заблаговременно подать заявление оператору «Платона» — РТИТС (ООО «РТ-инвест транспортные системы»).

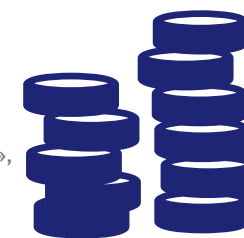
Во-вторых, вслед за постоплатой произойдет отмена разовых маршрутных карт. Упрощенная схема прекратит действовать, и регистрация в системе «Платон» станет обязательной. Запланировано и изменение срока действия маршрутных карт с 30 до 7 дней.

По словам коммерческого директора «Платона» Антона Замкова, время использования маршрутных карт в среднем не превышает 7 дней. При этом на большие расстояния гораздо удобнее для пользователя использовать несколько маршрутных карт на более короткие расстояния с меньшим периодом действия, что позволит оперативно отменять их без обращения к оператору «Платона».

Источник: РИА «Новости»

10 млн рублей —

такой штраф за нарушения и сбои, допущенные при запуске системы «Платон», заплатит «РТ-инвест транспортные системы», заявляет замруководителя Росавтодора Дмитрий Прончатов



40 млрд рублей —

ожидаемые ежегодные поступления в дорожный фонд при взимании платы через систему «Платон»



123 тысячи владельцев,

655 тысяч транспортных средств массой свыше 12 тонн уже зарегистрированы в системе

Китай ставит на деревенские интернет-магазины

Китайские власти объявили о новой стратегии продвижения интернет-бизнеса в сельской местности. При поддержке Правительства КНР в деревнях будет создано 100 тысяч бизнес-пунктов и интернет-магазинов. Это станет основой инфраструктуры поддержки бизнеса, роста занятости и улучшения связи города с деревней.

Госкомитет по развитию и реформам в КНР заключил с Alibaba Group соглашение о стратегическом сотрудничестве в сфере предпринимательства для возвращающихся в сельскую местность и развития электронной коммерции в деревне.

Стратегия названа «Программа тысячи узлов, десятков тысяч деревень», она предполагает создание тысячи сервис-центров уездного уровня, а также 100 тысяч пунктов обслуживания деревенского уровня. Правительство поможет обеспечить все необходимое оборудование для работы пункта обслуживания деревенского уровня — компьютер, большой экран, прилавок, а также ремонт, пишут китайские СМИ. Возвращающаяся в сельскую местность молодежь сможет с нулевыми затратами заниматься дома предпринимательством и служить живущим по соседству людям. А лучшие местные логистические предприятия, которые

смогут добраться до «самого последнего километра» на территории уезда, свяжут город с деревней.

«Такой опыт вполне можно перенять, например, с использованием почтовых отделений, в которых, как правило, уже есть компьютер с доступом в Интернет. Но не хватает проработанной концепции и бизнес-модели. Нет и надежных логистических служб. Хотя в принципе можно было бы продавать местную продукцию и обеспечить заработком миллионы россиян», — говорит экс-министр сельского хозяйства Елена Скрынник.

Источник: «Независимая газета»

Власти Поднебесной создают **100 тысяч** сельских бизнес-пунктов



АДРЕС ФИЛИАЛА:
Республика Казахстан,
г. Астана,
ул. Жанажол, д. 19
Тел.: +7 (7172) 644-644

ГРАФИК РАБОТЫ:
пн. — пт. 09:00-18:00;
сб. 10:00-16:00;
вс. — выходной

Бренд «ПЭК» пришел в Астану

Столица Республики Казахстан стала новым филиалом на карте Компании «ПЭК».

26 февраля ознаменовалось важным событием для нашей Компании — в г. Астане открылся филиал «ПЭК», ставший вторым по счету на территории Казахстана. С учетом нового филиала география грузоперевозок Компании «ПЭК» существенно расширилась. Компания «ПЭК» начала осуществлять перевозки

в Казахстан в мае 2012 года, изначально охватив крупные города республики. Спустя год с первой отправки груза, в апреле 2013-го, в г. Алматы открылся первый филиал Компании «ПЭК», а в феврале текущего года наша Компания пригласила клиентов уже в свой новый филиал в Астане.

РУСТЕМ ТУСУПОВ,

директор филиала «ПЭК» в г. Астане:

— С открытием отделения в Астане для клиентов нашей необъятной Компании открываются широкие горизонты для развития бизнеса. Мы стали ближе к клиентам, и это большой плюс. Компания «ПЭК» — лидирующая транспортная компания, поэтому я ни капли не сомневаюсь в успехе нашего начинания. Верю, что, влившись в ряды сильного и профессионального коллектива, нам с легкостью удастся этого добиться.

Напомним, что Российская Федерация совместно с Республиками Казахстан и Беларусь входит в Таможенный союз. Формирование Союза стало толчком к увеличению товаро-

оборота между государствами. С географической экспансией в Республике Казахстан наша Компания увеличивает объемы перевозок не только в/из РФ, но и внутри Казахстана.

147

отделений

114

в городах для клиентов на территории России и Республики Казахстан

К филиальной сети «ПЭК» присоединились Аксай и Каменск-Шахтинский

На юге России первых клиентов приняли новые филиалы Компании «ПЭК».

С целью расширения филиальной сети два новых филиала нашей Компании начали работать на территории Ростовской области. 26 февраля открыл свои двери филиал в г. Аксае, расположенном в 16 км от областного центра — г. Ростова-на-Дону, а 4 марта — филиал в г. Каменске-Шахтинском, находящемся на расстоянии 142 км от столицы региона. Новые региональные филиалы работают на прием и выдачу груза и предоставляют клиентам полный спектр услуг Компании. Юг России был одним из первых регионов, в который шагнула Компания «ПЭК», начав свое развитие здесь с открытия филиала в Ростове-на-Дону.

АДРЕСА ФИЛИАЛОВ:

г. Аксай,
ул. Авиаторов, д. 5
Тел.: +7 (863) 307-89-95
ГРАФИК РАБОТЫ:
пн. — пт. 09:00-18:00;
сб., вс. — выходной

г. Каменск-Шахтинский,
ул. Гаражная, д. 16
Тел.: +7 (86365) 2-24-99
ГРАФИК РАБОТЫ:
пн. — пт. 09:00-18:00;
сб., вс. — выходной

Изменения в филиалах в Екатеринбурге и Самаре

Одно из отделений «ПЭК» в Екатеринбурге теперь работает по новому адресу, а в Самаре для клиентов открылся еще один склад.

Конец зимы для нашей Компании стал насыщенным на изменения и развитие филиальной сети. 28 февраля состоялся переезд основного отделения филиала «ПЭК» в г. Екатеринбурге на ул. Чистопольская, д. 6. Режим работы остался без изменений.

«Наша задача — стать максимально привлекательными для клиентов. Без расширения филиальной сети невозможно привлечение новых клиентов и укрепление позиций Компании на рынке грузоперевозок, — так о необходимости изменений говорит **Александр Навойчик, директор филиала Компании «ПЭК» в г. Екатеринбурге.** — Переезд позволил предложить нашим клиентам новые выгоды: более удобное местонахождение, просторный и комфортный офис, большие площади складского помещения. Все это, безусловно,

г. Самара,
ул. Верхне-Карьерная,
д. 3а
Тел.: +7 (846) 201-60-33
ГРАФИК РАБОТЫ:
пн. — пт. 09:00-18:00;
сб., вс. — выходной

влияет на скорость обработки обращений и качество предоставляемых услуг». Кроме того, в Екатеринбурге по-прежнему работает склад на выдачу и прием груза по старому адресу — ул. Норильская, д. 77. График работы: в будние дни — с 9:00 до 18:00, в субботу — с 10:00 до 16:00, воскресенье — выходной день. Приятная новость из филиала

«ПЭК» в г. Самаре. 26 февраля здесь был открыт третий склад, работающий на прием и выдачу груза. С первых дней работы новое отделение стало востребовано клиентами. Склад находится в Железнодорожном районе города, где сосредоточено большое число производственных предприятий и оптовых баз. Большую роль играет и удобный подъезд. «Самарский филиал — один из старейших в сети. Необходимость изменений назрела давно. Отрадно, что весну мы и наши клиенты встречаем положительными переменами, — говорит **Алексей Суханов, директор филиала «ПЭК» в г. Самаре.** — У нас появилась возможность привлечения новых клиентов и увеличения объемов перевозок. Уже сей-

г. Екатеринбург,
ул. Чистопольская, д. 6
Тел.: +7 (343) 317-93-20
ГРАФИК РАБОТЫ:
пн. — пт. 09:00-21:00;
сб., вс. 10:00-16:00

час мы делаем перенаправки грузов на новый склад для их выдачи, формируются первые регулярные рейсы». Представительства самарского филиала также открыты в северо-восточной и северной частях города. В планах — дальнейшее расширение и открытие новых отделений. «Программа ребрендинга в филиалах Компании «ПЭК» набирает обороты, — говорит **Альбина Кислякова, директор по маркетингу Компании «ПЭК».** — Теперь все подразделения в Екатеринбурге и Самаре оформлены в фирменном стиле согласно брендбуку. На очереди филиалы в Нижнем Новгороде и в ряде других городов. Добро пожаловать в обновленные подразделения нашей Компании, добро пожаловать в новый «ПЭК»!»

Именинники февраля

В феврале день рождения отметили филиалы, работающие в девяти различных городах России.

Оптимизм и уверенность в своих силах — слагаемые успеха коллег из г. Петрозаводска



Новую высоту смело набирает филиал г. Тольятти

Первое 10-летие отпраздновали филиалы в Орске, Тольятти и Пензе. Филиалу в Сургуте исполнилось 6 лет. Коллективы филиалов в Великом Новгороде и Сыктывкаре получали поздравления с восьмой годовщиной с даты открытия. Старейшинами среди февральских именинников стали филиалы в Петрозаводске и Ульяновске (11 лет), а самым молодым — в Калуге (2 года). Каждый из филиалов, несмотря на возраст, служит важным звеном в сложном механизме нашей Компании. Желаем филиалам «ПЭК» долгих лет, динамичного развития, новых клиентов, а их сотрудникам — удачи и крепкого здоровья.



**БОРИС
ВАСИЛЕНКО**

Москва
Назначен заместителем директора департамента складской логистики, направление развития складских комплексов

Имеет более чем 20-летний опыт в сфере складской логистики. Последние четыре года успешно решал задачи, связанные с запуском, сопровождением и выводом на проектные мощности складских подразделений компании «СТС Логистикс».

« В Компании «ПЭК» моя главная цель — приведение всех филиалов к единым стандартам организации складского пространства, в том числе при открытии и развитии новых филиалов, складов, приемных пунктов».

Компания «ПЭК» — это...
лидерство, успех, драйв

Формула успеха:
«В любом деле, даже самом, казалось бы, безнадежном, не опускайте руки!»



**АНДРЕЙ
ЕФРЕМОВ**

Москва
Назначен на должность коммерческого директора

Андрей характеризует Компанию «ПЭК» как вызов и возможность реализовать себя в непростом, но интересном деле.

« Моя работа направлена на запуск новых продуктов и развитие существующих услуг Компании, совершенствование качества обслуживания клиентов. Моя главная задача — сделать процесс продаж прозрачным и масштабируемым, включая разработку технологий, инструментария CRM, обучения персонала».

Хобби:
туризм и зимние виды спорта

Девиз:
«Все, что не убивает, делает нас сильнее»



**ДМИТРИЙ
КАНАШОВ**

Ростов-на-Дону
Перешел с должности главного механика на должность директора филиала «Авто-ПЭК»

Дмитрий два с половиной года проработал в ростовском филиале «Авто-ПЭК». Полученный опыт должен позволить ему провести расширение филиала, увеличить количество рабочих мест и нарастить объемы перевозок.

« Наша Компания — одна из динамично развивающихся. «Авто-ПЭК» ставит передо мной новые цели и задачи, и я прилагаю все усилия для их воплощения в жизнь. 100%-ные отдача любимому делу и достижение поставленных целей возможны только в сплоченном коллективе и при индивидуальном подходе к каждому сотруднику».

Хобби:
охота и рыбалка

Девиз:
«Великие дела надо совершать, а не обдумывать их бесконечно»



**КРИСТИНА
ПЕТУХОВА**

Пермь
Перешла с должности менеджера отдела доставки на позицию старшего менеджера

В Компании работает более двух лет. Первые шаги делала в филиале г. Березники, где получила широкий опыт, выполняя обязанности менеджера и клиентского, и информационно-справочного отделов, и отдела доставки.

« В Компании «ПЭК» молодой, энергичный коллектив, и мне это очень нравится. Я чувствую себя в своей тарелке. Коллеги, верьте в себя, даже если никто не верит, и тогда все получится!»

Компания «ПЭК» — это...
вторая семья

Хобби:
КВН. Неоднократный чемпион города и участник фестивалей КВН



**ЕЛЕНА
МИЩЕНКОВА**

Москва
Перешла с позиции старшего менеджера на должность заместителя начальника группы очного обучения

Начала свой путь в Компании три с половиной года назад с должности специалиста отдела обучения. Главная зона ответственности Елены — вебинары и очное обучение сотрудников.

« Педагог должен постоянно работать над собой и расширять свой кругозор. Моя цель — это развитие самообучающейся Компании, которая создает, приобретает, сохраняет, приумножает и передает знания, умения и навыки. Такая система поможет Компании успешно меняться и адаптироваться к новым условиям».

Книга:
Владимир Алексеевич Гиляровский «Москва и москвичи»

Формула успеха:
«Видеть цель и пути ее достижения. Четко следовать запланированному, не изменяя себе!»



**ВИКТОР
РЫЗАЕВ**

Москва
Назначен начальником службы поддержки пользователей

До прихода в Компанию «ПЭК» Виктор четыре года занимался аудитом и оценкой услуг и сервисов в сфере ИТ. Поэтому накопленные знания и опыт позволяют ему оперативно и качественно решать задачи Компании.

« Мы являемся точкой входа по всем вопросам и проблемам ИТ-характера, и от нас во многом зависит, насколько оперативно будет обработано и закрыто. Пользователь, набирая 1551 или отправляя сообщение на admin@pecom.ru, должен испытывать только одно чувство — уверенность в том, что ему помогут».

Книга:
Федор Михайлович Достоевский «Бесы»

Девиз:
«Если за что-то взялся, сделай это хорошо»



**АЛЕКСАНДР
СЕНЬКИН**

Москва
Перешел с должности логиста на должность заместителя начальника экспедиционно-складского комплекса (ЭСК)

«Всегда готов!» — с таким девизом Александр начал работать в Компании в 2008 году менеджером оформления документов. Также работал логистом транспортного отдела и экспедиционно-складского комплекса.

« Я разучился искать в своей работе минусы. Практически не встречается вопросов, на которые можно дать ответ «под копирку». В любом вопросе и на любом его этапе всегда найдутся ответственные люди, которые помогут и советом, и делом».

Компания «ПЭК» — это...
дружная команда

Книга:
Эрих Мария Ремарк «Три товарища»



**ВЛАДИСЛАВ
ТРУБАЧЕВ**

Москва
Перешел с должности старшего специалиста на должность начальника отдела поддержки клиентских сервисов

Считает, что добиться успеха можно только на работе, которая близка по духу. В Компании «ПЭК» трудится почти три года.

« Это мой первый карьерный опыт. Департамент ИТ развивается в ногу со временем и не дает мне останавливаться в своем развитии. В новой должности я буду заниматься повышением уровня сопровождения переданных мне систем. Надеюсь оправдать возложенные на меня надежды и добиться прогнозируемых результатов».

