



Поздравление руководителя

Уважаемые коллеги!
Нашему предприятию в этом году исполняется 17 лет. Это серьезная дата. Каждый год для нас – это большой шаг вперед. Постепенно мы приобретаем свой, особый подход к решению задач. Такой подход мы будем называть КУЛЬТУРОЙ ГК «КОМ», которая, прежде всего, объединяет в себе профессионализм и моральные качества нашего

коллектива. Приятно отметить, что вместе с компанией растет и наша культура.

Мы далеко ушли вперед, но всё ещё находимся на пути к совершенству. И это очень хорошо: значит, нам есть к чему стремиться!

С Новым трудовым годом Вас, уважаемые сотрудники!

Руководитель ГК «КОМ»
Р. В. МАНЬКОВСКИЙ



Лучшие из лучших

ЕСТЬ ЗАПАС ВРЕМЕНИ И СИЛ

Современная жизнь с каждым днём становится всё динамичнее, а рынок предъявляет довольно-таки жесткие требования к специалистам, особенно к молодым. Выпускник института должен не только обладать глубокими теоретическими знаниями, но и уметь применять их на практике, должен легко ориентироваться в огромном потоке информации и при этом уметь концентрироваться на главном, уметь находить выход из любой ситуации. А ещё он должен соответствовать одному особенному требованию. Загляните в любую газету, размещающую на своих страницах объявления о вакансиях: всюду одно – необходим опыт работы. А где его взять, если молодой человек только что окончил ВУЗ и рвется «в бой» по специальности, обозначенной в новеньком красивом дипломе?

Да, казалось бы, неразрешимая проблема, но... только не для тех молодых людей, которые привыкли идти по жизни самостоятельно, которые профессию свою выбрали вполне осознанно и шли к ней целенаправленно. И таких – не мало... Придите в нашу компанию да посмотрите, какие молодые специалисты у нас работают.

В марте этого года встретил своё двадцатипятилетие, а в августе отметил еще один юбилей – пять лет работы в ГК «КОМ» – ведущий инженер-технолог по механообработке корпусных деталей Павел Сергеевич Брыксин. Да, уже ведущий специалист, хотя диплом о высшем образовании он получил только год назад. А глядя на его по-юношески худощавое лицо, улавливая его светлый взгляд, как-то трудно назвать Павла по имени-отчеству, уж очень молод. Но после первых минут общения с ним понимаешь, что человек он вполне зрелый и цельный, знает, чего хочет и как желаемого достичь. «Это – характер», – скажете вы, и с этим трудно не согласиться. Однако характер вот так сам по себе не дается от рождения, он формируется годами, детства, как окружением, так и самим человеком.

Вырос Павел в дружной семье. Отец – Сергей Васильевич – всю жизнь работает водителем, мама – Людмила Алексеевна – бухгалтером. Сын искренне благодарен своим родителям за то

воспитание, которое они сумели ему дать. Есть у Павла и старший брат Анатолий. Разница в возрасте – одинадцать лет. И тут, хочешь или нет, а пришлось идти по следам брата, во всяком случае, в детстве.



Учился в той же школе и у тех же учителей, что и мой брат, – рассказывает Павел, – и мне постоянно ставили его в пример... Школу я окончил хорошим, а требования были довольно высокими, ведь я учился в классе с экономическим уклоном. Еще в школе серьезно увлекся компьютером, нам прекрасно преподавали информатику. Это увлечение, а также интерес к технике повлияли на выбор профессии. Сразу после школы я решил поступить в Казанский авиационный институт, но не добрал баллов. И чтобы не терять времени зря, поступил в техникум на КАМАЗе. Хотел отучиться год и снова поступать в КАИ. Проучившись полгода на факультете автоматизации технологических процессов и производства, понял, что не стоит бросать техникум. Решил доучиться до конца, а потом идти работать и получать высшее образование параллельно с трудовой практикой. Считаю, что это лучше, чем просто учиться, ведь молодому специалисту очень тяжело после ВУЗа осваивать профессию, не один год пройдет, прежде чем приобретешь какой-то опыт.

Еще во время учебы в техникуме мне довелось поработать учеником наладчика станков с ЧПУ в Елабуге на Станкостроительном заводе. Было

очень интересно, и специальность понравилась. По окончании учебы получил диплом техника-технолога производства и удостоверение наладчика.

Техникум помог мне точно определиться и понять, что именно мне нравится. И после того, как я получил диплом, сразу же на следующий день подал документы в КамПИ на факуль-

О главном

С 5 по 7 сентября в нашем городе прошла выставка ПРОМЫШЛЕННЫЙ САЛОН «ЧЕЛНЫ-ЭКСПО-2007», организатором которой выступил Выставочный Центр «ЭКСПО-КАМА».

