

DELIVERY INFORM

НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ДЛЯ КАЖДОГО



стр. 16-17



ТЕМА НОМЕРА: Как успешно пройти аттестацию



Как и почему клиенты могут уходить к конкурентам

Как реагировать на изменчивый рынок, как существующим клиентам дать то, что они хотят, как привлечь новых клиентов. Ответить на эти вопросы и понять выгоду для клиента, достаточно просто, ведь мы все являемся, чьими то клиентами, все мы хотим больше выгоды для себя, эмоциональной, моральной, финансовой, поэтому достаточно просто прислушаться к себе

► стр 9



Курьерская доставка

В современных мегаполисах жизнь течет так быстро, что каждая минута — на вес золота. Именно поэтому сегодня услуги курьера востребованы, как никогда до этого. Сейчас трудно представить современный мир без курьерской доставки, мы все так или иначе пользуемся этой услугой как само собой разумеющимся сервисом — будь это доставка еды на дом или отправка продукции партнеру в другой город.

► стр 6-7



Досуг с удовольствием и трофеями

Лето — горячая пора, жара на улице, сезонные поездки на море, сезонные перевозки, и порой не знаешь, жарко от температуры воздуха или количества дел и забот. Многим людям довольно сложно выделить сколько-нибудь времени для расслабления и для собственного увлечения, любимого занятия. Есть те, которые могут выкроить минутку — другую для любимого дела, и те, кто эту минутку совмещают с пользой для работы. ► стр 14

Ответственное хранение грузов как способ оптимизации затрат

текст Борщ А.



Каждый день в масштабах страны открываются тысячи новых предприятий, а уже действующие компании расширяются за счёт создания филиальной сети. Всё это повышает спрос на организацию складского хозяйства. Сегодня бизнес стал более разумным, поэтому предпочитают доверять складирование грузов профессионалам, которые имеют всё для того, чтобы хранение товарных запасов было максимально комфортным, безопасным и достаточно гибким, чтобы быстро подстраиваться под изменяющиеся условия работы предприятия.

Очень многие компании в процессе своей деятельности связаны с логистикой и складским хозяйством, потому что товар нужно сортировать, перемещать, хранить, отгружать, доставлять и т.д. Всё это приводит к необходимости ежедневно нести существенные затраты и при этом обязательно контролировать правильность выполнения всех операций с товаром на каждом этапе его обработки. Каждое коммерческое предприятие имеет главной целью - получение прибыли, которая определяется как разница между доходной и расходной частью бюджета компании. Самые большие возможности для повышения прибыли лежат в экономике, то есть снижении расходов. Одним из эффективных способов экономии является оптимизация системы хранения грузов. Незаменимым инструментом экономии при этом выступает такая услуга, как ответственное хранение грузов.

Ответственное хранение - современная логистическая услуга, призванная. Использование услуги ответственного хранения не требует вложений (ни в строительство, ни в оборудование); не требует постоянного контроля за работой, компетентностью, чистоплотностью и честностью персонала; не требует присутствия на складе работников компании-клиента. Доступна всем без исключения компаниям, как тем, которые давно работают на рынке, так и тем, которые только начали свою деятельность, и выстраивают свои бизнес-процессы. Эта услуга даёт возможность снять с плеч руководства складской вопрос и заниматься исключительно бизнесом, не утопая в большом количестве мелких проблем, которые всегда сопутствуют любому складскому хозяйству. Фирме не придется выбирать - вкладывать деньги в развитие своего производства или же «вложиться» в складские площади, т.к. имеющийся склад превратился в «узкое горлышко» и тормозит работу.

В компании «Деливери» услуга Ответственного хранения внедрена в 2012 году после написания проекта об ответственном хранении зав. складом Каменец-Подольского - Бучинским Андреем Сергеевичем и действует около года, с каждым

месяцем набирая обороты.

Расскажем о преимуществах использования услуги ответственного хранения с нашей компанией:

- Склады компании находятся в непосредственной близости от основных трасс, с удобными подъездными путями;
- Выгодная стоимость на услугу - от 10 до 60 грн. за м2 занимаемой площади;
- Наличие погрузочно-разгрузочной техники;
- Склады оборудованы под хранение различных типов грузов, в том числе крупных, тяжелых и объемных;
- Возможность получения скидки на доставку грузов по Украине нашей компанией.

Наше предложение включает в себя такие дополнительные услуги ответственного хранения как:

- Погрузочно-разгрузочные работы;
- Сортировка и комплектация заказов;
- Упаковка груза для хранения и перевозки;
- Адресный забор и доставка товара;
- Размещение рабочего места для вашего сотрудника;
- Индивидуальное страхование груза на период перевозки и хранения;

Клиентами воспользовавшимися данной услугой стали как небольшие предприятия, у которых нет возможности иметь или арендовать склад, так и крупные компании, которые раньше пользовались этой услугой у конкурентов по более высокой цене, предприятия у которых бизнес зависит от сезонного спроса, а также многие пользуются этой услугой на время ремонта или переезда в другой офис.

К примеру, один наш занимается установкой и продажей газобаллонного оборудования на все виды автотранспорта. Раньше пользовался услугами другой логистической компании. Со слов клиента, начав работать с нашей компанией затраты на ответственное хранение и перевозки у него уменьшились в два раза.

Несмотря на то, что данная услуга в нашей компании рассчитана большей частью на хранение грузов, которые в дальнейшем необходимо будет доставить в другой город после продажи покупателю, этой услугой также могут воспользоваться частные лица для индивидуального хранения вещей. Это могут быть предметы мебели (столы, шкафы, стулья и другое), офисная оргтехника и документы, зимняя и летняя одежда, спортивный инвентарь, детские вещи. Но есть вещи, которые мы не принимаем на хранение - это животные, растения, оружие (а также его детали и боеприпасы), предметы повышенной опасности (обладающие опасными физическими

свойствами), предметы состоящие или содержащие опасные вещества (взрывоопасные, огнеопасные, радиоактивные, токсичные вещества или газы), вещи, которые выделяют пары или сильные запахи, скоропортящиеся товары (продукты питания).

Основные «выгодные» отличия ответственного хранения от аренды заключаются в следующем:

1. При аренде помещения, оплачивается вся арендуемая площадь вне зависимости от процента её использования, в то время как при ответственном хранении вы оплачиваете только за использование площадей под фактическое размещение ваших товаров. И, если Ваших товаров на складе ответ. хранения нет, то Вы ничего не платите, но всегда знаете, что у Вас есть склад, на который Вы всегда можете рассчитывать.

2. Арендуемое помещение физически ограничено стенами, полом и потолком, поэтому если ваши объёмы превышают объём складского помещения, то вам требуется новое или дополнительное помещение. При ответственном хранении, как правило, есть возможность без проблем расширяться.

3. Помимо аренды, помещение требует оборудования, покупки погрузочной и офисной техники, и соответственно их ремонта: всё это при ответственном хранении не требуется.

4. В процессе работы со складом может возникнуть потребность в каких-либо дополнительных услугах (например, упаковка товара в паллеты), которые склад ответственного хранения с легкостью предоставит.

Все это - весомые доводы в пользу того, чтобы передать свои товарные потоки в управление такой профессиональной компании Деливери и сэкономить при этом на аренде, содержании собственного склада, штате специалистов и линейном персонале.

В заключение хотелось бы добавить, что склады ответственного хранения, при всех очевидных плюсах, не всеобъемлющи и не бесплатны. Абсолютно универсальных складов крайне мало, а их абсолютная универсальность ещё никем не проверена. Но при постановке задач перед складами ответственного хранения постоянно доказывается, что нерешаемых проблем всё же нет.



Менеджер
коммерческого отдела
Борщ А.

Международная доставка — процедуры, документы, особенности

текст Сухоруков Д.

Как это делается? В какие сроки? Сколько это стоит?

Постараемся кратко описать все эти моменты и разобраться, как оформить международный груз.

Любую международную можно разделить на этапы:

1. Подготовка груза и документов на него (международные контракты, инвойсы, спецификации, упаковочные листы, сертификаты);

2. Таможенное оформление вывозимого товара (при необходимости уплата таможенных пошлин и сборов) – «растаможивание»;

3. Доставка к месту загрузки в транспортное средство - в порт, аэропорт, грузовой терминал, под таможенным контролем;

4. Погрузочные работы в транспортное средство под таможенным контролем;

5. Оформление транспортных документов для международной транспортировки груза в конкретном транспортном средстве;

6. Международная перевозка груза в страну назначения (пункт проведения таможенной очистки груза или сортировки под таможенным контролем);

7. Погрузочно-разгрузочные работы в транспортное средство под таможенным контролем;

8. Перевозка в конечный пункт прибытия под таможенным контролем;

9. Проведение таможенной очистки (уплата начисленных таможенной сборов и платежей) – «растаможивание»;

При международных перевозках документы можно разделить на два вида — документы на сам груз (конкретный товар), которые готовятся для таможенного оформления грузов, и документы для транспортного средства, по которым осуществляется непосредственная транспортировка грузов.

К документам, на основании которых доставляется груз, согласно ст.9 Закона Украины «О транспортно-экспедиторской деятельности» относят:

- авиационная грузовая накладная;
- международная автомобильная накладная (СМП) или СМР;
- накладная СМГС (накладная УМВД);
- коносамент (морская накладная);
- накладная ЦИМ (СИМ);
- грузовая ведомость;
- другие документы, определенные законами Украины.

Факт предоставления услуги экспедитора (перевозчика) при перевозке подтверждается единым транспортным документом или комплектом документов (железнодорожных, автомобильных, авиационных накладных, коносаментов и т.п.), которые отражают путь следования груза от пункта его отправки до пункта его назначения.

Также при планировании перевозки одним из важных этапов является подготовка документа на груз для прохождения таможенного контроля, как в стране отправления, так и в стране прибытия товара. Ещё при планировании закупки за рубежом необходимо продумать процедуру прохождения таможни и затребовать от поставщиков все документы на закупаемые товары для «безболезненного» и быстро прохождения таможенной очистки закупаемых товаров.

Мало найти поставщиков и узнать цены на интересующий товар: требуется выяснить возможность транспортировки, наличие необходимых сертификатов и необходимость сертификации данного товара в стране получателя и уточнить все особенности таможенного оформления данного типа товара. Без детального понимания затрат и всех необходимых действий для успешного прохождения таможенных процедур, любая, на первый взгляд прибыльная, товарная операция, может оказаться фактически убыточной. Если вы не продумаете и не спланируете со специалистами конкретную закупку в деталях, — последствия могут быть очень неприятные: ваш товар может быть не выпущен таможней в свободное обращение без уплаты именно тех сборов и платежей, которые таможенники рассчитывают самостоятельно, а размеры таких платежей могут практически лишить вас прибыли.