Компания «ПЭК» — это...
вечный двигатель

Мечта детства:
стать танкистом



**ОЛЬГА
ЯРУШИНСКАЯ**

Москва
Перешла с должности менеджера по работе с ключевыми клиентами отдела «Интернет-магазины» на должность руководителя направления «Автозапчасти, мебель»

Начала работать в Компании восемь лет назад менеджером информационно-справочного отдела. В 2010 году стала развивать новое логистическое направление для интернет-магазинов.

« Самое большое удовольствие получаю от работы, когда вижу результат. Здесь меня привлекают общение и возможность помочь клиентам в решении любых их задач. Но есть и сложности: непросто научиться отвлекаться от работы и не думать о ней в выходные дни».

Формула успеха:
Стремись не к тому, чтобы добиться успеха, а к тому, чтобы жизнь имела смысл!

Хобби:
живопись



**ДМИТРИЙ
ФЕДОРЕНКО**

Симферополь
Перешел с должности кладовщика на должность начальника склада филиала

Менее года потребовалось Дмитрию, чтобы подняться по служебной лестнице.

« Неординарная работа, общение с людьми, возможность постоянно развиваться, повышать квалификацию и учиться чему-то новому — все это привлекает меня в нашей Компании. Успеха может добиться каждый. Главного — немного желания и стремления на пути к цели».

Компания «ПЭК» — это...
уверенность в завтрашнем дне

Хобби:
живопись



✎ Анна Ишмуратова,
✎ Наташа Григорян
✎ Вячеслав Хабаров

Капитаны своих дорог

Об их доле пишут книги, слагают стихи, песни, снимают фильмы и сериалы, а случаи из их жизни обрастают легендами и мифами. Кто же они? Это неисправимые романтики и настоящие мужчины, если проще — шоферы-дальнобойщики, которые практически всю свою жизнь проводят в дороге, колеся по миру. Предлагаем вам поближе познакомиться с одной из самых интересных и романтичных профессий, прочитав **интервью с отцом и сыном Гречкиными**, профессиональными дальнобойщиками. Живут они в г. Белой Калитве Ростовской области, с 2008 года отец, а с 2011-го и сын работают на экспресс-рейсах в Компании «ПЭК».

Как все начиналось

— Виктор, у вас и вашего сына Ивана довольно сложная профессия. Почему вы ее выбрали? Были ли в вашем роду водители?

— Я с детства влюблен в быструю езду. Гонял по двору на велосипеде на большой скорости, потом собирал и разбирал разные моторы. В 10 лет отец меня впервые посадил за руль автомобиля, на тот момент это был «Москвич-402». Потом была армия. Из военкомата меня направили на курсы водителей, где я и получил права. За рулем с 1979 года. Служил в авиационных войсках на Вологодчине, где мне доверили управление «Уралом». В армии мне довелось объездить полстраны и Казахстан (Северный и Южный). Вернувшись после демобилизации в Ростов-на-Дону, понял, что не могу представить свою жизнь без скорости и дороги.

— Расскажите, как складывалась ваша трудовая биография.

— Сначала я работал в производственном объединении «Ростовуголь», где на УАЗе возил директора предприятия, потом пересел на грузовую машину. Во время перестройки ездили по всей стране. Особенно запомнились Монголия и озеро Байкал. Красота там необыкновенная!

— Какие грузы приходилось перевозить?

— Цемент возили. Тогда для выведенных из-за границы военнослужащих строили городки в Волгограде, Зеленограде — да где их только ни строили! Так что довелось почти всю страну исколесить.

— Были неожиданные поездки?

— Как-то вывозили на гастроль в Красноярск ростовский театр. Жили там целую неделю как раз перед закрытием летнего сезона. Красивый город!

— Расскажите о вашей самой дальней поездке.

— После нескольких рейсов в Монголию я остался там жить на несколько лет. Жену и сына забрал с собой, дочки оставались в Калитве. Тогда мы нашли хорошую работу: я был водителем, а жена бухгалтером в российско-монгольской золотодобывающей компании «Золото-восток». Так мы шесть лет прожили в г. Улан-Баторе. Иван в тот период занялся слесарными работами.

— Как Иван приобщился к профессии дальнобойщика?

— Когда Ваня был маленьким, лет пяти (улыбается), то попросился со мной в рейс в Волгоград, куда мне надо было доставить цемент. Всю дорогу он ехал в машине стоя (!), внимательно следя за всем происходящим за окном. Спать ложился только со взрослыми во время отдыха.

— Иван, то есть вы уже в детстве видели себя в одной профессии с отцом?

— Папа действительно приобщил меня к этой работе. После школы я поступил в техникум, но потом бросил его. В 16 лет поехал в Монголию, там работал слесарем. В 21 год я вернулся домой, и папа пригласил меня попробовать поработать на фуре. Сейчас уже ничего другого я и не могу делать, только работать водителем. Настолько эта работа завораживает и затягивает.

— Вы сразу вместе с отцом стали работать?

— После возвращения из Монголии мы работали в разных компаниях, ездили на МАЗах. Потом я перешел на другое место, где мне выдали новую машину. Папа устроился в «ПЭК» первым, в 2008 году, а в 2011-м предложил и мне перейти в Компанию. И вот теперь мы работаем вместе на экспресс-рейсах.

О нынешней работе

— Виктор, раз уж мы заговорили о вашей работе в «ПЭК», расскажите поподробнее

о специфике экспресс-рейсов. Какова их география? Какие грузы перевозите?

— Сейчас мы работаем с клиентскими грузами — эта услуга у нас называется «Полные фуры». Так, уже второй год сотрудничаем с постоянным клиентом Компании — издательским домом, возим целые фуры прессы: книги, газеты, журналы.

— Иван, а как строится график вашей работы на экспресс-рейсах? Какие основные города в ваших маршрутах?

— Основные города погрузки — Москва и Новосибирск. Едем по трассам М7, М51, М52, проезжаем Владимир, Нижний Новгород, Казань, Ижевск, Чебоксары, Чайковский, Екатеринбург, Тюмень, Омск. Сначала машину загружаем в Москве, получаем все документы и выезжаем. Меняемся примерно каждые 3–4 часа. Ночуем на охраняемых парковках, и снова в путь. Первая разгрузка — в Тюмени. Сдаем часть груза и едем в Омск. Там еще одна разгрузка, и отправляемся в конечный пункт — в Новосибирск, где у клиента большой склад. Мы выгружаемся, оформляем документы и стоим до утра, пока автомобиль снова загружают. Затем груз опечатывают, и мы снова отправляемся в путь.

— Рейс Москва — Новосибирск — Москва никак не предполагает заезд в Белую Калитву? Вы дома бываете?

— После нескольких рейсов нам дают неделю отпуска. Так что дома мы бываем. Жаль только, что на дорогу домой и обратно уходит довольно много времени, и побыть дома удается совсем недолго.

Семья

— Виктор, расскажите о своей семье. Наверное, все родные живут в Белой Калитве?

— Да, мы все родом из Калитвы. Там наш дом и все близкие. Мою супругу зовут Любовь. У нас трое детей: Илона, Иван и Александра. Младшая сейчас живет

→
в Ростове-на-Дону. Есть у нас и внуки. У Илоны одиннадцатилетняя дочка Ангелина, у Ивана — пятилетний сын Вита, у младшей дочери — сын Миша, ему четыре года.

— Вы скучаете по родным?

Иван: — В отличие от папы я хочу бывать дома почаще. Все-таки я молодой отец, а сынишка в таком возрасте, что каждый день совершает какие-то открытия.

Виктор: — Ну почему же, я тоже скучаю по дому. Например, когда работаешь в праздничные дни и ждешь разгрузку-погрузку 3–5 дней, то всегда очень хочется домой. Там у всех есть выходные, когда вся семья собирается вместе.

— Виктор, как ваша супруга относится к таким длительным командировкам, вашим и сына? Не скучает ли она вдвойне?
— Сейчас жена много занимается внуками, а раньше, бывало, я забирал ее в рейс, и мы ехали вместе. Таким образом, вместе побывали в Иркутске, Мурманске, пару раз на море ездили.

— То есть родные уже привыкли и не беспокоятся?

— Почему же? Беспокоятся по-прежнему. Мы на связи с родными ежедневно, по несколько раз в день созваниваемся. Иван делает фотографии на телефон и отправляет нашим, в ответ они тоже присылают свои фотографии, и мы уже вместе с ним рассматриваем, что нам прислали.



— А внуки уже проявляют интерес к вашей работе?

— Витюшка уже с дедом рулит, приобщая его к машине! Может, тоже дальнотойщиком захочет стать.

— Отпуск все вместе проводите?

Иван: — Отпуск у нас месяц, в основном летом. Обычно мы его всей семьей проводим в Геленджике или Анапе. А если ехать никуда не хочется, то у нас дома три речки, лес. Можно и здесь отлично отдохнуть.

— А бывает чувство, что хочется снова на работу, в дорогу?

Иван: — Да, когда дома неделю побудешь, начинаешь понемногу скучать по работе, по движению.

О профессии

— Какие качества нужны, чтобы овладеть вашей профессией? Вы по характеру похожи или разные?

Виктор: — У нас с сыном очень разные характеры. Когда начали вместе ходить в рейсы, много ссорились. Но сейчас притерлись друг к другу. Еще нам очень помог тот факт, что мы родственники: другие уже бы сменили напарника не раз!

Иван: — Если честно, пока не встречал напарников, кто ездит друг с другом годами. Мы, наверное, одни такие. Когда экспресс-рейсы только начались, папа меня пригласил, и все, с тех пор и ездим. А насчет свойств характера сложно сказать. Наверное, каких-то особых черт, необходимых для нашей профессии, нет. Трудно объяснить как, но по человеку почти сразу видно, задержится он на этой работе или нет.

— Расскажите, Виктор, о вашей профессии, какие у нее плюсы и минусы?

— В основном одни плюсы — всю страну объездил, вон в Монголии довелось поработать, огромное количество достопримечательностей увидел, минусов практически нет. Разве что приедается ездить по одному и тому же направлению, конечно. Всегда интереснее дорога новая — веселее ехать. Мы уже практически все объездили, были даже в местах, где одни лесовозы ходят, — в городах Ухте и Инте, к примеру. До Инты дорог нет, там одни зимники, можно поездом добираться. Я тогда еще на КамАЗе ездил, это было до прихода в Компанию «ПЭК». Мне тогда не повезло, машина поломалась. Ее загрузили на платформу, и мы поехали по железной дороге. Такая красота!

— Иван, если говорить о каких-либо изменениях или пожеланиях в вашей работе, то что бы вы назвали?

— Почаще дома бывать. Идеально было бы, если появился бы экспресс-рейс

37 лет — стаж работы
Виктора Гречкина



Ростов-на-Дону — Новосибирск, у нас же растет количество межрегиональных перевозок. Но пока это только мечта. Конечно, хотелось бы и роста зарплаты.

— Если составить рейтинг городов, куда вы бы хотели поехать в первую очередь?

Виктор: — Красноярск, там друзья живут, в Монголии вместе работали. Да и город красивый, все собираюсь посмотреть красноярские «Столбы», никак не удавалось пока попасть туда. Может, получится с женой поехать. Казань — очень красивый город, я там был, когда один ездил.

Иван: — В Новороссийск — там море и «ПЭК» есть. Еще на Кавказ. Туда я пока до Пятигорска ездил. Горы, свежий воздух, красиво!

На дороге

— Как вы думаете, Виктор, за последнее время произошли какие-то изменения в качестве дорог? Меняется ли инфраструктура?

— Конечно, и дороги стали получше, и машин побольше. Изменения есть, делают дороги потихоньку. Раньше местами были такие колеи, что думалось, как бы не провалиться. Кафе придорожные встречаются, но после Читы по-прежнему трудно найти, где бы перекусить.

— На дороге сегодня много происходит каких-то историй, нестандартных ситуаций?

Виктор: — Намного меньше, чем раньше. Раньше ведь почти все истории были связаны с поломкой машин. Мы все инструменты с собой возили, а сейчас и ключи не у каждого найдутся. Машин же качественные. И у нас четкие инструкции, которых мы придерживаемся. Поработав три года на «экспрессе», все становится как по расписанию и доходит порой до автоматизма.

— А такая монотонность в дороге — она вас не изнуряет?

Иван: — Изнуряет, просто мы уже привыкли.

— Вы почувствовали изменения после введения системы оплаты «Платон»? Это как-то ограничивает, задерживает ваше передвижение?

Виктор: — Пока мало что изменилось, у нас установлены транспондеры, поэтому никаких задержек в передвижении нет. Видим, что все чаще встречаются автомашины контроля, они уже есть практически в каждом городе.

Иван: — Поначалу абсолютно все возмущались. Сразу после запуска системы



У НАС ОЧЕНЬ РАЗНЫЕ ХАРАКТЕРЫ. КОГДА НАЧАЛИ ВМЕСТЕ ХОДИТЬ В РЕЙСЫ, МНОГО ССОРИЛИСЬ. НО СЕЙЧАС ПРИТЕРЛИСЬ ДРУГ К ДРУГУ. ЕЩЕ НАМ ОЧЕНЬ ПОМОГ ТОТ ФАКТ, ЧТО МЫ РОДСТВЕННИКИ: ДРУГИЕ УЖЕ БЫ СМЕНИЛИ НАПАРНИКА НЕ РАЗ!

на трассах машин стало значительно меньше, потом их количество стало прежним. На качестве дорог введение системы «Платон» пока не отразилось.

— Хватает ли вам времени для общения с коллегами?

Иван: — Чаще всего нам удается пообщаться на заправке: обменяемся новостями со знакомыми водителями и поехали дальше.

— Какая слава у нашей Компании на дороге? Посоветовали бы коллегам, которые ищут работу, попробовать устроиться к нам?

Иван: — Компания «ПЭК» на слуху у перевозчиков, о работе в ней самые положительные отзывы. Мы и так своим знакомым, тем, кто ищет работу, с удовольствием рассказываем о «ПЭК» и рекомендуем ее.

— Виктор, а вы бы хотели, чтобы у Ивана была другая профессия? Вы за него не беспокоились?

Виктор: — Нет, не беспокоился. Это мама все переживает, а я спокоен за него. Он все уже знает и умеет, чего бес-

покоиться? Да и другую профессию я для него не хотел бы. Даже если работать по одному, а не в паре, — все равно это очень интересно.

— Иван, если вы станете один ездить по России, не будет ли скучно? Назовите хотя бы три преимущества работы без напарника.

— Мне кажется, самому ездить интереснее, больше разнообразия получается, больше самостоятельности в принятии решений. Часто меняется направление поездки — то на север, то на запад — то есть смена пейзажа за окном тоже привносит какое-то разнообразие.

— Чем для вас сейчас является Компания «ПЭК»?

Иван: — Это хорошая, стабильная Компания. Несмотря на кризис, зарплата выплачивается вся и вовремя, чувствуется уверенность в завтрашнем дне.

— А что бы вы хотели пожелать своим коллегам?

Виктор: — Дорог хороших, удачи в пути, чтобы машины не ломались, чтобы дома ждали и побольше бы денег зарабатывали!