Участие в данном мероприятии ГК «КОМ», политической целью которого было усилить присутствие компании на производственном рынке региона, позиционировать предприятие, как одного из ведущих производителей в области машиностроения, было успешным.

В первый же день нашу экспозицию посетили представители Исполнительного комитета города. Из уст заместителя руководителя исполкома Натальи Анатольевны Кропотовой в адрес нашей компании прозвучало: «Мы знаем вас и гордимся вами. В Группе компаний собралась

идеальная команда профессионалов, способная сделать многое в отечественном машиностроении».

Посетителям выставки была представлена новинка нашего производства – коробка передач «КОМ-НАМИ», модель МБ-300.

На второй день выставки состоялись перспективные переговоры с представителями ООО «АКИ-Лизинг» (г. Набережные Челны) и ОАО «СПРУТ Банк» (г. Казань).

По завершению салона наиболее перспективным участникам от имени руководителя Исполнительного комитета города В.Г. Шайхраязова и директора Выставочного Центра «ЭКСПО-КАМА» С.П. Яковлева были вручены дипломы. В числе награжденных – и наше предприятие, которое отметили в номинации «За высокое качество представленной продукции!»

тет технологии машиностроения. На этот раз вступительные экзамены сдал отлично.

– Павел, скажите, пожалуйста, долго ли после техникума Вам пришлось искать себе работу, ведь молодому специалисту не так-то просто найти место по душе?

– Нет, недолго, считаю, что мне очень повезло. В газете прочел объявление. Позвонил. Приятный голос девушки объяснил мне, что предприятие находится на Элеваторной горе, что нужно выйти на остановке «Челныгорстрой» и добраться до здания почты, рядом будет железный забор – это и есть предприятие «КОМ». Я, наверное, не очень правильно понял. Мне представлялось, что от остановки до железного забора с надписью «КОМ» – рукой подать. Искал долго. Даже была мысль вернуться, но характер не позволил: надо дойти до конца. А когда пришёл – решил, что точно сюда устройся! Прошёл собеседование. Василий Владимирович посмотрел мои документы и посоветовал начать трудовой путь с азов, познать суть производства изнутри, чтобы стать хорошим специалистом. Меня это вполне устроило.

Начал я работать токарем, потом – оператором станков с ЧПУ, потом – наладчиком. А когда сюда пришли замечательные ребята, прекрасные специалисты-наладчики Радик Миндибаев и Олег Мотов, то я и у них очень многому научился. Затем стал работать самостоятельно. Один выходил и в ночные смены. Первое время было страшно: во-первых, совсем один; во-вторых, ответственность огромная. Вот так и начал работать и параллельно учиться.

– Трудно совмещать работу и учебу?

– Нет. Работа помогает учебе в институте. Имея практические знания, мне было легко сдавать экзамены. Практика иногда даже позволяла поспорить с преподавателем, обосновать свою точку зрения.

Когда до окончания института оставалось немного времени, я перевелся в технологический отдел инженерно-технологом. Свой диплом писал по теме разработки технологического процесса по тем деталям, которые

выпускает наше предприятие. Писать и защищать диплом мне было очень интересно и полезно, так как здесь, на работе, я специализировался на корпусных деталях и станках с ЧПУ. Защитился на «отлично». Окончил институт в 2006 году и стал работать ведущим инженером по обработке корпусных деталей.

– Нравится?

– Очень. Объемы производства растут, закупается новое оборудование. По работе часто езжу в командировки. Нелья сказать, что с окончанием ВУЗа закончилась и учёба: практически каждый новый день открывает что-то новое... Коллектив у нас замечательный. Среди молодых – взаимопонимание. Несмотря на то, что каждый занимается своим делом, к любому можно обратиться за поддержкой или советом. И со старшими у нас прекрасные взаимоотношения.

– А какая командировка оставила яркие впечатления?

– Поездка в Германию. Мы ездили с целью изучения нового оборудования. Конечно же, кроме работы, яркое впечатление оставила сама страна. Чистота. Всё там рационально и функционально, нет заброшенных пустырей.

– Павел, скажите, а кроме работы есть ещё увлечения?

– Конечно. Летом – футбол, зимой – коньки и лыжи. Часто ездим с друзьями в Федотово на горнолыжную базу... Обожаю свой автомобиль, сам провожу его техническое обслуживание, никому не доверяю.

– Есть ли девиз или принцип в Вашей жизни, которому Вы стараетесь следовать? И как на счёт мечты, ведь Вы ещё так молоды?

