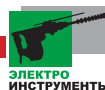


НОВОСТИ

日立工機

www.hitachi-pt.ru www.hitachi-pt.ru www.hitachi-pt.ru www.hitachi-pt.ru



М-н «ПРОРАБ» (ИП СИВЦЕВ), г. АНАПА



О работе и отдыхе, о прекрасном коллективе и планах на будущее...
Читайте на стр. 2

«ТРЕЗВЫЙ МАСТЕР», г. ИЖЕВСК



Андрей Струков и Татьяна Калинина делятся секретами проведения успешных обучающих семинаров.
Читайте на стр. 3

ООО «СКАНЛИНК», г. МИНСК



Отличный пример креативной рекламы от наших белорусских партнеров.
Читайте на стр. 3

РАБОТА НАД ОШИБКАМИ «Мировой Инструмент», г. Пермь



Этой статьей мы открываем новую рубрику, в которой будем рассматривать те или иные рабочие ситуации через призму розничной торговли.
Читайте на стр. 5

НОВИНКИ HITACHI

Дорогие друзья!

Для нас наступивший год, как и для многих из вас, ознаменовался пробуждением от кризисной спячки. Конечно, это не означает, что в одночасье все вдруг проснувшись богатыми и счастливыми, но, согласитесь, что давление, которое мы все ощущали в течение последних двух лет, спало. И подтверждением тому могут служить новинки в ассортименте Hitachi, которые мы представляем в этом году нашим клиентам.

В первую очередь, конечно, это значительное расширение линейки аккумуляторной техники. И не просто количественное, а — качественное. Это и аккумуляторная садовая техника, три модели которой (триммер **CG14DSL**, кусторез **CH10DL** и ножницы **CG10DL**) были представлены на MITECH 2010, и радиоприемники, и угловые Li-ion шуруповерты, и мини-лобзик **CJ10DL** в паре с сабельной пилой **CR10DL**, и, конечно же, импульсный шуруповерт с электронным управлением **WM14DBL**, который уже стал «гвоздем программы» в инструментальных изданиях.

Линейка бензотехники дополнилась новыми триммерами, бензопилами и воздуходувками. Очень важным событием стало появление в ассортименте колесных газонокосилок! Ряд представлен двумя самоходными (**ML160EB** и **ML190E**) и двумя несамоходными (**ML160E** и **ML160EA**) моделями.

В феврале мы выпустили новый каталог. Он принципиально отличается от всех предыдущих — и по структуре, и по оформлению. Ссылка для скачивания электронной версии в формате PDF доступна на нашем сайте.
Если новый каталог нравится вам больше, чем старый, «залайкайте» его на нашей страничке в facebook :)

Еще одна хорошая новость состоит в том, что по итогам выставки MITECH 2010 было получено много положительных отзывов о работе нашего Представительства. Поэтому мы решили не останавливаться на достигнутом и принять участие в MITECH 2011. На этот раз размах нашей экспозиции будет не таким скромным и гораздо более информативным и интересным.

Новинка 2011 года: газонокосилки Hitachi

HITACHI
Inspire the Next

Газонокосилки Hitachi произведены на заводе-партнере в Италии.

Двигатели Briggs&Stratton серии 500 и 625
Стальная корпус
Две несамостоятельные модели: ML190E и ML190EA
Две самоходные модели: ML160EB и ML190E
Ширина скашивания от 420 до 470 мм
Регулируемая высота скашивания: от 24 до 70 мм
Наряду со сбором травы доступна функция мульчирования
Возможность подсоединения шланга для промывки деки изнутри

ML160E и ML190E ML190E и ML190EA

М-н «Прораб» (ИП Сивцев), г. Анапа
ул. Ленина, 96, тел.: (861) 332-000-6
ул.Объездная,1, тел.: 8-918-670-08-44

ИП Осилян, г. Краснодар,
ул. Уральская, д.126, тел.: (861) 253-60-18
www.kubaninstrument.ru

«Трезвый Мастер» (ТМ Сервис), г. Ижевск,
ул. Телегина, 30, тел.: (3412) 932-419
Красноармейская, 127, тел.: (3412) 512-553
www.tm-servis.izhev.ru

«ТС-Мастер», г. Псков,
ул. Первомайская, д. 35
Единый телефон: (8112) 72-05-28
www.konovalov.org