В борьбе с соперниками из разных стран на коварных снежных трассах дойти до финиша непросто, но команда «ПЭК: спорт» никогда не сдаётся! Дмитрий Иевлев и Алексей Шапошников на финишном подиуме

Сложности закаляют: все подробности с гонки «Северный лес — 2016»

Удивительная по красоте и зрелищности зимняя баха «Россия — Северный лес — 2016» завершилась 22 февраля в Карелии. В трехдневной гонке борьбу за очки в двух сериях — первом этапе чемпионата России и Кубка мира ФИА — вел 31 экипаж из 9 стран мира.

Без компромиссов и без права на ошибку — такова формула успеха на любой бахе, а «Северный лес» к тому же еще и единственная снежно-ледовая гонка в календаре ралли-рейдов, требующая специальных навыков пилотирования и мастерства. Интрига в гонке нарастала с первых зачетных километров. Открывший гонку 19-километровый этап «Суперспешл» стал непростым испытанием для гонщиков. Многочисленные вылеты, развороты и три перевернувшиеся машины

были зафиксированы на коротком, но коварном спецучастке. Экипажи команды «ПЭК: спорт» успешно преодолели зачетную дистанцию. Экипаж Евгения Фирсова / Вадима Филатова показал третье лучшее время в зачете Кубка мира и пятый результат в чемпионате России. Дмитрий Иевлев в паре с Алексеем Шапошниковым финишировали восьмыми и десятыми в двух зачетах соответственно. После короткого перерыва и жеребьевки стартовых позиций на втором спецучастке протяженностью 178 км гонка возобновилась и стала набирать обороты.

Фирсов/Филатов взяли высокий темп, ведя борьбу за лидирующие позиции, но на одном из крутых поворотов экипажу все же не удалось попасть в нужную траекторию. Машина вылетела с трассы и подседа на сугробе. На помощь пришел второй экипаж команды — Иевлев/Шапошников, который выгнал автомобиль обратно на трассу, и обе машины продолжили гонку. Потерянное время серьезно сказалось на результатах. На спецучастке Фирсов/Филатов показали лишь 15-е время, уступив лидеру — финну Тапио Лау-



Острые повороты, скоростные трехмерные дороги... Раллийная подготовка здесь просто необходима! Евгений Фирсов и Вадим Филатов показали хороший потенциал!

ронену 25 минут. По итогам первого гоночного дня действующие чемпионы России заняли 10-е место в зачете Кубка мира и 12-е место в российском чемпионате, а Иевлев/Шапошников держались в топ-10 на 8-й позиции. На следующий день финальный спецучасток дистанцией 178 км повторял трассу предыдущего дня, но по уже сложившемуся формату этой гонки гонщики проходили трассу в обратном направлении. Снег прекратился, чуть подморозило, поэтому в лидирующей группе возросли скорости почти до 100 км/ч! Серьезные задачи на заключительном спецучастке гонки решали многие команды, включая экипажи «ПЭК: спорт».

Евгений Фирсов и Вадим Филатов уверенно стартовали на зачетную дистанцию и шли с отличной динамикой больше половины дистанции. Уже к 17-му км и первой контрольной отметке экипаж вышел на пятую позицию по засечке и восьмую в общем зачете, еще через 50 км Фирсов/Филатов промежуточно шли седьмыми и догоняли по времени второй экипаж Иевлева/Шапошников, занимавшего шестую строчку классификации. Однако в пылу спортивного азарта оба экипажа команды перебрали со скоростью и положили свои спортивные прототипы на бок, не справившись с заносом. У Фирсова/Филатова инцидент произошел примерно на 120-м км спецучастка, а у Иевлева/



Несмотря на массу приключений, Мицубиси Паджеро Александра Бочкарева и Михаила Филатова успешно финишировала, заняв 6-е место в категории «Рейд спорт» за команду «ПЭК: спорт»

Шапошников — всего через несколько километров. Быстро подготовив трос, экипаж тщетно пытался остановить проносившихся участников, чтобы совместными усилиями быстро дернуть автомобили и вернуть их на колеса. Ноazole действующих чемпионов России Фирсова и Филатова никто не остановился. Спорт есть спорт... Пришлось дожидаться третий экипаж команды — Александра Бочкарева/Михаила Филатова, который замыкал гоночный пелотон. Иевлеву/Шапошникову повезло больше — экипаж польского пилота Арона Домзала на Т3 остановился и помог, но все равно времени было потеряно слишком много, и экипаж финишировал лишь пятнадцатым, Александр Бочкарев / Михаил Филатов стали шестыми в классе «Рейд спорт» и двадцатыми в общем протоколе, а дуэт Евгения Фирсова / Вадима Филатова, к сожалению, остался вне зачета без итоговой классификации.

ЕВГЕНИЙ ФИРСОВ:

— Ехали неплохо, вернулись в десятку и постепенно наращивали позиции, но снова не рассчитали скорость. Случилось это примерно на 120-м км, на быстром участке трассы, поэтому нам не удалось справиться с управлением и удерживать машину на скользком льду — в итоге легли на бок. Попытались остановить кого-то, чтобы нас дернули, — трос был готов, и можно было справиться в считанные минуты, но никто не остановился. Прошел весь гоночный канал, пока подоспел наш третий экипаж Александра Бочкарева / Михаила Филатова. Они нас дернули, но без приключений не обошлось. Оторвался трос, и как у нас было на «Дакаре», им шаклой пробило радиатор. Так что начало сезона для нас не очень удачное, «Северный лес» нам не покорился на этот раз, но будем работать, тренироваться дальше. Это сложная раллийная гонка, которая не прощает ошибок. Думаю, что вся борьба в чемпионате впереди, как и главная гонка — «Шелковый путь», к которой мы готовимся. Очень хороший состав пилотов собрался в Т1, так что сезон будет ярким и интересным в плане спортивной интриги.





Интернет-магазин: что нужно знать о возврате товара

В Компании «ПЭК» шесть лет назад появилось новое логистическое направление по работе с интернет-магазинами. Но это не просто услуга, которую предлагает наша Компания. Это целый мир товаров для каждого из нас! В Интернете мы практически не ограничены в выборе, совершить покупку можно в удобное для себя время, выбрать необходимую вещь по привлекательной цене, получить бесплатную доставку, сэкономяв денежные средства, и т. д. При этом мало кто знает о правилах возврата/обмена товара, приобретенного дистанционно в интернет-магазине. Давайте вместе разберемся в тонкостях этого непростого вопроса.

Правовое поле

- «Закон о защите прав потребителей», ст. 26.1.
- Постановление Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2007 года № 612 г. Москвы «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом» (в редакции от 04.10.2012).

Запрещено продавать в интернет-магазинах:

- алкогольную продукцию;
- товары, свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством РФ.

ПОМНИТЕ!
Без вашего согласия продавец не может оказывать вам дополнительные платные услуги

Товар ненадлежащего качества

Покупатель имеет право, если при покупке не оговорено иное, потребовать на выбор:

- безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения своих расходов на их исправление;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- замены товара на аналогичный или на такой же, но другой марки с перерасчетом цены. При этом в отношении технически сложных и дорогостоящих товаров данные требования подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков;
- отказаться от товара при доставке.

Срок возврата товара

7 дней — после доставки товара / в любое время до момента доставки.
3 месяца — если в момент получения товара вам не предоставили письменную памятку о праве вернуть товар в течение 7 дней.

НЕ ТРЕБУЕТСЯ
объяснение причин отказа от покупки товара.
Сохранение чека не обязательно, но желательно

Памятка покупателю должна содержать:

- адрес (место нахождения) продавца, по которому осуществляется возврат товара;
- график работы продавца;
- максимальный или минимальный срок возврата товара (от 7 дней);
- предупреждение о необходимости сохранения товарного вида, потребительских свойств товара надлежащего качества до возврата его продавцу, а также документов, подтверждающих заключение договора между сторонами;
- срок и порядок возврата суммы, уплаченной покупателем за товар.

Не подлежит возврату:

- товар, изготовленный на заказ (по индивидуально-определенным характеристикам), если отсутствуют недостатки;
- товар со следами использования, если сорваны ярлыки и пломбы, нарушена упаковка.

Клиенты Компании «ПЭК» поделились практикой возврата товаров в своих интернет-магазинах.

ВАЛЕРИЙ АБРАМОВ, менеджер по работе с регионами, «Евро-Диски.рф»:

— Автомобильные шины и диски — это весьма габаритный груз, но, как и другие товары, его возможно вернуть или обменять. Наша компания всегда идет навстречу своим клиентам вне зависимости от региона доставки. Сохраняйте квитанции об оплате, транспортные документы — и у вас не возникнет никаких проблем с возвратом.

МИХАИЛ КУЗИН, руководитель отдела логистики, «Мебелион»:

— Вернуть в магазин не понравившийся товар достаточно легко. Для этого нужно просто позвонить отправителю и согласовать дату и время отправки возврата. Заявки на возвраты принимаются в течение одного месяца с даты отгрузки товара.

АНДРЕЙ ЗАИЧЕНКО, руководитель отдела претензий, Holodilnik.ru:

— При получении заказа через транспортную компанию необходимо в обязательном порядке вскрыть упаковку и осмотреть товар. В случаях, когда товар надлежащего качества не подошел вам по каким-либо причинам, можно отказаться от него в любое время до его передачи, а после передачи — в течение 7 дней, не считая дня его покупки.

НИНА БЕЗВЕРХАЯ, руководитель отдела по работе с обращениями клиентов, «Сантехника-онлайн»:

— В работе нашего магазина, и в частности в вопросах возврата/обмена, для нас главное — интересы клиента. Даже в тех случаях, когда по закону мы можем отказать в возврате товара, все равно идем навстречу и стараемся найти комфортное решение для наших клиентов. Возврат или обмен товара, приобретенного в нашем магазине, мы осуществляем в течение месяца с момента покупки. От постоянных клиентов можем принять товар, который приобретен даже год назад. Правила возврата или обмена товара в магазине «Сантехника-онлайн» предельно просты — достаточно сообщить об этом любым удобным для клиента способом (по телефону, через заявку на сайте или отправить запрос на электронную почту Компании).

Для возврата товара необходимо приложить минимальный пакет документов:

- для частных лиц — чек, копию паспорта и заявление;
- для организаций — накладную ТОРГ-12, счет-фактуру, доверенность и заявление.

Единственное ограничение — это обмен и возврат уже установленной сантехники. Однако если в уже установленной сантехнике был обнаружен заводской брак или скрытый дефект, возврат/обмен товара обязательно произведем.

Акт возврата — основание для возврата денег. Составляет продавец, подписывают обе стороны.
Срок возврата денег — в день подписания акта или не позднее 10 дней с данного момента.
Способы возврата: наличными денежными средствами, банковским или почтовым переводом.

ПОМНИТЕ!
Сохраняйте копию акта о возврате до получения денег. Расходы, связанные с перечислением денег, несет продавец



Складной бизнес в Ярославле

Сергей Валентинович Романов — основатель и собственник компании «Раскладушки плюс».

Уже по названию можно понять специфику деятельности компании, однако главная особенность бизнеса Сергея — это собственное производство, которое он наладил с нуля несколько лет назад в своем родном Ярославле. Сегодня «Раскладушки плюс» — один из основных поставщиков своей продукции в государственные структуры (школы, детские сады), многочисленные организации дистрибьюторского и гостиничного бизнеса не только Ярославля, но и всей страны. Уже несколько лет Сергей работает с нашей Компанией «ПЭК» для отправки своей продукции по территории России и Казахстана.

Встречаться с клиентами, вести переговоры и налаживать связи Сергей начал уже после армии. В 90-е годы он работал экспедитором в фирме, связанной с продажей колбасы. Именно в это время Сергей Романов набирался бизнес-опыта. Затем была смена деятельности: в ярославском филиале газеты «Телесемь» Сергей занимался маркетингом, руководил продажами, аналитикой, отслеживал ценовую политику, значительно увеличив клиентскую базу. Прошло уже более десяти лет, но у него до сих пор есть друзья среди бывших клиентов.

Примерно семь лет назад Сергей стал работать в компании, производящей корпусную мебель. Неожиданно стали поступать запросы на кемпинговую, складную мебель. Его работодатель не мог сменить сферу деятельности. Но Сергей не растерялся — стал мониторить рынок, считать деньги, составлять таблицы, графики и в итоге разработал бизнес-план и воплотил свою идею в жизнь, уже самостоятельно. И вот как четыре года Сергей Романов успешно ведет свой бизнес в Ярославле. Бизнес, связанный с изготовлением раскладушек. В ассортименте более десяти видов товара — от эконом-до бизнес-класса. С расширением рынка сбыта по России понадобились региональные сайты, наладилось сотрудничество с крупными магазинами в Ростове-на-Дону, Новосибирске, Красноярске, Казани, Вологде.

Об истории компании «Раскладушки плюс», развитии бизнеса и роли логистики для своего производства рассказывает генеральный директор компании Сергей Романов.

— Сергей, после работы в качестве наемного сотрудника не страшно было начинать самостоятельный бизнес, да еще и связанный с производством?

— Страшно. Но у меня был компаньон, у которого в собственности имелось небольшое здание, однако он его не использовал. В этом помещении уже было

два пресса, но не было штамповочного станка. В Рыбинске мы купили необходимое оборудование, кое-что переделали в нем конкретно под наши потребности. Понадобилось около двух месяцев, чтобы наладить оборудование, скорректировать бизнес-план, найти рабочих и выстроить производство раскладушек. Уже в работе мы долго что-то дорабатывали, усовершенствовали процессы, максимально приближая их выполнение до автоматизма.

— Кто были ваши первые клиенты и откуда?

— Первые изделия продавали дешево рыночным торговцам в Москву. Находили крупных оптовиков и тоже дешево продавали свой товар. Потом решили, что нужно перейти к разумной ценовой политике и сделать свой сайт. Раньше ассортимент был невелик и в основном эконом-класса. Как выяснилось на практике, чем уже ассортимент, тем тяжелее выжить на рынке. Вначале наш сайт был очень примитивным, привязан только к Ярославлю. Уже позже появилось несколько сайтов, которые размещены во многих регионах. Их у нас сейчас порядка 15, все обновления мы отслеживаем и выполняем самостоятельно.

— Чем различаются раскладушки эконом- и бизнес-класса?

— Первый тип раскладушек делается из более тонкой трубы с расчетом на вес человека до 100 кг. Раскладушки бизнес-класса выполнены из более толстой трубы и выдерживают нагрузку до 120 кг. Мы их предлагаем гостиницам, турбазам, пансионатам и др.



В целом раскладушка предназначена не для постоянного, а для временного пользования. Она должна быть недорогой, мобильной и удобно складываться.

— Сергей, какие покупатели чаще всего заказывают товары в вашей компании?

— Основные покупатели — это государственные организации: МЧС, структуры гражданской обороны, школы, детские сады, а также оптовые, посреднические фирмы.

Мы отправляем продукцию во все уголки нашей страны. Клиенты у нас бывают разовые и постоянные. Заведующие детсадами рекомендуют нас друг другу. Магазины, которые работают оптом, находят нашу продукцию на сайте и делают заказы. Для них существуют специальные цены, скидки, бонусы.

Мы отслеживаем цены по регионам, идем на определенные льготы, чтобы наши раскладушки действительно продавались, а не лежали на складе. Многие магазины, которые нас еще не знают, не прочь поработать с моим товаром, но зачастую боятся: а вдруг товар не пойдет, будет дорого или просто зависнет? Мы таких клиентов ориентируем по ассортименту, рекомендуем товар эконом-класса, который люди покупают на дачу, для гостей. Такая продукция всегда должна быть у них в наличии.

