

#КАНАВТО family

Совещание –
ПРОСТО
И РЕЗУЛЬТАТИВНО

КОРПОРАТИВНЫЙ
ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ
СЕАНС

КАНАВТО
Leggi

ВИТАЛИЙ
ОСИПОВ:
«КАНАВТО» —
ОДИН ИЗ АКТИВНЫХ
ДИЛЕРОВ-НОВАТОРОВ

УАЗ ЛИЗИНГ БОЛЬШЕ ВЫГОДЫ

до 12,5% ЛИЗИНГ*



*Выгода формируется при суммировании скидок по программам:
1) 5% от РРЦ по программе «УАЗ-лизинг»; 2) 2,5% от РРЦ по программе «УАЗ Прямая Выгода»;
3) 5% от РРЦ по программе «УАЗ Трейд-ин Лояльность». Программа действительна при сдаче
официальному дилеру автомобиля УАЗ, бывшего в собственности покупателя не менее 6 месяцев.
Не оферта. Предложение действует до 31.07.2019 г.



ОФИЦИАЛЬНЫЙ ДИЛЕР УАЗ

Сибирский тракт, д. 52
8 (843) 230-30-30
uaz-kanavto.ru



ОТ РЕДАКТОРА #КАНАВТОfamily

Весна и неумолимо приближающееся лето — это пора обновления, процветания, появления новых возможностей и вдохновения. Несмотря на то, что отрасль, в которой мы работаем, автомобильная и в большей степени мужественная, всю #КАНАВТОfamily также охватывает весенний энтузиазм. Конечно, не могу не отметить, что для нас обновление, стремление быть яркими и лучшими — все-таки образ жизни. Но, согласитесь, в этот сезон энтузиазм достигает своей наивысшей точки. «Весна — это такое время года, когда очень хорошо начинать что-то новое», — писал Харуки Мураками. Так и мы этой весной реализовали новые проекты, получили новые награды, достигли новых показателей, и это мотивирует нас с еще большей силой. На мой взгляд, наш журнал — это своеобразное окно в постоянно кипящую жизнь нашей компании. Поэтому я в очередной раз приглашаю вас на небольшую и увлекательную экскурсию по миру «КАН АВТО».



Елизавета Самалова,

директор по PR
группы компаний «КАН АВТО»
Instagram: @lisabetttty

Лицо с обложки:
 Алеся Чернова
 Instagram: @kisherfisher
 Стил: VIP Group
 Instagram: @vip_woman_kzn
 Над журналом работала:
 Алена Мирошниченко
 Instagram: @alenamirabella



Что нового?

- Карьерная лестница 4
- Лидеры продаж 10
- И первое место присуждается... 14



SELF-MADE

- «КАН АВТО Леди» 18
- KANLIFE
- «КАН АВТО» по миру 28
- Обзор рынка 32
- Конкурентная среда 34
- Рецепты 40



KANSTORIES

- В «КАН АВТО» лучше! 48
- Историческое окно: Mercedes-Benz — роскошь и победы 52



Говорить буду я!

- Ликбез 58
- Виталий Осипов: «КАН АВТО» — один из активных дилеров-новаторов 66



Индивидуальный подход

- Корпоративный психологический сеанс 74
- Совещание — просто и результативно. Правила фасилитации 78
- 250 телефонных звонков в день, или Как работать в call-центре 82
- Три привода — это три разные песни 86
- Human Resources: «КАН АВТО Привилегия» 90



В объективе 94

Карьерная лестница

Как сделать так, чтобы сотрудник остался верным компании, в которой работает? Очевидным кажется ответ — заботиться о нем, отвечать всем его потребностям и давать ему то, без чего личность жить не может, — рост. При этом важно, что рост этот должен отображаться не только в трудовой книжке в виде все более и более высоких должностей. Главное — это рост внутренний, профессиональный. В каждом номере журнала #КАНАВТОfamily мы демонстрируем своему читателю именно такую модель. Наши руководители — это люди, не желающие останавливаться, всегда мотивированные на развитие и процветание как свое, так и своей команды, всего коллектива нашей большой компании. Сегодня вновь представляем вам именно таких лидеров и управленцев.

**ЛЕЙСАН
ФАРХУТДИНОВА**
Instagram: @trenerkadrov

В нашем коллективе на должность руководителя департамента по качеству обслуживания назначен новый сотрудник! Желаем успехов и исключительно лояльных Клиентов!

**АДЕЛЬ
ХАТЫПОВ**
Instagram: @hatypovadel

Начал работать с группой компаний «КАН АВТО» с 2012 года — участвовал в строительстве ряда дилерских центров. Устроился работать непосредственно в компанию в декабре 2015 года на должность инженера сервисной службы. В январе 2019 года был повышен до руководителя технической службы.



**АНДРЕЙ
КУЗЬМИЧЕВ**

Instagram: @andreyintheinternet

Стал сотрудником группы компаний в 2015 году. Свою карьеру начал с должности менеджера отдела продаж дилерского центра LADA (ул. Сибирский Тракт). В 2016 году занял должность заместителя руководителя отдела продаж автосалона того же бренда на улице Мусина. Здесь в декабре 2018 года стал руководителем этого отдела.

**ЕВГЕНИЙ
МЕНЬШОВ**

Начал работу в «КАН АВТО» еще в 2012 году с должности менеджера отдела продаж дилерского центра LADA (ул. Минская), в 2014 году стал заместителем руководителя отдела продаж нового автосалона RENAULT. Здесь же в апреле 2016 года получил повышение до руководителя отдела. Позже перевелся в дилерский центр HYUNDAI (ул. Сибирский Тракт), а потом — на должность руководителя отдела дополнительного оборудования в автосалон Nissan. С января 2019 года он вновь возглавляет отдел продаж дилерского центра RENAULT.

**ВАЛЕРИЙ
ТУМАНОВ**
Instagram: @vatym

Стал сотрудником нашей группы компаний в 2014 году, получив должность менеджера отдела продаж дилерского центра RENAULT. Немногом позже стал старшим менеджером автосалона HYUNDAI (ул. Сибирский Тракт), затем — руководителем отдела продаж в дилерском центре RENAULT. С 2016 по 2019 год работал на аналогичной должности в КАН АВТО ЭКСПЕРТ (ул. Сибирский Тракт), а с 2019 года — в автосалоне LADA (ул. Сибирский Тракт).



**ДМИТРИЙ
МИРОНОВ**
Instagram: @dmitmiron

С марта 2019 года возглавляет отдел продаж дилерского центра Nissan. Желаем успехов!

АНТОН ЛАВРОВ
Instagram: @lavrovantonolegovich

Стал сотрудником «КАН АВТО» в мае 2010 года, заняв должность мастера цеха по предпродажной подготовке дилерских центров LADA (ул. Сибирский Тракт) и Uz-Daewoo. Спустя три года возглавил транспортный отдел тех же автосалонов, а также салонов Chevrolet NIVA и Ford. В июне 2016 года перешел в отдел снабжения, где стал специалистом, а затем руководителем. С марта этого года — директор по снабжению и логистике.

**ИЛЬЯ
ЛЕТОДИАНИ**
Instagram: @letodiani

Начал свою карьеру в «КАН АВТО» с должности мастера-приемщика дилерского центра LADA (ул. Минская) в 2015 году. Спустя полтора года был назначен мастером цеха в том же автосалоне. В августе 2017 года стал руководителем сервисного центра, а с марта 2019 года возглавляет сервисный центр LADA (ул. Сибирский Тракт).

**ЛЕНАР
МИНГАЗИЗОВ**
Instagram: @lenar_mingazizov

Пришел в группу компаний на позицию специалиста отдела закупок автомобилей КАН АВТО ЭКСПЕРТ (ул. Сибирский Тракт) в апреле 2017 года. Ровно через год перешел в отдел продаж на должность заместителя руководителя. В марте получил повышение до руководителя отдела того же автосалона.

**РЕГИНА
ЗЫКОВА**
Instagram: @regina_pashagina

Рады приветствовать нового руководителя отдела качества дилерских центров Ford и Chevrolet NIVA. Добро пожаловать в наш дружный коллектив!

Люди покупают доверие прежде,
чем они купят товары

*Известный маркетолог, консультант, автор книг
Марк Стивенс*

Лидеры продаж

Перед вами — менеджеры отделов продаж наших дилерских центров. Они не просто лучше всех обслуживают Клиентов и достигают наивысших показателей в продажах, они — доверенные лица наших покупателей. А доверие, оправданное доверие, как известно, — это ключ к лояльности Клиентов.



ЭМИЛЬ ВАЛЕЕВ

менеджер отдела продаж дилерского центра Ford
(приносим свои извинения за допущенную ошибку в прошлом выпуске журнала. — Прим. ред.).



ТАХИР МУРАДОВ

менеджер отдела продаж КАН АВТО ЭКСПЕРТ (ул. Тукая)



РУСЛАН ФЕРАПОНТОВ

менеджер отдела продаж дилерского центра LADA (ул. Сибирский Тракт)



МАРСЕЛЬ НАСЫБУЛЛИН

менеджер отдела продаж дилерского центра HYUNDAI (ул. Сибирский Тракт)



МАКСИМ КЛЕМЕНТЬЕВ

менеджер отдела продаж дилерского центра KIA (ул. Сибирский Тракт)



АЗАТ ГИБАДУЛЛИН

менеджер отдела продаж дилерского центра Chevrolet NIVA



РИНАТ ХАБРИЕВ

розничный продавец
дилерского центра
Mercedes-Benz



ИЛЬСУР САХИБУЛЛИН

менеджер отдела продаж
дилерского центра KIA
(ул. Тукая)



РУСЛАН САЛЯХОВ

менеджер отдела продаж
дилерского центра HYUNDAI
(ул. Оренбургский Тракт)



РУСЛАН ТУСНИН

менеджер отдела продаж
дилерского центра RENAULT



Казань, Проспект Победы, 186

www.zemli-mik.ru

И первое место присуждается...



В марте группа компаний «КАН АВТО» провела конкурс «КАН АВТО Леди». Главный приз — стать лицом обложки корпоративного журнала #КАНАВТОfamily. Получить его хотели порядка 540 девушек — именно столько заявок поступило в оргкомитет конкурса. После тщательного отбора только 32 из них было предложено записать о себе презентационный ролик. Важно отметить, что как анкета, так и ролик должны были «зацепить», быть интересными, ведь именно они были «пропуском» на очный этап конкурса.



На очный этап прошли 18 лучших девушек. Их оценивали директор по PR Лизавета Салаева, директор по HR Алина Файзрахманова, помощник первого вице-президента компании Наталья Сорокина, лучший менеджер по продажам 2018 года Руслан Туснин и лучший мастер-приемщик 2018 года Михаил Камашев. Все они отмечают, что участницы конкурса невероятно многосторонние и талантливые личности с активной жизненной позицией. Девушки абсолютно точно поняли, какую именно «КАН АВТО Леди» ищет наша компания: развивающуюся, интересную, активную — иными словами, совершенно под стать «КАН АВТО». Выступления действительно впечатляли своим многообразием: кто-то пел, кто-то стоял на голове, кто-то танцевал, кто-то играл на необычных музыкальных инструментах, а кто-то демонстрировал правильную технику отжиманий.

Финал выдался ярким. К 27 марта 10 красавиц представили свои творческие номера. Тема для каждого выступления — определенная марка автомобиля, которую реализует наша группа компаний. Было любопытно взглянуть, как девушки представили себе или переложили на себя образы автомобильных брендов, например, KIA, Mercedes-Benz, LADA, УАЗ и других. Оценивали участие первый вице-президент «КАН АВТО» Айрат Сибгатуллин, директор по сервисному обслуживанию Рагиб Аллахвердиев, директор по PR Лизавета Салаева, директор по продажам Рита Халилова, директор казанского филиала САО «ВСК» Сергей Болотаев, директор по дистрибуции ПАО «АВТОВАЗ» Константин Воробьев, сооснователь бренда женской одежды «СВЯТАЯ» Рустем Гарипов.





Звание «КАН АВТО Леди» заслуженно получила Алеся Чернова. Второе место заняла Дарья Крутых, а третье — Мария Чегодаева. Девушки поразили наших судей на конкурсе, а в течение ближайших месяцев «КАН АВТО Леди» будет поражать наших читателей, глядя на них с обложки этого выпуска. Отметим, что, помимо этого, главными призами для наших участниц стали:

1-е место — полный образ от стилиста, 20 000 рублей на шоппинг, абонемент в спортивный клуб премиум-класса «A-Fitness Тандем» на полгода;

2-е место — 10 000 рублей на шоппинг, сертификат в спортивный клуб премиум-класса «A-Fitness Тандем» на три месяца;

3-е место — 10 000 рублей на шоппинг, сертификат в спортивный клуб премиум-класса «A-Fitness Тандем» на один месяц.



Мы также хотим выразить благодарность нашим партнерам за ценные подарки для участниц:

- Спортивный клуб премиум-класса «A-Fitness Тандем»;
- Салон красоты DeVille;
- Баварский клубный ресторан-пивоварня «Maximilian's»;
- Магазин ювелирных украшений «ЭПЛ Даймонд, Якутские бриллианты»;
- Казанский филиал САО «ВСК»;
- Бренд женской одежды «СВЯТАЯ».



№16 | ВЕСНА/ЛЕТО 2019



Тише и безопаснее, чем НИВА*



* Реклама. Товар сертифицирован. Комплектация автомобиля может отличаться. В автомобилях 2019 года выпуска установлено: 1. ЭРА-ГЛОНАСС, 2. Антиблокировочная система, 3. Подушка безопасности водителя, 4. Пакет шумоизоляции на комплектации GLC. Обновления вступают в силу с 21.01.2019 года. Не оферта.



ОФИЦИАЛЬНЫЙ ДИЛЕР Chevrolet NIVA
СИБИРСКИЙ ТРАКТ, 48
8 (843) 230-30-30
www.chevrolet-niva.kanavto.ru



«КАН АВТО Леди»

КТО ОНА - «КАН АВТО ЛЕДИ»?

Имя:	Алеся Чернова
Instagram:	@kishermisher
Возраст:	26 лет
Город:	Казань
Образование:	конфликтолог
Профессия:	фитнес-тренер спортивного клуба «A-Fitness Тандем»
Увлечения:	путешествия по Европе, литература, спорт
Семейное положение:	не замужем

«Вот я –
живая, настоящая!»





«Спорт — это та сфера, где я могу проявить себя лучше всего»

Алеся на конкурсе от «КАН АВТО»: «Спорт — это та сфера, где я могу проявить себя лучше всего»

■ В первую очередь расскажите о своем участии в конкурсе «КАН АВТО Леди»: как узнали и почему решили участвовать?