– Не знаю, принцип ли это или характер, но считаю, что сначала нужно сделать дело, а потом говорить о его успехе, как в поговорке: не говори «гол», пока не перепрыгнешь. Еще считаю, что риск ради риска не оправдан. Рисковать нужно с умом или ради чего-то благородного. Что же касается мечты, то я – патриот своей Родины. Хочется, чтобы власть имущие больше думали о людях. Чтобы люди чувствовали себя защищенными и жили в красивой стране. А вклад каждого, в том числе и мой заключается в том, чтобы нести позитив в жизнь, в общество. И молодым здесь открывается большая перспектива: у нас есть возможность получать знания, есть запас времени и сил, чтобы строить будущее. Мечтаю, чтобы каждый человек мог найти и реализовать себя.

– Как в поговорке: где родился, там и пригодишься?

– Да.
– Большое спасибо, Павел, за прекрасную беседу.

Нелья не отметить, что слова о Родине, о молодежи, о мечте Павел произносил без малейшей тени какого-либо пафоса или напыщенности. Они звучали так просто, так тихо, так искренне, что нелегко подумалось: он прав, именно молодым открываются большие перспективы, а главное, они осознают это и верят в свои силы. Так пусть же всё у них получится.

О. КУЗЬМИЧЕВА

Новости производства

ВЗАИМОПОНИМАНИЕ БУДЕТ

В августе на заготовительном участке в новом бело-синем корпусе запущено новое оборудование: гильотина НВ 322 1 F1 и шестидесятирехтонный пресс.

В конце августа на гильотине была произведена первая опытная рубка металла, которая прошла успешно. Сделана заготовка для металлических ворот УМО. Гильотина в рабочем состоянии. И если раньше компания размещала заказы по рубке металла на стороне, у соседей, то теперь мы сможем сами принимать заказы. «Но возник острый вопрос: для работы на гильотине предприятию нужен рабочий - резчик металла, имеющий опыт работы на подобном станке, - поясняет главный инженер Альфред Минханович Бикмухаметов, - ведь эта работа связана с повышенной опасностью, и поставить малоопытного человека просто невозможно».

Также в конце августа в УМО на новом станке 630 Н, который поступил из Стерлитамака, было обработано 30 картеров, что показало: станок работает в заданном режиме, практически в пять раз быстрее старого оборудования, обработка деталей производит более точно.

- Параллельно на 630 Н велась работа по внедрению и отладке новых технологий для изготовления коробок отбора мощностей, чтобы станок действовал без сбоев в заданном режиме, с заданной производительностью, - объяснил наладчик Олег Мотов, - а если сравнивать этот станок со старыми - он более удобный для труда. Гораздо быстрее и точнее. Работать на нем интересно. Конечно, вызывает определённые сложности освоение компьютерного управления станком, но специалисты из Стерлитамака обучили специфику этой работы. Надеемся, что взаимопонимание у нас со станком будет прекрасным.

ДЕЛУ – ВРЕМЯ, ОБЕДУ – ЧАС

В августе, с целью улучшения качества приготовления блюд, совершенствования работы по обслуживанию персонала, выявления объективного мнения работников компании, устранения замечаний и внедрения предложений, был проведен опрос комовцев относительно работы нашей столовой.

Каждому работнику предлагалось письменно ответить на восемь основных вопросов анкеты. В анкетировании приняли участие 83 человека.



Результаты следующие:

- на первый вопрос о санитарно-гигиеническом состоянии столовой 98% опрошенных ответили положительно;
- 62% опрошенных довольны качеством приготовления блюд;
- только четыре человека пожаловались на изжогу;
- 98% довольны уровнем обслуживания;
- большинству – 80% – нравится качество оформления блюд;
- 31% – ждали бы питаться дешевле;
- а 46% опрошенных согласны платить больше 35 рублей за комплексный обед при увеличении ассортимента или веса (выхода) блюд;
- и 90% из тех, кто посещает столовую, вполне удовлетворяет график ее работы.

Поступило предложение «дополнить» обеды музыкальным сопровождением. Это предложение уже выполнено. Много высказано пожеланий о возможности приобретать выпечку. Многие мечтают о буфете. Эти вопросы, в силу целого ряда объективных причин, пока остаются открытыми, но есть надежда, что со временем и они будут решены.

Есть и оригинальное предложение: придумать что-нибудь, чтобы посуда не соскальзывала с подносов ☹. Подумаем вместе? А кто-то предложил и живую музыку с танцами ☺, наверное, для улучшения пищеварения.

Дорогие друзья, благодарим вас за искреннее участие в опросе. Все ваши замечания и предложения учтены. Столовая наша только «родилась» на свет, так что со временем мы научимся еще очень многому. Приятного вам аппетита, здоровья и хорошего настроения!

Анонс!

Бюджет праздник!

Дорогие друзья, в сентябре наша компания будет отмечать свой День Рождения. Нам исполняется – ни много, ни мало – семнадцать лет!

В честь этого события на предприятии пройдут праздничные мероприятия. Будет организован и проведен тест-драйв Русака на территории предприятия. В программе: поздравление председателя совета директоров В. В. Маньковского, презентация автомобиля «Русак», о котором расскажет главный конструктор по автомобилям Ю. А. Гречаный.