— Общение с потенциальными клиентами идет через Интернет? Основная витрина вашей продукции — сайт?

— Да, через сайт и по телефону. Клиенты сами звонят и выясняют все важные для них вопросы. При этом мы всегда спрашиваем у покупателей, для каких целей нужны раскладушки, советуем, какую именно купить лучше. Для нас очень важно правильно обслужить клиента.

— Сергей, откуда вы берете материалы для изготовления раскладушек? Насколько я знаю, ваши основные поставщики находятся в России. Удастся ли тем самым сдерживать рост цен на вашу продукцию?

— Это целая история. Начну с деталей. Для каркаса мы используем стальную трубу. Ее в стране делают два завода-монополиста: в Череповце и Волгограде, которые каждый месяц нам диктуют цены. А цены все равно меняются, так как при изготовлении трубы используют много импортных добавок.

Далее — краска. Мы берем порошковую, изготовленную в Ярославле. Там тоже присутствуют импортные добавки, например красители.

Специальную пружину раньше покупали в Италии, однако затем мы договорились с основными производителями кемпинговой мебели (в Туле, Новосибирске) и создали свой единый стандарт для необходимых нам пружин. Теперь для нас в Дмитровграде (Ульяновская область) изготавливают такие пружины, которые подходят всем основным производствам. Это выгодно и заводу, и всем участникам. Раньше такая пружина стоила 3,0 рубля, а теперь 1,2 рубля.

Деревянные ламели делают и у нас, в Ярославле, и во многих регионах России. Вопрос только в цене. На этих предприятиях бывают два межсезонных периода, когда возникают перебои в изготовлении ламелей. Мы всегда стремимся обеспечить себя запасом.

Ткань (бязь, полукатон, плотный полипропилен) покупаем пакистанскую, через посредников в России. Для мягкости в раскладушках раньше использовали мебельный поролон, но сейчас мы от него отказались и используем халкон или холлофайбер, произведенный в Подмосковье. Есть еще наполнитель струттофайбер (изготавливают в Иваново) — синтетический плотный нетканый материал, как ватин. Если халкон мы шьем в раскладушки эконом-класса, то в изделия бизнес-класса, где матрас съемный, вставляем струттофайбер.

— Получается, основные поставщики все же российские?

— Да, но все равно халкон или струттофайбер дорожает, потому что в исходном

сырье используется, например, хлопок, а это опять-таки импортируемый материал. И ткань пакистанская. В городе Тутавеве Ярославской области делают брезент для оборонной промышленности, мы бы могли его использовать при изготовлении, но стоимость необходимого куска брезента почти равна цене раскладушки! Так что такие предложения невыгодны.

— Сколько времени занимает производство одной раскладушки?

— В среднем в день получается 300 раскладушек.

— Как вы доставляете продукцию в регионы?

— Мы пользуемся услугами транспортной компании, в частности Компании «ПЭК». На нашем сайте можно найти подробное описание схемы сделки, реквизиты и адреса филиалов «ПЭК», в которых выдадут товар. Для начала покупатель оставляет на сайте заявку на продукцию. Мы выставляем счет, клиент делает предоплату. При поступлении денег на счет мы сразу же отгружаем товар. После отгрузки продукции на электронный адрес клиента высылается номер транспортной накладной. Клиент может через Интернет отследить передвижение груза. По прибытии груза в пункт доставки клиент получает СМС-сообщение на телефон. И пока груз едет, клиент уже видит, сколько это будет стоить, какой объем, вес.

— Сергей, почему вы выбрали для себя компанию «ПЭК»?

— Потому что удобно. Например, у меня есть уже оплаченный заказ, людям срочно в каком-то городе нужна раскладушка, а на календаре пятница. Если раскладушки в пятницу отправлю, то в понедельник-вторник они будут на месте. Если же отправлю в понедельник, то они только в течение недели придут на место. Удобство работы с Компанией «ПЭК» заключается в том, что можно позвонить своему менеджеру в компании, отправить по электронной почте заявку. Мне в ответ придет экспедиторская расписка, а менеджер перезвонит и более точно сориентирует по времени, когда придет машина. Также могут дать телефон водителя, с которым я могу связаться напрямую. То есть процесс организации отгрузки занимает менее часа. Клиенты приходят в восторг, когда узнают, что их товар, который они только-только оплатили, уже собирается отгрузить. В других компаниях так не удается. Им надо сбросить заявку, которую обработают в течение дня, в лучшем случае 4–5 часов. Только потом сообщат, что машина будет на следующий день, ближе к вечеру.



А с «ПЭКом» мы уже общаемся как с родными. Менеджеры меня знают, да и водители тоже.

— Сергей, как, по вашему мнению, должна работать логистика?

— В моем понимании логистика в целом — это всегда полная машина грузов, минимальные затраты на доставку, а применительно к моему бизнесу — оперативность доставки с минимальными затратами. У меня своих машин нет, и перевозкой моих товаров занимаются частные транспортные компании, у которых есть специальный транспорт. Транспортные компании удобны тем, что 2–3 раскладушки уедут, например, в Краснодар за 400 рублей. Так что моих клиентов и меня лично такие условия устраивают.

— Куда отправляется ваша продукция чаще всего?

— Точно можно сказать, что это территория всей России. Если навскидку, то это Москва, Санкт-Петербург, Иркутск, Тюмень, Хабаровск, Казань, Новороссийск, Красноярск, Сочи, Мурманск... можно продолжать и продолжать.

— Есть ли у вашей компании покупатели за рубежом?

— Напрямую на экспорт я не работаю, но есть различные дистрибьюторские компании. Знаю, что недавно партия раскладушек отправлялась в Германию для беженцев.

— Сергей, может, в ваших планах есть идея выхода на международный рынок?

— Тогда мне придется брать на работу человека, который будет заниматься таможенными декларациями, оформлением грузов и т. д. Это сложно, к тому же есть специальные фирмы, которые именно на этом зарабатывают деньги. Сейчас, как правило, нами заключается трехсторонний договор: я продаю свой товар посреднической фирме, которая

берет на себя все таможенные, транспортные расходы и доставляет товар заказчику. А замораживать деньги, даже на полгода, мне невыгодно. Сырье всегда приобретается по предоплате.

— Относительно ассортимента есть какие-то планы?

— Мы практически каждый год добавляем новые модели.

— Происходили ли какие-то изменения в производственных мощностях?

— Да, мы расширяли мощности. Установили больше сверлильных и штамповочных станков. Но особого расширения производства нам больше не надо, ведь если 2–3 котировочные заявки мы выполним, а потом особого спроса не будет, куда мне девать людей, оборудование? Таким образом, сейчас мы пришли к оптимальному количеству персонала и необходимого оборудования. Наши рабочие универсальные. Они умеют выполнять 2–3 операции. Также возможно переформатирование занятости рабочих в зависимости от потребностей производства. Складской запас товара всегда должен быть. Многие производители сейчас говорят, что «мы работаем под заказ». Одно дело, если заказ большой и надо подождать 3–5 дней. Совсем другой разговор, когда требуются 10–20 раскладушек, — их никто эти 3–5 дней ждать не станет.

— Как вы мотивируете своих сотрудников?

— Премии, 13-я зарплата, отпуска по желанию, выходные. Если сотруднику надо куда-то в рабочее время, я его отпускаю, но с условием отработки пропущенного времени, ведь за него кто-то работал. Также у нас есть система дополнительного заработка, когда сотрудники могут прийти на работу в выходной день, остаться после работы, чтобы сделать еще больше продукции. Всю сверхурочную работу я оплачиваю по результатам.

— Много ли сотрудников готовы дополнительно работать, чтобы получить больше денег?

— Процентом десять. Работа у нас не из легких. Молодые еще могут подза-

работать, а рабочие в возрасте устают. Да и дома у всех есть какие-то дела.

— В какой срок обучаются новые сотрудники?

— Срок обучения зависит от вида операций, на которых он будет дальше работать. В нашей компании положена надбавка за обучение нового сотрудника. А тот на первых порах получает оклад. В среднем за одну-две недели новичок входит в курс дела и начинает работать самостоятельно.

— Сергей, какой вы в дальнейшем видите свою компанию?

— В планах изготавливать большие качели, кемпинговые столы, сделать вид раскладушек, которые будут в ящик убираться. Для этого нужно наладить сотрудничество с компанией по производству корпусной мебели. В общем, планирую и в дальнейшем развивать бизнес в этом направлении.

— То есть мы можем сделать вывод, что вы полны оптимизма и нынешний кризис на вас не сказывается.

— Однозначно не ответишь, это точно. С одной стороны, кризис мне на руку: сейчас раскладушки активно покупаются для экспорта, стало больше поступать предложений от крупных поставщиков, и они зачастую соглашаются на мои условия. Очень много мелких производств по изготовлению раскладушек закрылось. Теперь они не сбивают цены и не путаются у нас под ногами. Но и спад, конечно же, есть. Организациям, госструктурам деньги не выделяются. Стало меньше котировочных заявок, конкурсов на большие заказы. Из-за отсутствия денег проводится гораздо меньше различных мероприятий. А вообще, я на кризис стараюсь не обращать внимания. Конечно, я его почувствовал, но стараюсь жить полноценной жизнью. И цены на продукцию у нас практически не поменялись.

— Благодарим вас за интервью и желаем вашей компании дальнейших успехов, а лично вам благополучия.



Дело в людях

Дорогие друзья!

На страницах корпоративного издания «ПЭК: вестник» запускается новый раздел. Его открывает департамент персонала. И открывает его персонально для вас.

В этом разделе мы будем рассказывать о том, что интересует именно вас: как подниматься по карьерной лестнице «ПЭК»; как получать вознаграждение, соответствующее уровню профессионализма; как повышать уровень профессионализма до желаемого вознаграждения; как делать свою работу более интересной, а досуг — более насыщенным.

Конечно, мы не решим за вас эти вопросы, но мы предложим эффективные методики, дадим практические рекомендации, поделимся полезной информацией. Все эти инструменты в вашем распоряжении: берите и пользуйтесь ими на благо своего успеха. К разговору о вашем успехе мы будем привлекать не только лучших руководителей и сотрудников Компании, но и самых авторитетных персон из когда-либо живших на Земле. Поэтому мы уверены, что наш раздел будет пользоваться заслуженной популярностью и у сотрудников, и у клиентов «ПЭК».

Вообще-то на все вышеуказанные вопросы уже имеется один общий ответ: для того чтобы быть успешным в любом деле, его нужно любить, а чтобы расти, процветать и радоваться вместе с «ПЭК», нужно еще и быть вовлеченным в жизнь нашей Компании.

Ни для кого из нас не секрет, что когда речь идет об успехе какого-либо предприятия, все дело — в людях. «Дело в людях» — так мы назвали новый раздел, который должен самым активным образом способствовать процветанию дела «ПЭК», а значит, и каждого человека, вовлеченного в жизнь Компании. Вместе мы сделаем нашу Компанию лучше!

Желаем вам полезного чтения!

СВЕТЛАНА РЫЧКОВА,
директор департамента
персонала Компании «ПЭК»



ФАКТОР
УСПЕХА

Оптимизация как она есть

Термин «оптимизация» используется в разных науках и видах деятельности. В математике, например, он обозначает нахождение оптимального варианта ответа при неограниченных функциях, в информатике — модификацию системы для улучшения ее эффективности, а согласно Большому экономическому словарю, — определение значений экономических показателей, при которых достигается оптимум, то есть оптимальное, наилучшее состояние системы.

*Стараться больше других — редко когда приводит к успеху.
Стараться умнее других — вот правильный путь.
Джек Траут¹*

Каждая крупная компания с хорошо развитой структурой управления и большим сообществом людей, объединенных общими целями и задачами, может считаться самостоятельной системой. И так же, как в случае с любой другой системой, для повышения ее эффективности необходимо принятие ряда мер. Например, для благоприятного развития озерной экосистемы оптимизируются процессы очистки и фильтрации воды, инновационные технологии позволяют ученым не только отслеживать популяцию озерной флоры и фауны, но и влиять на ее рост и развитие. Именно благодаря оптимизации процессов, применяемых в тепличных хозяйствах, мы можем сегодня наслаждаться ароматом свежих роз круглый год. Таких примеров очень много в природе, обществе, государстве и, конечно, в коммерческом секторе.

Общеизвестно, что компания, которая стремится непрерывно совершенствоваться и применять наиболее эффективные меры для развития, обречена на успех. Одним из ярких примеров в мировой истории считается так называемое японское экономическое чудо Toyota Motor.

В 1933 году глава текстильной компании Toyota Automatic Loom Works Ltd Сакичи Тойода поручил своему сыну Киширо



¹ Джек Траут — знаменитый американский маркетолог, искусный тренер, автор множества книг, соавтор общеизвестной маркетинговой концепции «позиционирования». Основатель и президент консалтинговой компании Trout & Partners, одной из крупнейших фирм в США с офисами в более чем 30 странах мира. Ее клиентами являются не только крупнейшие мировые корпорации, такие как AT&T, Audi, Burger King, DuPont, Intel, IBM, MasterCard, Procter & Gamble, Sotheby's и многие другие, но и правительства стран. Траут консультирует Госдепартамент США по вопросам создания и поддержания «бренда USA». Проекты, разработанные для Новой Зеландии и Гренады, а также города Валенсия (Испания) помогли резко увеличить приток туристов и инвестиций в эти страны.

Тойода возглавить новое отделение компании, которое должно заниматься производством автомобилей. Прежде собственного автопрома в Японии не было. На сегодняшний день Toyota Motor — один из ведущих автопроизводителей, занимающий 8-е место в рейтинге 500 крупнейших мировых компаний. Тойота никогда не покупала лицензий у западных компаний, а активно разрабатывала собственные оригинальные конструкции. Всего за несколько десятилетий компания вырвалась в лидеры мирового автопрома и превратилась в пример производственного и управленческого мировоззрения. По мнению экспертов, экономическое чудо Toyota Motor обусловлено тем, что в основе производственного процесса лежит философия кайдзен. Ее суть — в непрерывном совершенствовании процессов производства, разработки вспомогательных бизнес-процессов и управления, а также всех других аспектов жизни. «Если вы не виделись с другом три дня, присмотритесь к нему получше, чтобы понять, что в нем изменилось», — советует японская мудрость. Японцы верят в бесконечные возможности совершенствования, поэтому постоянно что-то оптимизируют, улучшают, доводят до совершенства то, что уже имеют, и нацеливаются на неуклонный прогресс.

На протяжении своей истории Компания «ПЭК» всегда ставила перед собой амбициозные цели и работала на перспективу, никогда не стояла на месте, развивалась, развивается и будет развиваться в ногу со временем.

Об оптимизации в «ПЭК» рассказывает заместитель генерального директора Компании Ирина Владимировна Фирсова.



— Расскажите, что для вас значит оптимизация в «ПЭК»?

— Для меня оптимизация — один из методов управления предприятием. В процессе оптимизации мы ищем и внедряем наилучшие варианты построения бизнес-процессов, которые позволят оказывать услуги быстрее и качественнее.