С другой стороны, понимание того, как именно необходимо пройти таможенное оформление товаров, позволяет снизить издержки, обеспечить оперативное и стабильное прохождение через таможню товарных партий и дать гарантию, что все товары будут доставлены в срок.

Для таможенного оформления коммерческих грузов необходимо, чтобы стороны сделки были зарегистрированы как субъекты предпринимательской деятельности и задекларировали в уставных и регистрационных документах – внешнеэкономическую деятельность. А чтобы проводить таможенное оформление отправляемых или прибывающих из других стран товаров на территории Украины, необхо-

димо, чтобы предприятие или СПД были аккредитованы в таможне.

Проведение таможенной очистки доставленного из-за границы товара можно разделить на три этапа:

1. Корректно определить ТНВЭД-код товара по изданным государством справочникам и на основе практики работы таможенных органов. В соответствии с ТНВЭД кодом конкретного товара на него подготавливается пакет документов. Неверно определенных ТНВЭД код, приведет к необходимости подготовки нового пакета документов и соответственно задержке товара на таможне (с дополнительной оплатой простоя транспорта или услуг хранения груза на таможенном складе), либо таможенный орган самостоятельно произведет расчет таможенной стоимости вашего товара, что приведет к увеличению размеров таможенных сборов и платежей.

2. Правильно и полностью подготовить и заполнить товарно-транспортные документы.

3. Заранее подготовить все необходимые документы: лицензии, сертификаты и разрешения. Дело в том, что очень часто о необходимости наличия тех или иных документов участник ВЭД узнаёт уже во время таможенной оформления груза после его прибытия, а без этих документов «растаможивание» груза невозможно.

В случае неверно подготовленных документов, все расчёты могут оказаться ошибочными. К примеру, если вы нашли выгодное предложение или заказываете партию товара по «интересной» для вас «пониженной» цене, то на таможне при несовпадении с «вашей» ценой среднего уровня цены на данный товар, его стоимость будет рассчитана по данным таможни. Данные о цене содержатся в индексах таможенной стоимости товара, которые обновляются ежеквартально.

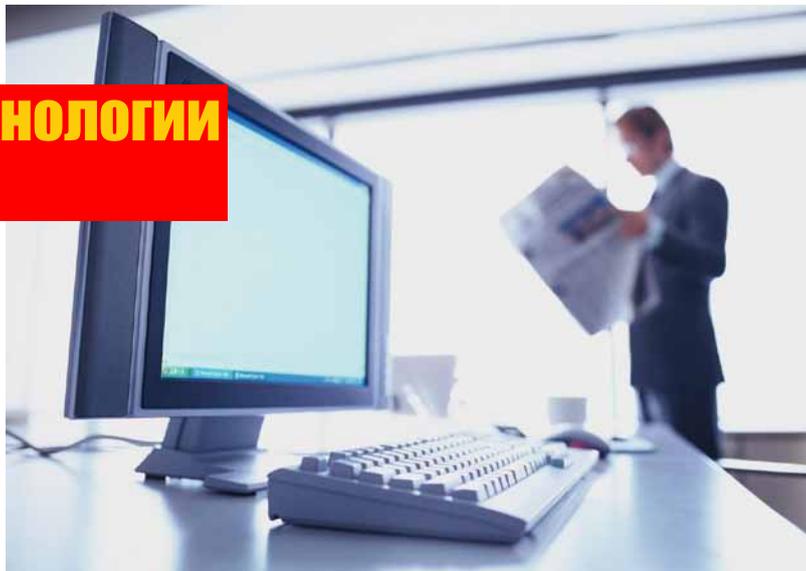
Кроме того, учитывая неоднозначности трактовки таможенного законодательства в различных регионах и ряд других факторов, разумным будет обязательное предварительное согласование процедуры поставки товаров со специалистами. Если вы пользуетесь услугами квалифицированных специалистов по внешнеэкономической деятельности, то сама процедура международной доставки товаров из сложнейшей части ВЭД превратится лишь в одну из рутинных операций.

Отдел внешнеэкономической деятельности логистической компании «Деливери» работает именно для того, чтобы предотвратить и не допустить каких-либо проблем связанных с международными поставками товаров и обеспечить качественную и своевременную доставку грузов получателям в любой точке мира.



Информационные технологии в логистике

текст Савченко Е.



Скорость обработки поступающих запросов, входящих и исходящих данных, получения необходимых сведений напрямую влияет на эффективность и успешность любого бизнеса. Поэтому быстрый рост объема информационных потоков, которые необходимо обработать, делает внедрение информационных технологий в различные сферы жизни современного общества таким необходимым.

Информационные системы и компьютерные технологии сегодня — это залог эффективного функционирования и логистических систем в том числе. Ни одна логистическая компания не может обойтись без обширных баз данных, налаженной системы обработки заказов, анализа и планирования различных процессов, автоматизации операций, быстрой обработки входящей и исходящей информации.

Функции информационных технологий в логистике

Обслуживание клиентов: информационные и вспомогательные продукты, услуги; электронная справочная служба; массовая индивидуализация и обработка заявок.

Анализ информации: текущие новости; статистические сведения, отчеты и базы данных; поиск данных; анализ конкурентов.

Маркетинг: PR и реклама; исследование и тестирование рынка

Финансовые операции: продажа и оплата; управление состоянием счетов

Внутренние коммуникации: внутренние, внешние, горизонтальные и вертикальные коммуникации; групповая работа; E-mail; сотрудничество; передача знаний; телекоммуникации

Человеческие ресурсы и управление персоналом: информация о вакансиях; поиск экспертов; обучение и переподготовка

Согласно исследованиям специалистов в области логистического управления, основными направлениями развития информационных технологий сегодня являются:

Интернет-технологии: поисковые системы (Rambler, Yahoo), информационные серверы, браузеры (browsers) — программы, позволяющие находить и просматривать гипертекстовые документы, помещенные в Сети, на компьютере пользователя (Microsoft Internet

Explorer, Opera), почтовые программы (MS Outlook, The Bat), программы для общения (ICQ, iPhone) и др.

Технология электронного обмена данными (EDI) — Electronic Data Interchange) позволяет автоматизировать создание, отправку, получение и обработку любых электронных документов и интегрировать их с действующими бизнес-приложениями.

Электронная цифровая подпись (ЭЦП) — реквизит электронного документа, предназначенный для защиты данного электронного документа от подделки, позволяющий идентифицировать владельца сертификата ключа подписи и установить отсутствие искажения информации в электронном документе. Электронный документ, заверенный ЭЦП, допускается в арбитражный процесс в качестве письменного доказательства и имеет правовой статус документа.

Маркировка — нанесение знаков, надписей и рисунков на груз для их опознавания и указания способов перевозки, обработки и хранения, обеспечения ее безопасности, качества, соответствия стандартам и международным нормам, а также более эффективного контроля состояния на всех стадиях логистической цепи. Носители маркировки подразделяются на этикетки, ярлыки, вкладыши, бирки, контрольные ленты, клейма, штампы и др. По своей структуре маркировка обычно включает три элемента: краткий текст, рисунок, условные обозначения товара или информационные знаки. Текст маркировки несет в себе информацию по использованию (например, «хрупкое», «не кантовать»). Цель условных обозначений — идентифицировать конкретный товар, выделить его из массы аналогичных товаров, сообщить об особенностях его транспортировки, хранения или обращения.

Технологии бесконтактной идентификации — технические средства, организационные мероприятия, последовательность действий, обеспечивающие распознавание, и регистрацию объектов и прав, ввод этой информации в компьютер без использования клавиатуры в режиме реального времени. Одной

из наиболее распространенных в логистической сфере является технология штрихового кодирования — для эффективного учета движения материальных ценностей каждому товару присваивают уникальный код и обеспечивают его быстрое считывание при минимальных ошибках. Штриховой код (ШК) — это символ, состоящий из рисунка полос (штрихов) и пространства между ними (пробелов), отображающий машинный код букв и чисел в двоичной системе. Традиционные печатные ШК обычно считываются лазерным сканером, которому для определения и извлечения информации требуется прямая видимость.

Итак, информационные технологии в логистике несут две полезные функции. Во-первых, с их помощью ускоряется процесс получения заказов, обработка заявок, отбор, отправка и выставление счетов. Чем быстрее все это происходит, тем меньше длительность цикла заказа с точки зрения клиента, меньше бумажной работы и ошибок, а значит, и затрат. Во-вторых, информационные технологии плодотворно сказываются на планировании и оценке альтернатив. Для этого можно использовать средства поддержки принятия решений, способные повысить скорость, точность и полноту логистических решений.

При подготовке статьи использовались следующие источники:

- 1) Губин С.В., Боярчук А.В. Информационные технологии в логистике.
- 2) Б. П. Громовик. Логистические информационные технологии.
- 3) Т.В. Алесинская. Основы логистики. Функциональные области логистического управления



Специалист отдела стандартизации и качества
услуг Савченко Е.

Мода на «Независимость».

текст Алешина Е.

Мода - понятие очень непостоянное. Поэтому вывески «новая коллекция» появляются в витринах магазинов несколько раз в год. Период расцвета нового стиля часто измеряется не годами, а месяцами, а те немногочисленные модели, которые остаются популярными более чем десять лет, можно назвать классикой.

Как тогда назвать рубашку, которая без значительных изменений используется уже более тысячелетия? Ответ - «вышиванка».

Вышиванка - простая белая рубашка с длинными рукавами, некоторые участки которой украшены вышивкой. В вышитых орнаментах, которые изменяются от региона к региону, и с первого взгляда кажутся простым украшением, есть символическое значение. Часто узоры содержат абстрактные изображения цветов, глаз, людей и различных символов любви и оберегов семейного счастья. На востоке Украины используются цвета - красный и черный, в западной ее части - белый и синий. Эти цвета означают, радость и печаль, любовь и ненависть, положительные и отрицательные стороны бытия. Как правило, преобладают красный или белый, следовательно, рубашка символизирует больше добро, чем зло. Но обязательно должно быть что-то негативное, как в жизни, поэтому и добавляется немного черного или голубого.



Впервые она была описана в XI веке в византийских текстах. Но вышиванки, очень похожие на те, что носят теперь, можно увидеть на статуях, которые созданы еще в VII веке. В описаниях путешествий Украиной XVI века рассказывается, что вышиванку носили все и всегда: мужчины и женщины, богатые и бедные, в рабочие и выходные дни. Главное отличие состояло в качестве используемой ткани и богатстве нанесенных узоров. Но с приходом к власти Сталина все в корне изменилось. Он хотел сломать независимых украинских крестьян, что



сопротивлялись коллективизации, лишив народа культуры. На фотографиях, сделанных во времена Голодомора 1932-33 годов, украинцы по селам еще носят вышиванки. После зимы 1933-го они исчезли.