«Мировой Инструмент» (ИП Реутов), г. Пермь,
ул. Петропавловская (Коммунистическая), 86
тел.: (342) 236-80-80
г. Пермь, ул. Мира, 11, тел.: (342) 227-95-55
www.instrument.perm.ru

«Профи-Инструмент», г. Красноярск
ул. Глинки, 1Б,
тел.: (391) 206-10-15
www.profi24.ru

ПРЕПАРАЦИЯ ВОЗДУШНО-ПЛАЗМЕННАЯ РЕЗКА



Эта новинка в ассортименте Hitachi уже успела стать популярной среди клиентов. Рассмотрим подробно, как же она устроена.
Читайте на стр. 6

[НЕ] ЖЕНСКАЯ РАБОТА



Поздравления с весенним праздником 8 Марта для всех женщин в нашей неженской области.
Читайте на стр. 7

ПУТЕШЕСТВИЕ НА АЛТАЙ. ЧАСТЬ 2



Продолжение «многосерийных» приключений Евгения Таурского («Профи-Инструмент», г. Красноярск) в его путешествии по Алтаю.
Читайте на стр. 8

М-н «ПРОРАБ» (ИП СИВЦЕВ), г.АНАПА

- Город: Анапа
- Основана: 2005 г.
- Директор: Сивцев Ростислав Николаевич
- Персонал: 23 человека
- Служба доставки: есть
- Ассортимент инструмента Hitachi: 229 позиций
- Ассортимент расходки Hitachi: 46 позиций
- География филиалов: 2 магазина в г. Анапе
- Сервисный центр: Анапа



Сивцев Ростислав Николаевич, Директор компании «Прораб»

В этом году магазину «ПРОРАБ» исполнилось 6 лет. Может и немного, но в своем «детском» возрасте нам уже есть о чем сказать Вам, своим коллегам. Однажды мы сделали ставку на торговлю электроинструментами и бензотехникой и ни разу об этом не пожалели. Рынок не самый простой, уже довольно насыщенный, предложений клиенту, решившему приобрести инструмент, в наше время поступает немало. Однако, работать - интересно. Заставиться на месте не дают ни конкуренты, ни клиенты, ни поставщики. В нашем маленьком городе мнение о товаре распространяется быстро, и допускать к продаже малоизвестные и необслуживаемые бренды, хотя и более дешевые, — не лучший способ завоевать доверие клиента. Практика показала, что радость от низкой цены длится недолго, а вот уважение к себе от «грамотной» покупки клиент ассоциирует и с маркой, и с магазином в целом. Поэтому у нас давно сформировалось правило: мы не спешим предлагать к продаже едва поступивший на рынок бренд, не имеющий стабильных поставок, должной сервисной поддержки, а тем более

гарантированного производителем качества.

Человек, продающий технический прибор, должен иметь о нем не только теоретическое понятие, но возможность ответить на любой вопрос покупателя. Постоянная информационно-рекламная поддержка продаж — это еще одно правило. Наши продавцы проходят обучение на семинарах, тренингах, у них всегда под рукой специальная литература: технические каталоги, буклеты, газеты. Следят за новинками, обращают внимание на тенденции спроса, всегда помогут клиенту сделать лучший выбор. Мы периодически проводим внутрфирменные конкурсы среди продавцов на лучшие продажи.



Победители конкурсов по продажам инструментов Hitachi в 2010г.



Остальные - тоже стараются!

Пятилетие фирмы мы отмечали прошлым летом на прудах с шашлыком и песнями под гитару.

Новогодний корпоративный вечер прошел в легкой и непринужденной атмосфере с шутками, конкурсами и играми. Наши сотрудники проде-



Лето 2010 года: празднование по случаю пятилетия компании.

монстрировали креативность и оригинальность подхода: идею костюмированного карнавала поддержали все; образ каждого персонажа был выдержан так, что сразу угадывался, и ни один из образов не повторился.



С нашим коллективом приятно подвести итоги уходящего года, отметить общие успехи, поощрить лучших и встретить Новый перспективный Год!

Новогодняя акция для наших клиентов — это традиционное поздравление главных персонажей праздника Деда Мороза и Снегурочки, конкурсы, сюрпризы, подарки. Футболки, кепки, куртки с символическими брендами инструментов, представленных в наших магазинах, — приятное дополнение к поощрительным подаркам нашим клиентам в знак благодарности за сотрудничество. Так что фирменные логотипы на одежде носят не только наши продавцы, но и многие клиенты тоже.