■ Одна из моих Клиенток, моя хорошая знакомая Даша Крутых (вторая корона конкурса «КАН АВТО Леди». — Прим. ред.), написала у себя в stories в Instagram, что заполнила анкету и собирается участвовать в конкурсе. Я подумала: «А почему бы и мне не поучаствовать?» Заполнила анкету, честно говоря, «по фану». Как оказалось впоследствии, она затерялась, узнала я об этом совершенно случайно и заполнила ее заново. Да, обстоятельства сложились таким чудесным образом, что я еще и выиграла. (Смеется.) Вообще, конкретной цели выиграть у меня не было, просто очень хотелось приобщиться к чему-то женственному. Спорт же женщину закаляет и делает немного грубой. Мне хотелось проявить себя в чем-то мягком, женственном и красивом. Так это и получилось, чему я очень рада. Мне приятно, что я познакомилась ближе с «КАН АВТО», потому что они — поистине команда профессионалов, всегда «в теме», причем не только в автомобильной области, но и в других сферах.

■ А как появилась идея сначала продемонстрировать технику отжиманий на очном этапе, а потом в финале выйти со штангой?

■ Я, честно говоря, изначально даже не знала, что показать... Мне 26 лет, я люблю читать, я умею делать все: рисую, раньше могла петь, танцую, занимаюсь спортом. Но ни одно из этих занятий не доведено до идеала, а спорт — это та сфера, в которой я преуспела, добилась определенных заслуг, и то, где я могу проявить себя лучше всего. Вот я и решила сделать акцент на этом. Мне даже на очном этапе не поступили вопросы от судей, видимо, они побоялись мне их задавать. (Смеется.) Если же говорить о финале, то когда случайно раздавали марки автомобилей, которые мы будем представлять, и мне попался УАЗ, я просто подумала: «Ну а что еще мне могло попасться? УАЗ — это же точно я!» (Смеется.) Меня даже друзья иногда называют «женщина-асфальтоукладчик». Если передо мной стоит какая-то задача и цель, мне без разницы, какие будут препятствия, я готова идти напролом. Когда мне выпал УАЗ, я уже знала: первое, что я сделаю — это покажу его проходимость. Изначальная идея была даже не в штанге, а в том, чтобы облиться грязью, водой, снегом. Но грязь отпала: зал не позволял. (Смеется.)

■ **Как Вы оцениваете своих соперниц — они смогли составить Вам конкуренцию?**

■ Конечно же, я нервничала, но почему-то за Дашу переживала больше, чем за свое собственное выступление, — из чувства сестринской любви. Она исключительный человек: тонкая, чуткая, очень любит красоту, но при этом может включить «бой-бабу», которая всех правильно построит. Восхищаюсь ею как человеком. Вообще, в свою победу я не верила изначально. Но выделяла я примерно троих-четверых как сильных конкуренток. При этом надо отметить, что я же не знала, какими будут критерии оценок судей, по которым они будут выбирать, поэтому объективно и трезво оценивать не могла.

«Лицо с обложки» должно говорить: «Вот я — живая, настоящая!»

■ **Как Вам изначально казалось, какой должна быть «КАН АВТО Леди»?**

■ Определенно она должна отображать работу и подход компании, быть активной, общительной, развивающейся, постоянно находиться в движении. Хочу сказать, что меня очень порадовало, что выделили интеллект девушек. Я никогда не считала себя суперкрасавицей, возможно, я просто обладаю, скажем так, харизматичной

привлекательностью. Поэтому я очень рада, что в «КАН АВТО» по достоинству оценили внутренние качества девушек.

Кроме того, «КАН АВТО Леди», в моем понимании, должна быть дерзкой, умной, как я отметила, и красивой. Причем не обязательно быть суперкрасивой — она должна выделяться, иметь изюминку. Ну а если мы говорим о «лице с обложки», то оно должно быть симметричным, с красивыми глазами, губами, носиком. Но самое главное — должно всем своим видом, взглядом говорить: «Вот я — живая, настоящая!»

■ **А раньше Вам приходилось участвовать в подобных конкурсах?**

■ Первый конкурс был у меня в 18 лет — конкурс красоты «Мисс факультета» в университете. Тогда у меня тоже было порядка двух-трех недель на подготовку. Мы приготовили парный танец, но станцевали его так нелепо. (Смеется.) И я тогда в микрофон сказала судьям, что пришла не за победой. А получилось так, что выиграла.

Позже, уже через полгода моей работы в качестве тренера, я решила принять участие в соревнованиях по бодибилдингу и фитнес-бикини. Для чего мне это было нужно? Я не знала ответа на этот вопрос. Честно говоря, я сделала это от обиды на весь мир, мне хотелось выразиться, реализоваться, и у меня это получилось, хотя цели победить не было. Я понимала, что нахожусь в очень хорошей форме, но адекватно оценивала свои силы и думала, что у меня будет второе-третье место. А получилось — первое.



« Я хочу дарить свои знания и любовь детям »

Дорога к спорту: «Это громко звучит, но я чувствовала, что должна посвятить себя спорту»

■ Как Вы решили прийти в спорт?

■ Я никогда не бросала спорт: он мог быть профессиональным, любительским, в качестве хобби или просто для поддержания здоровья. Все свое детство я танцевала, но пришла к танцам поздно — в 14 лет. В 20 лет мне диагностировали травму колена и я уже не могла себе позволить такие нагрузки — пришлось выбрать другое направление. Тогда я открыла для себя фитнес: он легкий, не требует много затрат в плане времени и усилий, там все просто и понятно. Конечно, тогда тренировки не были систематическими, мне же никто не сказал, что путешествия необходимо комбинировать со спортом, а еще можно заниматься дома, бегать на улице. Все-таки режим — важная составляющая. В 2015 году я была арт-директором сети пабов в Казани, где проработала четыре месяца без выходных. Когда я выгорела — взяла билет в один конец до Калининграда и прожила там год. По возвращении, буквально через несколько дней, я купила абонемент в фитнес-клуб и начала заниматься пять раз в неделю. Тогда спорт стал моей отдушиной, я уделяла ему по два-три часа после работы. В зале, как мне казалось, я жила и очень хорошо себя чувствовала. Спустя три месяца благодаря моему усердию и изменениям в теле мне предложили работать тренером. Изначально у меня не было спортивного образования, это потом я прошла массу обучений, курсов.

Я всегда мечтала тренировать детишек в хореографических ансамблях и группах, а как работать со взрослыми, не знала. Мне сказали: «Со взрослыми в разы все проще!» Я тогда согласилась, потому что спорт выгнал меня из своеобразной депрессии, я обязана ему. Это громко звучит, знаю, но тогда я чувствовала, что должна посвятить себя спорту.

■ Каким, по-Вашему, должен быть идеальный фитнес-тренер?

■ Он должен мотивировать и обладать таким внутренним огнем, который будет тебя поддерживать, когда ты начнешь угасать. В спорте это нормальное явление — если ты неустанно трудишься над чем-то несколько месяцев, обязательно наступит период, когда ты захочешь все бросить. Поэтому, чтобы не сорваться, надо слушать своего тренера, полностью ему доверять и уважать его. У хорошего тренера должна быть масса альтернативных программ для одних и тех же мышечных групп, чтобы тренировочный процесс был разнообразным и универсальным. Также очень важно образование. Когда у тебя его нет, в частности в области питания, ты не имеешь права что-либо кому-либо советовать. Ты можешь навредить человеку, покалечить его. Очень легко посадить его на диету, исключив из рациона практически все. Он, конечно, похудеет, но ему так «сорвет башню», что потом он будет годами это компенсировать и выходить из депрессии.

Здоровый образ жизни: «Голова всему голова»

■ В этом году Вы запустили свой информационный проект, направленный на похудение и поддержание здорового образа жизни. Во-первых, что, по-Вашему, подразумевает здоровый образ жизни?

■ Голова всему голова. Если у тебя беспокойная работа, ты постоянно нервничаешь, если ты в принципе не способен рационально мыслить, то все остальное — питание, тренировки — не принесет тебе результат. Если говорить в целом о составляющих, то также важны сон, режим, питание, тренировки, отсутствие алкоголя (я против алкоголя вообще) и регулярная сексуальная жизнь.

■ А теперь можете рассказать про Ваш информационный проект. Как Вам пришла идея о нем, как сейчас это реализуется?

■ Мы с моей подругой и коллегой Машей Черновой решили запустить проект «Черный фитнес» 9 января этого года. Изначально я предложила ей провести марафон по упражнению бёрпи — просто прыгать каждый день и повышать свою выносливость, тем самым побуждая людей к нам присоединиться. Как только она меня поддержала, ко мне в ту же секунду пришло озарение — ночью за четыре часа я расписала концепцию целого проекта и все шаги. Коллеге наутро понравилась моя идея, но пока что мы остановились на марафоне по похудению. Дальнейших шагов

достаточно много, но мы идем вперед, пока что все получается, планируем выходить на масштаб России.

Рост: «За свои 26 лет я поменяла 12 профессий»

■ А какие профессии были до того, как Вы отдали себя фитнес-индустрии?

■ За свои 26 лет я поменяла 12 профессий. Когда меня спрашивают, кто я по профессии, отвечаю: конфликтолог с образованием, с уровнем маркетолога, дошедший до управляющего в общепите, а также ночной бармен и действующий тренер. Помимо этого, я — очень хороший «продажник», кстати, в продажах я проработала четыре года. Но так называемые «холодные звонки» привели к выгоранию.

■ Вы также говорили в начале интервью, что любите читать. Расскажите, чему Вы обычно отдаете предпочтение?

■ В этом году я решила прочесть 50 книг. Решила это сделать, потому что спорт не только закаляет женщину, но и делает ее менее эрудированной (если в ее жизни нет больше ничего, кроме спорта). Когда я почувствовала, что мне стало нелегко выражать свои мысли словами, я поняла, что стоит начать активно читать. Для себя я поняла, что книги по повышению мотивации и методам применения навыков,

увеличения амбиций — это мое, но и художественная литература — это тоже мое. Необходимо их чередовать, от сложного переходить к легкому, и читать то, что окунает тебя в другой мир. А затем снова возвращаться к прикладным книгам.

О самом главном: «Я хочу дарить свои знания и любовь детям»

■ Как Вы проводите свободное время?

■ Во-первых, я очень люблю находиться наедине с собой. Во-вторых, мне доставляет удовольствие приезжать к своим родным — в нашу большую татарскую семью. Там за разговорами по душам с родными я отдыхаю. С друзьями мы обычно проводим время в кафе и кофейнях. Но все же самый лучший отдых — это отдых наедине с собой. Я достигаю «дзена», когда у меня чистая квартира, чистые мысли и организованный еженедельник на следующую неделю. Собственно, все идеи приходят тогда, когда ты во всех смыслах чиста.

■ Если говорить о жизни в целом, что для Вас самое важное?

■ У каждой нормальной девушки в приоритете семья, семейные отношения. У меня нет своей семьи как таковой, но у меня есть мама и сестренка, о которых

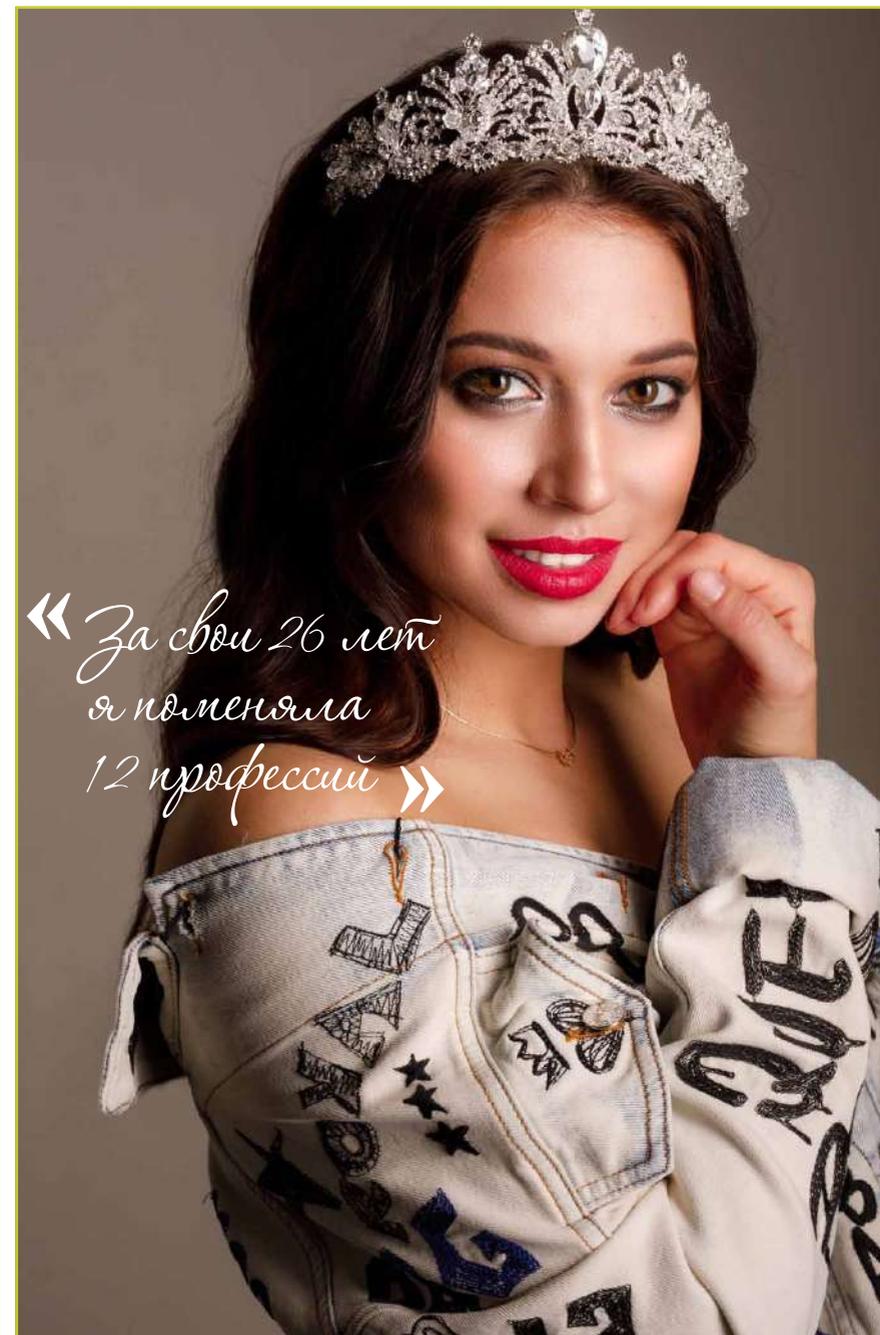
мне хочется заботиться больше. Кстати, вспомнила, на очном этапе мне все-таки задали единственный вопрос: «Какая у тебя самая заветная мечта?». Я ответила: «Двое детей». Я хочу, конечно, очень большую семью, но двое детей — это самое оптимальное. Я хочу дарить свои знания и любовь, которые сейчас отдаю своим Клиентам, своим детям. Для этого мне необходим человек, который будет любить меня, а я буду любить его. Пока я над этим работаю. *(Смеется.)*

■ Как Вы определяете слово «успех» и насколько Вы к нему близки на сегодняшний день?