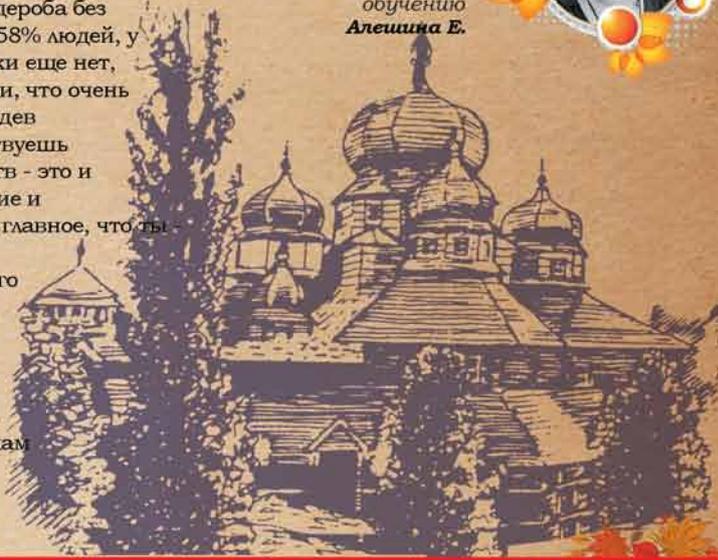
Поэтому неудивительно, что сегодня в независимой Украине использование вышиванки - простой и удобный способ показать, что они - настоящие украинцы. Всё чаще и чаще украинцы одевают такие рубашки, которые вернулись в роли символа восстановления украинской культуры. Я впервые надела вышиванку ещё в школе, на тематический праздник и второй раз в 2012г, на ЕВРО. Рубашка действительно хорошая, и поносив ее немного, чувствуешь, насколько в ней удобно и свежо - она просто безупречна для жарких летних дней. Кроме этого, кстати, она будет таким дополнением гардероба, за который не придется волноваться, модный он ещё или нет. Недавно проводился Интернет-опрос на тему вышивки в теперешней жизни, 28% опрошенных людей ответили, что они одевают ее в выходные и на праздники, а еще 14% сказали, что не представляют гардероба без нее. Что касается 58% людей, у кого такой рубашки еще нет, 85% из них сказали, что очень хотят ее купить. Одев вышиванку, чувствуешь целую гамму чувств - это и гордость и смятение и возвышенность, а главное, что ты это часть чего-то огромного, великого и прекрасного. В этом году в компании было событие, которое дало возможность многим сотрудникам примерять и

вышиванку и народный костюм. И я бы сказала, что все выглядели, и чувствовали себя великолепно.



Позвольте себе хотя бы в праздник одеться в исконно украинскую одежду и воплотиться в наших предков. А чувство свободы и независимости пусть присутствует в Вас всегда.

Специалист по
программному
обучению
Алешина Е.





Курьерская доставка

От истоков до современности

ТЕКСТ Кораблева Е.

DELIVER
DelAUTO
WWW.DELIVERY-AUTO.COM

В современных мегаполисах жизнь течет так быстро, что каждая минута — на вес золота. Именно поэтому сегодня услуги курьера востребованы, как никогда до этого. Сейчас трудно представить современный мир без курьерской доставки, мы все так или иначе пользуемся этой услугой как само собой разумеющимся сервисом — будь это доставка еды на дом или отправка продукции партнеру в другой город. Так с чего же все начиналось?

Понятие «курьер» вошло в наш язык не так давно, но само явление существует с тех пор, как люди стали жить в городах, расположенных далеко друг от друга. Необходимость обмениваться информацией, как в мирное время, так и во время войн и конфликтов, привела к появлению гонцов и посыльных.

Истоки курьерского сервиса лежат в глубочайшей древности. Ведь и тогда был важен и необходим обмен информацией. Ее передавали из уст в уста и из рук в руки. Примером прекрасно организованной древней курьерской службы может служить очень развитая цивилизация инков. Они могли четко управлять своей небольшой территорией при помощи правильно и серьезно сформированной курьерской службы, которая вовремя передавала все новости, приказы, объявления, и прочую важную информацию. У древних римлян также можно увидеть аналогичную отлично организованную сеть курьерских донесений. В любое время суток по всем дорогам империи шло постоянное безостановочное движение «курьеров», которые «доставляли» новости, указы, сообщения от центральных органов власти к правителям на местах. Должность курьера прекрасно оплачивалась, она была престижна и почетна. Государственный курьер считался человеком важным и почитаемым. Он доставлял сообще-

ния о событиях в столице, о военных действиях, о новостях политической и общественной жизни государства в самые дальние точки страны. Нечто похожее на курьерскую службу можно наблюдать, изучая историю Древнего Китая. Там выпускались листовки, где излагались все важные новости, и гонцы несли их по всем городам и населенным пунктам Поднебесной. Разумеется, наличие такой полезной службы доставки новостей сильно повлияло на развитие цивилизованного общества в Китае. Эта служба стала прародительницей современной курьерской деятельности. Она имела великое значение, так как обеспечивала почтовую связь между всеми ре-

в те времена самый скоростной и надежный вид связи.

Известно, что впервые курьерские услуги в современном представлении стали оказываться в начале XX века, а точнее в 1907 году. Первыми эти услуги начала оказывать американская компания UPS, которая специализировалась в доставке цветов, почтовых корреспонденций и небольших грузов. Компания UPS является одной из самых старых курьерских служб на рынке логистических услуг. В 2007 году компания отпраздновала свой столетний юбилей. История UPS началась в 1907 году в Атланте, тогда это была обыкновенная курьерская служба. Сегодня же UPS счита-



Скульптура романтического почтальона, представляет собой бронзовую скульптуру молодого почтальона и велосипед, на котором он развозит почту. Запечатлен он в момент, когда никуда не торопится, а оперся на велосипед и всматривается вдаль. Может, он просто лобуетя прекрасным видом, а может, получил письмо от любимой и сейчас думает о ней. Памятник был установлен в 2006 году у здания Нижегородского почтамта.

гионами страны. Несмотря на медлительность передачи информации (на доставку уходило месяцы) — это был

ется показателем надежности в области логистики и экспресс-доставки, с годовыми доходами более чем в 43



мрд. долларов. Маршруты доставки компании охватывают более двухсот стран мира. Тогда же, в 1907, UPS обслуживала мелкие магазинчики, лавки и почтовые отделения по доставке небольших грузов или документов. Доставка осуществлялась как по городу, так и за его пределы.

В 1946 году, через 40 лет, курьерский сервис получил свое развитие. Австралийский предприниматель Кен Томас основал компанию TNT, которая стала заниматься срочной доставкой корреспонденции и грузов. Кен Томас пошел дальше USP в развитии курьерской доставки — доставка между городами стала регулярной, появилась возможность контроля доставки — регулярный график доставки. Именно в TNT впервые каждый клиент получал квитанцию, в которой был указан срок доставки его посылки. Но на этом TNT не остановились — еще одним новшеством стало подтверждение о получении груза, а именно, выдавалась справка с подписью получателя. Это послужило толчком для дальнейшего развития курьерских служб. Бизнес срочной доставки начал развиваться высокими темпами. В 60-е годы XX века две компании, UPS и TNT, стали очень известными и востребованными на рынке почтовых услуг. В работе компаний было одно неудобство — с их помощью невозможно было отправить груз или письмо в другую страну, в отличие от государственных почтовых служб. От прошлой TNT осталось лишь имя.

Революционные изменения в службах курьерской доставки начались в 1969 году с появлением компании DHL. У бизнесменов из Калифорнии Адриана Дэлси, Лари Хиллблом и Роберта Линна возникла идея использования для перевозки документов авиатранспорт. Именно авиадоставка позволяла не ограничивать

масштаб курьерской сети отдельным материком и создать международную службу доставки, что и было сделано. Учредив компанию DHL, предприниматели положили начало новому бизнесу.

Лишь с его помощью доставка действительно может стать быстрой. А название DHL сложилось из первых букв имен основателей компании. Сегодня DHL известнейшая международная экспресс доставка, и именно она послужила началом столь бурного развития курьерских компаний, сделав возможным доставку грузов в минимальные сроки в любой уголок планеты.

Отличительной особенностью этих компаний является то, что UPS, как курьерская служба, никогда не сотрудничала с государственными почтовыми компаниями, как это было в случае с TNT и DHL. В течение многих лет основным конкурентом UPS на внутреннем американском рынке была компания FedEx, но в 2002 году конкурентная борьба усилилась в связи с тем, что DHL выдали лицензию на работу в Соединенных Штатах.

В странах СНГ службы, предоставляющие курьерские доставки, начали появляться в 90-х годах XX века. Кроме международных курьерских служб, начали также появляться региональные, деятельность которых направлена на определенный регион или город.

В связи с непрерывным усложнением и ростом структуры мировой торговли особый интерес у потребителей вызывают компании, которые предлагают весь спектр логистических услуг. Как следствие, в сфере логистики наблюдается процесс объединения фирм-поставщиков, что позволяет снижать производственные затраты за счет экономии на объемах. Более крупные компании располагают лучшими возможностями для расширения ассортимента услуг в рам-

ках единой системы, охватывающей разные страны, повышения надежности и удешевления предоставляемых услуг.

На мой взгляд, каждая компания, принадлежащая рынку логистических услуг, имеет свой единственно верный курс в развитии. Безусловно, необходимо идти в ногу с рынком и конкурентами, но ни в коем случае не стоит подражать и копировать. В условиях рыночной конкуренции действует тот же принцип, что и в профессиональном спорте: быстрее, выше, сильнее! Не стоит забывать, что для успеха всей компании крайне важна самоотдача каждого сотрудника. На данный момент логистическая компания «Деливери» хоть и не является непосредственно - курьерской службой, предлагает доступный для потребителя курьерский сервис - «Эконом-доставку» груза по месту нахождения клиентов. Успех новых услуг напрямую зависит от продуктивной работы каждого сотрудника, который контактирует с Клиентом — потребителем услуги. И наша совместная задача сделать все для того, чтобы каждому нашему клиенту сотрудничество с Компанией «Деливери» стало еще комфортней!



Начальник отдела стандартизации и качества услуг **Корблева Е.**

САМБОР - ГОРОД ВЛЮБЛЕННЫХ

текст Алешина Е.