Компания «Прораб» поздравляет лучшую половину своего коллектива с 8 Марта!

Мы рады поздравить прекрасную половину нашего коллектива с Международным Женским Днем! Наши девушки — отличные сотрудницы и самые обаятельные дамы, и мы желаем им здоровья, благополучия и чудесного весеннего настроения!

В наступившем году в планах — очередной шаг вперед: торговые площади увеличатся, ассортимент по некоторым брендам, в том числе и Hitachi, расширится. Планируем уделить больше внимания развитию сервисной мастерской, проработать и ввести новый вид обслуживания покупателей, ну и, конечно, провести «сезон» еще лучше, чем всегда!

М-н «КУБАНЬ ИНСТРУМЕНТ» (ИП ОСИПЯН), г.КРАСНОДАР

- Город: Краснодар
- Основана: 1979 г.
- Директор: Осипян Виктор Навасартович
- Количество магазинов: 4
- Площадь самого крупного: 600 кв. м.
- Персонал: 78 человек
- Ассортимент инструмента Hitachi: 124 позиции
- Ассортимент расходки Hitachi: 108 позиций
- Служба доставки: 3 машины
- Сервисный центр: 1 в Краснодаре
- Сайт компании: www.kubaninstrument.ru
- География филиалов: Краснодар, Краснодарский край

18 марта в городе Краснодаре по ул. Уральской, 126 состоялось официальное открытие нового магазина электроинструмента, строительного оборудования и садовой техники Краснодарской сети магазинов «Кубань Инструмент».



Открытие нового магазина «Кубань Инструмент» в г. Краснодаре, 18 марта 2011

Несмотря на то, что магазин уже более полутора месяцев работает в тестовом режиме, официальное открытие стало настоящим праздником не только для сотрудников компании, но и для многих жителей столицы Кубани.



Новый магазин «Кубань Инструмент» в г. Краснодаре на ул. Уральская, 126

Открытие магазина можно было заметить издалека по большому количеству людей, находившихся на улице, праздничному оформлению фасада и по выставленным демонстрационным палаткам где каждый желающий мог протестировать инструмент и получить призы за участие в интересных конкурсах. Теперь по указанному адресу покупатели могут приобрести оптимальный по техническим характеристикам и цене электро- и бензоинструмент, садовую и силовую технику, сварочное оборудование, расходные материалы и сопутствующие товары, получив профессиональную консультацию. На сегодняшний день это самый крупный специализированный магазин такого формата в городе, предлагающий покупателям широкий выбор товаров и позволяющий реализовать свои потребности в инструменте, технике и оснастке. Линейка представленного инструмента охватывает как инструмент, рассчитанный на домашнего мастера, так и инструмент профессионально-

го уровня, предназначенный для эксплуатации в жестких условиях.

Особой гордостью магазина стала самая широкая в городе линейка электроинструментов, генераторов и садовой техники Hitachi, представленная на фирменном оборудовании этой известной во всем мире компании. «Кубань Инструмент» уже более шести лет является официальным дилером этой марки. За это время электроинструмент Hitachi приобрел в нашем городе заслуженную популярность среди мастеров-профессионалов.

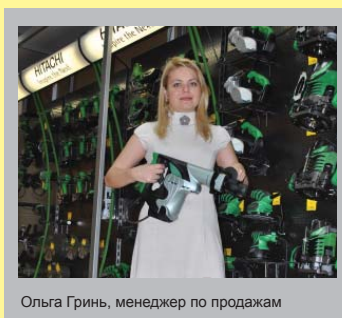
Никто не расскажет лучше о компании и положении дел в ней, чем человек, который ее создал и сделал одной из ведущих на электроинструментальном рынке города. Именно поэтому мы попросили рассказать генерального директора «Кубань Инструмент», Виктора Осипяна.



Осипян Виктор Навасартович, Директор

— Куда будет стремиться компания в будущем и в чем главное преимущество такого магазина?

— Одна из целей открытия такого магазина — показать всем, что у нас есть практически все из инструмента и расходных материалов для мастера любого профиля.



Ольга Гринь, менеджер по продажам

— Что происходило на электроинструментальном рынке края за последние два года?