■ Это когда тебя узнают, когда тобой интересуются даже незнакомые тебе люди, когда конкуренты применяют твои идеи, наработки. Еще важно прийти к единению с самим собой. Я его еще не достигла, я на пути к нему. Тем более нет предела совершенству.

■ Если вспомнить переломный момент в Вашей жизни, когда Вы переживали за свое будущее (а мы все с таким сталкивались), что бы Вы сказали самой себе?

■ *(Долго молчит.)* Честно, я бы ничего не сказала. Если бы у меня была возможность вернуться обратно, я бы очень хотела прожить такую жизнь. Были, конечно, моменты, когда я шла на поводу у своих эмоций, забывая о своем окружении. Вот их я бы подкорректировала. И порекомендовала бы себе больше времени уделять семье. Но в целом я очень благодарна за то, какая я есть сейчас и какую жизнь я прожила. И еще, я надеюсь, проживу.



«За свои 26 лет
я поменяла
12 профессий»

«КАН АВТО»

по миру

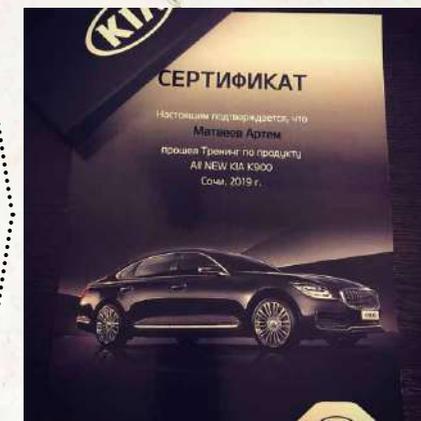
Мир полон возможностей! Это не просто слоган и не просто слова. Это — правда. Мы стараемся перенимать у коллег из других городов и стран мира самый лучший опыт и практики, которые как раз таки дарят нам новые возможности для роста. В очередной раз делимся со своими читателями, где успели отметить представители группы компаний «КАН АВТО». А результат — это наша работа, которую мы всегда с радостью готовы продемонстрировать.

В начале года в Санкт-Петербурге прошла ежегодная конференция АВТОВАЗа, где были озвучены итоги работы компании в прошлом году и установки на год начавшийся. Эта конференция, пожалуй, наиболее масштабная из всех, так как дилерская сеть бренда LADA является самой крупной в России. Группу компаний «КАН АВТО» здесь представляли директор по продажам **Рита Халилова** и директора дилерских центров LADA на улице Мусина **Артем Смирнов** и на улице Минской **Радик Халилов**.



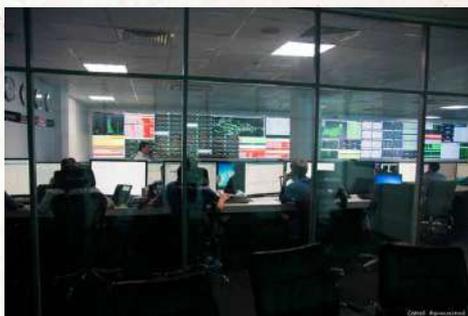
Как было отмечено на встрече, в 2018 году бренд показал рост выше рынка. Что касается изменений в 2019 году, то на конференции отдельно уделили внимание выходу нишевых моделей Largus CNG на газомоторном топливе и Vesta Sport, ставшей наиболее дорогой из всей линейки отечественного бренда.

В феврале в Сочи проходило обучение, посвященное запуску нового премиального продукта — автомобиля KIA K900. В течение двух дней представители автомобильных дилеров со всей страны — от Сибири до Краснодара — познакомились с новой моделью и познавали ее тонкости. Прошли обучение и сотрудники группы компаний «КАН АВТО» — руководитель отдела продаж автосалона KIA (ул. Сибирский Тракт) **Артем Матвеев** и заместитель руководителя отдела продаж автосалона KIA (ул. Тукая) **Руслан Салахутдинов**. Так, при детальном разборе они смогли сравнить новое авто с его конкурентами, а также пройти тест-драйв по горному серпантину. Внимание также уделено принципам, технике продаж, типичным возражениям и конкурентным преимуществам KIA K900.



Чуть позже там же, в Сочи, на конференции дилеров бренда KIA, определили лучших по итогам ушедшего года. Статуэтка за третье место среди дилеров Приволжского федерального округа была вручена первому вице-президенту нашей компании **Айрату Сибгатуллин**. Отметим, что приз получил автосалон KIA на улице Тукая, которому на тот момент как раз исполнялся один год. Кроме того, в рамках конференции первый вице-президент «КАН АВТО» протестировал новый KIA K900 и KIA Stinger на специальной трассе. «Автомобили абсолютно разные, и оба оставили хорошее впечатление, а трасса Формулы-1 добавила тест-драйву яркости», — написал Айрат Сибгатуллин в своем Instagram-аккаунте.

В связи с реконструкцией серверной, расположенной в офисе группы компаний «КАН АВТО» на Сибирском Тракте, для департамента IT в марте была организована поездка-экскурсия в самарский центр обработки данных компании «Мегафон». Как рассказал директор департамента **Альберт Хуснадинов**, цель поездки состояла в том, чтобы познакомиться, пообщаться со специалистами и получить ответы на технические вопросы по постройке новой серверной. «Было важно понять причины выбора того или иного оборудования и способы повышения отказоустойчивости», — отметил он.



KIA RIO

www.kia.ru

И в город, и в горы



RIO X-LINE**
С увеличенным на 35 мм дорожным просветом

Теперь **195 мм***



RIO
Комфорт для всей семьи



The Power to Surprise***

У KIA есть Rio для каждого. Rio седан идеально подходит для динамичной жизни в городе. Для тех же, кто любит быть ближе к природе, особенно подойдет Rio X-Line. Сохраняя присущие семейству Rio яркий дизайн и функциональность, этот динамичный кросс-хэтчбек с увеличенным до 195 мм* дорожным просветом способен дарить удовольствие и на городском асфальте, и за городом. KIA Rio и Rio X-Line. И в город, и в горы!

Узнайте больше о таких разных, но всегда привлекательных Rio у официальных дилеров KIA и на kia.ru



Увеличенный дорожный просвет (Rio X-Line)



7" экран мультимедиа, навигация, Android Auto и Apple Car Play²



Камера заднего вида



Подогрев передних и задних сидений



Вместительный багажник



+7 (843) 230-30-30
Сибирский тракт, д. 52
Г. Тукая, д. 115

*195 мм с колесами R16, 190 мм с колесами R15. ** Иск. Платина. *** Искусство создавать. **** Гарантия 5 лет или 150 000 км действительна на условиях, указанных на сайте www.kia.ru и в сервисной книжке на автомобиль. **Андройд, Apple, Эпл Кар Плэй. Избранные опции предоставляются не во всех комплектациях. Подробности о комплектациях, в которых доступны указанные опции, у официальных дилеров KIA и на www.kia.ru. РЕКЛАМА.

ОБЗОР РЫНКА

Итак, завершился первый, отнюдь не легкий квартал 2019 года. Для нас предельно важно четко фиксировать любые изменения, происходящие на рынке, держать руку на пульсе. Именно поэтому мы с вами, дорогие читатели, вновь и вновь обращаемся к цифрам, которые позволяют оценивать обстановку и принимать верные решения.



Рита Халилова,
директор по продажам
Instagram: @ritakhalilova

Как и всегда, начнем с общей статистики. Если говорить о рынке продаж новых автомобилей в целом по стране, то первые два месяца нового года показали отрицательную динамику, и только лишь в марте мы увидели рост продаж.

У себя мы также зафиксировали такую тенденцию, однако хочется отметить бренд LADA, который, несмотря на тенденции рынка, удерживал лидирующие позиции и показывал рост. В нашей компании этот бренд тоже не стал исключением — дилерские центры показали рост **15%**

Если говорить о структуре продаж, первый квартал года завершился реализацией **2 094** автомобилей с пробегом, что составляет **37%** от общих продаж. Для сравнения, в первом квартале 2018 года эта доля составила **32%**.



Основным источником формирования склада автомобилей с пробегом, готовых к реализации, составляет услуга **trade-in**. Интересный факт — Клиенты сдают автомобили с пробегом не только в обмен на новые, но и при покупке другого автомобиля с пробегом. Обратимся к цифрам: доля сделок по программе **trade-in** среди новых авто составила **55%**, а в отделе продаж автомобилей с пробегом — **19%**, а в КАН АВТО ЭКСПЕРТ Премиум доходит до **30%**.

Что касается корпоративных сделок, то за первый квартал 2019 года группа компаний «КАН АВТО» реализовала **5 685** автомобилей, и это **на 5% больше**, чем за аналогичный период прошлого года. Рынок стабилизируется, а это значит, что впереди нас ждут новые победы!

Конкурентная среда



Представительский седан — это всегда сочетание предельного комфорта как для водителя, так и для пассажира, высокого и современного уровня оснащения, а также впечатляющего внешнего вида. Сегодня мы разберем одни из самых обсуждаемых моделей этого сегмента, уже зарекомендовавших себя в этой нише, и «новичков», уже сейчас способных потеснить своих конкурентов на представительском олимпе.

КIA K900 демонстрирует свое превосходство благодаря чистому современному минимализму в дизайне в сочетании с практичным характером. Впечатляющий интерьер, скульптурные линии кузова, умные технологии и убедительная динамика. KIA K900 — эталон роскошного седана.

ОСОБЕННОСТИ:

- ▶ Повышенный клиренс.
- ▶ Современные адаптивные амортизаторы.
- ▶ Отделка салона стеганой кожей Narra, аналоговые часы Maurice Lacroix.
- ▶ Система DRIVE WISE, помогающая водителю: системы контроля «мертвой зоны», предотвращения фронтальных столкновений, система стабилизации курсовой устойчивости.
- ▶ Проекционный экран: с помощью цветных пиктограмм на лобовом стекле демонстрируется скорость автомобиля и другая важная информация.
- ▶ Благодаря своему 5-литровому 8-цилиндровому двигателю K900 выдает 420 лошадиных сил.
- ▶ Заметно более низкая цена, чем у главных конкурентов.
- ▶ Беспроводная зарядка для телефона, в том числе для пассажиров на заднем сиденье.

СЛАБЫЕ СТОРОНЫ:

- ▶ Всего два варианта цвета салона.
- ▶ Отсутствие функции массажа.



В MW 7-Series — сочетание совершенных характеристик и максимального удовольствия. Автомобиль обращает на себя внимание внушительным обликом, исключительной мощностью и максимальным комфортом.

ОСОБЕННОСТИ:

- ▶ Комфортная езда.
- ▶ Вместительный салон.
- ▶ Качество сборки.
- ▶ Динамичный автомобиль с мощным двигателем.
- ▶ Независимая пневматическая подвеска.

СЛАБЫЕ СТОРОНЫ:

- ▶ Широкие передние боковые стойки.
- ▶ Расход топлива.
- ▶ Стоимость обслуживания.



G enesis G80 — автомобиль премиум-класса для безграничного контроля на дорогах.

ОСОБЕННОСТИ:

- ▶ Просторный салон.
- ▶ Системы активной безопасности.
- ▶ Высокая шумоизоляция.
- ▶ Надежность.
- ▶ Стильный, изысканный дизайн.
- ▶ Интеллектуальный полный привод.
- ▶ Повышенная жесткость платформы.
- ▶ Оптимальное распределение веса и аэродинамика.

СЛАБЫЕ СТОРОНЫ:

- ▶ Расход топлива.
- ▶ Отсутствует линейка дизельных моторов.



Audi A8 призван дарить незабываемые эмоции и подчеркивать безупречную репутацию своего хозяина, сочетает в себе элегантность и инновационность, выводя эти понятия на новый уровень.

ОСОБЕННОСТИ:

- ▶ Передние кресла предусматривают семь видов массажа.
- ▶ Управляемость.
- ▶ Интерфейс и органы управления нового поколения.
- ▶ Динамика.

СЛАБЫЕ СТОРОНЫ:

- ▶ Рассинхронизация показаний навигации.
- ▶ Жесткая подвеска.
- ▶ Расход топлива.
- ▶ Потеря в стоимости при продаже на вторичном рынке.
- ▶ Высокая стоимость содержания.

Нравится журнал? Понравится и наш Инстаграм

Каждую неделю

Розыгрыши

Опросы



Новые вайны



Интерактивы



Лайв фото



Будем тебя
лайкать

Подпишись

@kanavto

РЕ ЦЕН ТЫ



АНТОН ЛАВРОВ

директор по снабжению и логистике
Instagram: @lavrovanonolegovich



АНАСТАСИЯ ЕВДОКИМОВА

администратор бизнес-центра
Instagram: @evdokimyshka_



ИНДИРА СЕРГЕЕВА

оформитель отдела продаж
дилерского центра Mercedes-Benz
Instagram: @indiindiindira



АЛИ АЛИЕВ

менеджер отдела продаж дилерского центра
HYUNDAI (ул. Сибирский Тракт)
Instagram: @alialievich



САБИНА ИДРИСОВА

логист отдела продаж
КАН АВТО ЭКСПЕРТ (ул. Тукая)
Instagram: @sabink_a_94

1 НИЧЕГО НЕ ЗАБЫТЬ

Многозадачность — это одна из реалий работы в нашей компании. Чтобы ничего не забыть, чем вы посоветуете пользоваться: стикерами, ежедневником или у вас имеется свое ноу-хау, которым Вы готовы поделиться?



**Индира
Сергеева**

Я пользуюсь стикерами. Все важные задачи на день записываю и прикрепляю к монитору. По мне, это очень удобно! На протяжении дня видишь задачи, которые ты должен выполнить.



**Антон
Лавров**

Я считаю, что это очень индивидуально, все мы разные и восприятие информации тоже, поэтому любой способ организации будет правильным. Для меня лично удобны электронные сервисы.



**Али
Алиев**

Лично я записываю все в блокнот, составляю план на день, а вечером, после окончания рабочего дня, проверяю, все ли я сделал, ничего ли не забыл. Еще мой папа учил меня перед сном вспоминать все, что произошло за день. Кстати, очень хорошо тренирует память.



Сабина Идрисова

Каждый день на работе я сталкиваюсь с большим количеством вопросов и задач от руководителей. Конечно же, чтобы ничего не упустить, я записываю их в заметки на своем телефоне, а после выполнения отмечаю их галочкой. Для меня это очень удобно, так как телефон всегда при мне. Так я ничего не упущу и в любой момент смогу себя проверить.