До начала работы в компании «Деливери», я была уверена, что географию Украины знаю хорошо. Но по мере открытия новых представительств, эта уверенность серьезно пошатнулась. Многие из вновь открывшихся представительств, были всего лишь названия, и принадлежность к какому-то региональному подразделению нашей компании. Хотя я уверена, что каждый город уникален, и хранит частичку общей истории Украины. И в подтверждение этому, хочу рассказать об одном из таких городов.

Самбор - один из старейших и живописных городов на Прикарпатье, расположенный на левом берегу Днестра не далеко от Львова, на перекрестке дорог Львов - Ужгород, Дрогобыч - Перемышль. Наше представительство было открыто здесь 28.05.2012г.

История города уходит в далекое прошлое. Из археологических исследований известно, что в данной местности существовали поселения людей еще в доисторические времена, но первое упоминание о городе относится к 1241 году. Монголы разорили тогдашний город Самбор (ныне Старый Самбор), а уцелевшие жители переселились в посад Погонич. В 1340 г. Погонич, вошел в состав Польши. В 1390 году, на основании Магдебургского права в селе Погонич был заложен город Новый Самбор, который впоследствии стал называться просто Самбор. Удобное географическое расположение послужило быстрому заселению и развитию города, и вскоре он превратился в значительный центр торговли между двумя морями Балтийским и Черным. В последствии Самбор был ещё несколько раз разрушен турками и татарами. Поэтому, в 1530 г. при восстановлении город был обнесен каменными стенами с глубоким рвом. В 1939 г. город вошел в состав СССР.



Название города связывают с рядом легенд. Одни исследователи поддерживают легенду о том, что название города происходит от словосочетания «сами

боры» - леса, которые росли в то время на Приднестровской окрестностях. Другие считают правдивой легенду о названии города от названия красной ивы называемой «самбирка», «самборина», «Самбир». Еще другие допускают происхождение названия от старославянского слова «собор», «соборы».

За период существования Самбора с этим городом было связано много знаменитых личностей, таких как:

■ Марина Мнишек(1588—1614) — русская царица (жена Акедмитрия I).

■ Герой битвы за Вену, основатель первого в Европе кафе - Юрий Кульчицкий (1640-1692).

■ Писатель Андрей Чайковский (1857-1935).

■ Рогуцкий Иван - политико-общественный деятель и адвокат.

■ Ученый и поэт эпохи возрождения Григорий Самборчик (1523-1573) и много других.

В городе находится много интересных мест и достопримечательностей: костёл Бернардинцев XVII века, городская ратуша XVII-XIX века, костёл Иоанна Крестителя (1530—1568), охотничий дом XVI века, церковь Рождества Пресвятой Богородицы, монастырь Бригиток XVII века и много другого.

Из-за древней и бурной истории в Самборе перемешано много архитектурных стилей. Здесь есть классическая площадь Рынок, барочные костелы времен Речи Посполитой, монументальные церковные новоделы современности, сецессионные и не только здания австрийских времен. И все это живописно перемешано и находится в гармонии между собой. Город расположен на вершине и склонах невысокого холма - поэтому бродить по нему очень приятно, а от видов города получаешь массу удовольствия.

Но лично для меня самым удивительным открытием была вот такая достопримечательность: Традицию праздновать день святого Валентина — покровителя всех влюбленных — Украина переняла у Запада совсем недавно. А вот мощи святого, в честь которого назван праздник, хранятся в греко-католическом храме Рождества Пресвятой Богородицы, расположенном в Самборе.

В церкви была чудотворная икона Божией Матери. Её передала старой церкви в 1727 году самборянка Елена Добрянская, после того, как увидела, что у иконы появляются слезы. Рассказы о происходивших возле иконы чудесных исцелениях разошлись по всему православно-

му миру. Восхищенный этим Ватикан 13 мая 1759 года, чтобы вознаградить маленький городок, который избрала Божья Матерь передал храму небольшого украинского городка мощи святого Валентина.

Святой жил в конце III — начале IV столетия и принял мученическую смерть за свою веру. К счастью история христианства донесла до наших времен, как он боролся за то, чтобы в древнеримской империи отношения между женщиной и мужчиной имели христианские основы, за правду, записанную в 10 Божьих заповедях, против распутства. В те времена, например, военным и морякам запрещалось иметь семьи. А Валентин подводил их к Божьему благословению, венчал и потом всю жизнь опекал. Он стремился уберечь молодых от греха, не боясь грозящей за это смертной казни... Перед казнью Валентин передал своей любимой записку и подписался «Твой Валентин». И где-то с 1800 года пошла традиция дарить друг другу открыточки «Валентинчики».

Священные останки хранятся в Украине более двух веков, но выставили их на обозрение совсем недавно, в 1992 году, и хранятся они в небольшом стеклянном гробу.

Историй связанных с чудесными фактами о сохранении семьи и воскрешении любви очень много. Но так же не мало подтвержденных фактов о чудесном исцелении людей, у которых недуги были потяжелее любовных переживаний.

Рассказывают много историй об исцелении от эпилепсии, которую в старые времена называли болезнью святого Валентина.

Поэтому не совсем справедливо, что празднику Святого Валентина придается только бытовая, любовно-романтический смысл и все сводится к обмену «валентинчиками»...

Ещё очень много интересного можно рассказать об этом старинном городе. Надеюсь, что после прочитанного, город Самбор перестанет быть всего лишь городом, где есть наше представительство, а вызовет живейший интерес со стороны читателей, и вы обязательно побываете в этом прекрасном и умиротворенном месте.

Специалист по программному обучению
Алешина Е.



Как и почему клиенты могут уходить к конкурентам

текст Гришина Е.

Как реагировать на изменчивый рынок, как существующим клиентам дать то, что они хотят, как привлечь новых клиентов. Ответить на эти вопросы и понять выгоду для клиента, достаточно просто, ведь мы все являемся, чьими то клиентами, все мы хотим больше выгоды для себя, эмоциональной, моральной, финансовой, поэтому достаточно просто прислушаться к себе.

Сейчас много магазинов и гипермаркетов предлагают в принципе одинаковые товары и проводят похожие акции. Т.е клиент имеет огромный выбор, куда пойти и где именно потратить свои деньги.

«Действие происходило во время праздников, акции и заманчивые предложения на садовую мебель предлагают 2 крупных магазина (и каждый из магазинов национально- международного формата) но работают то в данных магазинах наши люди, с нашим менталитетом....Перед праздниками были рассмотрены все предложения от магазинов.

Заехав в один из магазинов, было решено приобрести садовую мебель, тент и бассейн, в общем один клиент был готов потратить в одном магазине за 15 минут около 3000-4000 грн. Представьте же удивление клиента, когда на кассе, озвучивая, что планируется к покупке. Был дан ответ, этого нет в наличии, только под заказ и ждать 2 недели, а то, что есть мы

не можем продать, так как это выставочные образцы. На просьбу дать телефон руководителя, кто может решить данный вопрос (ведь праздники сейчас и хочется уже сейчас пользоваться мебелью и бассейном, а не потом). Был дан отказ, простите руководство не на связи, телефон горячей линии отключен, директор на отдыхе и т.д.Никто из работников магазина, не готов был принять решение и отдать клиенту товар, а те кто мог бы продать, были просто на отдыхе и им информацию не захотели донести, чтобы решить вопрос клиента быстро и безболезненно. В итоге, клиент злой и без мебели ушел, и поехал в другой магазин, в магазин конкурентов.

По приезду в другой магазин, оплачивая уже товар на кассе выяснилось, что цена отличается от цены на сайте, и товар стоит дороже на 30%, а при учете, что покупка крупная, то сумма так же не маленькая. На эту оплошность указал кассир, попросил подождать, дал номер телефона менеджера в Киеве. Который в течение 10 минут решил вопрос в пользу клиента, и пока заканчивался разговор с менеджером по телефону, сотрудникам магазина уже пришло подтверждение скидки из Киева, и разрешение на продажу товара с заниженной стоимостью. А теперь внимание - это был праздничный день, 7 вечера.

Вот это сервис, и хоть второй магазин

находится значительно дальше от первого, теперь все покупки совершаются там, и конечно все знакомые оповещены о «сервисе» в каждом из магазинов.»

История могла бы на этом и закончиться, но прошел летний сезон, и у всех началась активная распродажа садовой мебели. И я узнаю, что первый магазин вынужден снизить цену более чем на 50% ,и теперь у них все есть в наличии, но уже никому не надо, все уж себе купили и не у них!!!!

Идея моей истории - не бойтесь звонить и решать вопросы клиентов, ведь благодарный клиент это клиент, который простит вам мелкие огрехи, приедет даже на дальнее расстояние к Вам, если ему уделяют внимание. И конечно с прелестью потратит больше чем планировал, так как ему рады, ему помогают и он не брошен. Принимайте активное участие в решении вопросов, не отмахивайтесь, не отстраняйтесь, и тогда все общение с клиентами будет сводиться только на позитив!

Статистика участия в акциях Деливери:

В акции компании Деливери с 1.07. 2013 по 22.08.2013 приняли участие **1069** клиента

Из них:

- 10%** скидку на первую отправку - получили 959 новых клиентов
- 25%** скидку (по акционным направлениям) - 56 клиентов
- 25%** на 4-ю отправку - получили 54 клиента

Более детальная информация о всех акциях смотрите на сайте компании в разделе акции



Маркетолог
Гришина Е.





МФК Деливери

текст Самарина Е.

Относительно недавняя новость о том, что у Логистической компании «Деливери» появится футбольная команда, поначалу не вызывала интерес ни у общественности, ни у сотрудников компании. И только лишь триумфальное начало командной истории, которое написала именно команда, состоящая из сотрудников компании, заставило пересмотреть взгляды скептиков на этот счет. А на матчах корпоративной команды было зафиксировано рекордное количество зрителей. Ну а самое приятное, что все эти зрители – это сотрудники компании со своими семьями, которые в ущерб своему личному времени приезжали на стадион не просто посмотреть футбол, а по-настоящему поболеть за любимую команду.

В то время как закончился турнир «Бизнес Лига весна 2013», в котором



команда, представляющая нашу компанию, стала обладателем главного трофея, уже был в самом разгаре другой Чемпионат, где также среди участников числятся Деливери. И забегая наперед, отметим, что не просто числятся, а уверенно лидирует, занимая первую строчку турнирной таблицы. И если бы не странный регламент этих соревнований (сначала все команды играют каждая с каждой по круговой системе, а потом первые восемь разыграют между собой победителя), то уже сегодня можно было бы одеть золотые медали Первенства на шеи наших игроков. А так – всему свое время. Но в то же время хочется отметить хоть и не большое, но все же достижение. Все

таким, это первый трофей основной команды, хоть и в скоротечном турнире. Деливери покорился «Кубок освобождения Донбасса-2013», в котором принимали участие представители разных лиг города. Отдельно отметим команду из Премьер Лиги Донецка – АРПИ и команду, главного конкурента на победу в Высшей Лиге – Вастнон. Этот турнир сыграл немаловажную роль в узнаваемости бренда Деливери среди почитателей мини-футбола Донецка. А это говорит о том, что о нас уже знают. И это за такой короткий промежуток времени.