— Кризис внес коррективы в развитие многих компаний и мы в этом плане не исключение. Это было время проверки на прочность. Сильные организации остались, а слабые покинули рынок. Укрепили свои позиции только те региональные игроки, которые имели четкую специализацию по видам деятельности. Наша компания достойно прошла этот период. Если в 2009-ом мы ставили себе задачу сохранить коллектив и оборот компании, то прошлый год стал для нас успешным. Нам удалось не только сохранить, но и увеличить темпы развития.

— А что нужно делать, чтобы занимать лидирующие позиции в регионе и открывать новые магазины?

— Я считаю, что для этого нужно совсем немного. Нужно ежедневно делать свою работу хорошо, эффективно и правильно! Знать и уметь — не значит делать. Очень легко получить новые знания, пройти тренинги, прочитать умные книги... Но нужно еще брать и делать, применять эти знания в своей работе и самосовершенствоваться, быть в своем деле лучшим специалистом!

«ТРЕЗВЫЙ МАСТЕР» (ТМ-СЕРВИС), г. ИЖЕВСК

- Город: Ижевск
- Основана: 2002 г
- Директор: Струков Андрей Александрович
- Персонал: 16 чел.
- Обслуживаемый ассортимент: бытовая техника, электро и бензоинструмент, весь ассортимент средств малой механизации любых брендов и производителей.
- География филиалов: г. Ижевск, ул. Красноармейская, 127; ул. Телегина, 30; ул. Удмуртская, 300
- Сайт компании: www.tm-servis.izhev.ru

Компания «ТМ-СЕРВИС» делится своими успехами!

Являясь самым крупным и независимым сервисным центром по ремонту электро и бензоинструмента в регионе, Компания ТМ-СЕРВИС продолжает радовать нас своими успехами.

Достижениями и успехами делится директор компании ТМ-СЕРВИС Андрей Струков:



Андрей Струков, директор Компании ТМ-Сервис, г. Ижевск.

«После проведения маркетинговых исследований нашей компанией обнаружено, что молодые специалисты заканчивая учебные заведения, как

среднее, так и высшее, чаще всего не умеют применить полученные знания.

Более того - полученные знания не являются актуальными для современного уровня техники и оборудования. Наша Компания столкнулась с той же проблемой. Так же мы обнаружили, что существует очень острая проблема с квалифицированными кадрами.

Об этом говорит и Президент России Д.А. Медведев: «...нам катастрофически не хватает инженеров, специалистов в области точных наук, и, к сожалению, престиж этих профессий за определенные годы очень сильно поплек».

Почему же существует эта проблема в образовании?

В 60-х годах прошлого века американский учёный Л. Рон Хаббард хотел узнать, что мешает людям изучать науки, почему студенты бросают учёбу. Он провёл обширные исследования и обнаружил, что всего лишь 3 причины являются препятствиями в обучении:

1. *Когда перед человеком нет того, что он изучает.*
Например:
Если человек изучает машины, ему необходимо видеть ее перед собой, потрогать ее.

2. *Нарушение принципа постепенности, т.е. изучение предмета шаг за шагом от простого к сложному.*
Например:

Если человек будет изучать предмет от простого к сложному, то ему будет легче научиться. Необходимо научиться делать каждый шаг, и тогда обучение пойдет быстрее и эффективнее.

3. *Непонятое слово при изучении материала.*
Например:
Когда человек дочитал до конца страницы и понял, что не помнит того, что прочитал. Бывало с Вами такое? На этой странице есть слово, которое вы не поняли, или не совсем поняли. Непонятые слова могут мешать делать то, что человек изучает.

На основании полученных данных, он разработал прикладную технологию обучения, у которой нет аналогов. На сегодняшний день эту технологию взяли на вооружение многие страны.

Реальность современного мира состоит в том, что любой человек, независимо от того, работает ли он в заводском цеху или в офисе руководителя, должен иметь способность усваивать важную информацию, удерживать её в памяти и затем быть способным её применить.

Очень многие российские компании используют



Татьяна Калинина, директор по продвижению Компании ТМ-СЕРВИС, консультант по продвижению сервисных центров

данную технологию для обучения и повышения квалификации своих сотрудников. Мы используем именно эту технологию обучения и получаем хорошие результаты.

Мы взяли на вооружение эту технологию и используем ее для обучения своих сотрудников. И в сегодняшней ситуации, сложившейся на рынке образования и сферы рынка труда, Компания ТМ-СЕРВИС просто вынуждена открыть консалтинговый центр для подготовки специалистов в области руководства СЦ и ремонта электро и бензо инструмента.