2 УЛЫБКА

В силу того, что практически каждый из нас ежедневно работает с Клиентами, для нас важно всегда улыбаться, создавать настроение собеседнику, настраивать его на хорошую волну. Но как сохранять улыбку, приходя домой, когда силы под конец дня на исходе?



**Антон
Лавров**

Для меня улыбка — это залог успешных переговоров и достижения результата, ведь всегда проще прийти к цели, когда настрои позитивный. А еще улыбка — это вдохновение, если ты вдохновлен работой, значит будет и результат. Принести улыбку домой вообще не сложно, если ты вдохновлен, то дарить улыбку близким — самое приятное.



**Сабина
Идрисова**

Работа с людьми — это очень тяжелый труд. Думаю, что каждый человек приходит с работы домой уставший морально и физически. Но я считаю, что улыбка на лице должна оставаться всегда. Ведь дома нас ждут близкие люди: мужа, жены, дети, домашние животные, которые встречают нас на пороге. Здесь нам нужно отдыхать, улыбаться и дарить радость своим близким.



**Анастасия
Евдокимова**

Нужно уметь окружать себя позитивом везде, это необходимо как на работе, так и вне ее. Если в течение дня мне подпортили настроение, то эту неприятность оставляю там же или отпущу, идя домой под любимую музыку. С плохим настроением ни за что не зайду в дом, потому что близкие не должны принимать на себя это состояние.



Индира Сергеева

Все, кто работал и работает со мной, знают, что я — мегапозитивный человек. Вне зависимости от того, как прошел рабочий день, мои настрой и жизнерадостность не угасают даже по приезде домой!

3 ТИШИНА

У каждого из нас свои привычки, в том числе касающиеся условий работы. Что важно для вас: тишина или постоянный фоновый шум, например музыка или радио? Почему?



Индира Сергеева

Обязательно должна играть фоновая музыка для поднятия рабочего настроения, ведь не зря у нас в каждом салоне это обязательное условие. А уж от самого процесса работы меня ничем нельзя отвлечь.



Сабина Идрисова

Я сама по себе человек, который не любит шумные компании и вечеринки. Так же и на работе — люблю тишину. Для меня очень важно сконцентрироваться, так как моя деятельность связана с проверкой документов, установкой цен на автомобили и их перемещением. Тишина для меня — это маленький помощник, который содействует в выполнении всех заданий в срок и без ошибок.



Али Алиев

Я — человек, который не любит тишину, я люблю музыку. Если во время работы фоном слышу приятную музыку, разговоры Клиентов или коллег, для меня это означает, что работа идет. Это как в улье пчел, пчелки жужжат — значит, работа не стоит на месте.



Анастасия Евдокимова

Работать в тишине для меня непривычно. На ресепшене в бизнес-центре редко когда бывает тихо — постоянный поток Клиентов, гостей и рабочего персонала. Мне и нравится, что вокруг кипит жизнь компании. Наблюдать, слушать обсуждения, помогать с вопросами и просьбами — это намного лучше, чем погружаться в тишину.

4 РАЗНОГЛАСИЯ

Как вы считаете, если коллеги, с которым вы работаете в одном кабинете, в предыдущем вопросе выбрал противоположный вашему ответ, как выстраивать работу в офисе? Чему стоит уступить: тишине или смириться с шумом?



Сабина Идрисова

Если в коллективе есть разногласия, то их нужно решать сразу, выслушав каждого. Если моей коллеге хочется отвлечься от работы, послушать музыку, то, конечно же, я уступлю. Но я считаю, что тишина — это все-таки более нейтральное условие, при котором все могут работать, а при шуме — не каждый.



Али Алиев

Я думаю, всегда можно найти компромисс. Например, я — неконфликтный человек и поэтому могу уступить. Для меня важна атмосфера внутри коллектива, ведь она напрямую влияет на нашу работу. Уступлю сегодня я, в следующий раз все будет наоборот. Никто не знает, каким будет внутреннее состояние у человека и когда ему будет крайне необходимо посидеть в тишине или, наоборот, в шуме рабочего процесса.



Анастасия Евдокимова

С коллегой у нас замечательные отношения. Если нас что-либо не устраивает, мы обсуждаем, чтобы не было разногласий, и приходим к общему знаменателю, который устраивает всех.

5 ЖИЗНЬ БЕЗ СМАРТФОНА

В последнее время по всем каналам коммуникации все чаще предлагают на один день отказаться от смартфонов и увидеть жизнь в новом свете. А смогли бы вы отказаться от своего электронного спутника на 24 часа?



**Антон
Лавров**

От некоторых функций смартфона, конечно, смог бы отказаться, но остаться на связи 24/7 для меня архиважно — что на работе, что в личной жизни ситуации могут быть разными.



**Анастасия
Евдокимова**

Да уж, XXI век на дворе — эпоха высоких технологий и непрерывной коммуникации... Но я бы не сказала, что зависима от социальных сетей и коммуникаторов, поэтому отказаться на 24 часа от телефона мне будет несложно.



**Али
Алиев**

Думаю, что нет. Во-первых, потому что работа с Клиентами строится посредством звонков, мои Клиенты должны первыми получать самые выгодные предложения на наши автомобили. Во-вторых, в наше время получить нужную информацию легче всего через телефон. Для меня важно быть первым, а для того чтобы быть первым, нужно всегда оставаться в курсе происходящего.



**Индира
Сергеева**

В наше время очень сложно отказаться от смартфонов, едим, засыпаем и вообще передвигаемся с ними везде. Кстати, я часто задаю этим вопросом — очень хотелось бы попробовать.



КИДСПЕЙС



Отвлеките ребенка от гаджетов!

Приводите его в КидСпейс!



- ◆ Более 2500 кв.м для авторских занятий, полезных развлечений.
- ◆ Все что нужно Вашему ребенку-интерактивные занятия, умные квесты, веселые игры
- ◆ 30 игровых станций и лучшие в мире наставники
- ◆ Первые шаги к делу своей жизни-профессии Мечты

Пр. Ямашева, д.115А,
стадион «Казань Арена»

+7 (843) 500-52-43
www.kidspacpark.ru

В «КАН АВТО» ЛУЧШЕ!

В нашей компании работает достаточное количество сотрудников, желающих развиваться, но с течением времени или при возникновении трудностей уровень их активности и стремлений снижается. О том, как я прошел этот переломный этап, я и хочу рассказать нашему читателю. Надеюсь, моя история будет полезна.

*Евгений Меньшов,
руководитель отдела продаж
дилерского центра RENAULT*

Я пришел в компанию «КАН АВТО» в 2012 году на должность менеджера отдела продаж дилерского центра LADA (ул. Минская), на тот момент мне был 21 год. Как я сейчас понимаю, тогда началось мое развитие и становление как личности. Было безумно интересно проходить разнообразные тренинги, обучения и получать советы от

наставников — руководителя отдела продаж и директора автосалона. И уже на том этапе я начал мечтать о руководящей должности. На мой взгляд, это целое искусство — подбирать, обучать и мотивировать персонал, достигать поставленных целей силами своей команды, а также выстраивать взаимовыгодные отношения с представительством бренда.

Спустя два года я был назначен на должность старшего менеджера дилерского центра RENAULT. Этот автосалон мы строили своими руками, набирали и формировали команду, прописывали и разрабатывали регламент работы. Начался новый этап в жизни. Спустя еще полтора года меня отметили как умного и работающего сотрудника, приверженца компании, и, наконец, назначили руководителем отдела продаж. И вот, казалось бы, мечта того юного парня сбылась. Но работа эта крайне непростая. Поэтому мечта занять эту должность переросла в цель — стать лучшим среди своих коллег. «КАН АВТО» дала мне возможность получить опыт управления отделом продаж бренда HYUNDAI в автосалоне на Сибирском Тракте. После полутора лет работы здесь я решил двигаться дальше — моей целью на этот раз стала должность директора автосалона. Я знаю, что мне по силам и более сложные задачи, и я всегда хочу развиваться. Но для того чтобы стать директором, нужно знать оба направления дилерского центра: продажи и сервис. Надо сказать, компания меня поддерживала и в этом — давала возможность попробовать себя в таких направлениях, как продажи, дополнительное оборудование, сервисный центр.

Но спустя пять лет работы я постепенно перестал обращать внимание на те возможности, которая давала и дает компания, и начал концентрироваться на мелких проблемах и мнимых несправедливостях. Результатом такого отношения к работе может быть только увольнение из компании. В момент, когда мне показалось, что я нахожусь в профессиональном тупике, а настроение было хуже некуда, как раз поступило предложение занять высокооплачиваемую должность руководителя отдела продаж в другой известной в Казани компании. Азарт и интерес к новой сфере победили — я согласился принять участие в конкурсе на открытую вакансию. Пройдя несколько этапов и одержав в них победу, я принял решение уйти из «КАН АВТО». Хочу отметить, что победе среди весьма достойных кандидатов я обязан тем навыкам и компетенциям, которые приобрел и развил именно в «КАН АВТО». К тому же важно, что в резюме название компании в графе «Предыдущее место работы» имеет достаточно большой вес. Даже при личных встречах собственники компании, в которую я устроился, часто выделяли «КАН АВТО» как крупную и быстроразвивающуюся организацию с отличной школой.

На новом месте было много новых и интересных задач, но уже буквально через три-четыре месяца я разобрался со спецификой компании и понял, что задачи по сути своей однотипны. С каждым днем я начал все больше тосковать по бешеному ритму автобизнеса в целом и процессам внутри «КАН АВТО» в частности: по многозадачности со сжатыми сроками и по тому стремительному профессиональному развитию, которое я там получал. В этот момент я честно признался себе, что вижу свое развитие только в «КАН АВТО». Поделившись своими мыслями дома, я нашел поддержку и принял однозначное решение — вернуться во что бы то ни стало. Так, на пятом месяце работы на новом месте я уже начал вести переговоры о своем возвращении обратно. Так совпало, что в «КАН АВТО» в это время было открыто несколько вакансий на должности руководителей отделов продаж. В очередной раз пройдя процедуру собеседования, я был назначен на эту позицию в дилерский центр RENAULT, где когда-то начался мой путь как руководителя.

Вернувшись, я сразу погрузился в сумасшедший ритм и поймал себя на мысли, что это как раз то, чего мне так не хватало. Я снова радуюсь каждому даже небольшому успеху своей команды, ценю каждую мелочь, даже тот банальный факт, что заработная плата приходит в назначенный день (как оказалось, такая «традиция» имеется не везде).

Резюмируя свой рассказ, хочу сказать: «КАН АВТО» — это та компания, которая дает право на ошибку. Но если в резюме название нашей компании в графе «Предыдущее место работы» имеет такой вес, зачем уходить?

Можно и нужно развиваться именно здесь, вместе с дружным коллективом #КАНАВТОfamily. Но если меня спросят, жалею ли я о том, что уходил, я отвечу: скорее нет, чем да. Это время я использовал для того, чтобы понять, что для меня действительно важно и что я могу получить это только в «КАН АВТО».

ТАТСОЦБАНК

Автокредитование



Оставить заявку

tatsotsbank.ru
+7 (843) 299-11-11

Не является публичной офертой. Банк вправе отказать в предоставлении кредита. АО «ТАТСОЦБАНК» Генеральная лицензия Банка России на осуществление банковских операций №480 от 25.03.2015 года. 420111, Российская Федерация, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Чернышевского, 18/23. ОГРН 1021600000256

Историческое окно

Mercedes-Benz — роскошь и победы

Превосходство на земле, воде и в воздухе — трехлучевая звезда Mercedes-Benz. Не знаю, насколько автомобили бренда превосходят своих собратьев на воде и в воздухе, но на земле, точнее на дороге, эти автомобили определенно выделяются. По сравнению с ними любые другие авто кажутся доисторическими повозками. Но как компания пришла к такой жизни? В очередной раз заглянем в «Историческое окно».



Олег Никитин, кладовщик дилерского центра KIA (ул. Тукая)
Instagram: @oleg.scarabei

29 января 1886 года Карл Бенц получает патент на свое изобретение — трехколесный автомобиль марки Motowagen. Самый первый оригинал до сих пор выставлен в Мюнхенском музее, и он полностью в рабочем состоянии. Но отцом автомобилестроения Карл Бенц становится ровно через год — тогда он создает первый бензиновый автомобиль. Примечательно, что в истории отметилась и жена этого выдающегося человека — Берта Бенц, ставшая в августе 1888 года первой женщиной-водителем. Она вместе с двумя своими сыновьями отправилась в другой город на автомобиле мужа, за день преодолев расстояние более 100 километров.



Приблизительно в это же время в Германии Готтлиб Даймлер совместно с партнерами Вильгельмом Майбахом и Максом Дуттенхофером основывают фирму Daimler-Motoren-Gesellschaft и начинают выпуск четырехколесных автомобилей. В 1901 году у них выходит один из самых популярных и удачных автомобилей марки тех годов — Mercedes 35 PS. Кстати, название Mercedes дали по настоянию консула Австро-Венгерской империи в Ницце Эмиля Еллинека. В честь Девы Марии Милосердной (Maria de las Mercedes) были названа и дочь консула — Мерседес. После Первой мировой войны рынок Германии рухнул, и на арену выходит конкурент в виде Ford Motor Company. Бывшие соперники, о которых мы говорили выше, объединились в концерн Daimler-Benz, который, используя наработанный опыт основателей, смог составить конкуренцию новым компаниям.

В качестве главы предприятия наняли Фердинанда Порше. После все автомобили, выпускавшиеся на заводе, носили имя Mercedes-Benz. Вторая мировая война также внесла свои коррективы: были разрушены или повреждены почти все заводы концерна Daimler-Benz, что стало причиной его закрытия. Впрочем, заводы не забросили — почти сразу же их начали восстанавливать, а в июне 1946 года здесь выпустили недорогие седаны. Надо отметить, что слава компании не померкла за время войны — компания снова начала расти и развиваться, а автомобили опять стали востребованными.

В 1954 году появился один из самых известных и узнаваемых автомобилей марки Mercedes-Benz — 300SL Gulwing. Его двери — «крылья чайки» — до сих пор являются одной из самых узнаваемых деталей. Появляется модель 300 SL Roadster, которая в свое время очень полюбилась Элвису Пресли.



В этот период концерн Mercedes-Benz начал свои поставки в СССР. Так, с 1946 по 1969 год были экспортированы 604 легковых автомобиля, 20 грузовых, 7 автобусов и 14 грузовиков-вездеходов Unimog. Пока легковые автомобили компании покоряли мир, на спортивной арене появлялась масса гоночных проектов. Один из таких — Mercedes-Benz W196, завоевавший множество побед в разных видах гонок.



В 1963 году выходит Mercedes-Benz 230 SL Pagoda. Это был спорткар для ежедневного использования, особым спросом он пользовался у женщин. Его характеризуют прочный кузов, пассивная безопасность, автоматическая коробка передач и легкая управляемость. Кстати, такой автомобиль был и у Джона Леннона, в 2001 году его продали за полмиллиона долларов. В том же году появляется Mercedes-Benz 600 — роскошный «папамобиль» для Папы Римского. Его приобретали и главы многих правительств.