Хочется сказать и о планах на будущее. Уже точно известно, что обе команды Деливери готовятся представлять компанию в следующем турнире «Бизнес Лига Осень 2013». И корпоративный дивизион и дивизион брендов однозначно будут сильнее по составу участников, чем в весеннем сезоне. А для нашей корпоративной команды защитить титул действующего чемпиона будет дополнительным стимулом, ведь не зря говорят, что легче выиграть Чемпионство впервые, чем удержать имеющееся. А основная команда, кроме Бизнес Лиги, будет участвовать и в Чемпионате города Донецка в Высшей лиге. Это вторая по силе лига Донецка. Но даже в ней есть команды, в составах которых, присутствуют игроки, поигравшие в Экстра лиге Украины. Это и будет главным испытанием для нашей основной команды.

А в заключении отметим, что компания «Деливери» ставит перед собой только самые высокие цели и поэтапно движется к их выполнению. Это касается всех подразделений, всех сотрудников, не исключением является и футбольные команды. А первая большая награда из Бизнес Лиги яркое тому подтверждение. Любите свою компанию, любите футбол, болейте за футбол!!!

Основная команда:

Вратари:

Черных Василий,
Черников Артем,
Кудрявцев Андрей.

Полевые игроки:

Кваша Виктор,
Бобров Евгений,
Стефанишин Александр,
Переверзев Сергей,
Самарин Андрей,
Лебединский Денис,
Набатов Андрей,
Найбулаев Шамиль,
Подобед Игорь,
Разгоняев Александр,
Овчаренко Александр,
Алиев Роман,
Осипов Алексей,
Лысенко Александр.

Тренер команды:

Безуглый Олег

Спортивный директор:

Самарина Елена

Президент команды:

Костюшко Константин



Исполнительный директор
Самарина Е.С.

Безуглый Олег

Дата рождения: 14.01.1969
Место Рождения: г. Одесса

Ранее выступал:
МФК «Звербак» Одесса | МФК «Спар» Донецк
МФК «Локомотив» Одесса | МФК «ИТК» Донецк
МФК «Интеркас» Киев | ПФС «Севастополь»
МФК «Шахтер» Донецк | МФК «Кортес» Донецк.

Достижения:
Заслуженный мастер спорта международного класса.
7-и кратный Чемпион Украины. 4 раза выигрывал Кубок страны.
2-и становился серебряным призером ЧЕ в составе сб. Украины.
3-е место на Чемпионате Мира за Украину.
Чемпион мира среди студентов и дважды выиграл Первую Лигу Украины.
Лучший игрок Украины в 1996 году.



Стефанишин Александр

Дата рождения: 17.03.1987
Место Рождения: п.г.т. Тельманово.

Ранее выступал:
ФК «НИВА» п.г.т. Тельманово | ФК Гранит п.г.т. Тельманово
ФК «Новая Ложка» Донецк | МФК «Мрия» Донецк.
ФК «ВГСТ» Донецк.

Достижения:
Двукратный Чемпион Первой лиги Донецка по мини-футболу

Увлечения:
Автомобили



Лысенко Александр

Дата рождения: 01.06.1982
Место Рождения: г. Донецк

Ранее выступал:
МФК «Фад» Донецк | МФК «КрСоцбанк» Донецк
МФК «Донбасс» донецк.

Достижения:
Бронзовый призер зимнего ЧЕ 2006
Чемпион среди Банковских учреждений 2007
Чемпион города 2012 (зимнее первенство, высшая лига)

Увлечения:
Дайвинг, Публицистика, Астрономия, Астрофизика



Черных Василий

Дата рождения: 27.12.1985
Место Рождения: г. Донецк

Ранее выступал:
МФК «УТАС» Донецк | МФК «Сатурн» Донецк.

Достижения:
3-е место в Чемпионате Украины Первой лиги по мини футболу

Увлечения:
Фильмы, Семья



Найбулаев Шамиль

Дата рождения: 04.10.1985
Место Рождения: г. Донецк

Ранее выступал:
МФК «ЮСШ-5» Донецк | МФК «АРТИ» Донецк
МФК «Кортес» Донецк | МФК «ИТК» Донецк

Достижения:
2-и серебряный призер ЧУ по мини футболу в первой лиге
3-и кратный Чемпион Премьер лиги Донецк по мини футболу
2-и бронзовый призер Премьер лиги Донецка

Увлечения:
Люблю выигрывать трофеи



Черников Артем

Дата рождения: 08.10.1988
Место Рождения: г. Краматорск

Ранее выступал:
МФК «Мрия» Донецк | МФК «ВГСТ» Донецк.

Достижения:
Двукратный Чемпион Первой лиги Донецка по мини-футболу

Увлечения:
Семья, Рыбалка, Любый вид спорта



Осипов Алексей

Дата рождения: 14.12.1985
Место Рождения: РОССИЯ, Читинская область

Ранее выступал:
МФК «МРИЯ» Донецк | МФК «ВГСТ» Донецк
МФК «Донбасс» донецк | МФК «Барс» Донецк

Достижения:
2-х кратный Чемпион Первой лиги Донецка по мини футболу

Увлечения:
Футбол, Активный отдых



Кудрявцев Андрей

Дата рождения: 27.08.1987
Место Рождения: г. Донецк

Ранее выступал:
МФК «ИИЗ» Донецк | МФК «ВГСТ» Донецк
Сборная ДОНГУ | МФК Мрия Донецк.

Достижения:
Двукратный Чемпион Первой лиги Донецка по мини-футболу

Увлечения:
Компьютерные игры, Плавание



Разгоняев Александр

Дата рождения: 07.06.1989
Место Рождения: п.г.т. Балцкое

Ранее выступал:
МФК «Интер» Днепропетровск | МФК «Мрия» Донецк
МФК «ВГСТ» Донецк.

Достижения:
2-х кратный Чемпион Первой лиги Донецка по мини футболу
Чемпион города Днепропетровска по мини-футболу

Увлечения:
Большой футбол, Активный отдых, Боулинг, Бильярд,
рыбалка, Настольный теннис.



Кваша Виктор

Дата рождения: 31.01.1987
Место Рождения: г. Соледаар

Ранее выступал:
ФК «Артемсоль» Соледаар | ФК «Бахмут» Артемовск
МФК «Космос» Донецк | МФК «ЮСШ-5» Донецк
МФК «Мрия» Донецк | МФК «ВГСТ» Донецк

Достижения:
Двукратный Чемпион Первой лиги Донецка по мини-футболу
Бронзовый призер Первой лиги Чемпионата Дон. области
Бронзовый призер Чемпионата Европы среди предприятий
гашевой промышленности, Чемпион Донецка среди студентов.

Увлечения:
Плавание, Путешествия



Набатов Андрей

Дата рождения: 08.01.1988
Место Рождения: г. Махевка

Ранее выступал:
МФК «Кортес» Донецк | МФК Арли Донецк
МФК «ЮСШ-5-Металпром» донецк | МФК «УТАС» Донецк.

Достижения:
Серебряный призер Первой лиги ЧУ по мини-футболу
3-х кратный Чемпион Премьер лиги Донецка по мини-футболу
Чемпион Донецкой области по мини-футболу

Увлечения: Настольный теннис.



Лебединский Денис

Дата рождения: 13.06.1992
Место Рождения: г. Донецк

Ранее выступал:
МФК «УТАС» Донецк | МФК «Буран-Ресурс» Донецк
ФК «Итава» Донецк | ФК «Самитлик» Донецк
МФК «Искра» Донецк

Увлечения:
Домашние животные, Автомобили, Продукция Apple



Бобров Евгений

Дата рождения: 01.08.1987
Место Рождения: г. Донецк

Ранее выступал:
МФК «Альра» Донецк | МФК «Мрия» Донецк
МФК «ВГСТ» Донецк

Достижения:
2-х кратный Чемпион Первой лиги донецка по мини футболу

Увлечения:
Дж-Джезз



Переверзев Сергей

Дата рождения: 05.10.1986
Место Рождения: г. Донецк

Ранее выступал:
ФК «Шахтер» Торез | ФК «Горняк» Торез
ФК «Импуль» Авдеевка | МФК «Горняк» Донецк
МФК «Мрия» Донецк | МФК «ВГСТ» Донецк

Достижения:
Чемпион Донецкой области. Бронзовый призер среди студентов
Донецкой области. 2-х кратный Чемпион Первой лиги Дон. по мфр

Увлечения:
Велоспорт, Батман



Погобег Игорь

Дата рождения: 11.08.1987
Место Рождения: г. Доброполье

Ранее выступал:
МФК «МРИЯ» Донецк | МФК «ВГСТ» Донецк.
ФК «Шахтер» Белцкое

Достижения:
2-х кратный Чемпион Первой лиги донецка по мини футболу

Увлечения:
Плавание, Настольный теннис, Рыбалка.



Алиев Роман

Дата рождения: 06.06.1987
Место Рождения: г. Артемовск

Ранее выступал:
ФК «Бахмут» Артемовск | МФК «Мрия» Донецк
МФК «ВГСТ» донецк

Достижения:
2-х кратный Чемпион Первой лиги донецка по мини футболу

Увлечения:
Теннис, Научная литература



Самарин Андрей

Дата рождения: 05.11.1986
Место Рождения: г. Алушта

Ранее выступал:
МФК «Водник-Спартак» Алушта | ФК «Крымтеплиц» Молодежное
МФК «Искра» донецк | ФК «Спартак» Молодежное
МФК «Динамо-Юриев» Симферополь.

Достижения:
3-х кратный Чемпион АР Крым. Лучший игрок АР Крым 2008 года
3-е место в 1-й лиге Донецка по мини-футболу

Увлечения:
Большой теннис.





Отдел обслуживания Клиентов — персональность во всем!

текст Кораблева Е.

В XXI веке сфера услуг является одной из важных отраслей народного хозяйства, призванной удовлетворять индивидуальные запросы и потребности населения в различных видах услуг. В своей основе сфера услуг – это весь комплекс социально-бытовых услуг населению.