Состоится и награждение передовиков производства компании памятными призами.

Желающим принять участие в тест-драйве Русака необходимо записаться в отделе кадров. Условие: наличие водительского удостоверения на управление грузовым автотранспортом. При отсутствии прав можно будет прокатиться на месте пассажира.

О дате и времени проведения тест-драйва будет дана дополнительная информация. Читайте объявления и электронную почту.

А 26 сентября на территории предприятия будет проведен большой праздничный концерт, который состоится в цехе бело-синего корпуса. Начало концерта в 12 часов 30 минут.

*Приглашаем всех
на праздник!*

Объявление

ОБУЧАЕМ И ТРУДОУСТРАИВАЕМ!

Группа компаний «КОМ» объявляет о наборе операторов и наладчиков станков с ЧПУ.

Наше предприятие, за счет средств компании, берет на обучение новичков в Региональном институте передовых технологий и бизнеса (РИПТиБ) по специальности наладчик станков с ЧПУ 4, 5, 6 разряда с одновременным прохождением практики на нашем производстве. Молодые специалисты будут определены к наставникам - нашим высококлассным наладчикам. Условия работы, разрядность, заработная плата - по итогам собеседования.

Требования к кандидатам: мужчины, получившие полное среднее образование (либо СПТУ), имеющие военный билет, желательное знание принципов работы на станках с ЧПУ.

Приоритетом при решении вопроса о приеме на работу пользуются кандидаты, имеющие рекомендации работников ГК «КОМ».

С заявлениями обращаться в отдел кадров.



ЗНАКОМЬТЕСЬ: НАШЕ ПОПОЛНЕНИЕ

В августе наша компания вновь пополнилась новыми силами. Просим любить и жаловать наших новичков.



Ксения Сергеевна
ЛЫСАНОВА,
уборщик



Алексей Сергеевич
МАРКЕЛОВ,
ученик зуборезчика



Анатолий Федорович
МОКШИН,
наладчик станков с ПУ



Андрей Васильевич
ПИКАЛОВ,
слесарь МСР



Олег Викторович
СИДОРИН,
слесарь МСР



Станислав Юрьевич
ТУМРЕЕВ,
инженер-конструктор



Адель Дауреновна
ШАГИМУРАТОВА,
начальник УМО



Ильсеяр Мусавировна
ШАРАФУТДИНОВА,
уборщик



Михаил Владимирович
ШАШКОВ,
оператор станков с ПУ

НУЖНЫ СПЕЦИАЛИСТЫ

В связи с расширением на нашем предприятии имеются следующие вакансии:

- электромонтер плавильного оборудования сольтом работы, группа допуска 4;
- наладчик станков с ПУ 5-6 разряда с опытом работы на обрабатывающих центрах;
- фрезеровщик 5-6 разряда со знанием ЧПУ системы ЛЮМО;
- токарь-расточник 5-6 разряда с опытом работы на станках с ЧПУ;
- зуборезчик 5-6 разряда с опытом работы на зубодолбежном оборудовании;
- инженер-технолог (конструктор), молодой специалист с высшим образованием с навыками работы в AutoCAD;
- программист 1 С, высшее образование, знание бухгалтерии; функции: внедрение 1С-Бухгалтерии 8.0;
- дворник;
- резчик металла на гильотину, желателен опыт и допуск;
- контролер ОТК с опытом по контролю и приемке деталей после механической обработки;
- слесарь МСР с опытом работы на производстве нестандартного оборудования;
- газосварщик с опытом работы.

Это факт

По просьбам читателей, тема сегодняшнего разговора – психологические уловки, которые используются в рекламе для того, чтобы однозначно привлечь наше с Вами внимание к рекламному посланию и побудить нас совершить покупку.

Для начала – что такое реклама? Избежим сейчас теоретических формулировок. Главное, что реклама – это не «двигатель» торговли, как принято считать. Реклама – это «толкатель» торговли! Когда что-то идёт не так, как ожидалось, или товар просто залежался, или он слишком дорог – вот поле для развёртывания рекламных действий!

Что может быть более действенным оружием, чем слабые стороны нашей собственной личности. Такие изъяны, если покопаться, сможет найти в себе каждый человек. Они известны под именами: алчность и тщеславие. На этих двух китах и основаны все психологические рекламные уловки, о которых мы и поговорим поподробнее.

Они условно делятся на две группы: манипуляция «голосуй или проиграешь!» и, извините за жаргон, «халва, сыр!».