Если оптимизация проводится правильно, то выигрывают все: и клиенты, которым мы можем предложить высокий уровень сервиса по приемлемым ценам, и наши сотрудники, которым предлагаются новые инструменты, новые способы работы, новые вызовы и вместе с тем стабильность в наше не очень простое время. И конечно, сама организация, которая становится более системной, устойчивой, но в то же время остается гибкой и эффективной. В процессе внедрения изменений не всегда все проходит так просто и гладко, как хотелось бы. Возникают вопросы, непонимание, порой даже возмущение. Я хочу привести отрывок переписки, которая завязалась у меня с одним из менеджеров нашей организации. Несмотря на то что письмо написано полгода назад, оно не потеряло своей актуальности, и в нем точно содержится ответ на вопрос, почему оптимизация — это необходимость.

«Реалии сегодняшнего дня — это падающий рынок, увеличение безработицы и сокращение зарплат. Можете заглянуть в Интернет и увидеть, что банки уже начали массовые сокращения. Некоторые, в том числе градообразующие предприятия, практикуют неполную рабочую неделю. Зарплатные предложения снижаются. Если вы живете в городе, экономическая ситуация в котором отличается от ситуации в стране, то, конечно, не стоит что-то менять, улучшать и совершенствовать.

Если у вас есть предложения на большую зарплату с меньшим объемом работ, то не воспользоваться им странно. Наша задача — не допустить массового сокращения сотрудников и падения зарплат. Поскольку у многих есть дети, у некоторых кредиты и ипотека, у других — родители на иждивении. И мы делаем все необходимое, чтобы обеспечить вам возможность зарабатывать не несколько месяцев, а в долгосрочном периоде. И получать не меньше среднерыночной зарплаты. Конечно, можно предложить сотрудникам меньше работать и увеличить зарплату. Но надолго ли? Те организации, которые выбирают этот путь мнимой лояльности, быстро закрываются, и в этом случае все сотрудники остаются вообще без средств к существованию. Все! Не только те, кто чего-то не хотел, не мог, не делал, но и те, кто был результативен и эффективен. А ведь

у нас есть филиалы в таких городах, где работу найти практически невозможно. И тогда некоторые строки вашего первого письма действительно могут стать для кого-то реальностью, только возможностей что-либо изменить у них будет слишком мало. Еще раз повторюсь, что наша задача — не сократить вам зарплату, а обеспечить возможность стабильного рыночного заработка так долго, как вы этого захотите. И для этого нужно повысить нашу эффективность, продуктивность и качество работы. Мы разрабатываем и передаем вам инструменты. Ваша задача — принять их, изучить и научиться ими пользоваться, а как максимум — предлагать свои идеи для повышения производительности. Никто не отказывает вам в советах, помощи и консультации. Я знаю, что срок ответа может затянуться, и ответ может быть достаточно жестким, как, например: «Возьми тайминг и сравни со своим временем, выясни, где есть отклонения и устрани их сам или обратись за помощью». Я знаю, что иногда бывают трудности с работой ПО. Да, мы требуем от директоров самостоятельности. Дальше проще не будет. Мы намерены сохранять и сотрудников, и их зарплаты, поэтому директору нужно вникать в работу каждого отдела, устранять неполадки, помогать сотрудникам выполнять нормы и планы, вести конструктивные диалоги с управляющей компанией. Но ведь это же обычные должностные обязанности директора. У директоров филиалов сейчас есть все возможности для того, чтобы сохранить своих сотрудников и обеспечить им достойную зарплату».

— Каким будет второй этап оптимизации филиалов?

— В этом году мы закончим первый этап оптимизации, который охватит складские бизнес-процессы и работу директоров филиалов.

В остальных отделах мы начинаем второй этап оптимизации. Он принципиально иной. Мы будем менять структуру филиалов. Для этого реорганизуем управляющую компанию и создадим региональные центры, в которые передадим часть функционала филиалов. В этом году мы решим проблему пиковых нагрузок. Мы будем перераспределять нагрузку между подразделениями за счет объединения отделов. В некоторых филиалах у нас уже появились многофункциональные специалисты, и их будет становиться все больше — любой менеджер сможет выполнить любую операцию, связанную с обслуживанием клиента. В том числе у директоров фили-

алов появится возможность проводить несколько часов в неделю за самостоятельным обслуживанием клиентов: отвечать на звонки, оформлять прием и выдачу груза, планировать доставки. Это станет возможным благодаря «помощникам ввода данных» в наших программах. Сегодня сотрудник, приступая к работе, должен изучить огромное количество инструкций. Учитывая то, что у нас в Компании происходит много изменений, появляются новые услуги, достаточно трудно поддерживать свои знания в актуальном состоянии. Мы будем повышать квалификацию сотрудников не столько за счет учебных курсов, а скорее, за счет рабочих программ с подсказками. Наша задача — сделать так, чтобы у сотрудников вообще не было проблем с получением и актуализацией знаний ни на своем рабочем месте, ни на новом. Людям должно быть легко и комфортно выполнять свою работу.

— Каким образом сотрудники «ПЭК» ощутят на себе эффект от оптимизации?

— Я уже говорила, что наша цель — улучшение условий труда сотрудников. Мы стремимся сделать так, чтобы сотрудникам было легко и комфортно выполнять свои должностные обязанности. И при этом мы всегда сохраняем возможность заработать больше среднерыночных показателей. Подчеркну, именно заработать.

Если сотруднику оптимизировать, то есть упростить рабочий процесс, он сможет выполнять за восемь часов не 60 единиц условных действий, а 100. И вот здесь кому-то может показаться, что его используют: раньше я за эту зарплату делал 60, а теперь должен 100?! Но надо понимать, что за счет оптимизации вы начинаете делать 100, а времени и усилий тратите столько, сколько тратили ранее. Нормы мы устанавливаем из средних показателей и закладываем возможность их перевыполнения в рамках рабочего дня.

А дальше каждый сотрудник решает: сам он хочет этого или нет? Уже сейчас у нас вполне реально зарабатывать гораздо выше рынка. Но для этого надо работать с душой. Если тебе нравится быстро и качественно обслуживать клиента и ты стремишься делать это лучше и лучше, если работа тебе в радость, ты вполне можешь увеличить свою производительность и, соответственно, доход. Один из важнейших результатов оптимизации — простота, легкость, удобство в работе и, как следствие, — радость, позитив и хорошее настроение у сотрудников и клиентов.



Первым в Компании на путь оптимизации встал департамент доставки. С его директором Алексеем Оськиным мы решили поговорить о психологии процесса.

АЛЕКСЕЙ ОСЬКИН, директор департамента доставки Компании «ПЭК»

— То, что быть богатым и здоровым лучше, чем не быть таковым, — это ясно. Также очевидно, что работать эффективно и с удовольствием лучше, чем работать не так. И уж совсем понятно, что оптимизация бизнес-процессов — это хорошо. Или кому-то это не очевидно? — Думаю, только тем, у кого велика сила привычки. Существует привычка к определенному образу жизни. Когда-то вы научились писать и пишете так много лет. Вдруг вас просят печатать текст на клавиатуре. Возможно, вы понимаете, что это приведет к достижению лучшего результата и открывает новые профессиональные возможности, но на первом этапе это вызывает у вас большое неудобство. Это выход из зоны комфорта. Например, у нас в департаменте, чтобы

выполнить одну заявку, необходимо произвести около 30 операций в программе. Со временем их выполнение доводится до автоматизма, менеджер работает практически «вслепую». И вот мы начинаем оптимизировать программу, что позволит в перспективе сэкономить часы. Но на первом этапе это дает отрицательный результат, потому что теряется эффект автоматизма, замедляется скорость работы. По сути, это выход из привычной среды, словно «рыбу выбросило на берег». Но мы все оптимизационные мероприятия рассматриваем на существенность: если они дают несущественный результат, то и незачем модифицировать уже отлаженный процесс. Если же мы модифицируем отлаженный процесс, то, значит, результат того стоит. С управленческой точки зрения, выход из зоны комфорта — это прекрасно. Потому что когда человек выполняет одни и те же операции, он устает от рутинной деятельности. Если мы имеем дело с производством, он физически устает ежедневно. Если с умственным трудом — моральная усталость накапливается со временем, ему становится неинтересно. Но большинство людей это устраивает. Они даже не понимают, что их утомляемость связана с тем, что ничего нового с ними не происходит. Простой пример: интересный фильм пролетает как минута, неинтересный фильм тянется бесконечно. Оптимизация — это не просто сокращение операций, оптимизация делает их немного другими, а следовательно, более интересными.

Вот другой пример. Несколько лет назад при заборе груза заполнялся бланк заявки, а потом при оформлении груза на перевозку снова открывался чистый бланк и все данные вносились заново. Это была двойная работа. Тогда мы «подтянули» данные из одного документа в другой. Сначала было непривычно, но стало намного легче работать, и менеджеры очень быстро ощутили эффект. Время операции уменьшилось. С точки зрения сотрудников, при модернизации функционала работы прибавляется, поскольку норматив увеличивается (за последние годы норматив для менеджеров отдела доставки увеличился на 30–50%). А на мой взгляд, уменьшился огромный объем монотонной рутинной работы.

— Расскажите, как увеличение норматива на 30–50% сказалось на денежном вознаграждении?

— Надо понимать, что необходимость выполнять больше заявок возникла потому, что появилась возможность выполнять больше заявок. Если бы мы без оптимизационных мероприятий повысили объем, сотрудник был бы физически не в силах все выполнить. Приведу классический пример:

грузчик переносит руками 30 коробок за единицу времени. Мы даем ему тележку. Естественно, у него появляется возможность грузить за единицу времени 90 коробок. Мы дали ему возможность грузить больше, но ни времени, ни сил на это он больше не тратит. Даже экономит свои силы! С точки зрения работодателя, он за меньшие усилия получает те же деньги. И это справедливо как для сотрудника, так и для работодателя.

— В перспективе сотрудник обязательно ощутит выгоду? Ведь за счет оптимизации Компания обслуживает клиентов качественнее и быстрее. Клиент выбирает именно такую Компанию. А лояльные клиенты — это залог стабильности Компании и дохода сотрудников.

— Совершенно верно. Если раньше нормативный объем выполняли три человека, теперь это делают двое. У нас высвобождаются ресурсы, которые мы направляем на повышение качества сервиса. Клиенты это

КОМПАНИЯ, КОТОРАЯ НЕ ЗАБОТИТСЯ ОБ ОПТИМИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ, О ПРИВЛЕЧЕНИИ НОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, НЕ УДЕРЖИТСЯ НА ПЛАВУ

видят и ценят. У нас мотивация нацелена на максимальное выполнение заявок. Когда повышается общая эффективность Компании, она выходит на лидирующие позиции. Значит, сотрудники теперь работают в Компании-лидере. Такая Компания не развалится, и сотрудники не останутся без работы. Скажу больше: если процессы в Компании не меняются на протяжении многих лет, из нее надо бежать, потому что вы вместе с ней потеряете квалификацию и не будете соответствовать требованиям рынка. Идеальный профи — это человек, который развивается. Он развивается не для того, чтобы просто получать больше денег, а чтобы повышать свой профессионализм и соответствовать требованиям рынка. Такой человек, даже если по каким-то причинам не будет работать в Компании, например, переедет в другой город, где у нас нет филиала, будет востребован. Его просто оторвут с руками, потому что он соответствует требованиям рынка, знаком с более современными, прогрессивными методами работы. Компания, которая не заботится об оптимизации процессов, о привлечении

новых технологий, не удержится на плаву. Такая организация стагнирует, и вместе с ней деградирует сотрудник как специалист, падает его ценность на рынке труда. И наш большой плюс заключается как раз в постоянном развитии. Лично для меня очень важно, чтобы зоны комфорта не существовало, и я сам прохожу все этапы оптимизации. Иногда даже внутренне смеешься над собой, когда замечаешь, что очередное нововведение вызывает в тебе негативную реакцию. В такие моменты надо успокоиться, посидеть, посчитать до десяти, и тогда становится понятно: а ведь это здорово! Когда я служил в армейском учебном подразделении, мы бегали зачетную трехкилометровую дистанцию. Она состояла из двух полторакилометровых: туда-обратно бежали. Так вот командир взвода нам говорил: «Когда вы пробежали полтора километра, вы потратили уже больше половины сил. Но от полторакилометровой отметки вы должны оттолкнуться и начать вторую половину как стометровку, сильно выдохнув из себя». Это относится и к повседневной жизни: если кажется, что находишься на пределе, надо настроить себя на максимальный результат, тогда набираешь обороты и обязательно достигнешь финиша с хорошим результатом. Выходя из зоны комфорта, вы позволяете себе набрать воздуха в легкие и выйти на новый профессиональный уровень.

— В конце третьего квартала 2015 года, говоря об оптимизации в департаменте, вы сказали следующее: «Мы мотивируем людей на то, чтобы они выполняли больший объем работы, повышаем производительность работы каждого сотрудника». Сегодня, по прошествии трех месяцев, вы можете подтвердить сказанное конкретными примерами: у кого из сотрудников существенно повысилась производительность труда, а значит, и доход?

— Даже не заглядывая в цифры, скажу: яркий пример — филиал г. Костромы. Старший менеджер отдела доставки практически два с лишним норматива выполняет благодаря оптимизации и неформальному подходу к выполнению своих обязанностей. Причем нельзя сказать, что это уникальный случай. По всей филиальной сети процессы идут примерно одинаково. По факту в среднем норматив перевыполняется ежегодно не менее чем на 20–30%! В прошлом году мы ввели программу автоматической маршрутизации в Москве и Санкт-Петербурге, сейчас планируем транслировать ее на города-миллионники. То, что раньше делалось вручную, работает автоматически. Мы хотим убрать как можно больше рутинной работы, чтобы освободить время для творческой.



МАРИЯ ЦЕПЕЛОВА,
начальник отдела доставки, г. Москва

О том, какой эффект дает оптимизация, я могу судить не только по себе, но и по всему моему отделу. Сотрудники повышают качество обслуживания клиентов, увеличивается количество обработанных заявок. Видно, что люди лучше понимают задачи Компании, стремятся к обучению и профессиональному росту. За 2014–2015 годы в нашем отделе были оптимизированы:

- печать документов при заборе груза — теперь она выполняется нажатием одной кнопки, что на 60% быстрее;
- печать документов на доставку груза — выводится из единого отчета, что на 20% быстрее;
- расчет маршрутного листа — введены горячие клавиши, что позволяет открывать и закрывать документы на 20% быстрее;
- время оформления груза к межфилиальной перевозке сократилось на 20%.

Проведенная оптимизация помогла без увеличения штата сотрудников обрабатывать большее

я работаю в Компании с открытия филиала в 2011 году. Для меня было непросто перестроить работу в отделе, которую я налаживал на протяжении четырех лет. Но в результате мне это удалось. Главное, я понял и принял логику внедрения всех модификаций.

С введением новшеств, упрощающих работу, появилась возможность повысить показатели по доставке в плане увеличения вывоза груза и, соответственно, повысить свой заработок. Появился стимул и возможности, позволяющие это реализовать. Да и на личном росте оптимизация сказалась только положительно. Учитывая, что рабочий процесс упростился, за рабочий день теперь можно сделать больше дел. Я не умею ничего не делать. Мне постоянно нужно действовать, бездельничать скучно. Своим коллегам хочу пожелать позитивного взгляда на жизнь и активной позиции как в работе, так и в жизни.