Все большее распространение клиентского сервиса вызвано необходимостью выделить эту деятельность как профессиональную — обеспечивающую на соответствующем уровне удовлетворение потребностей Клиента. Изначально это означает, прежде всего, процесс индивидуального обслуживания. Индивидуальное обслуживание — вид обслуживания, при котором принимаются во внимание факторы, которые нравятся и не нравятся потребителю как личности. Кроме того, данный вид профессиональной деятельности предполагает соблюдение некоторых правил или норм, а именно:

- Обязательность предложения сопутствующих услуг;

- Необязательность использования этих услуг (нельзя их навязывать);

- Эластичность сервиса, что означает широкий «пакет» сервисных мероприятий, дающих возможность выбора;

- Удобство сервиса (он должен предоставляться в том месте, в такое вре-

мя и в такой форме, которые устраивают покупателя);

- Техническая адекватность сервиса, учитывающая технический уровень производства и в то же время способствующая созданию оригинальных технических решений для технологии сервиса;

- Информационная отдача сервиса (к сервисной информации должны внимательно прислушаться руководители предприятий);

- Разумная ценовая политика в сфере сервиса (сервис должен быть, прежде всего, стимулом для приобретения товаров фирмы и инструментом для укрепления доверия потребителей);

- Гарантирование соответствия производства сервису (чтобы не поставить потребителя в условия «обслужи себя сам»).

В связи с ростом экономических показателей и общим увеличением количества Клиентов у Компании «Деливери» возникла необходимость создания особых условий сотрудничества для постоянных клиентов. 1 октября 2012 года в Компании «Деливери» был создан отдел по работе с VIP-клиентами, и клиентами, которые хотят и могут приобрести статус VIP (абонентское обслуживание) – Отдел обслуживания Клиентов. Начальником и создателем отдела является Ва-

дим Самарский. По сути отдел занимается персональным обслуживанием Клиентов. Что это означает? Клиент получает ряд привилегий — от персонального менеджера с выделенной телефонной линией, до персонального места для парковки, от приоритетной отправки груза до обслуживания вне очереди. В случае возникновения любого вопроса при сотрудничестве с Компанией Клиенту необходимо знать лишь один номер телефона – своего персонального менеджера.

Работа Отдела обслуживания Клиентов (или как между собой сотрудники называют отдел – ООК) по большей части направлена на сопровождение и обслуживание постоянных Клиентов Компании «Деливери». Клиентская база была разделена на категории. Был проведен анализ всех активных клиентов Компании и был определен ценовой (оборот грн/мес) барьер между постоянными клиентами и разовыми. (см. Таблица тарифов абонентских пакетов) Принято считать, что такой особый статус практически нереально получить, но, как вы сами можете убедиться, это довольно легко сделать — стоит лишь выбрать абонентский пакет и набрать номер телефона.

При индивидуальном обслуживании Клиентов важно понимать, чего именно ожидает Клиент от своего

*Ты всегда можешь взять больше, чем ничего.
Льюис Кэрролл «Алиса в Стране чудес».*

персонального менеджера:

■ **Надежность** — способность выполнять свои обязательства, способность компании сделать то, что было обещано клиенту, точно и в срок.

■ **Отзывчивость** — то, насколько легко, по мнению клиента, представитель компании реагирует на его просьбы, пожелания, настроения.

■ **Уверенность** — воспринимаемая клиентом компетентность того, кто оказывает профессиональные услу-

пользования времени руководителем. *Помимо этого от эффективности деятельности одного высокопрофессионального специалиста зависит иногда успех целой Компании. Персональный менеджер практически является представителем Клиента в Компании предлагающей услуги. Наша задача как раз-таки в этом и состоит – стать для Клиента именно таким специалистом и «очеловечить» Компанию в глазах Клиента»*

вания или нет, все аспекты сотрудничества с Компанией «Деливери» находятся под контролем персонального менеджера.

От себя могу сказать, что глядя со стороны на работу Отдела Обслуживания Клиентов понимаю, что работа персональным менеджером необходимо быть и хорошим психологом, и стать для Клиента «лучшим другом», и быть авторитетом в лице руководителей представительств, уметь

Цена в месяц за обслуживание		бесплатно	500 грн	300 грн	200 грн	100 грн
Категории/группы клиентов		VIP Клиенты	оборот от 50 000/мес	от 30 до 50 000/мес	от 10000 до 30000 /мес	от 2 до 10 000/мес
Виды услуг						
1	Уведомление Клиента (акции, новые тарифы, открытие новых складов)	✓	✓	✓	✓	✓
2	Персональный менеджер с тел.линией	✓	✓	✓	✓	✓
3	Уведомление Клиента о грузе который хранится на складе более 3 дней.	✓	✓	✓	✓	✓
4	Информационное обслуживание предоставление актов выдачи багажа (бесплатно) с предварительным согласием СБ	✓	✓	✓	✓	✓
5	Размещение рекламы на рекламных стендах с 50 % скидкой путем подписания сторонами договора.	✓	✓	✓	✓	✓
6	Приоритет при рассмотрении претензии СБ 5 дней	✓	✓	✓	✓	—
7	Запрет на выдачу груза (бесплатно)	✓	✓	✓	✓	—
8	Предварительное занесение квитанций по отправке в базу при разовой сдаче более 15 шт.	✓	✓	✓	—	—
9	Приоритет при отправке груза (стикеры приоритет,)	✓	✓	✓	—	—
10	Приоритет при заборе и доставке груза (доставка в день прибытия груз прибыл до 14-00, забор в день заказа, заказ до 14-00)	✓	✓	✓	—	—
11	Переадресация по телефонному звонку с последующим письменным подтверждением	✓	✓	—	—	—
12	Приоритет в оформлении и отправке отчетных документов 8 число месяца	✓	✓	—	—	—
13	Изменение получателя по телефонному звонку с последующим письменным подтверждением	✓	✓	—	—	—
14	Сверхнормативное хранение до 14 дней.	✓	✓	—	—	—
15	Обслуживание вне очереди	✓	✓	—	—	—
16	Персональное место для выгрузки загрузки груза	✓	✓	—	—	—

ги или продает тот или иной продукт, способность вызывать доверие.

■ **Эмпатия** — подразумевает индивидуальное внимание к Клиенту, учет индивидуальных особенностей, стремление понять потребности данного конкретного Клиента и подстроиться под них, желание и готовность давать индивидуализированный сервис.

Структура отдела при его создании включала в себя пять менеджеров, между которыми были разделены Региональные Центры Компании, и Начальник отдела - специалист по работе с VIP-клиентами. На данный момент в отделе работает уже семь персональных менеджеров во главе с начальником отдела.

Самарский Вадим о своем отделе: «Одной из основных задач нового времени становится решение проблемы повышения эффективности управления на уровне отделений человека — персональный менеджмент в Компании. Одной из причин этого является то, что успех любой организации зависит от оптимизации ис-

стоит отметить, что неотъемлемой частью работы Отдела обслуживания Клиентов является взаимодействие со всеми представительствами Компании «Деливери». Безусловно, важен авторитет и полномочия, но, как показывает практика, не менее важны взаимоотношения с руководителями структурных подразделений, как в региональных центрах, так и в Центральном офисе. Важно понимание того, что мы все делаем одно общее дело.

Также стоит учитывать и понимать существенную разницу между Отделом Обслуживания Клиентов (ООК) и Отделом Стандартизации и Качества услуг (ОКС) — ООК занимается исключительно обеспечением комфортного сотрудничества для Клиента с нашей Компанией, в то время, как ОКС больше выполняет контролирующую функцию, и, конечно же, рассмотрение рекламаций и предложений от Клиентов. Что это означает? Не зависимо от того, возникла ли какая-то проблема у Клиента, закрепленного к Отделу Обслужи-

предложить Клиенту наиболее выгодный вариант сотрудничества. Развитие отдела в будущем, зависит от обратной связи с каждым представительства — я уверена, что на каждом складе есть свои постоянные Клиенты, которые хотят к себе особого внимания и какого-то «приоритета» по сравнению с другими Клиентами. Как раз среди этой группы потребителей наших услуг и стоит предлагать и продвигать услуги Отдела Обслуживания Клиентов! Исключительную важность имеет осознание того, что мы все делаем одну работу на общее благо! Только вперед, только все вместе!



Начальник отдела стандартизации и качества услуг **Корabljeва Е.**

Досуг с удовольствием и трофеями

текст Калибаба Е.

Лето – горячая пора, жара на улице, сезонные поездки на море, сезонные перевозки, и порой не знаешь, жарко от температуры воздуха или количества дел и забот. Многим людям довольно сложно выделить сколько-нибудь времени для расслабления и для собственного увлечения, любимого занятия. Есть те, которые могут выкроить минутку – другую для любимого дела, и те, кто эту минутку совмещают с пользой для работы. Психологи доказали, что человек, который имеет хобби развивает свои творческие способности, а это может пригодиться в работе. Так, например, есть занятия, которые развивают усидчивость, которые влияют на профессиональный уровень.

В этот раз мы поговорим о занятии, которым увлекается едва не каждый мужчина, нет –нет, это не просмотр футбола по телевизору вместе с пенящимся и душистым напитком. Это занятие, приносящее эстетическое и физическое удовлетворение, а порой дающее плюс семейному бюджету. Конечно же – это рыбалка!

За помощью в освещении этой темы я обратилась к заядлым рыбакам Волыни заведующим складами Ковеля и Любомя: Святославу и Ивану, а также к региональному директору ЦРЦ-2 Борису Марковичу. Сложно было долго не делиться радостью за победы наших ребят на рыболовных соревнованиях. Сложно было не увидеть горящих глаз регионального директора при рассказах о рыбалке, такой не частой, но такой долгожданной и вдохновляющей.

Мне удалось собрать два разные виденья рыбалки, но в то же время два одинаковые результата – удовольствие и расслабление после трудовых будней.

Итак обо всем по порядку. Рыбалка – это когда в понедель-



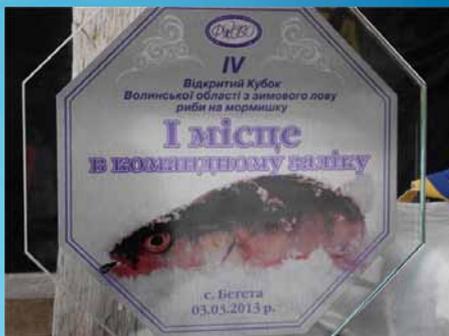
ник, еле открываешь глаза от сладкого сна между 7 и 8 часами утра, и мечтаешь о том, как в субботу или воскресенье проснешься в 4, чтобы ощутить прохладу рассвета, проехать куда подальше от города, встретить утреннюю зорьку, насладиться разнообразием звуков природы.