Начнём с последней. К этой группе относятся всевозможные предложения приобрести товар «затк». Они незамедлительно действуют, причём, заворачивает, в первую очередь, само слово «скидка». Посмотрите на список подобных инструментов. 1. Скидки; 2. Распродажи; 3. Купоны в газетах, которые надо вырезать и при предъявлении можно получить скидку на покупку; 4. Зачётные талоны, суть которых побудит покупателя отовариться в течение недели или месяца, обеспечив увеличение суммы скидки с каждой

«НИКУДА НЕ ДЕНЕШЬСЯ – ВЛЮБИШЬСЯ И ЖЕНИШЬСЯ...»

последующей покупкой; 5. Дисконтные карты разного достоинства. При получении карты, в следующий раз покупатель стремится отовариться по ней именно здесь, особо не вдаваясь в реальные результаты такой экономии. Причём появляется азарт получить дисконтную карту более высокого достоинства; 6. Психологическая цена. Инструмент давно избитый, но всё равно действует. Примеры: 999⁰⁰, «3 по цене двух», «25% бесплатно», и т.д.; 7. PROMO-games «игры, направленные на продвижение товара». К ним относятся: различные конкурсы, лотереи, викторины и под. (вспомните акцию «загляни под крышку»); 8. Sampling «предоставление бесплатных образцов»; 9. Дегустация; 10. Презентация – театральное представление на месте продажи; 11. Предоставление кредита. Часто сейчас пишут: «0% по кредиту», что, на самом деле не соответствует действительности. Простая логика срывает «а что банк вообще ничего при этом не зарабатывает?» И только при оформлении кредита становится известно, что нужно заплатить за банковский перевод и так далее. Но ловушка срабатывает: многие сейчас живут «в кредит», практически не имея свободных денег, поэтому опустели парикмахерские и подсобные организации, которые не могут кредитовать свои

услуги; 12. Overdraft – новая банковская услуга по предоставлению денег в долг, только покупай! 13. Замена цены эквивалентом снимает психологический барьер у человека перед дорогой покупкой (цены указаны в у.е., но не уточняется, в каком эквиваленте), изначально не отпугивая; 14. Накопительная система скидок.

Другая группа, под кодовым названием «голосуй или проиграешь!», принуждает быстро принять положительное решение о покупке. К ней относятся:

– «Магазин на диване». По телевизору высококлассные актёры описывают «безусловные» преимущества рекламируемого товара, очень сильно действует приём «до и после», а также объявление сверхпривлекательного предложения, действие которого очень ограничено во времени: надо принимать решение, не отходя от эк-

рана телевизора, и срочно оформлять заказ. Совет один: не торопитесь, подождите до завтра, и Вы увидите: предложение всё ещё в силе! ЗАТЕМ ПОСОВЕТУЙТЕСЬ СО ВСЕМИ, С КЕМ МОЖЕТЕ, и, наверняка, узнаете, что существуют аналогичные предложения, но более качественные и недорогие;

– Предложение купить «Новые технологии!». Здесь совет один: подождите, через год это будет стоить в два раза дешевле;

– Предложение «Низкие цены!». Нельзя верить таким заявлениям сразу. Нужно провести сравнительный анализ цен. Скорее всего, выяснится, что есть более дешёвые аналоги;

– Предложение «Новый дизайн!». Совет: морально подготовьтесь переплатить вдвое и к тому, что через полгода появится дизайн более стильный и модный! Здесь кстати можно перефразировать известный слоган:

«Имидж ничто, главное потребительские качества товара»;

– «Профессионалы советуют». Будьте осторожны: особенно много таких советов в газетной рекламе. Уже давно запретили в рекламе использовать врачей. Но! Сегодня в рекламном послании можно встретить просто человека в белом халате, и это тоже действует убедительно!

– «Спешите: количество билетов (товара) ограничено!» – это часто не соответствует истине, но действует безотказно.

Все перечисленные инструменты призваны заставить нас совершить покупку. По статистике, всего лишь 10% спонтанных покупок совершается по физиологической потребности (год, внезапное желание съесть что-то определённое, форс-мажорные обстоятельства). 90% же – это результат воздействия различных методик, нацеленных на увеличение продаж. То есть, зачастую покупка обусловлена лишь «слабким» рекламным предложением, а не реальной потребностью. В результате, спонтанно совершена ненужная трата, настроение на нуле. Конечно, потом можно себя уговорить, что это было сделано не зря, а купленная вещь пригодится когда-нибудь... хотя бы в качестве подарка кому-нибудь. Но деньги уже потрачены, их не вернуть. И они потрачены совсем не туда, куда планировалось. Здесь психологи дают один совет: надо точно знать, сколько у тебя денег, что стоит в первой очереди на покупку и какие задачи должна решать вещь, в которой есть нужда. Всё остальное – это просто театр, представление; это инструменты, столкнувшись с которыми, знайте: у Вас просто хотят законно отнять деньги!