На основании своего 9 летнего опыта работы в сфере ремонта и обслуживания, а так же применения уникальной технологии разработанной специально для сервисных центров, готовы подготовить таких специалистов, которые смогут сразу же применить все полученные данные на практике. Наша компания разработала специальные курсы для руководителей для помощи в решении любых проблем от найма персонала, оплаты труда до финансового планирования.

После нашей тренировки и стажировки выходит высококвалифицированный специалист, готовый сразу же приступить к выполнению своих обязанностей, будь то руководитель или специалист по ремонту.»

Дианова Елена, Школа английского языка, 19.12.2010:

«Чувствую себя богатой! Сколько ценного, много нужных работающих данных. Использую, делаю своим и очень довольна тем, что вижу, — результаты применения увиденного и услышанного на семинарах порой поражает эффективностью и простотой. И хочется еще получать новые данные, знания, открывать и применять. Спасибо! Шикарно! Успешно! P.S. нет ничего невозможного и это действительно так»

Руководитель сервиса «Мастерстан» Гареев Ринат г. Нурлат:

«Хочу написать только хорошие слова в адрес Компании «ТМ-СЕРВИС». Мне очень понравилось Ваше гостеприимство, умелое и грамотное отношение с нами. Я не заметил ни одной кривой улыбки от вашего сотрудника. При моем желании пообщаться с любым сотрудником Компании я получал приятное общение и готовность дать мне полную исчерпывающую информацию.

Особое спасибо Директору по продвижению Татьяне Калининой и генеральному директору Андрею Струкову за их умелое и профессиональное обучение. После обучения в Компании «ТМ-СЕРВИС» мне хочется начинать развивать свой бизнес прямо сейчас! Большое спасибо за проведенные дни с Вами»

«СКАНЛИНК» г. МИНСК, БЕЛАРУСЬ

- Республика Беларусь, г. Минск
- Основана: в 1999 году
- Директор: Новиков Виктор Матвеевич
- Персонал: 49 сотрудников
- Ассортимент Hitachi: весь ассортимент продукции (как инструмент, так и расходные материалы)
- Оборот по Hitachi: 462 000 USD за 2010 год
- Сервисный центр: г. Минск, пер. Козлова, 9
- Сайт компании: <http://www.hitachi-sl.by>

Прекрасный пример креативной рекламы при- слали наши коллеги из Минска.



Компания «СКАНЛИНК», являющаяся официальным дилером Hitachi в Республике Беларусь с 2009 года, разработала и установила в конце августа 2010 года необычную рекламную конструкцию в центре города на одной из самых оживленных улиц, ведущих к центральной площади, недалеко от станции метро и одного из ведущих ВУЗов Республики.

Общая высота конструкции составляет 7,1м, ширина в верхней части 3,38м.

Производство и дизайн рекламного щита организовывало рекламное агентство «Адвер ком».

На этапе разработки эскизы конструкции выглядели вот так:



Отзывы о семинарах, проводимых руководителем Компании «ТМ-СЕРВИС» Андреем Струковым:

Эти письма — лишь немногие примеры того, насколько эффективны тренинги, проводимые компанией «ТМ-Сервис». Их оценили специалисты и руководители не только сервисных центров, но и других компаний как в Ижевске, так и в других городах.



Благодарственное письмо от компании «Белкин&СО», г. Пермь



Гареев Ринат, руководитель СЦ «Мастерстан», г. Нурлат

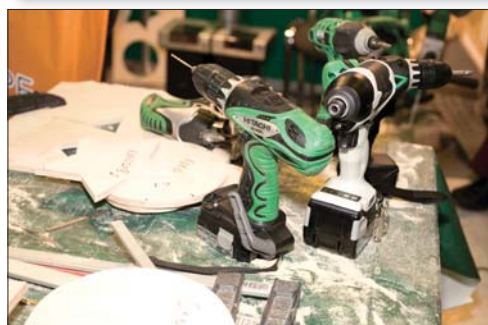
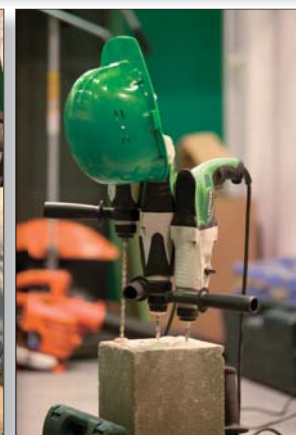
Фотоотчет. МІТЕХ 2010