ПАВЕЛ КОЛБАСИН,
старший менеджер отдела доставки, г. Липецк



ВАСИЛИЙ КОЗАЧУК,
старший логист отдела логистики, г. Москва

Автоматизация транспортной логистики обеспечила нам такие преимущества, как автоматизированное планирование цепочки доставки/забора грузов и составление маршрутов; автоматизированное планирование ресурсов для транспортировки грузов. Также внедрение специализированных систем управления транспортной логистикой обеспечило нам контроль исполнения перевозок. Внедрение автоматической маршрутизации позволило сократить время обработки заявок на перевозку, осуществлять оптимальную комплектацию транспорта с автоматическим подбором оптимальной модели транспортного средства, сократить временные затраты на формирование товаросопроводительной документации. В итоге уменьшилась вероятность ошибок. В результате кардинально изменилось количество обработанных заявок, повысилось качество работы.

количество заявок на забор и доставку груза. Если говорить о результатах года по Москве, то мы не просто улучшили показатели, а в конце прошлого года вышли на рекордные показатели по количеству забора и доставки грузов!

В этом году мы приложим максимум усилий для того, чтобы сделать нашу работу еще более простой и качественной.

Поэтому я хочу дать своим коллегам такой совет: не бойтесь развивать в себе таланты, брать на себя ответственность, выносить свои идеи на обсуждение. Оптимизация вашей работы означает повышение ее эффективности. В результате вы станете более квалифицированными специалистами, у вас появится время для получения новых знаний и возможностей. Я уверена, что у вас есть идеи по оптимизации нашей работы, которые можно реализовать, и они будут полезны не только для сотрудников Москвы, но и для всей Компании в целом.

В нашем филиале уже оптимизирована работа отдела доставки, клиентского отдела и информационно-справочного отдела. Сейчас идет оптимизация в бухгалтерии. Не только по личным наблюдениям, но и в ходе общения с клиентами вижу, что сотрудники стали работать значительно эффективнее. Они успевают выполнить больший объем работы за тот же отрезок времени. А эффективность наших сотрудников позволяет предлагать клиентам неизменно качественную услугу по приемлемой цене.



АНДРЕЙ ТУЛА,
директор филиала, г. Кемерово

В процессе внедрения системы автоматизации я получил новые знания и навыки, почувствовал качественно новый уровень своего труда. Я лично участвовал в процессе внедрения системы, поэтому приобретенные знания не остались незамеченными руководством и привели к дальнейшему карьерному росту — с должности логиста я был переведен на должность старшего логиста.

Некоторые сотрудники скептически относились к нововведениям и внедрению данной системы, считая это лишней тратой времени. Я бы хотел посоветовать всем быть более дальновидными и не бояться нового, а самое главное — не переставать учиться и развиваться, двигаясь в ногу со временем. Это не новые требования, это новая реальность! Выгодная и полезная не только Компании, но и каждому отдельно взятому сотруднику!



ВАЛЕРИЙ АБДУРАЗАКОВ,
директор филиала, г. Омск

Работаю в Компании со дня основания филиала в Омске, с марта 2007 года.

На протяжении всей своей истории «ПЭК» растет, развивается, меняется каждый год, и я всегда с удовольствием включаюсь во все начинания, потому что только изменения и постоянное движение обеспечивают развитие и рост, а значит, и стабильное будущее как для Компании, так и для всех ее сотрудников.

В нашем филиале уже прошла оптимизация клиентского отдела, отдела доставки и информационно-справочного отдела. В результате у нас серьезно повысилась производительность труда, что, безусловно, повлияло на показатели работы всего филиала. Мы всегда приветствуем инициативность наших сотрудников, с удовольствием рассматриваем их рационализаторские предложения. Так, например, наш начальник склада Александр Аппель предложил систему оптимизации упаковочных материалов, что значительно снизило затраты.

На сегодняшний день прошла оптимизация в отделе доставки, в клиентском отделе и в бухгалтерии. Хочу отметить, что оптимизация самым благотворным образом отразилась на эффективности работы наших сотрудников. Произошел так называемый естественный отсев. Сотрудники, которые действительно хотели работать в Компании, развиваться и расти вместе с Компанией, оптимизировали свое рабочее время, стали более собраны, более мобильны. В свободное от основных обязанностей время они помогают смежным отделам выполнять работу, когда у тех идет пик звонков либо выдач. Благодаря тому, что большинство сотрудников стали универсальными и умеют работать в разных отделах, у нас перестали образовываться очереди в клиентском отделе, прекратились «недозвоны» до филиала. Весь комплекс мер значительно повлиял на качество обслуживания, наши клиенты уже это заметили и высоко оценили.



ПЕТР СМЕРНОВ,
директор филиала,
г. Петрозаводск

Есть два взаимосвязанных фактора, которые стали тому причиной. Во-первых, людьми довольно часто движет финансовая скрупулезность — если раньше доход сотрудника не зависел от объема работ, то теперь стал зависеть.

И второй фактор — это инерционность мышления, которая не позволяет людям быть уверенными в том, что новые условия обеспечат им соответствующий уровень дохода.

Эти факторы повлияли на решение наших сотрудников, и они ушли в поисках лучшей жизни в других компаниях.

Конечно, мы набрали новых людей, кто-то из них остался, кто-то не прижился, но прошло буквально 2–3 месяца, и мои люди вернулись в нашу Компанию. Потому что «там, может быть, и неплохо, но дома все-таки лучше». Они перестали бояться, они осознали, что все перемены — к лучшему, сейчас они успешно работают в новых условиях и очень довольны уровнем заработка.

Напоследок хочу дать совет всем читателям: не бойтесь перемен! А принимая жизненно важные решения, обязательно сначала попробуйте себя в новых условиях — возможно, для вас это шанс стать более профессиональным в своей области.



АНДРЕЙ ШАБАНОВ,
директор филиала,
г. Калининград

Весной прошлого года в нашем филиале, как и по всей филиальной сети, стартовала оптимизация в отделе доставки, клиентском и информационно-справочном отделах. Надо сказать, что наш коллектив всегда отличался высоким уровнем лояльности и преданности Компании. Тем не менее именно в нашем филиале произошел беспрецедентный случай: с началом внедрения оптимизации весь состав клиентского отдела уволился.

Я работаю в «ПЭК» семь лет. Работы в отделе доставки всегда было много, но она никогда не казалась утомительной, а была интересной и творческой. Общаясь каждый день с клиентами, водителями и коллегами, узнаешь что-то новое, учишься решать новые задачи, находить выход из нестандартных ситуаций. За время моей работы было проведено бесчисленное количество изменений процессов. И это меня всегда мотивирует, ведь любые нововведения ведут нашу Компанию к развитию, а вместе с Компанией развиваемся и растем мы.

Как результат — свободного времени стало чуть больше, и мы это время проводим с пользой. Появилась возможность уделять

больше внимания клиентам, работе с водителями. Как следствие — улучшение показателей в отчетах.

Я очень рада тому, что благодаря слаженной работе сотрудников отдела, взаимопомощи, поддержке друг друга мы с легкостью принимаем все изменения в рабочем процессе, что опять же положительно сказывается на наших показателях.

Оптимизация — это процесс, который влечет за собой изменения. Но не все люди любят перемены и сами не хотят меняться. Таким консерваторам, конечно, тяжело, поэтому я советую изменить свое отношение к переменам, верить в то, что все перемены ведут к лучшему, и тогда успех гарантирован!



МАРИЯ ХЛУДОВА,
старший менеджер отдела
доставки, г. Красноярск

как результат — свободного времени стало чуть больше, и мы это время проводим с пользой.

Часы Форда*

Как-то Аристотель Онассис подарил Жаклин Кеннеди остров Скорпиос, содержать который было в сотни раз дороже, чем купить; Людовик XIV своей королеве — соболиную мантию длиной в полтора километра, дабы та могла прогуливаться босиком от постели до ротонды; Ван Гог презентовал сотруднице одного парижского заведения свое ухо... Эти и многие другие подарки вошли в историю как самые нерациональные траты денег, времени, энергии, здоровья. Они вошли в историю, но никоим образом ее не изменили. А вот скромный подарок, сделанный одним ирландцем своему сыну, стал причиной перемен для многих процессов в XX веке.

Большинство из нас, получив в детстве новенькие карманные часы, потратили бы не один час, наблюдая за таинством скольжения секундной стрелки. Генри же из семейства Фордов, даже не взглянув на циферблат, устремил свое внимание внутрь хронометра. То, что он обнаружил под латунной крышечкой, изме-

нило не только его жизнь, но и жизнь миллионов людей во всем мире. «Разглядывая механизм, я думал о том, что весь мир — это такая же сложная конструкция, и воздействие на рычаги и элементы механизма вызывает его работу, правильную или нет, в зависимости от характера воздействия. Надо лишь воздействовать на нужные

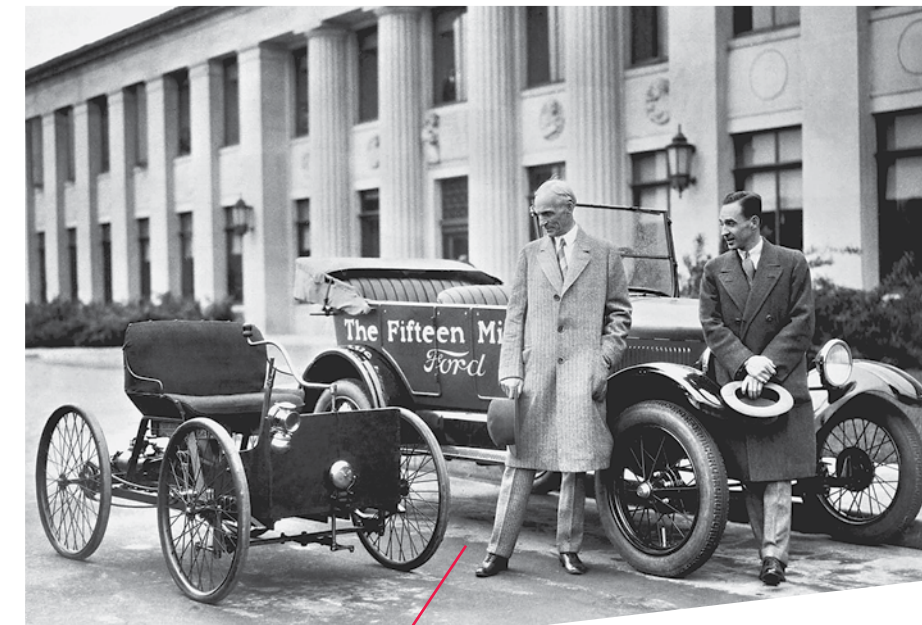


ПРАВИЛА ЖИЗНИ

Генри Форд: «Неудача не должна быть поводом, чтобы все бросать. Вы можете все начать заново, но учитывая полученный опыт»

рычаги — тогда успех неминуем», — говорил Генри Форд. С того момента вся жизнь Генри была подчинена генеральной идее: понять механизм, который вращает мир, и оптимизировать его — изъять лишние шестеренки, перераспределить нагрузку на самые важные рычаги. Из этой идеи сложилось его кредо, которое он сформулировал с характерной для себя афористичностью: «Я хотел бы улучшить мир тем, что в нем живу».

Существует спорная теория о том, что человек подобен пьезозажигалке: зажигалка рассчитана на определенное количество зажиганий, а человек — на определенное количество телодвижений, совершаемых в течение жизни. Отсюда мораль: не совершая телодвижений, которые не приближают тебя к желаемому результату. Вряд ли Генри Форд был в курсе этой теории, но то, что он всю жизнь действовал в строгом соответствии с ней, — неоспоримо. «В фермерском хозяйстве нашей семьи было слишком много труда в сравнении с результатами. Еще в 12 лет, когда мне каждый день приходилось таскать из колодца ведра с водой, преодолевая с 20-килограммовым грузом крутую



Поколения Фордов: Генри с сыном Эдселом и их автомобилем

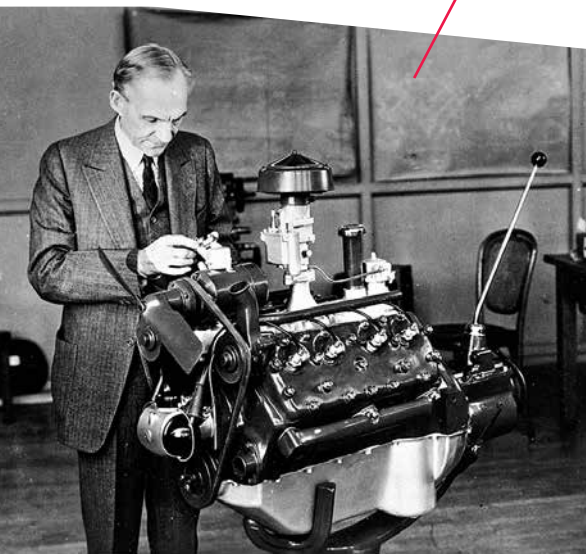
*Текст написан по материалам книги: Шотов Б. М. Жизнь замечательных людей. Форд Г. Генри Форд. Моя жизнь, мои достижения.

Я ХОТЕЛ БЫ УЛУЧШИТЬ МИР ТЕМ, ЧТО В НЕМ ЖИВУ

лестницу, я думал о том, что все можно облегчить, добавив всего лишь два метра водопроводных труб», — не раз вспоминал в беседах Форд и далее делал вывод: «Все можно сделать лучше, чем делалось до сих пор».

Так он и делал. Им запатентовано более 160 новшеств, то есть всего того, что он сделал лучше, чем делалось до него. Однако вспомним его новаторства, связанные именно со временем, да тот же конвейер. Как известно, конвейерная лента существовала и раньше, но когда мы говорим о конвейере Форда, то имеем в виду разделение операций между рабочими; автоматизированное перемещение тяжелых агрегатов над линией конвейера; установку рабочего полотна на двух уровнях, удобных для работников высокого и невысокого роста соответственно. И вот как все это сказалось на времени. В октябре 1913 года на сборку двигателя «Форда-Т» уходило 9 часов 54 минуты. В апреле 1914-го благодаря сборочной линии тот же двигатель такого же качества собирался уже за 5 часов 54 минуты. «Стационарная сборка одного шасси длилась в лучшем случае 12 часов и 8 минут. Расположение ленты конвейера на высоте рук и дальнейшее дробление операций, в результате чего каждый

Генри Форд: «Все можно сделать лучше, чем делалось до сих пор»



Об этой фабрике Форд сказал: «Бизнес, который растет путем развития и совершенствования, — не умирает»

делал все меньше движений, привели к сокращению времени сборки до 1 часа 33 минут», — пишет Генри Форд в книге «Моя жизнь, мои достижения». Сборочный конвейер в тестовом режиме был запущен 1 апреля 1913 года. К концу апреля 1914 года скорость сборки «Форда-Т» сократилась с 13 часов до двух. Подумайте только: всего за один год оптимизация составила 550%!

Мы обращаемся ко всем, кто не оставляет намерения прикоснуться к успеху: возьмите на вооружение опыт Генри Форда. Это не значит, что вам следует разбирать механизмы кварцевых часов, пока на вас не снизойдет озарение. Напротив — вам следует исключить из распорядка дня бессмысленные, неэффективные действия; проанализировать, на что уходят бесценные часы вашей драгоценной жизни, и оптимизировать ее. Ни на минуту не забывайте максиму Форда: «Время не любит, когда его тратят впустую».