Деловая этика и этикет

Телефон не оценим для бизнеса, но, поскольку мы используем его дома, то думаем, что у нас есть навыки для его использования на работе. И подобные «уроки», скажут некоторые, нам «как собаке пятая нога»: одна вода и ничего полезного. Последних остаётся поздравить: значит, они уже освоили этикет делового телефонного общения! Однако статистика неумолима: 70% (!) работников – за то, чтобы внедрить деловой этикет по телефону как часть недостающего, качественного сервиса.

Исследования «Международного института исследования потребителей» показали, как распределяются ответы на вопрос «Почему первичные клиенты не становятся постоянными?»: 1% – умерли; 3% – переехали; 5% – ушли к друзьям/знакомым; 9% – переманили конкуренты; 14% – сыплются на плохое качество товара; 68% – сказали, что причиной стало равнодушное отношение к ним со стороны обслуживающего персонала и сервисных служб (!).

В наших беседах (а именно так мне хотелось бы, чтобы воспринимался материал статей), мы говорим о ПРАВИЛАХ ИГРЫ в телефонных переговорах и, в первую очередь, о начальных контактах. Но в процессе дальнейшей работы правила иногда нужно нарушать для того, чтобы дать понять постоянному клиенту/партнёру о своём особом к нему отношении. Здесь Вы вправе выбирать тот, единственно правильный тон беседы, который пойдёт лишь на пользу Вашим отношениям и, соответственно, общему делу. Но всё же, с развитием личностных отношений с партнёром

Телефон – самая большая помеха среди удобств и самое большое удобство среди помех.

Р. Лунд



У МЕНЯ ЗАЗВОНИЛ ТЕЛЕФОН...

по бизнесу, не стоит забывать, что Вы, прежде всего, представляете большую и серьёзную организацию и, определён, своих руководителей: **Вы – тот человек, по которому судят о предприятии!**

Поэтому, переходя на менее официальный тон, стоит всегда помнить о том, что следующие правила обязательно надо соблюдать:

- представляться;
- спрашивать о наличии времени;
- говорить медленно и чётко;
- не перебивать;
- создавать значимость клиенту, передавать хорошее настроение;
- задавать вопросы;
- давать обратную связь;
- выслушивать;
- не заниматься во время разговора ещё чем-то, а особенно: читать, печатать, смотреть картинки, а также жевать, глотать, курить, сморкаться и так далее;

- прощаться;
- снимать трубку не ранее 3 звонка и не позднее 5-6-го;
- говорить грамотно.

Грамотность – это как чудно скроенный костюм, который сразу же подкупает и заставляет относиться с большим уважением к его хозяину. В телефонном общении грамотная речь – это и есть Ваш безупречный костюм. Хотите проверить, так ли безупречен Ваш «деловой костюм»? Пожалуйста! Сверьтесь со списком основных ошибок, которые встречаются вообще, и посмотрите на себя со стороны!

- Основные ошибки:
- использование жаргонных выражений «добро, идёт, привет, ладненько, ладно, пока, о'кей». Лучше сказать «отлично, хорошо, здравствуйте, добрый день». В разговоре по телефону нужно использовать только литературную речь;
 - чрезмерное использование узко-

профессиональных выражений. Они должны использоваться с учётом того, насколько владеет ими ваш партнёр. При необходимости, объяснить значение терминов;

- «тыканье» надо исключать вообще! «Вы» – это Ваша гарантия неприкосновенности!

- употребление неинформативных слов и выражений «алло, слушаю, я у телефона, да, нет», в конце разговора «как будто всё...», кажется, ничего не забыла... ну, кажется, всё... так, ну это я сказал, это я выяснил». Совет: нужно готовиться к разговору – писать план вопросов для обсуждения в правильном порядке и чётко следовать этому плану, записывая результаты;

- вежливость. Нужно исключить следующие фразы: «кто это?», «это кто говорит?», «А кто Вам нужен?», «С кем я разговариваю», «что Вам нужно?» Говорите: «Извините, а кто у телефона?», «С кем Вы хотели бы говорить?» и под;
- использование просторечных

слов и выражений типа «оплатить по счёту», правильно: «заплатить по счёту» или «оплатить счёт», «заплатить за товар» или «оплатить товар»;

- употребление сложных для восприятия причастных и деепричастных оборотов, сложноподчиненных предложений, отлагательных существительных (их можно заменить глаголами; например, «установление контроля – проконтролировать», «устранение недостатков – устраним недостатки»);