С 9 по 12 ноября 2010 года в Экспоцентре на Красной Пресне прошла очередная ежегодная выставка МІТЕХ (Moscow International Tool Expo) — крупнейшая в нашей стране выставка в области инструмента. Впервые за долгое время бренд Hitachi был представлен самостоятельно на фирменном стенде. Вот некоторые цифры по итогам выставки:

По нашим подсчетам, стенд Hitachi посетили около 500 человек, было проведено 6 де-

монстраций и 4 конкурса, на каждой демонстрации присутствовало от 15 до 35 человек. В создании картин из саморезов в общей сложности приняли участие около 50 человек. Мы сделали 83 фотоснимка с 3D иллюзией, которые были разсланы на e-mail всем, кто фотографировался.

В этом номере мы публикуем небольшой фотоотчет с прошедшей выставки.



«МИРОВОЙ ИНСТРУМЕНТ»
(ИП РЕУТОВ), г. ПЕРМЬ

- Город:Пермь
- Основана:в 1998 г
- Директор: Реутов Валерий Владимирович
- Количество магазинов: 8
- Площадь самого крупного:..... 180 кв.м.
- География филиалов: 4 магазина в Перми, по 1 магазину в Березниках, Лысьве, Чусовой, Чайковском и Кунгуре
- Персонал: 96 человека
- Ассортимент инструмента Hitachi: 58 наим.
- Ассортимент расходки Hitachi:16 наим.
- Служба доставки:4 машины
- Сервисный центр:1 в Перми
- Сайт компании: www.instrument.perm.ru



Коллектив магазина «Мировой Инструмент» в г. Чайковский. Слева направо: продавец-консультанты Шулаков Николай и Королев Павел, директор магазина Алиев Денис

О новой философии бизнеса, предлагающей продавать не товар или услугу, а положительные эмоции, рассуждает исполнительный директор компании «Мировой инструмент» Павел Вершинин.

Удивительно быстро летит время... Казалось, только что готовились к встрече нового, 2011 года и подводили итоги года уходящего, а за окном уже – «весна идет, весне дорогу!»

Подводя итоги года, мы привыкли оперировать цифрами и процентной динамикой продаж, выстраивая дальнейшие планы своей деятельности, опираясь на анализ достигнутых (и недостигнутых) результатов. И многие наверняка согласятся со мной: недостигнутый результат, разочаровавшийся покупатель, сорвавшаяся покупка – повод для более серьезного разговора, чем длинный чек или благодарственная записка. Покупатель может не найти требуемую конкретную вещь или отложить покупку, но вернуться в ваш магазин, если он получил здесь нечто большее – эмоции.

На заре капитализма все занимались всем, потому что конкуренции практически не было.

Мир инструмента невозможен без философии и... юмора

Сейчас мир изменился, сектора фокусируются, все меньше свободных экономических ниш, все выше конкуренция, все жестче правила игры. И с годами все отчетливее понимаешь, что твои конкурентные преимущества должны быть ярко выраженными и осознанными. Такими, чтобы именно за твою услугу проголосовало ногами и деньгами наибольшее количество покупателей, чтобы именно твой магазин или сервисный центр советовали родным и друзьям. Торговая философия гласит: «Товароборот – это ежедневное голосование покупателей». Что нужно сделать для того, чтобы покупатели больше голосовали за нас? – продать им не просто товар, и даже не услугу, а эмоции.

Все, что человек делает, он делает ради получения коктейля из эмоций. И каждый его поступок, начиная от глотка воды и заканчивая стратегией его бизнеса, направлен только на одно — получить именно те эмоции, которых хочется на данный момент. Одному хочется проявить свою силу, другому — творческий потенциал, третьему — просто строить дом. «Продать» конкретному субъекту эмоции, которые интересны и необходимы ему сейчас - это и сухой расчет, и креатив, и стратегическое планирование, и высококого полета профессионализм.

Сейчас самое время оттачивать мастерство наших сотрудников в умении дарить положительные эмоции от практических покупок. Активизировались садоводы и строители всех форматов: от любителей до маститых серьезных фирм. И всем нужен верный помощник на строительного-огородном фронте – инструмент. Горячая пора приносит множество эмоций и тем, кому нужен инструмент, и нам, продавцам, работникам сервисных центров и отделов проката. Давайте рассмотрим несколько случаев, произошедших в последнее время в отделах нашей компании.