«Если наша цель — покрыться ржавчиной, то нам остается только одно: отдалиться нашей внутренней лени; если же наша цель — рост, то нужно каждое утро пробуждаться снова и бодрствовать целый день. Я видел, как большие предприятия падали, делаясь тенью своего имени, только потому, что кто-то считал возможным, чтобы они и дальше управлялись так, как управлялись до сих пор. Жизнь, как я ее понимаю, — не остановка, а путешествие. Даже тот, кто думает, что он «остановился отдохнуть», не пребывает в покое, а, по всей вероятности, катится вниз. Все находится в движении и с самого начала было предназначено к этому. Жизнь течет. Мы живем, быть может, постоянно на одной и той же улице и в том же доме, но человек, который живет там, с каждым днем другой».

Генри Форд. Моя жизнь, мои достижения

Книга представлена в библиотечном фонде Компании «ПЭК». Сотрудники Компании могут бесплатно скачать книгу на HR-портале в разделе «Библиотечный фонд» и обсудить ее на форуме «Оптимизация по Генри Форду» в разделе «Форумы / Библиотечный фонд»

Генри Форд: «Цвет автомобиля может быть любым при условии, что он черный»



Для людей, регулярно попадающих в состояние перегрузки

РАБОТА НАД СОБОЙ

Психологическая аптечка

Когда мы выходим на новую работу, то мечтаем о дружном коллективе, карьере, новых возможностях, творчестве и вряд ли задумываемся о таком явлении, как эмоциональная перегрузка¹. Тем не менее это состояние знакомо многим, ведь мы работаем в крупной Компании федерального уровня.

Когда мы с этим встречаемся? Для каждого это свои типичные случаи: отчетный период для бухгалтерии, наплыв клиентов для клиентского и информационно-справочного отделов, многозадачность для руководителей, наложение сроков и приоритетности задач — разные типы вопросов, для решения которых требуется полное включение сотрудника. А теперь представим обычный день, в котором есть несколько таких ситуаций: с клиентами, проблемами с техникой, отключением света, большим количеством писем, параллельными звонками — именно такой день может быть воспринят человеком как перегрузка. Конечно, со временем мы привыкаем и к потоку информации, и к общению с большим количеством людей, и к письмам, и к параллельным процессам. И это абсолютно нормально. Но если вы чувствуете регулярную нехватку энергии, потерю концентрации внимания и постоянную фоновую усталость, если вам не хватает времени, часто случаются эмоциональные всплески и возникают сложности в отношениях с близкими и коллегами, то это серьезный повод задуматься, а не перегружены ли вы. И начать применять меры, которые в рамках этой статьи мы назовем психологической аптечкой. Само понятие психологической аптечки очень условно. Это не набор волшебных таблеток, после которых станет хорошо, а, скорее, методы, повы-

шающие качество именно вашей жизни. Применяя их, вы будете легче проживать трудности, быстрее учиться, снизить уровень напряжения. Ведь во многом умение справляться со стрессом — это управление собственным настроением. Оно похоже на способность вытащить себя за волосы из эмоционального «болота», как это сделал когда-то барон Мюнхгаузен: вы обнаруживаете, что находитесь не там, где хотелось, определяетесь с инструментом, применяете его и переноситесь в более комфортное место. Магия психологической работы заключается в том, что вы все это делаете у себя в голове. Что же можно взять с собой в качестве аптечки, чтобы успокоиться, снять напряжение, усталость, негативные эмоции?

Полина Бычкова, бизнес-тренер департамента персонала Компании «ПЭК»

¹ Эмоциональная перегрузка — один из основных компонентов стресса. В психологии это называется психоэмоциональным напряжением.

Выбор отношения к ситуации

Очень многие процессы в жизни определяются нашим к ним отношением. Казалось бы, формула проста: почувствовал себя плохо — определил причину — устранил причину или поменял к ней отношение. Именно в этот момент включается разница между бытовой «аптечкой» и профессиональной психологической. Барон Мюнхгаузен не просто вытащил себя за волосы. Он сумел сконцентрироваться на цели и собственных ресурсах, чтобы выдернуть себя из болота. Он не думал в этот момент, что трясины вязкая и выбраться из нее невозможно.

Верите ли вы в то, что препятствия преодолите, что с людьми можно найти точки соприкосновения и договориться, что активные действия приведут к цели? Или ваши убеждения не так позитивны?

Умение фокусироваться на главном, на позитивном, на цели часто называют наложением рамки (как если бы вы подбирали ее для фотографии — цветную, черно-белую, в горошек, деревянную, чтобы подчеркнуть смысл изображения). Так какую рамку задаете вы? На чем концентрируетесь?

Здесь не нужно искусственно придумывать положительный смысл происходящего и объяснять себе, как здорово находиться в многозадачном режиме. Не нужно заниматься самообманом. Подумайте о следующем: что вы получите в результате такой загрузки, какой путь вы уже прошли и что будет впереди? То есть нужно сфокусироваться на главном. Например, вы приходите в понедельник на работу и понимаете, что за выходные накопилось большое количество задач и сегодня вы не успеете их выполнить в полном объеме. Как вы к этому относитесь? Что подумаете про себя?

В этот момент можно сосредоточиться на том, что вы планомерно все решите и сможете уделить время каждому важному делу, при этом не будете себя внутренне подгонять и ругать за то, что не успеваете. Именно такое сосредоточение называется выбором отношения к ситуации: вы успокаиваетесь и настраиваете себя на планомерную работу. Это поможет снять внутреннее напряжение, снизит стресс и позволит меньше уставать на работе.

Для спокойного отношения к происходящему вы также можете использовать самоподдержку и обратную связь.

Самоподдержка и обратная связь

Нас со школы приучают к внешней оценке. Мы вырастаем, а привычка оценивать остается и переносится в разные контексты нашей жизни — семью, работу, хобби. Эта привычка провоцирует двойственное восприятие собственных поступков — есть внешние критерии, которым мы следуем (KPI, бизнес-планы), и есть внутренние ощущения (молодец я сегодня или нет). И если мы чересчур завышаем внутренние критерии, то не позволяем себе «праздновать» достигнутые результаты, постоянно оставляя себя в состоянии неудовлетворенности.

Вы наверняка попадали в ситуации, когда не получали желаемый результат. В этом случае самоподдержка становится главным навыком для вашей успешности. Представьте, что ваш лучший друг попал в похожую ситуацию. Что бы вы ему сказали? Действительно ли

обрушили на голову поток критики или нашли теплые слова, понимая, что вашему близкому человеку сейчас непросто?

Почему бы не делать то же самое по отношению к себе? Ведь вы такой же человек. Психология сейчас выделяет умение бережно относиться к себе и оказывать себе поддержку как главные черты психологически зрелой личности.

Помимо поддержки, хороший друг также может мягко сказать, что в следующий раз изменить или сделать по-другому. В бизнесе то же самое называется обратной связью.

Какова формула обучающей обратной связи?

1. Сказать себе, какой результат вы уже получили.
2. Проанализировать то, что у вас получилось хорошо (тем самым оказать себе поддержку и закрепить достижения).
3. Проанализировать, что нужно сделать по-другому (просто провести анализ без перехода на личности, не называя себя «редиской»). Признать то, что у вас получилось, и продолжать развиваться.

Этой формулы достаточно для того, чтобы изменить свое поведение и избежать подобной ситуации в будущем. Фокусирование на действиях позволяет «не упасть» в эмоции, сохранить спокойствие, а анализ — наметить «зоны роста». Главное — в следующий раз применить все рекомендации на практике. Обучающая обратная связь и самоподдержка позволят вам стать для себя настоящим другом. Начать можно уже сейчас.

НАПРИМЕР, ЕСЛИ У ВАС БЫЛ НЕПРИЯТНЫЙ РАЗГОВОР С КЛИЕНТОМ, КАК ДАТЬ СЕБЕ ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ И НАУЧИТЬСЯ ПОСТУПАТЬ ПО-ДРУГОМУ:

1. Вспомните, что именно произошло. Какие слова были сказаны обеими сторонами и какие действия совершены.
2. Честно признайтесь себе, что именно у вас получилось сделать хорошо (достаточно 3–5 пунктов). Бывают ситуации, когда сложно найти значимый поступок, за который захотелось бы себя похвалить (особенно если разговор был насыщен эмоциями). Но поскольку мы закрепляем достигнутый вами результат, найдите небольшие действия и подбодрите себя (смогли сохранить нейтральный тон, корректно подобрали слова вежливости и т. п.).
3. Выделите 3–5 шагов, которые вы сделаете по-другому в следующий раз. Например, зададите



клиенту уточняющие вопросы, поинтересуетесь, чем еще можете помочь, подробно объясните, почему не можете выполнить просьбу клиента.

Чтобы перевести обратную связь в действия, вы применяете на практике эти 3–5 шагов в следующей похожей ситуации и фиксируете полученный результат.



Медитация

Суть медитации² — это ваше полное присутствие в данный момент в месте, в котором вы находитесь. Например, вы пьете чай и полностью сосредоточены на его вкусе и аромате, на ощущении чашки в собственных руках. А также внимательно наблюдаете за тем, что происходит с вами внутри, — насколько вы напряжены или расслаблены, какие мысли бегут фоном, какие эмоции остались после рабочего дня.

Медитация обучает нас обращать на себя внимание, и это снижает стресс, расслабляет. Когда вы наблюдаете за собой, то также становитесь другом, который поддерживает, подбадривает, расслабляет. Это дарит ощущение мира внутри и позволяет более спокойно относиться к происходящему в жизни. Медитация — очень простое действие, включающее две части: концентрацию и наблюдение. Вы можете выбрать, на чем концентрироваться: на музыке, картинках, свечах, движениях, теле и т. д. В сочетании с наблюдением за собой это будет считаться медитацией.

Постепенно вы привыкнете к тому, чтобы одновременно быть (слушать музыку, смотреть на свечу и т. п.) и наблюдать, сможете применять этот навык и в работе. Это позволит в непростых ситуациях сохранять спокойствие, способность анализировать информацию и принимать правильные решения. Плюс снизит «градус» эмоции, которую вы переживаете.

Медитации на свече, в ходьбе или в йоге не применимы на рабочем месте. Но данные практики можно использовать дома, и это станет отличной подготовкой к новому дню.

Самая простая медитация на рабочем месте — это сосредоточение на собственном дыхании. Вы дышите и наблюдаете, как работает диафрагма или поднимаются плечи, как воздух наполняет легкие и выходит из них. Делайте это хотя бы на протяжении пары минут, и вы почувствуете себя обновленным.

Отдых

Необходимый отдых — это то, что позволяет создать «запас ресурсов впрок». Многие люди едут



Одна из самых простых форм — концентрация на пламени свечи. Сядьте удобно (поза лотоса совершенно не обязательна) и 10–15 минут просто смотрите на пламя свечи. Эффект — более ясное сознание, снятие усталости, расслабленность, спокойствие, приток новых сил³.

в отпуск, чтобы напиться морем и солнцем на год вперед. И в то же время большинство позволяет себе взять паузу только тогда, когда чувствует приближение «последней черты». А вам это знакомо? Давайте вспомним про нашего лучшего друга. Что бы вы посоветовали ему, зная, что он регулярно устает? Больше отдыхать. Условия жизни у всех разные, как и возможности, однако каждый из нас может найти свой способ передохнуть и наполнить себя энергией.

Главный закон отдыха — переключение. Если вы работаете с людьми — у вас должно быть время для тишины, если с компьютером — возможность для отдыха глаз (прогулки, наблюдение за природой), если много сидите — полезна любая форма движений. Речь не о том, что вы делаете в офисе или на складе, а о том, что можно делать дома. Что наполняет именно вас? Разговоры с друзьями, чашка чая вечером, уютный плед и книга, картинг и пешие прогулки? А как часто вы позволяете себе это делать? Хочется добавить: немедленно начните позволять себе больше.

В чем ваша отдушина? От чего вы получаете удовольствие?

Начните выделять на хобби время уже сейчас, и уже в течение месяца вы почувствуете разницу.



Используйте «практику малых дел»: 10 минут чтения перед сном складываются в 4,5 часа в месяц. Вам кажется, что этого мало? Но ведь без них вы совсем не будете читать.

Умение останавливаться и грамотно распределять силы

Еще один прием профессиональной психологической аптечки — умение различать моменты, когда вы сами себя как будто подгоняете внутри. Например, сейчас наплыв клиентов. Вы работаете и чувствуете, что они ждут, стоят в очереди, спешат, нервничают. Как это влияет на вас? Продолжаете ли вы уделять каждому клиенту все внимание или начинаете внутри тоже спешить, подгоняя себя? Вторая реакция естественна, но, к сожалению, приводит к выгоранию и быстрой усталости, так как каждый клиент требует индивидуального подхода и не допускает действий на автомате. Давайте посмотрим на это с другой стороны — глазами клиента. Как думаете, что он замечает в этой ситуации? И действительно ли ваше «ускорение» оказывает клиенту ценную услугу?

Мы рассмотрели основные зоны, в которых аптечку можно применять так часто, как она необходима. Дальнейший выбор за вами — начнете ли вы «вытаскивать себя за волосы», станете ли лучшим другом или оставите все как есть. Вы можете выбрать хотя бы один прием и уже сегодня начать применять его на практике для улучшения качества жизни. А по возникающим в процессе применения вопросам вы можете обратиться к автору статьи.

² Медитация — внутреннее сосредоточение или действие по его достижению. Слово «медитация» происходит от латинского meditatio, точнее, от глагола meditari, который в разных контекстах означает «обдумывать», «мысленно созерцать», «вырабатывать идеи».

³ О различных видах медитации можно прочитать в книге Джона Кабат-Зинна «Жуда бы ты ни шел, ты уже там». Книга представлена в библиотечном фонде департамента персонала Компании «ПЭК».

Мастер продаж

Сегодня Евгения Чечулина руководит отделами продаж сразу двух наших филиалов — Северодвинска и Архангельска. Она обладает колоссальным опытом продаж и квалификацией эксперта (по результатам оценки персонала). Начинала Евгения с обычного менеджера отдела продаж, потом получила возможность развивать уже существующих клиентов. Большинство из них и по сей день работают с Евгенией. А это больше пяти лет, что, с точки зрения рынка, серьезный срок. Это время, за которое произошли кардинальные перемены в российском бизнес-пространстве, в том числе изменилась и Компания «ПЭК». Об этих переменах и о многом другом мы решили расспросить Евгению на страницах нашего журнала.

— Евгения, что изменилось в Компании за последние пять лет? И в какую сторону?

— Много, и, конечно, в лучшую сторону. Во-первых, появилась CRM-система. Для меня это главное. Раньше приходилось вести учет по работе с клиентами в Excel, что было неудобно и занимало много времени. Зато сейчас каждая встреча, договоренность, все контакты — вся история работы с клиентом четко систематизирована. Это очень удобно, совсем другой уровень и качество взаимодействия с клиентом.

Очень помогла система электронных очередей. Наступил порядок, к нам перестали поступать жалобы от клиентов. Ну и, конечно, нельзя обойти стороной внешние изменения! В нашем филиале в Северодвинске теперь все оформлено в корпоративном стиле, начиная от ручек и заканчивая дизайном офиса. Клиенты это ценят — у нас красиво, современно, уютно, машины брендированы, как на подбор. Что ни говори, а стиль — это важно! Вообще, меня как сотрудника радует постоянное развитие Компании, особенно в условиях экономической нестабильности. Это признак того, что мы прочно стоим на ногах и смело идем в будущее.