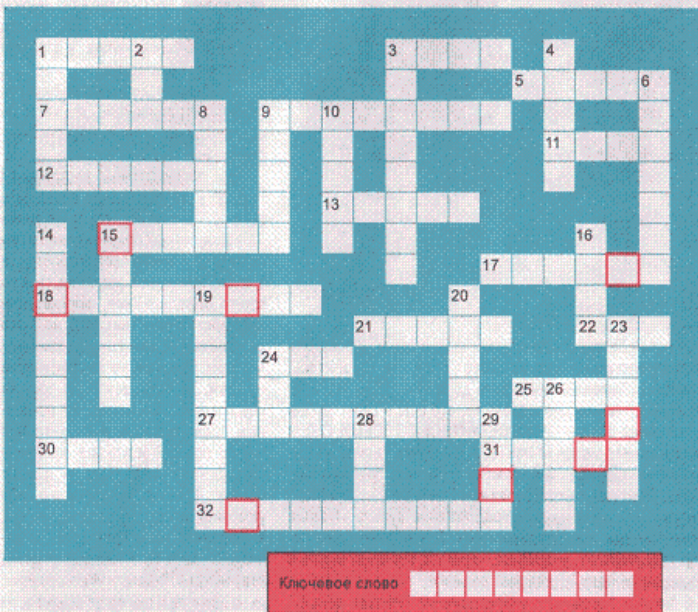
- упоминание вычурными оборотами речи, т.е. манерность, навязчивое повторение извинений и благодарности, постоянных вопросов о состоянии здоровья и навязчивых комплиментов, что раздражает собеседника. Например, не стоит говорить «не откажите в любезности, если Вас не затруднит, попросите, пожалуйста, к телефону господина Иванова», «Как Ваше драгоценное здоровье?», «Огромное спасибо. Вы меня очень выручили, и я Вам крайне признателен...». Достаточно ограничиться одной фразой, выражающей благодарность; комплименты раздавать только по существу, о здоровье спрашивать только у пожилых людей, либо у партнёра, долго отсутствовавшего на рабочем месте по болезни, либо у хронически больных, и то исходя из ситуации;

- злоупотребление официальными фразеологизмами. Их лучше поменять на нейтральные синонимы: «коказать содействие – помочь», «доставить сведения – сообщить»

Если у кого-то появились или появятся вопросы по данной теме – обязательно заходите, звоните или пишите! И разрешите пожелать Вам дальнейших удач в деловых переговорах!

Дорогие друзья, уважаемые работники ГК «КОМ», ко Дню рождения предприятия наши молодые специалисты составили кроссворд.

ВНИМАНИЕ! КОНКУРС! Кто *первый* правильно разгадает кроссворд, составит ключевое слово из выделенных букв и принесёт заполненный кроссворд со словом в отдел кадров (до 21 сентября), тот будет награжден специальным призом. **ПРИМЕЧАНИЕ:** составители кроссворда в конкурсе НЕ участвуют! ☺☺☺



Ответы на сканворд в № 6:

По горизонтали: Шахрух. Бак. Амман. Иго. Остап. Раритет. Ефим. Задаток. "Оракул". Обнова. Тумба. Толедо. Жом. Торнадо.

По вертикали: Шкала. Химки. Ушное. Бит. Агами. Коп. Стека. Разность. Радон. Титов. Мол. Оратор. Кумжа. Обет. Бод. Амо. До.

Праздники месяца

1 сентября:

- **День знаний.** Официально этот праздник был учрежден Верховным Советом СССР 1 сентября 1984 г.

А на Руси, до Петра 1, православные начало сентября встречали пением тропаря на новолетие. В конце 1669 года Петр издал указ о праздновании Нового года 1 января и введении летоисчисления от Рождества Христова.

2 сентября:

- **День российской гвардии;**
- **День работников нефтяной, газовой и топливной промышленности.**

3 сентября:

- **День солидарности по борьбе с терроризмом.** В России - эта самая новая памятная дата, установленная федеральным законом «О днях воинской славы России» от 6 июля 2005 года. Она связана с трагическими событиями в Беслане, когда боевики захватили одну из городских школ. В результате теракта в школе № 1 погибли более трехсот человек, среди них более 150 детей.

8 сентября:

- **Международный день солидарности журналистов.**

9 сентября:

- **День памяти жертв Фашизма.** С 1962 года было принято считать каждое второе воскресенье сентября Международным днем памяти. Этот день был определен именно в сентябре, т. к. на этот месяц приходится две связанные со Второй мировой войны даты - день её начала и её полного завершения.

11 сентября:

- **Усекновение главы Иоанна Предтечи.** День, установленный в память мученической смерти Иоанна Крестителя (Евангелие от Матфея XIV, 1-13). После Крещения Господня

святой Иоанн Креститель был заключён в темницу Иродом Антипой, правителем Галилеи. В день своего рождения Ирод устроил пир. Саломия - дочь Иродиады (сожительницы Ирода) - плясала перед гостями и угодила Ироду. В благодарность дещице он поклялся дать всё, чего она ни попросит. Скверная танцовщица по совету своей злобной матери Иродиады просила дать ей тотчас же на блюде голову Иоанна Крестителя. Ирод опечалился. Он боялся гнева Божия за убийство пророка, которого сам раньше слушался. Боялся он и народа, который любил святого Предтечу. Но из-за гостей и неосторожной клятвы он повелел отрубить голову святому Иоанну и отдать Саломии... Прошло некоторое время. Саломия, переходя зимой реку Сикорис, провалилась под лёд. Лёд сдавил её так, что она висела телом в воде, а голова её находилась надо льдом. Лёд перерезал шею. Голову Саломии принесли Ироду с Иродиадой, как некогда принесли им главу святого Иоанна Предтечи.