В 70–90-х годах XX столетия было выпущено много известных моделей бренда Mercedes-Benz, например W123 (прозванная «бочкой»), или 190 (в последующих поколениях переименованная в C-class). Вообще, про известные модели Mercedes-Benz можно написать целую книгу. Кроме того, важной вехой в истории компании становится момент, когда Daimler AG выкупает тюнинговую фирму AMG. Теперь на самых роскошных версиях автомобилей Mercedes-Benz появляются шильдики AMG. Они означают, что перед вами самые мощные экземпляры в лучшей их отделке.



Любопытные факты из мировой истории:

Mercedes-Benz

— S600 —

доказал свою надежность в экстремальных ситуациях, когда в 1998 году по автомобилю, в котором находился президент Грузии, выпустили несколько очередей из автомата и гранатомета. Президент остался цел и невредим.

В российском отделении Mercedes-Benz в 1911–1912 годах был выпущен собственный броневик.



В ГАРАЖЕ ПРИНЦА САУДОВСКОЙ АРАВИИ ИМЕЕТСЯ АВТОМОБИЛЬ MERCEDES-BENZ, ИНКРУСТИРОВАННЫЙ БРИЛЛИАНТАМИ. ЕГО ЦЕНА — БОЛЕЕ ЧЕМ 4,8 МИЛЛИОНА ДОЛЛАРОВ.

Стив Джобс покупал автомобили Mercedes-Benz и ездил на них без номеров. Штат Калифорния, где жил американский предприниматель, позволял это делать на срок до полугода. По истечении этого времени основатель компании Apple возвращал автомобиль в автосалон и покупал новый. Стоит ли говорить, что возвращенный автомобиль становился дороже нового?

MERCEDES-BENZ S600 — САМЫЙ ПОПУЛЯРНЫЙ АВТОМОБИЛЬ В РОССИЙСКИХ СЕРИАЛАХ.



Mercedes-Benz CLK/LM — самый дорогой серийный автомобиль в истории автопрома.

Его цена составляет **свыше 1,5 млн \$.**

В Дубае есть уникальный Mercedes-Benz G55 AMG с двигателем от SLR McLaren мощностью 720 лошадиных сил. Этот внедорожник способен разогнаться до 100 км/ч всего за 4 секунды!

татсоцбанк 
Аренда сейфов

Оставить заявку

tatsotsbank.ru
+7 (843) 299-11-11

АО «ТАТСОЦБАНК» Генеральная лицензия Банка России на осуществление банковских операций №480 от 25.03.2015 года. 420111, Российская Федерация, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Чернышевского, 18/23. ОГРН 1021600000256



ЛикБез

Бизнес — это прежде всего чья-то реализованная идея



Наталья Сорокина,
помощник первого вице-президента
Instagram: @sorokina_natti

Современный мир настолько гибкий и стремительно меняющийся, что любая идея может стать стартом для чего-то нового, что может принести и пользу, и деньги.

Что такое предпринимательство и бизнес? Если обратиться к Википедии, то она подскажет, что это деятельность, направленная на систематическое получение прибыли, а затем приведет несколько разновидностей бизнеса. Если задуматься, то, по сути, любого вида и рода бизнес — это прежде всего чья-то реализованная идея. На вопрос, откуда у людей появляются идеи, однозначного ответа нет и не будет. Вы можете «поймать» идею абсолютно в любом месте, в любое время, при любых обстоятельствах: путешествуя, общаясь с интересными людьми, на выставках, во время спектаклей, когда читаете о новых изобретениях, когда думаете о продуктах для нового поколения и так бесконечно. Кто-то даже целенаправленно тренирует свою наблюдательность и носит с собой блокнотик, ну или пользуется заметками в своем смартфоне. Современный мир настолько гибкий и стремительно меняющийся, что

любая идея может стать стартом для чего-то нового, что может принести и пользу, и деньги. И это осознают сейчас не только инвесторы. Например, в программе Министерства связи Российской Федерации «Цифровая экономика» содержится пункт о введении новой нормы для выпускных квалификационных работ. Так, в качестве альтернативы дипломной работе российские выпускники смогут представлять аттестационной комиссии вуза свой бизнес-проект. В Министерстве образования и науки заявляют, что такая практика будет внедряться повсеместно уже в 2019 году. Я же всегда говорила, что хорошим идейным вдохновителем являются книги, в особенности — бизнес-литература. И в этом со мной солидарны авторы рубрики Римма Галямова и Олег Никитин. Предлагаю прочитать отзывы о вдохновивших их книгах, с которыми они познакомились, воспользовавшись нашей корпоративной библиотекой.

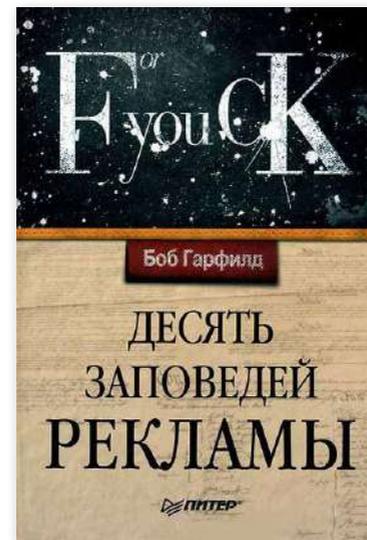
Десять заповедей рекламы

Боб Гарфилд



Римма Гальямова,
видеокорреспондент
Instagram: @rimma_amrine

Идеи никогда не приходят просто так, на пустом месте. Легко сказать: «Я не творческий человек и не могу придумать ничего интересного». Для того чтобы интересные идеи приходили, нужно постоянно заниматься тем, что может натолкнуть на них. Я, к примеру, черпаю свое вдохновение из разных книг, кейсов, а также из идей других компаний. К счастью, в наше время это делать легко: достаточно подписаться на новости Telegram-канала Adindex или скачать книгу на планшет. Не стоит забывать и про нашу корпоративную библиотеку #KANLibrary, в которой, между прочим, собрана исключительно полезная и новая бизнес-литература. К слову, недавно я взяла там книгу Боба Гарфилда под названием «Десять заповедей рекламы», которая совместила в себе все, что я обычно ищу по отдельности: интересную литературу, кейсы и примеры идей других компаний. Сначала из-за банального названия книги я предполагала, что она меня разочарует. Но все оказалось как раз таки наоборот. Это одна из лучших книг о рекламе, которую я когда-либо читала.



О чем она? В аннотации пишется: «Книга посвящена законам, по которым живут реклама и рекламный бизнес в современном мире». Это — неправда. Книга совершенно не об этом. Такую слишком общую формулировку можно написать в аннотации к любой книге на эту тему. «Десять заповедей рекламы» рассказывает о «косяках» рекламы, оценка которых дается с позиции вызываемых ими чувств. Ну и, естественно, читая о промахах других, невольно начинаешь думать, а как бы ты поступил в этой ситуации и что бы ты придумал. Поэтому

после прочтения этой книги, мой взгляд на мир рекламы полностью изменился. Так, те компании, которые, как я считала, являются гуру в маркетинге, немного приземлились в моих глазах. Автор — известный журналист — пишет в простой и понятной форме, что делает повествование довольно увлекательным. Он не использует профессиональную лексику из мира маркетинга — книга доступна для всех. Поэтому я рекомендую прочесть ее каждому, даже тому, кто не имеет к рекламе никакого отношения. Думаю, ни одного человека она не оставит без новых идей.

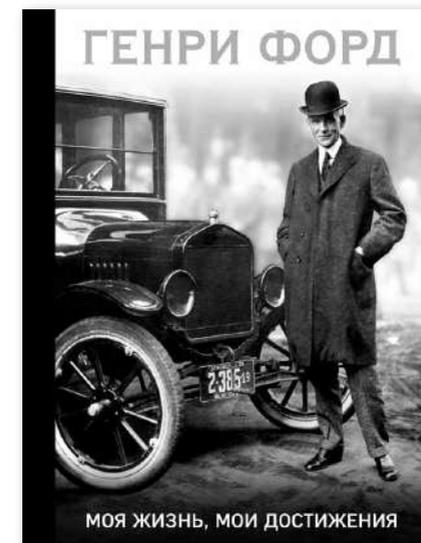
Моя жизнь. Мои достижения

Генри Форд



Олег Никитин, кладовщик
дилерского центра KIA (ул. Тукая)
Instagram: @oleg.scarabei

Как мы обычно читаем бизнес-книги? Прочитали, поняли мысль автора, применили ее в жизни. А для чего мы перечитываем книгу? Чтобы получить новый заряд энергии от автора, найти новые мысли и идеи и снова применить их в жизни. Я второй раз читаю Генри Форда и снова получаю удовольствие от того нескончаемого потока идей, которые рождаются в моей голове. Форд хотел сделать простой автомобиль, качественный и недорогой, чтобы каждый житель США мог его себе позволить. Для этого он совершенствовал работу на своих заводах, а сотрудники не отступали ни на шаг от основной идеи. Одно из главных достижений Генри Форда — это то, что он разделил большое действие на несколько мелких. Как известно, эффективность при таком подходе возрастает в несколько раз. Автор в своей книге рассказывает, как пользовался капиталом, какие выплаты делал сотрудникам, как организовал работу на заводах, как наладил поставки, как оборудовал склад и как постоянно это модернизировал.



Для себя я вынес из книги три следующих урока:

- ▶ **До последнего иди к своей мечте.**
 - ▶ **Пробуй и экспериментировай.**
 - ▶ **Зависть и недоверие будут окружать всегда, но важно не обращать на них внимания.**
- Зачем мне это надо: у меня же нет завода, фабрики и я вовсе не собираю

автомобили? Ан нет, приятель, в том-то и суть бизнес-книг, когда ты не просто прочитал, но и смог применить идеи великих в своей жизни. Так вот второе прочтение произведения Форда дало мне возможность посмотреть на себя с другой стороны и понять, что я могу сделать для себя, семьи и, конечно же, для компании, где я работаю.



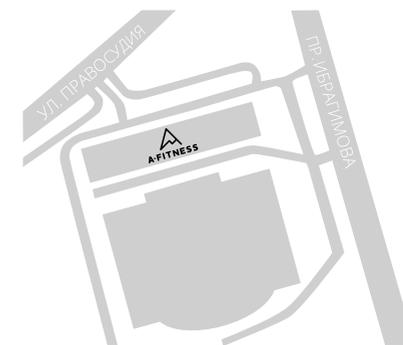
A-Fitness «Тандем»
пр. Ибрагимова, 54, ТРК «Тандем»
571•50•50

@afitness_tandem
 @afitness_tandem
 @afitnessstandem

ФИТНЕС-КЛУБ ПРЕМИУМ-КЛАССА A-FITNESS «ТАНДЕМ»

приглашает окунуться в увлекательный мир здорового образа жизни! Только для Вас — самые передовые и эффективные фитнес-технологии!

- Новейшая линейка итальянского оборудования TechnoGym
- Бассейн длиной 25 метров с 4 дорожками
- Зона функционального тренинга
- Зона бокса и единоборств
- 2 зала групповых программ
- Комфортные и просторные раздевалки
- Сауны и хаммам
- Профессиональный тренерский состав
- Авторские уроки, мастер-классы, мини-группы
- Детский фитнес
- Корпоративный фитнес
- Фитнес-кафе
- Центр косметологии
- Бесплатный паркинг
- Площадь клуба — 3100 м²



СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ
НА ПОКУПКУ КЛУБНОЙ КАРТЫ
ТОЛЬКО ДЛЯ СОТРУДНИКОВ
КАН АВТО*



*Предложение действует в фитнес-клубе A-Fitness «Тандем» г. Казань, пр. Ибрагимова, д. 54. Реклама. Не является публичной офертой, с информацией об организаторе акции, о правилах, условиях, сроках и местах ее проведения можно ознакомиться по телефону: (843) 571-50-50 и в отделе продаж клуба.



Виталий Осипов,
директор по продажам
автомобилей ПАО «АВТОВАЗ»

Виталий Осипов:

«КАН АВТО» —
ОДИН ИЗ АКТИВНЫХ
ДИЛЕРОВ—
НОВАТОРОВ

Дилерский центр всегда работает в неразрывной связи с представительством бренда. Поэтому мы встретились с директором по продажам автомобилей ПАО «АВТОВАЗ» Виталием Осиповым, который рассказал о новой философии бренда LADA, об изменении его восприятия потребителями, а также о работе с важнейшими партнерами по бизнесу — дилерами марки.

■ **Алена Мирошниченко: Добрый день! Виталий Владимирович, для начала расскажите немного о дилерской сети АВТОВАЗа в целом: сколько городов она охватывает, сколько всего у Вас дилерских центров?**

■ **Виталий Осипов:** Бренд LADA имеет самую развитую дилерскую сеть в стране — 288 официальных центров продаж и сервисного обслуживания в 190 городах. Сегодня мы не планируем активно прирастать количеством. Наша задача — работать над качеством. Мы проводим серьезную работу по ребрендингу, LADA стала более узнаваема и заметна, но еще предстоит большая работа в этом направлении, необходимо внедрение единых стандартов у всех официальных дилеров по России. Мы будем работать над тем, чтобы в любом из дилерских центров LADA наш покупатель смог приобрести автомобиль и дальше комфортно его обслуживать — это наша основная совместная с партнерами задача.

■ **А. М.: Какие регионы для себя Вы считаете наиболее перспективными в плане продаж автомобилей? Что на это влияет?**

■ **В. О.:** Мне не хотелось бы выделять какие-то конкретные направления. У нас в приоритете — сбалансированное развитие на всей территории России с учетом емкости рынка в каждом конкретном регионе. У каждого из них есть своя специфика, и это необходимо учитывать в нашей работе. Перед нами стоит цель — увеличение доли рынка к концу 2019 года. В данный момент мы активно работаем над улучшением

этого показателя по всей России. Хочу отметить, что Татарстан является для нас стратегически важным направлением, так как занимает третье место в стране по объемам продаж LADA после Москвы, Московской и Самарской областей.

■ **А. М.: Нам известно, что АВТОВАЗ активно работает со своими дилерами. Каким образом Вы совершенствуете имеющуюся дилерскую сеть и улучшаете ее работу?**

■ **В. О.:** Реализация стоящих перед нами задач невозможна без взаимодействия с важнейшими партнерами по бизнесу — дилерами марки. Конечно же, будучи самой большой в России, эта сеть отнюдь не однородна — есть тут свои лидеры и аутсайдеры; есть те, кто три года назад поддержал ребрендинг, и те, кто считал его пустой тратой времени и средств. Практика же показала, что глубинная реорганизация бизнес-процессов оказалась своевременной и эффективной, ключевые показатели АВТОВАЗа в целом и наших партнеров в частности начали расти. Наши дилеры знают о стремлении компании изменить восприятие бренда потребителями. Именно поэтому у АВТОВАЗа по бренду LADA достаточно жесткие требования, в том числе, например, по предоставляемому уровню сервиса. Предлагаю немного конкретики. Мы регулярно проводим «срезы» по сервису, помогаем дилерам решить проблемные моменты, таким образом значительно сокращая количество «отстающих». Наша конечная цель — вывести сеть на соответствие самым высоким международным стандартам.