1. Пример: женщина в магазине инструмента. Надо отдать должное, встречаются среди женщин знатоки техники, и не только бытовой, но все же чаще дамы выбирают подарок мужчине, и в этом случае нужен тактичный и терпеливый помощник.

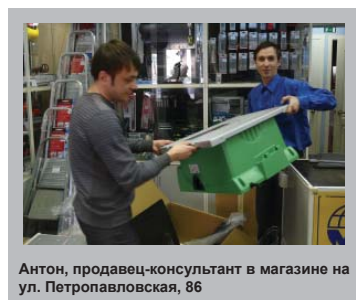
Итак, женщина разглядывает витрину с шуруповертами, подошедший менеджер «читает лекцию» о производителях, технических характеристиках и прочих показателях, и следует диалог:

- А есть что-нибудь попроще?
- Да, - отвертки, - простодушно отвечает менеджер, имея в виду аккумуляторные, и даже не подозревая, что обидел покупательницу.
- Также мне шутинок, - с этими словами женщина уходит.

Разбор ситуации: Эта женщина вряд ли решится вновь заглянуть в этот магазин, ведь ей преподнесли не самые приятные эмоции!

2. Пример: женщина-знаток. Приходит в магазин бабушка-старушка. Четко

знает, что ей надо, со знанием дела выбирает бетономешалку. Договорились о скидке, женщина покупку оплатила и попросила разобрать к следующему дню. Пока ничего необычного: многие так вывозят крупногабаритные товары на свои садовые участки. Но на следующий день



Антон, продавец-консультант в магазине на ул. Петропавловская, 86

бабушка удивила всех, заставив вспомнить слова Некрасова «ест женщины в русских селеньях»: к магазину она пришла с тележкой для ручной кладки. И в 3 приема вывезла бетономешалку на обычном рейсовом автобусе!

Разбор ситуации: Конечно, персонал магазина помог вынести и упаковать поклажу. Но насколько было бы приятной героине нашего времени, если бы магазин за свой счет вызвал такси. Вполне могли бы подарить такой (скажем прямо – недорогой) бонус. И получили бы в качестве потенциальных покупателей весь садово-огородный коллектив, в котором трудится эта бабушка.

3. Пример: «авиаконструктор». В один прекрасный солнечный день, уже перед закрытием, в магазин вбегает несколько неадекватного вида мужчины с криками, что ему надо бензопилу, так как у него сломался самолет!

Разбор ситуации: У кого-то, возможно, в такой ситуации рука потянулась бы к телефону – вызвать скорую. Но менеджер попался терпеливый и выдержанный. В ходе переговоров наконец поняли, что техника необходима, чтобы снять двигатель с авиамодели самолета. В итоге мужчине оцелили свои потребности, купил бензопилу, плюс десять свечей к ней, масло и запасную цепь.

4. Пример: «нетрезвый покупатель». Накануне 8 марта изрядно выпивший мужчина, едва стоявший на ногах, пришел в магазин с желанием одарить жену триммером. Возможно, стоило указать такому покупателю на дверь, но «вошли в положение». Совместно выбрали триммер, мужчина расплатился, и, выполнив долг, расслабился. Его усадили на стул, дали воды; немного погодя он пришел в себя. Сотрудники магазина пережили за сохранность покупки и примотали триммер к руке покупателя скотчем.

Разбор ситуации: Наверно, со стороны это смотрелось забавно и напоминало кадры из передачи «Вас снимает скрытая камера». Но мужчина благополучно добрался до дома и даже избежал грозных разборок с женой, так как очень поздравил всех своим видом и угодил с подарком. Об этом нам рассказал сам покупатель, когда через пару дней зашел в магазин с благодарностью за находчивость и юмор. Уверен, теперь это наш постоянный покупатель.

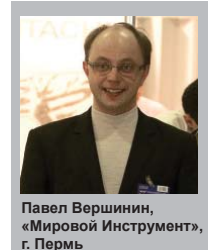
Вообще ситуации бывают очень разные, вы и сами вспомните с десяток случаев, потребовавших от вас нетривиального подхода. Сколько раз покупатели пытаются остановить диск руками при проведении предпродажной подготовки дисковых пил, и только необъяснимым чудом вы успеваете остановить его; сколько недоверчивых покупателей требуют проверки насосов, и вы приносите ведро с водой, сколько мастеров-самоучек ищут «такую штуковину, чтоб из бензопилы сделать культиватор!» Нашим продавцам-консультантам приходится и лингвистические барьеры преодолевать, и язык жестов осваивать, и юмор оттачивать... Периодически мы собираем и проговариваем различные, кажущиеся забавными ситуации. Была даже мысль – собрать все случившиеся за время работы компании комичные, странные и просто нестандартные случаи, с «разбором полетов» каждой ситуации, и издать отдельной брошюрой – как некое учебное пособие. Может и вы, коллеги, поделитесь опытом?