Настоящая рыбалка, говорят любители такого времяпровождения, – это не отдых. Во-первых, надо серьезно к этому подходить, хорошая подготовка: снасти и прикормка. Рано подняться в 4:00, километров 30 проехать. Развернуться на выбранном месте, прикормить и ждать.

Есть те, у кого рыболовные мероприятия начинаются с вечера.

С целью разведки на водоем нужно приехать заранее, чтоб до рыбалки поплавать, отметить донные аномалии и возможные перспективные





места стоянки рыбы. Такие ухищрения - удел профессионалов, которые участвуют в соревнованиях по рыбной ловле. 22 июня 2013г. в Тернополе на городском пруду был проведен II открытый чемпионат Тернопольской области по ловле хищной рыбы спиннингом с лодки. В этом мероприятии принимала участие и команда «Деливери»

Невозможно не процитировать рассказ Святослава Халева об этой рыбалке:

«Сигнал судьи и вперед, к заветным трофеям. Но не все складывалось так, как хотелось. Рыба была малоактивна, на приманки реагировала без энтузиазма, а если и отзывалась, то размер не радовал... Подходит время взвешивания улова, все в напряжении, главный судья оглашает результаты первого тура. Деливери – второе место. После оглашения - горячий обед от организаторов и подготовка ко второму старту, перерывание приманок, обсуждение тактики и стратегии, а душа-то после результатов первого тура рвется в бой, руки трясутся, адреналин из ушей прет, лодочный мотор сам заводится. Начинает казаться, что

сигнала выхода на воду вообще не будет, стоим, неренчиаем. Но вот сигнал и снова в бой, ситуация складывается аналогично первому туру, рыба молчит, надежды тают...»

А с каким энтузиазмом рыбаки рассказывают о своих уловах и о секретных местах для лова. Кто-то считает результат по количеству, кто-то по весу, кто-то по сорту рыбы. Кто-то ловит с лодки и «вовсеувиденье» по рыбешечке, а кто-то тихонько в камышах, сделав специальную кладку, тягает четырехкилограммовых карасей. Наши сотрудники участвовали не в одном соревновании, не так далеко в памяти ранняя весна этого года, когда наша команда выборола «Золото» среди 34 спортсменов, в том числе из Беларуси.



«Погодні умови, та низька активність риби зробили змагання вкрай складними, але цікавими. Вся риба була трудовою і прошеною. Кожна рибина могла стати вирішальною, в першому етапі ми виступили чудово, це вселило надію на призові місця. Другий етап зустрів нас ще сильнішим вітром, а риба, здавалося, взагалі покинула зони зма-

гань. Мені вдалося зловити одного окунця вагою 48 грам і це вивело мене на третє місце в зоні.»

Не смотря на многие трудности и



негаразды, не смотря на будничную усталость, рыбаки все равно возвращаются на водоемы, кто-то ищет новые, кто-то не изменяет старым местам. Все они довольные, редко без улова, но даже если так, то все равно счастливые, возвращаются с рыбалки с грустью об ее окончании и с горящими глазами от азарта и любви к любимому занятию.

Давайте пожелаем им хорошей погоды и крупной глупой рыбы, которая сама плывет к крючку.

До зустрічей на водоймах. Всім ні хвоста ні луски.



Специалист по первичному обучению
Калибаба Е.

Как успешно пройти аттестацию

ТЕКСТ Герасименко Н.



С мая 2013 года в нашей компании стартовал проект аттестации персонала. Как любая ситуация проверки, в данном случае проверки уровня профессиональной подготовки и компетентности — эта ситуация вызывает много вопросов и волнений со стороны сотрудников. Как будет проходить аттестация? На что повлияют ее результаты? Как пройти аттестацию успешно? Как к ней подготовиться? На эти и другие вопросы я постараюсь ответить в этой статье.

Существует мнение, что аттестация прежде всего нужна руководству компании. Это действительно так. Ведь от уровня профессионализма сотрудников зависит и имидж компании на рынке и ее бизнес-результаты, а значит, конкурентоспособность и потенциал развития в будущем.

А что аттестация дает самим сотрудникам?

Нередко необходимость пройти аттестацию воспринимается сотрудниками без особой радости, в первую очередь из-за страха потерять место. На самом деле, если сотрудник действительно профессионален и ответственно подходит к выполнению своих обязанностей, изучает стандарты и правила компании, поводов беспокоиться нет.

Аттестация для сотрудника — это:

■ Стимул к тому, чтобы не стоять на месте, развиваться в своей области, углублять знания, а значит, больше знать, уметь и соответственно зарабатывать.

■ Мотив к тому, чтобы постоянно быть в тонусе и следить за качеством выполняемой работы.

■ Возможность объективно самому оценить уровень своего вклада в общий результат и квалификации и понять, что нужно делать, чтобы подняться на следующую ступеньку в профессиональном развитии.

■ Возможность быть услышанным начальством, получить объективную оценку от руководства, создать для себя возможности карьерного роста.

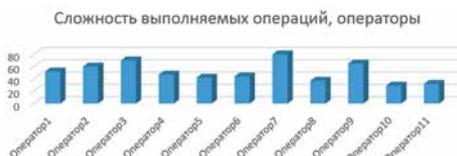
Ни для кого не секрет, что сегодня на одном представительстве работают специалисты одной профессии (напри-

мер, два оператора), которые выполняют одинаковые функции, но результаты их очень отличаются и по скорости выполнения рабочих операций и по качеству. Уверена, что каждый из вас согласится, что от профессионального уровня сотрудников, а значит и от количества полезных результатов их работы, должна зависеть и их заработная плата. Возможность получить вознаграждение в соответствии с уровнем квалификации и дает аттестация.

Как будет проходить аттестация?

Все начинается с распоряжения, в котором указывается состав аттестационной комиссии и график ее заседаний, сроки проведения и список сотрудников, которые должны ее пройти. Затем на каждого сотрудника представительства заведующим складом заполняется характеристика, с которой сотрудник обязательно должен быть ознакомлен, и таблица сложности выполняемых операций, в которой отмечаются все те функции, которые сотрудник выполняет.

Во время проведения аттестации сотрудников донецких представительств уже на уровне заполнения этой таблицы стало понятно, что несмотря на одинаковые должности, уровень решаемых задач достаточно разный.



Важно, что после ознакомления с характеристикой, каждый сотрудник имеет право не позднее чем за 1 день до заседания аттестационной комиссии предоставить дополнительные материалы к характеристике, которые, по его мнению, могут повлиять на решение комиссии. Характеристики и таблицы сложности выполняемых операций на заведующих складами заполняет региональный директор.

Следующий этап — тестирование по должностям.

Тесты содержат практически те же вопросы, что и билеты, по которым вы отвечаете на заседании комиссии. Для тестирования предоставляется достаточно времени, то есть всегда есть возможность, если чего-то не знаете или не уверены, подучить и узнать.

Само заседание комиссии проходит примерно также, как экзамен, который многие из вас сдавали после прохождения первичного обучения. Заведующие складами готовят на заседание комиссии презентацию результатов своей работы. Все просто, прозрачно и по-

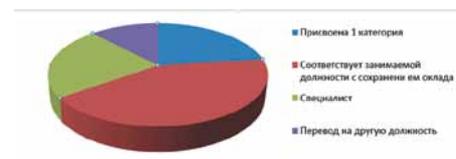
нятно, а главное, объективно и результативно. Так, в ходе подготовки к аттестации, заведующий складом Донецк-3 Александр Потемкин отметил, что смог пообщаться с каждым своим сотрудником, оценить его вклад в общий результат и дать объективную обратную связь. Обычно времени на такие вещи не хватает. Заинтересованность в хороших результатах аттестации и объективность Александра Викторовича сделали свое дело. Все его сотрудники прошли аттестацию успешно, а некоторые из них получили первую категорию и соответственно прибавку к окладу. В их числе и сам заведующий складом.

Ответом на вопрос: «**На что повлияют результаты аттестации?**» — могут служить сами результаты по ВРЦ-1, Донецк.

23% аттестуемых сотрудников получили первую категорию с повышением оклада;

42% подтвердили достаточный уровень квалификации с сохранением оклада;

23%, в основном новички, получили квалификационный уровень — «Специалист».



Вообще аттестационной комиссией могут быть приняты следующие варианты решений:

1. Соответствует занимаемой должности. Здесь уточняется уровень квалификации сотрудника и изменения (или их отсутствие) к его окладу. Кроме того, часть сотрудников, показавших высокие результаты, рекомендуют для включения в кадровый резерв компании.

2. Не соответствует занимаемой должности. Результатом такого решения чаще всего становится перевод сотрудника на другую должность, в крайнем случае, увольнение в соответствии с законодательством.

Как подготовиться к аттестации?

Для этого есть все! Обучающие презентации на внутренней странице сайта и на корпоративном портале, рабочие тетради тренингов, в которых вы участвовали, консультации отдела обучения, рассылки приказов и распоряжений. От вас требуется только желание быть профессионалом своего дела и каждый день делать сильнее компанию, в которой мы с вами работаем.

Как бы хорошо мы это не понимали — эмоции иногда берут верх. Все мы волнуемся в ситуациях, когда нужно показать свой уровень, поэтому для хорошей подготовки не менее важен правильный настрой.

Правильный настрой

■ Ситуация оценки всегда тревожит. Однако вы не студент, которому предстоит запомнить что-то для себя совершенно новое. Ваш опыт никогда Вас не подведет.

■ Вспомните все свои профессиональные успехи — это придаст уверенности в себе. Вы уже профессионал, если ваши клиенты довольны и благодарят вас, если одержали победу в профессиональном внутреннем конкурсе компании или просто делитесь опытом со своими коллегами.

■ Не допускайте мысли о том, что если вас оценивают, то сомневаются в вашей компетенции, не ждите подвохов. Цель аттестации — не увольнение сотрудников, а объективная оценка их знаний, опыта и результатов для определения направлений дальнейшего профессионального развития.

■ Постарайтесь сами объективно себя оценить, подойдите к этому с любопытством. Для этого нужно немного смелости, но она у вас точно есть.

■ Воспринимайте аттестацию как возможность показать весь свой потенциал перед руководством, — это именно тот момент, когда вас готовы услышать и воспринять по-новому.

■ Даже если ваша оценка ниже, чем хотелось бы — это не приговор. Это информация для того, чтобы подтянуть и исправить то, что сегодня мешает вам быть успешнее.

Успехов вам и помните — мысли материальны. Думайте только о возможностях и хорошем!



Начальник отдела обучения и развития персонала
Герасименко Н.

ПРАВИЛО ХОРОШЕГО ТОНА

текст Гришина Е.