Хотелось бы отдельно отметить реакцию большинства дилеров на процесс ребрендинга и на формируемую программу развития клиентского сервиса LADA. Наши партнеры не только включились в диалог по всем основным пунктам, но и сами выдвигают предложения, способные улучшить уровень обслуживания автомобилистов. Например, дилеры сами предложили создать у себя клиентские службы, в компетенцию которых входит целый ряд важных направлений: решение любых проблем владельцев машин LADA, соблюдение стандартов и сроков их обслуживания в центрах, опрос потребителей и выработка на их базе тех или иных рекомендаций, внедрение новых стандартов сервиса. И дилеры же попросили разработать более удобный формат «детских уголков», действующих в центрах, а также брендированные зарядные терминалы для гаджетов Клиентов. Приятно осознавать, что «КАН АВТО» является одним из подобных активных дилеров-новаторов.

■ **А. М.:** Как уже было сказано, не так давно бренд LADA пережил ребрендинг. Расскажите, пожалуйста, подробнее о самом процессе.

■ **В. О.:** Нам необходимо продавать и обслуживать новые автомобили в новых условиях. И этот процесс затрагивает не только оформление дилерского центра: фасада и интерьера, технического оснащения, но и принципы работы с Клиентом, уровень сервиса. Мы внедряем новые стандарты, процессы, оборудование, проводим обучение рабочих и специалистов. Мы предлагаем своим



Клиентам такие же финансовые и сервисные программы, как и многие другие европейские производители — LADA Assistance, LADA Finance и другие.

В 2018 году мы продолжали активное обновление дилерской сети LADA, работаем над этим и сейчас. За прошедший год открыли свои двери 16 новых автосалонов, а 235 дилерских центров прошли внешний ребрендинг, 150 центров достигли 100% соответствия новым стандартам марки. Более того, мы активно работаем над изменением имиджа нашего

бренда. В 2018 году мы представили новую коммуникационную платформу, вышли с новой философией и тональностью в коммуникационной стратегии: LADA — это автомобиль с ярким, современным дизайном, он дает уверенность в любой ситуации и предлагает лучшее оснащение по привлекательной цене. Наш слоган — «Новые горизонты», мы ежедневно открываем их перед собой и своими Клиентами.

■ **А. М.:** Для дилерского центра всегда престижно и приятно получить признание от представительства бренда. Например, компанию «КАН АВТО» не раз отмечали на конкурсах от АВТОВАЗа. Каким требованиям должен отвечать дилерский центр, чтобы получить главную награду?

■ **В. О.:** Отмечать лучших дилеров, конечно же, нужно, и мы всегда с удовольствием это делаем. Это наша благодарность за оказанную поддержку и проделанную работу. Победители награждаются ценными призами и подарками. С 2018 года мы также проводили совместные выездные мероприятия для победителей.

Для определения лучших дилеров мы используем комплексную оценку по методике расчета глобального дилерского рейтинга, который проводится ПАО «АВТОВАЗ» в рамках общероссийского проекта «Дилер года». Производится оценка по комплексному показателю, включающему ключевые аспекты работы центра по всем коммерческим направлениям. Оценка дилеров производится по результатам каждого квартала.

■ **А. М.:** Как Вы, со своей точки зрения, оцениваете работу группы компаний «КАН АВТО»?

■ **В. О.:** «КАН АВТО» — наш важный стратегический партнер в регионе, надежный, сильный и динамично развивающийся дилер, соответствующий новым требованиям и стандартам LADA. В 2018 году в Казани после ребрендинга открылся самый большой дилерский центр LADA в Татарстане, принадлежащий компании «КАН АВТО» (автосалон на ул. Сибирский Тракт. — Прим. ред.).

■ **А. М.:** Какую долю рынка по продажам новых автомобилей занимают три дилерских центра «КАН АВТО» в Татарстане и в России в целом?

■ **В. О.:** Это объемобразующий дилер как в Татарстане, так и в России. За последние полгода без учета корпоративных продаж три дилерских центра «КАН АВТО» достигли доли 2,5% в России и практически 40% в Татарстане.

■ **А. М.:** Можете ли выделить отличительные особенности «КАН АВТО»? Какие?

■ **В. О.:** «КАН АВТО» — сильный дилер с командой профессионалов, готовый динамично развиваться и принимать новые вызовы для достижения новых рыночных вершин. Мы рады, что нам удастся совместными усилиями двигаться вперед к поставленным целям.

■ **А. М.:** Спасибо Вам за интервью и продуктивную совместную работу!

Индивидуальный ПОДХОД

Клиент не всегда прав,
но он — на первом месте



Ольга Зиятдинова,
руководитель отдела качества
сервисного центра LADA (ул. Сибирский Тракт)
Instagram: @olya_lya_kazan

Как вы помните, мы все работаем по принципу — «Клиент на первом месте». Оговоримся, что эта фраза не имеет ничего общего с выражением: «Клиент всегда прав». Клиент прав не всегда, и люди, по роду своей деятельности сталкивающиеся со множеством жалоб, понимают это как никто другой. Однако нашей основной задачей является не оценка вины или поведения Клиента, а поиск решения, для того чтобы сохранить, а по возможности и повысить его лояльность. Индивидуальный подход к каждому Клиенту — основной инструмент, позволяющий эту задачу выполнить.

Нынешнее поколение Клиентов, воспитанное в эпоху доступности самого широкого диапазона товаров и услуг, становится все более и более требовательным не только к качеству продукта, но и к уровню сервиса, который ему предоставляют в период эксплуатации автомобиля. Человек хочет не просто купить качественный продукт — он хочет владеть им в таких условиях, которые повышали бы его самооценку, подчеркивали бы его жизненные результаты, всячески выделяли бы его как особенного, каковым он и является в действительности.

Именно поэтому стандартизированный подход зачастую обижает Клиента вне зависимости от того, получает он в результате выгоду или нет.

Приведем простой пример. В связи с задержкой поставки определенной детали несколько автомобилей не смогут быть отремонтированы и выданы Клиентам вовремя.

Решение № 1: Мы предоставляем всем этим Клиентам подменные автомобили.

Решение № 2: Компенсируем каждому Клиенту причиненные неудобства, в зависимости от их персональных пожеланий.



Конечно, второй вариант доставит немного больше хлопот, ведь в этом случае будет необходимо поговорить с каждым конкретным Клиентом, выяснить степень его недовольства, узнать его предпочтения. Но эти самые «хлопоты» и есть наша работа — работа отдела качества. В результате мы даем Клиенту почувствовать себя важным, в полной мере ощутить статус Клиента компании «КАН АВТО», с пожеланиями которого считаются. Мы стараемся не говорить: «Для всех Клиентов мы делаем то-то», а говорим: «Вы важны для нас как Клиент, поэтому мы готовы предложить Вам то-то».

Нельзя забывать, что это правило действует и в отношении часто повторяющихся проблемных ситуаций, например, жалоб на износ тормозных колодок или задержку поставки автомобилей. Важно помнить: эта ситуация является хорошо известной и стандартной лишь для нас, для Клиента же это только его проблема, которая к тому же кажется ему невероятно серьезной.

У руководителей отдела качества всегда есть время, чтобы проанализировать и найти компромиссное решение в любой ситуации с любым Клиентом. Я взяла на себя смелость исключить из своей работы одну из заповедей обслуживания Клиентов, о которой говорили Карл Сьюэлл и Пол Браун в своей книге «Клиенты на всю жизнь». Она гласит: «Увольте ваших контролеров и весь департамент отношений с Клиентами. Каждый работник, общающийся с Клиентами, должен иметь полномочия для разбора жалоб и решения проблем». Безусловно, в этом есть смысл, любому Клиенту гораздо приятнее и проще, когда его вопрос может решить любой человек, к которому он обратится.

Однако нам очень хотелось, чтобы мы были теми людьми, которые, обладая определенными полномочиями, могут помочь Клиенту разрешить любой его вопрос. Поэтому в каждом дилерском центре есть такие люди — это руководители отдела качества.

Предоставляя Клиенту возможность почувствовать себя не просто одним из покупателей, а тем самым Клиентом, вы завоевываете его ответное отношение к вашему центру. Согласитесь, всегда приятно, когда Клиент говорит: «Мой автосалон».



ЧАЙХОНА
НОМЕР
ОДИН

16+

DJ SET LIVE MUSIC KARAOKE

КАЖДУЮ ПЯТНИЦУ И СУББОТУ
С 20:00 ДО 06:00

МОСКОВСКАЯ, 20
(843) 234 55 55
CHAIHONA.RU

КОРПОРАТИВНЫЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ СЕАНС

Нередко в жизни мы сталкиваемся с вопросами, ответы на которые хотели бы получить от психолога. Но в силу тех или иных причин мы предпочитаем это откладывать. Впрочем, вопросы-то никуда не исчезают, а всплывают вновь, но уже в новой ситуации. Мы решили провести сеанс коллективной беседы с психологом в формате интервью и задать специалисту вопросы, которые когда-либо могли или могут затронуть практически каждого.



Алена Фролова,
доцент кафедры психологии личности КФУ

■ **Алена Мирошниченко:** Алена Владимировна, добрый день! Первый вопрос, пожалуй, один из самых актуальных на сегодняшний день. Мы живем в мире, перенасыщенном информацией. Подскажите, как нам ограждать себя от ее переизбытка и нужно ли вообще это делать?

■ **Алена Фролова:** Не стоит поглощать всякую информацию, здесь неуместен известный слоган «Бери от жизни все». Поглощать все — негигиенично. Переизбыток информации учит нас быть очень внимательными к ее дифференцированию, подходить к ее потреблению избирательно.

Важно определять, что для вас важно и актуально. Чем отличается дурак от умного? Умный понимает, что для него главное, а что — второстепенное, для дурака же важно все. Не надо быть всеядными. Реализм и здравый смысл — это все-таки признаки психического здоровья.

■ **А. М.:** Как не позволять стрессам влиять на собственное настроение и на настроение окружающих?

■ **А. Ф.:** Поскольку до осознанности, дзен-буддистского спокойствия и просветленности нам еще далеко — мы даже, наверное, никогда не достигнем этого уровня, — стресс будет влиять на наше настроение, здоровье, самочувствие, жизненный контекст.

Есть такое понятие как «мобилизирующий стресс». Стресс не всегда носит отрицательный характер — есть стресс, который позволяет нам аккумулироваться, находить определенные стратегии поведения, которые позволят совладать с ним. Здесь вопрос в умении находить эти стратегии. У всех людей проблемы примерно одинаковые, просто люди по-разному с ними справляются. Сейчас очень муссируется тема негативных эмоций и того, что их надо избегать. Но невозможно все время находиться в ровном, позитивном состоянии. Более того, если человек вытесняет у себя грусть, печаль, фрустрацию, неуверенность, это приводит к психосоматическому

реагированию — телесному. Поэтому вытеснять эмоциональные реакции и делать вид, что вас ничего не беспокоит и не касается — ни накричавший начальник, ни увольнение, — инфантильно. Даже если посмотреть на проблему с другой стороны, она все равно будет эмоционально задевать. Самое главное — не бояться проживать эти негативные эмоции и находить конструктивные пути их решения. А для этого нужно понимать, что таких путей несколько. Важно найти именно ряд вариантов, из которых можно выбирать.

■ **А. М.:** Все мы — люди, и каждый хоть раз в жизни сталкивался с личной антипатией к другому человеку, с которым в силу обстоятельств контактировать приходится. Скажите, как можно ее побороть или сгладить эту ситуацию?

■ **А. Ф.:** Во-первых, здесь нужно осознавать, почему вам этот человек не нравится, что объективно, а что субъективно. Нужно разделять социальные и личные отношения. Если вы работаете с этим человеком, находитесь с ним в социальных отношениях, то все остальные оценки — неумный, агрессивный — субъективные. Для того чтобы преодолеть антипатию, нужно выходить на взрослый уровень, рационально понимать и четко разграничивать личные и социальные отношения.

■ **А. М.:** Бывает, что у руководителя и подчиненного расходятся взгляды на реализацию какой-либо задачи. Как убедить руководителя в неверности его подхода, при этом его не обидев?

■ **А. Ф.:** Опять-таки уровень взаимодействия с руководителем здесь должен быть — «взрослый — взрослый». Например, привести руководителю рациональные и объективные доводы и сказать: «Я понимаю вашу точку зрения, но позвольте мне высказать свою. Я полагаю, что эта работа или этот проект может реализоваться так...» Такой подход обидеть руководителя никак не может, потому что трансляция информации с уровня взрослого безоценочна, суха — это просто констатация факта. Задача подчиненного — не переубедить руководителя, а проинформировать о других возможных вариантах решения задачи.

■ **А. М.:** Многие люди для собственной убедительности используют навыки популярного НЛП. Расскажите, важно ли распознавать, когда их применяют по отношению к тебе и как это можно сделать?

■ **А. Ф.:** Эффект НЛП и его методологическая основа сильно преувеличены. Это не действует и никак научно не доказано! В основе НЛП лежит концепция великого психотерапевта Милтона Эриксона, автора знаменитого недирективного

гипноза. Создатели НЛП приписали его к себе в идеологи. Но сама методика — это мыльный пузырь. Эриксон — это феномен, и если вы даже пройдете 20 курсов НЛП, вряд ли станете знаменитым Эриксоном, который мог вводить людей в транс. Но, в принципе, вы можете понять, что к вам применяют эту методику по странным громоздким лингвистическим конструкциям, хотя бояться этого точно не стоит.

■ **А. М.:** А если говорить в целом, как не позволять окружающим себя использовать?

■ **А. Ф.:** Если человек излишне эмоционален, внушаем, впечатлителен, то, конечно, он будет лакомой добычей для «мошенников». Для того чтобы все время находиться в контакте и не быть обманутым, нужно просто пребывать в состоянии осознанности и периодически задавать себе вопрос: «Что сейчас происходит?». Есть такая теория, что, для того чтобы ввести человека в транс, нужно включить в нем эго-состояние ребенка. Поскольку в этот момент человек переходит в эмоциональное состояние, он становится внушаемым. Но когда вы находитесь в эго-состоянии взрослого, вы понимаете, что с вами происходит, что вам пытаются сказать собеседник, на какие точки он нажимает. Вот чтобы быть эмоционально устойчивым и стрессоустойчивым, нужно растить свой сущностный возраст, становиться взрослым.