— А как изменились лично вы? Что приобрели и чему научились?
— Я сильно изменилась. Ведь я пришла в Компанию практически сразу после

института. До этого всего полгода проработала в фитнес-клубе. Занималась там продажей фитнес-услуг организациям. А здесь я за пять лет полностью изучила систему продаж. Есть такие нюансы, которых не найдешь ни в одной книге, их можно изучить только опытным путем. Я обрела в «ПЭК» колоссальный опыт, прошла профессиональное обучение, научилась работать с возражениями. Но самое главное — это то, что я умею грамотно применять теоретические знания на практике.

— Расскажите подробнее: что значит грамотно? Что вы вкладываете в это понятие?

— На практике какие-то приемы и методы продаж срабатывают с одним клиентом, но малоэффективны с другим. Что в таком случае делают некоторые наши коллеги? Начинают ныть: «Это не работает», «Дайте мне супертаблетку на каждый день», «Теория — это одно, а практика — другое» и т. д. Падает мотивация, начинается сопротивление и, в результате, создается лишь видимость работы. А ведь весь вопрос заключается в том, как применять теорию на практике. Нужно искать подходы и способы. Не получилось так — пробуй по-другому. Один способ не помог — ищи другой. Безвыходных ситуаций не бывает! К каждому человеку есть свой подход. И еще одно ценное знание, которое я приобрела в «ПЭК», — умение задавать правильные вопросы, слушать

и слышать клиента. Мне кажется, это самое главное, и не только во время деловой встречи, но и при общении в целом.

— А у вас есть какой-нибудь любимый вопрос, эффективный, который вы обязательно задаете клиенту?

— Есть, конечно. «Что мы можем для вас сделать, чтобы вы стали работать с Компанией «ПЭК»?» Обычно люди начинают улыбаться и шутить: «Сделайте бесплатную перевозку», «Будите меня каждое утро», «С этого дня называйте меня не иначе как солнцеподобный и луноликий». Не знаю почему, но этот вопрос как-то разряжает обстановку и поднимает настроение. И клиент охотно идет на контакт, а потом и на сделку. Вообще, юмор — шикарная вещь! Очень хорошо помогает создавать доверительные отношения. Без этого в продажах никуда.

— И всех юмором покорили?

— Ну почему же, не только юмором, еще тяжким трудом и упорством. С некоторыми компаниями я работала по полгода, прежде чем они стали нашими постоянными клиентами. Тут самое главное — настойчивость. При этом важно не перегнуть палку и не стать назойливым.

— А как это сделать? Как быть настойчивым, но не назойливым? Где эта граница?

— Она довольно тонкая. Иной раз я даже по интонации могу понять — перегнула палку или нет. Добиться от клиента четких договоренностей — времени звонка или места встречи — это настойчивость. Позвонить в назначенное время и приехать на встречу — тоже. А звонки по пять раз в день, попытка навязать, продать клиенту то, что ему не нужно, — это уже назойливость, особенно если есть предварительные договоренности. По сути, настойчивость — это уверенная последовательность твоих действий. Она необходима, ведь когда ты позвонил один раз, второй, третий, клиент начинает к тебе привыкать. Он уже узнает тебя по голосу, и в следующий раз охотнее идет с тобой на контакт. Самое главное — не перегибать палку, не использовать выражения в стиле «ну когда же вы с нами повезете». В этом случае ты сразу становишься похож на попрошайку у вокзала. С такими никто дел иметь не захочет.

— Согласен, «продажа во что бы то ни стало» — не самый лучший способ удержать клиента. А как вам удается строить долгосрочные отношения?

— Я стараюсь делать за клиента всю его работу, связанную с отправкой и получением грузов. Максимально упрощаю его сотрудничество с нашей Компанией — сама пишу все письма о смене грузополучателей, плательщиков и т. д. Мои клиенты вообще привыкли к тому, что звонят мне и говорят: «Жень, есть проблема». А дальше я все беру на себя и стараюсь решить ее от и до. Вовлекаю клиента в решение вопроса минимально — например, говорю: «Мне от вас нужна только подпись и печать». То есть делаю так, чтобы человеку в нашей Компании было максимально комфортно. И тогда он думает: а зачем мне что-то менять? У меня в «ПЭК» есть свой профессиональный менеджер: один звонок — все решается. Любой человек, по сути, консерватор — быстро привыкает к определенным условиям, особенно когда все так удобно и комфортно.

— А были ли такие клиенты, которые ушли от нас? И можно ли их потом вернуть? Расскажите какой-нибудь интересный случай из своей практики.

— Два года назад один клиент ушел из-за того, что его не устраивали сроки доставки. Я вернулась к диалогу с ним в июне 2015 года. Позвонила и услышала наше родное «вышлите предложение на почту». А я как-то не люблю стандартные коммерческие предложения рассылат. Если и отправлять, то только



ЦЕННОЕ ЗНАНИЕ, КОТОРОЕ Я ПРИОБРЕЛА В «ПЭК», — УМЕНИЕ ЗАДАВАТЬ ПРАВИЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ, СЛУШАТЬ И СЛЫШАТЬ КЛИЕНТА. МНЕ КАЖЕТСЯ, ЭТО САМОЕ ГЛАВНОЕ, И НЕ ТОЛЬКО ВО ВРЕМЯ ДЕЛОВОЙ ВСТРЕЧИ, НО И В ОБЩЕНИИ В ЦЕЛОМ

индивидуальное, с учетом всех пожеланий клиента. Расспросила его обо всем как следует, подготовила предложение, отправила. Перезваниваю и случайно попадаю на генерального директора. Так, мол, и так, вот тарифы, готовы по срокам уложиться в ваши требования, дала гарантии. И он согласился на две отправки.

— Поделитесь опытом, где взять силы для успешной работы? Как организовать свою деятельность так, чтобы успеть помочь всем своим клиентам и никого не упустить?

— У меня мама педагог. Попробуй-ка тут быть неорганизованным. Я считаю, что очень многое зависит от воспитания. Это база, основа, которую можно развивать с помощью приемов и инструментов. Очень помогает профессиональная литература на нашем HR-портале. У меня заготовлен целый список полезных книг. Читаю постоянно при малейшей возможности. Сейчас, например, это Александр Деревницкий «Школа продаж: что делать, если клиент не хочет покупать? 455 приемов борьбы с возражениями». А в одной из книг я нашла матрицу Эйзенхауэра, благодаря которой научилась выстраивать все дела по ранжире — решать в первую очередь важные дела, потом — срочные и не срочные. Все дела записываю в ежедневник — кому позвонить, с кем встретиться. CRM здорово помогает — дисциплинирует, напоминает, что нужно сделать. Ну, и личные качества, конечно, имеют большое значение.

— А какие качества вы хотели бы видеть в своих подчиненных?

— Самое главное — ответственность и исполнительность. Очень ценю это в людях, и не только в своих сотрудниках. Еще чувство юмора — в продажах оно никогда не помешает. У нас такая практика есть — утром мы все собираемся вместе, шутим, дурачимся, задаем себе позитивный настрой на весь день. И это хорошее настроение потом дарим нашим клиентам. Еще важны такие качества, как самоорганизация и самоконтроль. А вообще, я стараюсь предъявлять такие же требования к другим, как к себе. Нельзя спрашивать с подчиненных то, чего не делаешь сам.

— С какими трудностями чаще всего сталкиваются начинающие специалисты по продажам?

— С большим объемом информации. В сжатые сроки нужно уметь обрабатывать и держать в голове массу информации по услугам, продукции, бизнес-процессам, техникам продаж. Кстати, это помогает выявить самых сильных — у кого есть мотивация и стержень, а у кого нет. Слабые люди не выдерживают такого напора и уходят.

— Ну и напоследок: какой совет вы дали бы начинающим специалистам по продажам?

— Не бояться трудностей. Как говорится, «все, что тебя не убивает, делает тебя сильнее».

— Спасибо!

«Мистер «ПЭК»: Знакомство только начинается

В преддверии Дня защитника Отечества впервые в нашей Компании прошел конкурс «Мистер «ПЭК». В непривычном для себя амплу выступили представители сильной половины Компании, представив на суд зрителей свои лучшие фотографии в категориях «Бизнес» и «Хобби». Какие они — наши мужчины? Не похожие друг на друга, разных возрастных категорий, с какой-то особой индивидуальностью, мужественные и сильные, сердцееды и гении, фанаты своего дела и увлечения.

Русский с итальянским темпераментом и немецким подходом к делу



НИКОЛАЙ ПОЛТАРАНИН, директор филиала в г. Москве — первый в истории нашей Компании обладатель высокого звания «Мистер «ПЭК»

Все начиналось с шутки

Об участии в конкурсе серьезно не задумывался. Коллеги-друзья попросили: «Если не ты, то кто же». Пришлось за всех «отдуваться» (смеется). Вот так все и начиналось со смеха.

О конкурсах

Осознание важности конкурса пришло чуть позже. Теперь понимаешь, что это

Спасибо Компании за полезный подарок. Горный велосипед — отличная мотивация для спорта

действительно важный показатель вовлеченности сотрудников в дела Компании, повышение их лояльности. Конкурсы должны быть. Впечатление от любого из них всегда позитивное и положительное. Единственное пожелание — должно быть больше участников. Не надо стесняться.

«Мистер «ПЭК» объединяет

Чисто мужское соревнование в нашей Компании прошло впервые. Организаторы всколыхнули людей. На звание «Мистер «ПЭК» в Компании действительно много достойных кандидатов, и конкурс объединил участников и болельщиков всей страны «ПЭК». Я благодарен всем, кто голосовал за меня и поддерживал, особенно трогательно и приятно было получать поддержку из регионов.

Совсем другой человек

На конкурс отбирались две фотографии, на которых совершенно два разных человека. Все привыкли меня видеть

в кабинете, а вот на отдыхе — необычный ракурс, на нем совсем не Полтаранин, а другой человек. Фотография была сделана в райском местечке — на Гавайях. Путешествия — это мое увлечение. Самое любимое место — солнечная Италия, в которой я долгое время жил и работал. Наверное, поэтому по духу и темпераменту я ближе к итальянцам, а вот по деловым качествам — к немцам: очень люблю порядок во всем. Путешествие — это всегда новый мир, новые впечатления, смена обстановки и декораций. После отдыха ты приезжаешь уже совсем другим человеком.

С большим удовольствием представляем номинантов на звание «Мистер «ПЭК» — 2016», которые оказались очень близки к победе. Для абсолютного большинства голосов им оставался всего один шаг. Они покорили сердца не одной сотни болельщиц, став частью истории нового проекта.



АЛЕКСАНДР КУЗЬМИН, менеджер информационно-справочного отдела, г. Москва

— В Компании «ПЭК» — более семи месяцев. Занимается приемом входящих звонков и звонками обратной связи. Но не только работой, от которой Александр получает удовольствие, наполнена его жизнь в нашей Компании. Этой зимой коллегам ИСО он подарил настоящий праздник,

став организатором новогоднего корпоратива. Гости мероприятия остались в полном восторге от насыщенной и интересной программы.

— Моя родина — Республика Мордовия, город Ардатов. Здесь я окончил педагогический вуз, факультет дошкольной педагогики и физической культуры. Неудивительно, что спорт стал частью не только моей профессиональной деятельности, но и хобби. С 5-го класса я занимаюсь футболом и немного плаванием. Мне очень нравится принимать участие в конкурсах, поэтому я без раздумий согласился заявить свою кандидатуру на «Мистер «ПЭК». Впечатление осталось хорошее, но было бы лучше, если при голосовании рейтинг участников был бы открытым, присутствовал бы дух соперничества. Спасибо организаторам, что проводят такие мероприятия. Интересно будет попробовать себя в интеллектуальном конкурсе, например «Что? Где? Когда?» Я готов в них участвовать, и надеюсь, в следующий раз мне повезет больше (улыбается).

АЛЕКСЕЙ КАЗАКОВ, начальник склада, г. Волжский

Принял решение об участии в конкурсе также без колебаний. Считает, что это прекрасная возможность познакомиться с коллегами из разных филиалов и узнать их в лицо.

— Должность начальника склада — это большая ответственность за работу всего подразделения. От того, насколько грамотно ты будешь выполнять свою работу, зависит работа всего коллектива. Считаю, что у нас в целом все хорошо. Спасибо за это всем моим коллегам. Впечатления о конкурсе «Мистер «ПЭК» очень хорошие. Хочется, чтобы было больше участников. Надо быть всем активнее! А итоги подводить с объявлением победителей, занявших второе и третье места. О своих увлечениях могу сказать одно: все, что связано с движением, спортом и активным отдыхом, — это как раз мое, а занятия разными видами туризма мне в этом очень помогают. Более того, это еще и возможность лучше узнать свою родину. В дальнейшем с удовольствием буду принимать участие в конкурсах. Хотелось бы, чтобы некоторые из них проводились в виде региональных спортивных соревнований, а полуфиналисты встречались в финале и разыгрывали переходящий Кубок «ПЭК» в лучший дивизион.

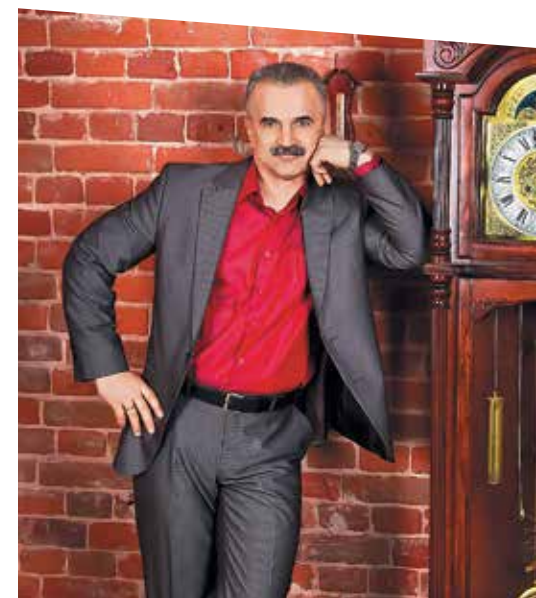


АЛЕКСАНДР КЛЕВАКО, заместитель директора филиала, г. Новосибирск

Представитель Сибири, майор запаса, родом из Казахстана. Военное училище окончивал в г. Риге Латвийской ССР, длительное время служил на Западной Украине (Львовская область). Волевым решением об участии в конкурсе принял сразу же после его объявления. Лучшей мотивацией стал

пример дочери Анастасии, которая в 2009 году вошла в число номинантов конкурса «Мисс «ПЭК».

— Хотелось, чтобы дети мной гордились. Конкурс — это возможность доказать себе, что ты способен на что-то большее, тем более когда соревнуешься с молодыми, а еще можно отвлечься и уйти от повседневной рутины. «Мистер «ПЭК» оставил самые положительные впечатления. Спорт в моей жизни был всегда. В школе занимался вольной борьбой, в военном училище (Александр 21 год посвятил служению в вооруженных силах. — Прим. ред.) — тяжелой атлетикой и гиревым спортом, позже культуризмом, или, как сейчас говорят, бодибилдингом. Спорт важен для поддержки здоровья. Поэтому я всегда «за» любые конкурсы с активной спортивной составляющей — сплавы, велопробеги и даже за рыбалку.



Профессиональная логистика для интернет-магазинов



Наши преимущества



Выгодные условия
для крупногабаритных грузов



Любой вес
и объем заказа



Удобный Личный кабинет.
Отслеживание статуса груза



150 пунктов выдачи заказа
во всех крупных городах РФ



Забор с вашего склада
или у вашего поставщика



Встраиваемый
калькулятор «ПЭК»



Доставка в радиусе до 300 км
от каждого пункта выдачи заказов



Наложенный платеж,
эквайринг