Работа с людьми - самая тяжелая, эмоционально выматывает, а если прибавить темп работы «Non Stop», то становится понятно, что это тяжелый каждодневный труд. Не у каждого хватает внутренних сил, чтоб эту работу выполнять с достоинством, красиво, вежливо и благородно.

К сожалению, бытует мнение, что грамотное и вежливое общение, это только прерогатива высоких постов и должностей, и если занимаемая должность ниже «самой высокой», то позволительно общаться, как заблагорассудится, без норм и правил, без стеснения, без соблюдения личных границ и элементарного воспитания. Но позволить... не зависимо от того, какая должность, мы все во время еды используем столовые приборы, а не «хлебаем» прямо из кастрюль, и родители всех одинаково учили здороваться и прощаться, уступать место пожилым людям, не хамить. Почему же, мы так сильно разделяем критерии дозволенного, почему мы считаем, что если ты грузчик, то можешь хамить, грубить и выражать свою точку зрения крепким словом. И все так к этому спокойно относятся, из серии, что ж вы хотите, это ж грузчики. Т.е мы сами создаем себе некий образ, добавляем к нему качества и потом этому следуем. Получается, если грузчик, значит вечно грубый и не опрятный??? !! Как так??? Все хотят к себе нормального отношения, вежливого, корректного, спокойного, но позволяем вести себя не корректно и к себе позволяем не корректное обращение. А это не правильно в корне. Это воспитание и самовоспитание. Всегда легко, после общения с человеком, даже находящегося в стрессовой ситуации, который контролирует себя, держит в руках, не поддается на провокации и всегда остается воспитанным человеком.

Во все времена были свои нормы и правила – этикет, и были четко принятые обществом правила поведения, начиная от «домашних» ужинов, и заканчивая зваными обедами. Все наверно испытывали истинное удовольствие, когда при просмотре фильмов, показывали старинное семейство и когда возникала спорная, даже очень спорная ситуация (где уже в наших бы фильмах началась боевик с элементами фильма пила) все держат себя достойно и парируют оппонента исключительно вежливостью, классическим словооборотом и своим гордым поведением. Ведь любого хама, можно заставить замолчать, буквально одно фразой и искусным игнорированием. Но для этого необходимо самим научиться вежливости и научиться менять себя в лучшую сторону.

Ничто не ценится так дорого, и не стоит так дешево, как вежливость.

(Мигель де Сервантес Сааведра)



Современная притча. «Клара и старые туфли».

«Клара была просветлённой женщиной новой эпохи. Она понимала необходимость ответственного отношения к жизни и знала, что ей надлежит найти причину своего пребывания на этой планете. Поэтому Клара спросила у наставников, что ей делать для того, чтобы найти «своё место» (место, на котором она согласилась быть), и они ей всё подробно рассказали. Она поняла, как это делается, и приступила к сотворению того, чем ей хотелось бы заниматься в жизни.

Клара хотела заниматься экологией, чтобы участвовать в улучшении условий жизни на Земле. Поэтому, когда внезапно появилось окно возможности, она смогла именно этим и заняться. Возможность представилась в виде работы в компании, занимавшейся передовыми экологическими системами. Клара была в восторге, она поверила в то, что сможет помочь очень многим людям. Компания, где ей предстояло

она входила в метро, и её потихоньку начинал сжигать страх. Она впадала в панику, вспотевшими руками хваталась за поручень, и её сердце бешено колотилось на протяжении всех двадцати пяти минут, которые занимала дорога до её любимой работы.

Месяц спустя Клара встретила со своими наставниками и с болью призналась:

— Это не для меня. Мне нужно поискать другую работу.

— Как это, — спросили наставники, — не сотворила ли ты именно то, что хотела? Разве это не победа?

— Я не могу больше ходить на эту работу из-за клаустрофобии, — ответила Клара. — Путь туда и обратно напрочь портит мне весь день!

— Клара, — предложили наставники, — а что, если мы уничтожим страх, а не работу?

— Не знаю, — сказала Клара в замешательстве, — с этим страхом я живу уже 35 лет, а работаю всего месяца.»

Как видите, Клара свыклась со своим страхом. Он, как старые туфли, был чем-то вроде друга — данностью, чем-то, что всегда было с ней. И, как старые туфли, он мог быть уродливым и изношенным, но она настолько привыкла, что уже и не хотела ничего менять.

Не бойтесь менять себя в лучшую сторону и избавьтесь от страха, ведь только страх может заставлять вести себя грубо, страх что тебя не услышат, не поймут, что ты не докажешь свою правоту, не покажешь насколько ты возмущен.... Меняйтесь красиво и благородно порадуйте Антона Павловича Чехова



осуществить цель всей жизни, располагалась в комфортабельном офисе на другом конце города, и ей нужно было ездить туда каждый день.

«Вот зачем я здесь, — поняла она. — Мне так это нравится». На душе у неё было светло и радостно. Когда она приступила к работе, всё оказалось прекрасно, за исключением одного. Но у Клары была одна проблема - боязнь замкнутого пространства. На работу ей нужно было добираться в метро, и дважды в день она испытывала приступ клаустрофобии. Каждое утро



Маркетолог
Гришина Е.

Киев-4. Командная работа

текст Савченко Е.

Основа работы большинства предприятий — это совместная работа над достижением определенной цели или решения задачи - командный труд. Все представительства ООО «Деливери» объединены одной миссией — предоставить для каждого клиента логистические услуги с соблюдением высоких стандартов обслуживания и в максимально широком спектре (доставка груза, упаковка, складирование, хранение, страхование грузов и т.д.). Каждое наше представительство — это часть одной большой команды работающей над решением общих для всех задач.

В этой статье я хочу рассказать о складе, который для меня является показательным не только в плане командной работы. Это дружный коллектив, в котором существует взаимовыручка, взаимопонимание, готовность всегда прийти на помощь друг другу. Речь пойдет о складе Киев-4.

Например, специалист по работе с клиентами склада Киев-4 - Евсеенко Тома, которая работает практически с самого открытия склада - 19.07.2010



г., рассказывает: «дружеская атмосфера была свойственна нашему коллективу всегда. Склад в 2010г. состоял всего из одного помещения, в нем осуществлялись все операции: прием, выдача, адресные доставки грузов. Именно командная работа небольшого, на тот момент коллектива (зав.складом - Виталий Шимченко, 2 оператора, 2 приемщика, 2 водителя и 5 грузчиков) способствовала быстрому развитию склада. Через полгода после начала работы нашего склада, было отдельно оборудовано помещение под прием багажа, увеличена рампа, размещена дополнительная реклама и указатели к складу. Росло число постоянных клиентов и как результат обороты представительства. А вместе с этим росла и численность коллектива Киев-4. Сегодня это 22 сотрудника и 3 служебные собаки.»



О дружественной и благоприятной атмосфере работы этого коллектива говорит и то, что за последний год здесь сменилось всего три сотрудника, один из которых стал заведующим нового представительства «Деливери».

Говоря о этом представительстве, нельзя не упомянуть об его управляющем — Хромце Вадиме Михайловиче. Как говорят сами сотрудники с марта 2012 г., с приходом этого человека, в прошлом военного, работа склада во многом улучшилась. Акцент, в его руководстве подчиненными, на порядок и дисциплину привел к тому, что в работе склада стало меньше ошибок, улучшился сервис обслуживания. Сотрудники добросовестно относятся к своим обязанностям, и несут персональную ответственность за свою работу. Появилась необходимость и желание - постоянно повышать свой профессиональный уровень, следить за своим внешним видом, научиться правильно общаться с клиентами и т.д. «Требовательность к себе и подчиненным, и самое главное высокая сознательность каждого сотрудника. Быть частью работы, а не посторонним наблюдателем» — вот принципы работы Вадима Михайловича.

Главными ценностями коллектива Киев-4 являются: ответственность, порядочность, желание к развитию и дружелюбие к клиентам, о чем свидетельствует один из последних отзывов наших клиентов: «Наше предприятие очень приятно и благодарно за высокий сервис компании «Деливери!» Хотим поблагодарить всех-всех работников склада №4 в г. Киеве за профессионализм, своевременную помощь, отзывчивость и внимательность к клиентам!» (ООО Картсистемы, г. Киев).

У каждого из 22 сотрудников Киева-4 есть свои функциональные обязанности, за которые он несет ответственность. Но при этом каждый знает обязанности других сотрудников и по возможности старается применить эти знания в своей работе, повышая свою ква-

лификацию и передавая знания «новичкам». На представительстве Киев-4 регулярно проходят стажировку новые сотрудники складов Киевской области и сотрудники офиса киевского регионального центра. Как говорит управляющий склада Хромец В.М., «особенность их обучения в том, что в первую очередь новый человек, приходящий в нашу компанию, должен понимать суть нашей работы, что мы делаем, и его обязанности в этом процессе».

Как и в каждом дружном коллективе, у Киева-4 есть свои традиции: на все дни рождения сотрудников дарятся по-



Управляющий склада Хромец В.М.

дарки, получение премии обязательно отмечается всем составом, ну и одной из постоянных традиций коллектива является еженедельное собрание, на котором управляющий рассказывает о новшествах, изменениях в работе компании, а также обсуждаются рабочие моменты.

«Дружный сплоченный коллектив, работающий с одной целью, в котором каждый сотрудник готов прийти на помощь коллеге — это наш девиз, потому что **МЫ – ОДНА КОМАНДА!**»

Специалист отдела стандартизации и качества услуг Савченко Е.

Победители в номинации «Стандарт качества»

2-й квартал 2013

96

баллов

МАРИУПОЛЬ-1

ВРЦ-1

93

балла

ХАРЬКОВ-3

ВРЦ-3

89

баллов

ЛИСИЧАНСК

ВРЦ-2

97

баллов

КИРОВОГРАД-1

ЦРЦ-2

96

баллов

ПОЛТАВА-1

ЦРЦ-3

92

баллов

НИКОПОЛЬ

ЦРЦ-1

96

баллов

КАМЕНЕЦ-ПОДОЛЬСКИЙ-2

ЗРЦ-1

90

баллов

ЛУЦК-3

ЗРЦ-3

88

баллов

ВИНОГРАДОВ

ЗРЦ-2

95

баллов

ИЛЬЧЕВСК

ЮРЦ-2

87

баллов

СЕВАСТОПОЛЬ-2

ЮРЦ-1



94

баллов

КИЕВ-7

КРЦ-1

98

баллов

СЛАВУТИЧ

КРЦ-2

89

баллов

ВОЗНЕСЕНСК

ЮРЦ-3

93

баллов

ЗАПОРОЖЬЕ-1

ЮРЦ-4