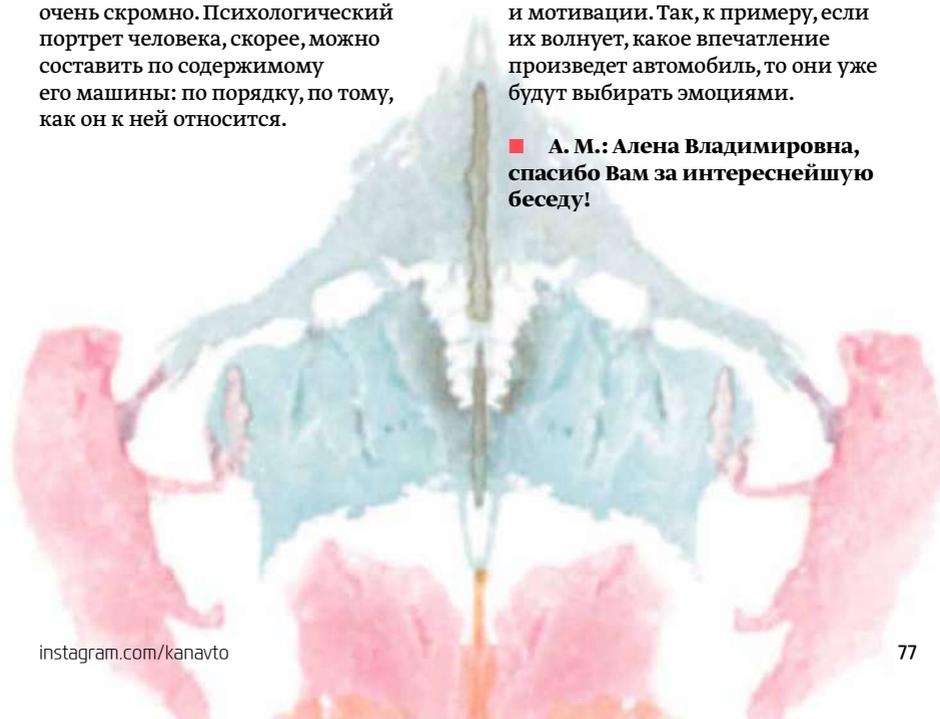
■ **А. М.:** Конечно, мы не можем обойти стороной автомобильную тему. Существует множество стереотипов на этот счет, но что думает психолог: можно ли составить психологический портрет человека по его автомобилю?

■ **А. Ф.:** Это очень субъективно. Можно, конечно, сказать, что человек, который покупает большую машину премиум-класса, любит статус, а тот, кто ездит на «калине», его не любит. Но это же не так. Ведь человек, который покупает автомобиль эконом-класса, тоже, может быть, мечтает о статусе и соответствующей машине. К тому же влияет и тот факт что для человека повышает уровень его значимости, то есть если это автомобиль, то он может все деньги откладывать только на шикарное авто, но жить при этом очень скромно. Психологический портрет человека, скорее, можно составить по содержанию его машины: по порядку, по тому, как он к ней относится.

■ **А. М.:** А можно ли что-то сказать о различиях в выборе автомобиля между мужчиной и женщиной?

■ **А. Ф.:** В структуре личности у мужчины и женщины есть такие ипостаси, как anima (женская) и animus (мужская). Я предполагаю, что женщины, у которых доминируют мужские черты характера — карьеристки, склонны к соревнованию с мужчинами — вполне могут выбирать мужские машины, это придает им уверенности. Но если женщина понимает, что автомобиль — это продолжение ее и ее женственности, она будет выбирать ту самую «маленькую красненькую». Если говорить о мужчинах, то, конечно, есть те, кто выбирает авто по двигателю, надежности, то есть подходят к этому рационально. Но это тоже зависит от цели и мотивации. Так, к примеру, если их волнует, какое впечатление произведет автомобиль, то они уже будут выбирать эмоциями.

■ **А. М.:** Алена Владимировна, спасибо Вам за интереснейшую беседу!



Совещание — просто и результативно

Правила фасилитации



Гульнара Искалиева,
бизнес-тренер
Instagram: @okolomenya

Отдел обучения продолжает делиться своими знаниями, чтобы каждый имел возможность проще и быстрее решать рабочие вопросы. Сегодня предлагаем вам познакомиться с таким понятием, как фасилитация.

Фасилитация — это метод проведения рабочих встреч и собраний, который помогает группе прийти к наиболее эффективному и оптимальному решению в короткие сроки.

На данный момент в России существует несколько бизнес-школ, где можно обучиться искусству фасилитаторства. А в этой статье мы с вами познакомимся с самыми простыми, но ключевыми приемами этого метода. Они помогут нам проводить эффективные собрания и планерки, а также пригодятся в повседневной жизни. Более того, эти приемы можно использовать и в компании с друзьями, когда, к примеру, необходимо решить простые вопросы, вроде тех, где и как встретить Новый год, провести отпуск и другие.

Итак, друзья, рассмотрим топ правил фасилитации для бизнеса.

» Спросите всех
Как часто на собраниях вы сталкиваетесь с тем, что в обсуждении участвуют два-три самых активных сотрудника, а остальные отмалчиваются?

Происходит это только потому, что все мы — разные, и кому-то приходится тратить чуть больше времени на обдумывание и формулирование мыслей.

Чем это чревато?

- Систематически решение принимают одни и те же люди, а остальные лишь присоединяются. Со временем они даже перестают думать — просто ждут своей очереди сказать «согласен».
- Мы можем упустить интересные, нестандартные мысли и решения просто потому, что не дали им возможность быть произнесенными.
- Молчащие сотрудники могут чувствовать себя некомфортно, думать, что их мнение никого не интересует, и терять смысл в присутствии на подобных мероприятиях.
- Принятые решения могут быть непонятыми, неразделяемыми, что может повлечь за собой дальнейшее обсуждение за пределами собрания, зачастую в негативной форме.

Как же этого избежать?

Вариантов много. Самый простой и привычный — опрашивать людей по кругу. Также можно дать время на обсуждение сначала в группах, парах-тройках, затем обсудить в четверках, а после вынести на всеобщее обсуждение. Вы можете выбрать более близкий вам по месту и времени способ.

» Фиксируйте список идей

На флипчарте, в блокноте — не важно, в какой форме. Когда мы записываем мысль на бумаге, у нас есть возможность проанализировать ее глубже, появляется время обдумать решение. Когда же мы не записываем, то рискуем забыть или упустить хорошие идеи.

Что важно?

- Фиксируйте абсолютно все высказанные мысли. Это повысит значимость каждого сотрудника и позволит не упустить важное.
- Избегайте оценочных суждений. При таком подходе люди перестанут фильтровать и формулировать мысли, благодаря чему мы получим больше идей, которые все вместе сможем довести до ума. Даже не самая удачная, на первый взгляд, мысль может оказаться оригинальной, если рассмотреть ее под другим углом или развернуть в перспективе.
- Уточняйте. «Я правильно понял вашу мысль?» — этот простой вопрос поможет избежать разночтений и повысит важность мнения каждого.

» Введите правила

Если мы не обговариваем базовые правила перед собранием, зачастую процесс становится неуправляемым. Собрания длятся дольше, чем планировали, обсуждается что угодно, кроме заявленной темы, часть сотрудников выпадает из обсуждения раньше, чем оно дойдет до середины. В итоге мы имеем массу потраченного времени и нерешенную проблему — все недовольны.

Вот простые правила, которые помогут этого избежать. За их выполнением вы можете следить самостоятельно или назначать ответственного участника совещания.

- Следите за временем. Запланируйте, сколько вам нужно времени на собрание в целом и на каждый его блок по отдельности. Задача — оповещать о прохождении половины заявленного тайминга и за две минуты до его окончания. Не выходите за рамки отведенного времени.
- Следите за сутью. Договоритесь, что вы обсуждаете только один конкретный вопрос. Если кто-то начинает уходить от темы либо копать слишком глубоко, возвращайте его обратно: «То, о чем вы говорите, — важно, мы обсудим это после собрания, хорошо? А сейчас давайте сосредоточимся на...»

Если мы научимся применять эти простые правила фасилитации на практике, уже через короткий период времени мы сможем получить необходимый эффект:

- Все включаются в процесс.
- Все понимают его важность и необходимость участия в нем.
- Решения принимаются быстрее.
- Решения становятся более эффективными.

Примечательно, что это проверено!

КУПЕ-КРОССОВЕР RENAULT ARKANA



СКОРО В ПРОДАЖЕ!



КАН АВТО
Официальный дилер Renault в России
Казань, Оренбургский тракт, д. 209
8 (843) 230-30-30
renault.kanavto.ru





250

телефонных звонков в день,
или Как работать в call-центре

Стать по-настоящему классным оператором call-центра весьма непросто. Ведь этому человеку по долгу службы приходится много говорить по телефону. И при этом не только предоставлять собеседнику определенную информацию, но и иногда выслушивать его недовольство.



Айгуль Асылбаева, оператор call-центра
Instagram: @hitryi_lis

Как бы то ни было, главная задача оператора call-центра — помочь человеку на том конце провода. Собственно, это задача практически каждого сотрудника «КАН АВТО», да и просто часть ежедневной рутины любого человека. Как сделать так, чтобы каждый разговор завершился успешно и был эффективным? У операторов call-центра для этого есть свои секреты, которыми я и решила поделиться с нашими читателями.

1 Положительный настрой с самого утра
Самое важное в работе сотрудника call-центра — это утренний настрой. Поверьте мне, бывают дни, когда оператор принимает порядка 250-300 звонков в день. Такую

нагрузку не всегда легко осилить, поэтому так важно настроить себя правильно с самого утра. К примеру, мне помогает если я ставлю будильник на 10 минут раньше планируемого подъема, чтобы начать сборы неспешно и насладиться утром. Или же с самого утра планирую свой день и настраиваюсь на позитивную волну. Самое главное, когда приходишь на работу, помнишь: я — лицо компании и моя задача — это лицо не потерять.

2 Мелкая моторика рук
Скорее всего, вам станет интересно, какая связь между мелкой моторикой рук и оператором call-центра. Звонки поступают без остановки на протяжении четырех часов, и, естественно, это влияет на общее состояние. Самое банальное — начинает «заплетаться» язык. В одной из научных статей я прочла: «Нервные окончания на кистях рук передают импульсы в головной мозг, стимулируя различные его отделы, в том числе речевой центр». С тех пор на моем рабочем столе всегда можно увидеть несколько мелких предметов, которые я могу собирать или разбирать при разговоре с Клиентом. Надо признать, это действительно помогает.

3 Улыбайтесь, собеседник вас слышит
Не все знают об этом, но улыбка собеседника угадывается даже в телефонном разговоре. Так, даже дистанционная беседа с улыбкой на лице производит такой же эффект, как при живом, личном общении.

Воображение вашего собеседника попытается вас изобразить и продемонстрирует улыбающегося человека. Чтобы контролировать себя и не давать сойти улыбке с лица, можно держать на столе маленькое зеркало и постоянно в него смотреть, проверять наличие улыбки, да и тем самым поднимать настроение себе.

4 Я – девушка, но я знаю все автомобильные запчасти

Для оператора call-центра очень важно тренировать память, потому что он должен помнить всю информацию, которую получает по телефону. Так, нам нужно знать названия всех дилерских центров, их адреса, всю информацию о группе компаний «КАН АВТО» в целом и самое главное — названия запчастей. И здесь неважно, что такая специфическая информация ложится на хрупкие женские плечи, ведь мы должны помочь Клиенту и как минимум ответить на вопрос, сколько стоит замена термостата или прокладка впускного коллектора. Как все это удержать в голове? Как в старой доброй поговорке: «Повторенье — мать ученья». Но все мы — люди разные, поэтому здесь стоит понаблюдать за собой или вспомнить школьные годы: как вы учили стихи или таблицу умножения. В число действенных методов я бы добавила визуализацию, прописывание на листке всего, что нужно запомнить, или проговаривание этого про себя.

5 Спокойствие, только спокойствие

Оператору call-центра приходится многое пропускать через себя. Бывают дни, когда не получается настроить

себя на позитивную волну, все буквально валится из рук. Бывает, что, когда в очередной раз оператор call-центра поднимает трубку телефона, а на другом конце провода — недовольный Клиент. И важно сделать все, чтобы ваш настрой не передался ему, чтобы главная задача — помощь — была выполнена. Сделайте глубокий вдох и выдох, но так, чтобы это было незаметно для собеседника. Контролируйте, что и как вы говорите, ни в коем случае не повышайте голос, внимательно слушайте и не перебивайте. Отнеситесь с пониманием к проблеме звонящего.

Помните:

Клиент всегда прав.

По статистике, за последние три года call-центр «КАН АВТО» обработал более 1 млн 100 тысяч звонков и более 46 тысяч интернет-заявок. С увеличением количества дилерских центров внутри группы компаний росло и количество звонков. Но при этом выросла и оперативность их приема. Сегодня один оператор call-центра в среднем принимает порядка 2 800 звонков в месяц. Поэтому каждый из нас может назвать себя чуть ли не асом в телефонных разговорах.



№16 | ВЕСНА/ЛЕТО 2019

Новая Hyundai ELANTRA. Отлична во всём.



ОФИЦИАЛЬНЫЙ ДИЛЕР HYUNDAI

ОРЕНБУРГСКИЙ ТРАКТ, д. 209
СИБИРСКИЙ ТРАКТ, д. 51
8 (843) 230-30-30
hyundai-kanavto.ru



Три привода —

Среди автолюбителей не утихают споры относительно того, какой привод лучше — передний, задний или полный. Каждый приводит свои доказательства и не признает аргументы своих оппонентов. Действительно, определить лучший вариант привода среди трех доступных не так-то просто. Нельзя забывать, что привод выступает важным параметром любого транспортного средства, который следует обязательно учитывать при выборе авто. При этом каждый покупатель должен лично для себя решить, какой тип привода подойдет именно ему.



Евгений Жуковский,
технический тренер

это три разных песни



Лично я эксплуатировал разные автомобили и получил совершенно различные эмоции, но при этом в каждом случае ощутил чувство удовлетворения. Впрочем, для себя я давно определил предпочитаемый тип привода, но предлагаю вашему вниманию свои тезисы и советы относительно особенностей управления автомобилями в разных вариациях. Попробуем разобраться и понять, какой привод лучше лично для вас — передний, задний или полный.

Для начала разберемся в понятиях.

Привод автомобиля — это устройство, которое передает энергию от двигателя на колеса.

- ▶ Передний привод автомобиля — тяга от двигателя идет только на пару колес, расположенных в передней части машины. Они цепляются за дорогу и тянут автотранспорт за собой. Пара же задних колес просто катится по инерции.
- ▶ Задний привод — вся мощность силового агрегата идет только на задние колеса. При вращении они «хватаются» за дорожное полотно, что позволяет автомобилю словно отталкиваться от поверхности и ехать.
- ▶ Полноприводный автомобиль — крутящий момент передается на все четыре колеса. Они позволяют авто, словно дикой кошке, цепляться за дорогу четырьмя колесами и набирать ускорение.