13 сентября:

- **День программиста;**
- **Начало священного Рамазана и поста - Уразы.** По преданию, именно в этот месяц Коран низшёл на Пророка. Однажды, когда он пребывал в унынии, Аллах вдохнул в него силы. Мухаммед вошёл в транс и, вопреки своей безграмотности, записал всё сказанное Господом. Месяц Рамазан - месяц изобилия, покоя и очищения от грехов. Пред Аллахом этот месяц стоит превыше всех месяцев.

16 сентября:

- **День работников леса;**
- **Международный день охраны озонового слоя.**

21 сентября:

- **Международный день мира;**
- **День секретаря.** Официально профес-

По горизонтали:

1. Драйверы (разг.). 3. Задание на месяц. 5. Отечественный грузовой автомобиль. 7. Одна из наград нашего предприятия. 9. В.В. Маньковский - лучший ... России. 11. Потери металла (лит. про-во). 12. Название нашей службы кадровой разведки. 13. Термическая обработка. 15. Метод соединения деталей. 17. Вакансия в штатном расписании (разг.). 18. Прибор для измерения температуры. 21. Имя пользователя (комп.). 22. Генеральный директор ООО «КОМ». 24. Термичка (аббрев.). 25. И жесткий диск, и деталь крепления. 27. Материал для изготовления моделей. 30. ...балка. 31. Бывает при неправильной формовке (лит. про-во). 32. Наша новая продукция.

По вертикали:

1. Главный технолог по агрегатам (фамилия). 2. Распределительный ... 3. Лестница кабины. 4. Деталь крепления. 6. Самое «распространённое» слово на нашем предприятии. 8. Двигатель. 9. Трубка для соединения цилиндрических предметов. 10. Вычеты из зарплат в пользу государства. 14. Внутренняя облицовка литейного коша. 15. Подразделение ГК «КОМ» - КОМ... 16. МП47-4202015-10 (разг.). 19. Поверхность, служащая основой для покрытия чего-либо. 20. Исходные материалы для выплавки металла. 23. Первый заказчик КОМов. 24. Механика (аббрев.). 26. Религия. 28. Личное ... в отделе кадров. 29. Время подготовки работников компании к очередному рабочему дню.

Поздравляем!



От всей души поздравляем наших юбиляров, отметивших в августе свой юбилейный день рождения:

- 2 августа 65-летие встретил Анатолий Григорьевич Зубор, шлифовщик;

- 13 августа 50-летие отметил Александр Всеволодович Овцын, термист;

- 17 августа 50-летие встретил Идрис Исхакович Фасахов, фрезеровщик;

- 19 августа 50 лет отметил Игорь Николаевич Осипов, менеджер;

- 20 августа пятидесятый день рождения встретил Андрей Андреевич Евдокимов, модельщик по дереву;

- 30 августа 45 лет отметил Фатихов Ильфат Харисович, наладчик станков с ЧПУ.

13 сентября пятилетний юбилей работы в компании отметит Валентина Михайловна Морозова, мастер УМО.

Дорогие наши:

Пусть каждый ваш обычный день в прекрасный праздник превратится, и никогда негали тень у вас в глазах не отразится.

Желаем вам от всей души, дорог широких, неба голубого, улыбок, солнца, радости, любви и счастья в жизни самого большого!

Озельтқи

В прошлом номере газеты из списка юбиляров по стажу случайно «выпал» Сергей Александрович Савельев, наш слесарь-ремонтник, отметивший 26 августа пятилетний юбилей работы в ГК «КОМ». Виновники, «упустившие» юбиляра, строго наказаны.

Сергей Александрович, примите наши искренние извинения и сердечные поздравления.



ЮМОРчЯ

Новости:

- На последних соревнованиях по плаванию тройку лидеров внезапно замкнул электрик.

- Система подушек в автомобиле отлично продумана - они появляются сразу же, как только водитель засыпает...

- Медики выяснили, что мозг состоит на 80 процентов из жидкости, и мало того, что она тормозная, так многим ещё конкретно и не долипи...

- Доллар сегодня потерял 9 копеек. Кто найдет - верните несчастному!..

Математики открыли новую аксиому: точка — это длинная прямая линия, если смотреть ей прямо в торец.