Безопасность:

- ▶ Управлять переднеприводными автомобилями намного проще. Их сложно специально пустить в занос (этим передний привод выгодно отличается от заднего).
- ▶ Когда заднеприводное авто заносит, вернуть его на нормальную

траекторию несложно. Для этого достаточно сбросить газ либо «уйти красиво» — вывернуть рулевое колесо в сторону заноса, но педаль газа уже не отпускать. Для машин с задним приводом заносы являются нормой, потому водители сталкиваются с таким явлением регулярно.

▶ Ситуация с полноприводными автомобилями сложнее. При движении на скользкой дороге поведение машины с полным приводом может быть аналогичным задне- и переднеприводной. Все зависит от того, на каком именно колесе поскользнулось транспортное средство. Предугадать это очень тяжело, а впоследствии поймать и вытянуть авто из заноса становится еще тяжелее. При этом лично я не рекомендую сбрасывать газ и тормозить.

▶ Если дорога грязная или заснеженная, передняя ось работает лучше, а задняя сильно скользит, как следствие, автомобиль заносит. Если неправильно работать педалью газа, заднеприводное авто в таких условиях быстро разворачивает. Многие поклонники заднего привода говорят, что они лучше контролируют автомобиль. Но спешу отметить, что они сами себя обманывают. У меня был автомобиль с основным задним приводом, и я ездил на нем, трезво осознавая все связанные с этим опасности, особенно зимой на скользкой дороге.

Проходимость:

- ▶ У полноприводных автомобилей проходимость несколько выше, чем у заднеприводных. Достигается это тем, что колеса передней оси лучше прижимаются к земле за счет утяжеленной конструкции передней части автомобиля, в результате количество пробуксовок меньше.

► Еще одним важным преимуществом переднего и полного приводов над задним является то, что ведущие колеса передней оси — рулевые, то есть водитель может сам задавать направление движению. Когда автомобиль буксует, передний и полный приводы за счет работы передних колес вытягивают его, а задние колеса просто движутся вслед за ведущими. Заднеприводные авто в подобных ситуациях ведут себя хуже. Заднюю часть заносит, а потому управлять процессом становится крайне сложно.

В проходимости однозначно выигрывает полноприводный автомобиль, а очевидным аутсайдером в этом плане становится его заднеприводный собрат.

Динамика и управляемость:

► Одно из главных преимуществ заднего привода — это отличный разгон автомобиля при сухом покрытии дорожного полотна. В этот момент масса транспортного средства переходит на задние колеса, разгружая передние. Этим и объясняются пробуксовки, возникающие при разгоне на переднеприводных автомобилях. Полный же привод совсем не уступает заднему и будет прекрасно демонстрировать разгон на любом покрытии.



- У заднеприводных автомобилей отсутствуют приводные валы в передних колесах. Это увеличивает максимальный угол поворота и уменьшает радиус разворота, что становится полезным преимуществом в поворачиваемости, то есть автомобиль словно ныряет в повороты.
- В пользу полного привода выступает устойчивость на скользкой и тяжелой дороге.

Мы не будем рассматривать в этой статье такую характеристику, как расход топлива. Этот параметр зависит от множества факторов, условий, а также от манеры езды водителя.

Теперь же подведем итог. По моему мнению, лучшим является автомобиль с полным приводом. Он выигрывает по многим параметрам, описанным выше. Однако для меня любимый тип привода — это задний. Те ощущения и эмоции, которые доставляет такой автомобиль в динамике, управляемости и поворачиваемости, не даст никакой другой. Как сказал английский телеведущий и журналист Джереми Кларксон, если вы серьезно относитесь к вождению, то вы должны иметь машину с задним приводом!

Кредитная ставка

от 6,9%



Оставьте заявку прямо сейчас!

Сибирский тракт, 52
Оренбургский тракт, 209
Тукая, 115 к.3
8 (843) 230-30-30

Human Resources:

«КАН АВТО Привилегия»



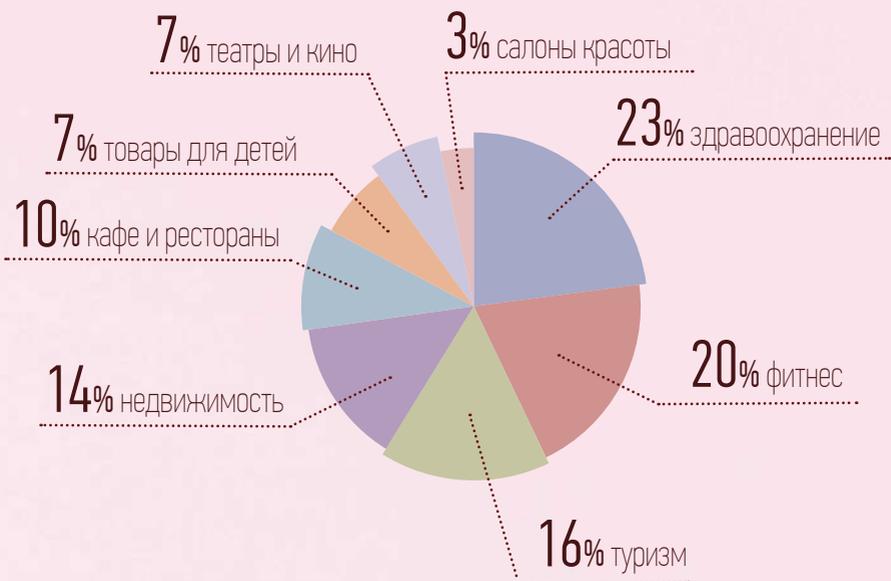
Мария Халиулина,
руководитель отдела коммуникаций
и корпоративного развития
Instagram: @mari_khali

Сегодня практически каждая успешная компания стремится к тому, чтобы сотрудников мотивировала на эффективную работу не только заработная плата, но и иные бонусы. В зависимости от специфики деятельности организации, эти бонусы могут быть разными: свободный дресс-код и бесплатный кофе, возможность работать удаленно, дополнительное медицинское страхование, творческие конкурсы, в которых сотрудники имеют возможность блеснуть талантами. Так или иначе, все это — способы нематериальной мотивации. В каждой компании они подобраны для каждой целевой аудитории так, чтобы сотрудникам нравилось их место работы, и они не задумывались о его смене.

В работе над проектом «Нематериальная мотивация сотрудников «КАН АВТО» одним из важнейших направлений стал проект «КАН АВТО Привилегия». Его суть заключается в том, чтобы действующие сотрудники нашей компании имели возможность получать скидки на товары и услуги в компаниях—партнерах «КАН АВТО». Для того чтобы развивать данное направление, мы решили опросить сотрудников и получить от них обратную связь — в каких сферах жизнедеятельности они прежде всего хотели бы получать привилегии. В связи с этим в один из опросов eNPS были добавлены вопросы:

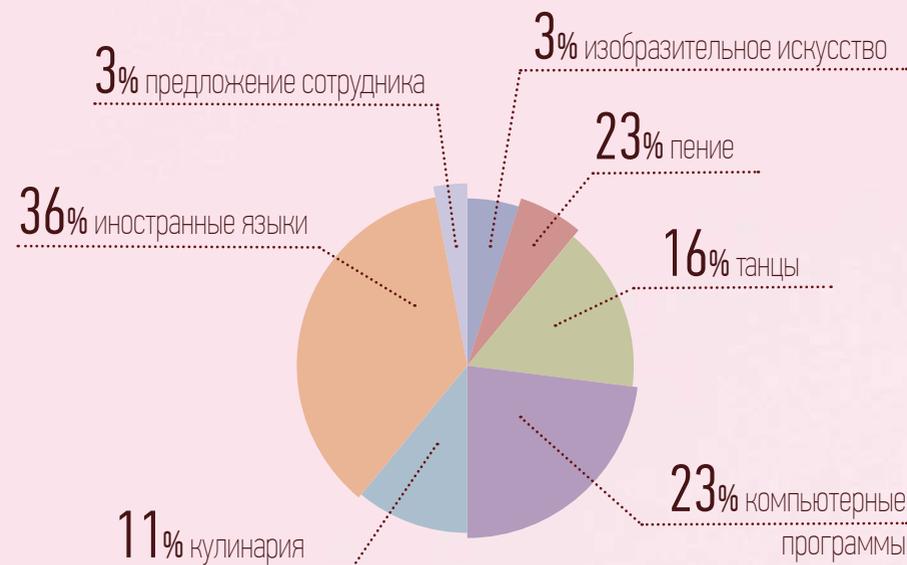
- ▶ В каких сферах жизнедеятельности прежде всего Вы хотели бы получать привилегии от компаний-партнеров как сотрудник «КАН АВТО»?
- ▶ Какие кружки, секции, организованные «КАН АВТО», Вам было бы интересно посещать?

Всего в том опросе приняли участие **1 085** сотрудников.
Их ответы на первый вопрос разделились следующим образом:



Мы учли пожелания наших сотрудников и на сегодня в рамках программы «КАН АВТО Привилегия» готовы предложить возможность с большой скидкой посещать фитнес-клуб, ресторан, город профессий для детей, школу изучения иностранных языков, центр по изучению компьютерных программ, проходить тренинги, а также на выгодных условиях взаимодействовать с компанией, специализирующейся на недвижимости.

Результаты ответов на второй вопрос:



В течение 2019 года мы планируем подключить к программе партнеров, работающих в сфере здравоохранения, туризма, театра и кино, салонов красоты, АЗС и такси. Всю подробную информацию о действующих партнерах сотрудники нашей компании смогут найти на корпоративном портале «Битрикс». Для этого необходимо зайти на «Общий диск», где в папке «КАН АВТО Привилегия» размещена вся подробная информация о партнерах, условиях партнерства и что необходимо сделать, чтобы воспользоваться программой.

Если у вас, уважаемые Коллеги, есть предложения или пожелания по развитию данной программы, буду очень рада получить их на почту: m.haliulina@kanavto.ru. Все письма будут обязательно рассмотрены!

ТРАДИЦИОННАЯ #КАНАВТОFAMILY

#КАНАВТОfamily растет, а вместе с ней увеличивается и количество наших традиций. Одна из них — выездная отчетная конференция руководителей. Так, в январе 130 управленцев подводили итоги месяца в ГРК «Казанская Ривьера». Здесь же поздравили январских именинников, в качестве подарков им вручили бизнес-литературу. Мы вкладываем свои силы в рост нашей компании, а компания помогает расти нам.



№16 | ВЕСНА/ЛЕТО 2019



instagram.com/kanavto

SPEED DATING В ФОРМАТЕ «КАН АВТО»

В преддверии Дня всех влюбленных компания «КАН АВТО» предложила своим сотрудникам и друзьям интересную авантюру — Speed Dating. Место встречи — корпоративное кафе «Перчик».

Так, 10 девушек и 10 парней, незнакомых друг с другом, за вечер смогли провести аж по десять свиданий, правда, пока что только минутных. По завершении мероприятия образовались четыре пары, среди которых был разыгран сертификат уже на настоящее свидание в Чайхоне №1.



ДАЖЕ ВЗРОСЛЫЕ ПОЗАВИДУЮТ!

В феврале группа компаний «КАН АВТО» открыла очередной автосалон! Его уникальность в том, что он детский.

Теперь одна из наших точек — в городе профессий «КИДСПЕЙС». Здесь ребята могут учиться менять колесо на настоящем Mercedes-Benz, изучать правила дорожного движения, знакомиться с марками автомобилей и многое другое! «Дети — наше будущее: наши будущие сотрудники и Клиенты, поэтому мы решили знакомить их с нашей компанией и нашими ценностями с малых лет, в то же время развивая и развлекая их», — написал в своем Instagram-аккаунте вице-президент нашей компании Айрат Сибгатуллин.



MERCEDES-BENZ — СПЕЦОБСЛУЖИВАНИЕ ВО ВСЕМ

В марте группа компаний «КАН АВТО» провела закрытое мероприятие S-Lounge для владельцев автомобилей Mercedes-Benz семейства GLS и S-класса. Уникальный формат мероприятия вобрал в себя живую музыку, интеллектуальное казино и даже аукцион дома от наших партнеров. За вечер гости могли и просто приятно провести время, наслаждаясь музыкой, и принять участие в мастер-классах и интеллектуальных играх, а также пообщаться с экспертом из области недвижимости.



instagram.com/kanavto

ВОТ ЭТО СЕРВИС!

16 марта владельцы автомобилей LADA смогли традиционно пройти бесплатную диагностику своих автомобилей в дилерских центрах бренда на Сибирском Тракте и на улице Мусина. Как обычно, Клиенты получили не только проверку своих транспортных средств от квалифицированных профессионалов, но и скидку на необходимые именно им услуги, а также познакомиться с новыми моделями отечественного бренда, пройдя тест-драйв, и подкрепились на фуршете.





НЕ ПРОПУСТИТЕ уникальную АКЦИЮ

1+1=3

При покупке Двух вещей - ТРЕТЬЯ В ПОДАРОК!*

ВЕТРОВКА **EDDY MONETTI** 62875 - 60% = 25150 P
 РУБАШКА **GIORGIO ARMANI** 41625 - 60% = 16650 P
 ШАРФ **MISSONI** 14000 - 60% = 5600 P
 БРЮКИ **BRIONI** 39000 - 60% = 15600 P
 РЕМЕНЬ **A.GUARDIANI** 23000 - 50% = 11500 P
 ЛОФЕРЫ **DOLCE&GABBANA** 25000 - 60% = 10000 P

*наименьшей стоимости



WOW!

POP-UP STORE

ТОП **MARNI** 14900 - 60% = 5960 P
 ЮБКА **GUCCI** 67900 - 60% = 27160 P
 КУРТКА **BISIBIGLIO** 30200 - 50% = 15100 P
 ОЧКИ **LINDA FARROW** 28400 - 60% = 11360 P
 ПЛАТОК **A.MCQUEEN** 21100 - 60% = 8440 P
 СУМКА **LANCASTER** 16600 - 50% = 8300 P
 ТУФЛИ **STUART WEITZMAN** 26000 - 60% = 10400 P

ПРИХОДИТЕ ! ЖДЕМ !

г. Казань, ул. Николая Ершова, 1
 ГТРК «КОРСТОН», 1-й ЭТАЖ .ТЕЛ.: 8-(843) 203-94-94

© WOW_POP_UP_STORE



ЕСЛИ ЗАЩИТА КУЗОВА - ТО CERAMIC PRO



/ Защита
от воздействия
окружающей
среды



/ Супер
гидрофобный
эффект



/ Стойкость
к УФ
и коррозии



📍 ул. Тукая, 115 к3
☎ 239-76-99