От редакции: *Этой статьей мы решили открыть новую рубрику «Работа над ошибками», в которой будем рассматривать и разбирать поведение покупателей и продавцов в различных ситуациях на реальных примерах и последствия, как положительные, так и отрицательные.*

Мы надеемся, что эта рубрика поможет многим из вас со стороны взглянуть на работу персонала розницы, выявить слабые и сильные места, что-то подкорректировать или просто от души посмеяться над курьезными историями.

Присылайте примеры из вашей практики, не важно, старые, новые, положительные, отрицательные, или даже просто рассказанные вам друзьями. Все они актуальны и интересны.

Постоянным экспертом рубрики будет Павел Вершинин из компании «Мировой Инструмент», г. Пермь.



Павел Вершинин, «Мировой Инструмент», г. Пермь

Пиратство в чистом виде

Как известно, инструменты Hitachi в мире почти не подделываются. И этому есть логичное объяснение: изготовление сложных пресс-форм, повторяющих уникальный дизайн Hitachi обходится очень дорого и практически исключает экономическую выгоду от производства подделок — они получаются некачественные и дорогие. Но все же подделки встречаются: мы получаем фотографии и письма из сервисных центров и храним их в архиве.

Вам будет приятно узнать, что за 8 лет работы представительства таких примеров набралось не более 4-х штук. Самые характерные мы публикуем, чтобы вы всегда знали, на что обращать внимание, чтобы выявить подделку.

Прежде всего, вот так выглядит шильдик на настоящем инструменте Hitachi:



В данном случае представлен шильд на отбойном молотке H 65SB2, т.к. подделывают в основном отбойные молотки — у них самый простой корпус.

- В обязательном порядке на шильде указаны:
- торговая марка HITACHI
 - название модели H 65SB2 (порядок символов именно такой, без лишних пробелов и тире!)
 - производитель — Hitachi Koki — и его адрес
 - основные характеристики
 - гигиенические нормы (в данном случае уровень шума) и правила утилизации
 - Ростест и Евростандарт
 - квадратный значок рядом с Ростестом обозначает двойную изоляцию — это тоже немаловажно
 - год выпуска, серийный номер (в белом прямоугольнике) и страна производства.

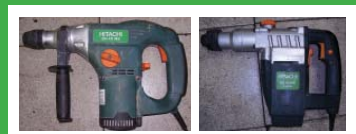
Теперь давайте рассмотрим подделку. Похож, не правда ли?



Взглянем на шильдик:



- Обратите внимание на надпись «Hitachi Koki», написать «Koki» через Y могут только китайцы.
 - Название модели M65SB — что это? Гибрид фрезера с отбойником? Все отбойные молотки Hitachi начинаются с буквы «H» (Hammer).
 - Мощность 3500Вт. Этим даже Hitachi похвастаться не может!
- Эти просто не похожи. Ни по форме, ни по цвету, названия моделей, опять же, не из нашей номенклатуры (названия всегда можно сверить по



каталогу или узнать в Представительстве).

Обращайте внимание на мелкие детали! Они не должны быть контрастного (оранжевого или красного) цвета.



Еще один хороший пример. Внешне не похож абсолютно, не говоря уже о том, что он в принципе выглядит так, как будто его вырубил топором... Шильдик явно имитирует настоящий инструмент, но можно заметить все те же признаки подделки: - в названии модели откуда-то появилась тире - нет знака Ростеста, зато есть непонятные другие - наименование производителя написано верно, но не указан адрес - не указаны гигиенические показатели, правила утилизации и год выпуска.

Будьте бдительны, не дайте себя обмануть!



ВОЗДУШНО-ПЛАЗМЕННАЯ РЕЗКА.

Сущность процесса воздушно-плазменной резки заключается в местном расплавлении и выдувании расплавленного металла с образованием полости реза при перемещении плазменного резака относительно разрезаемого металла.

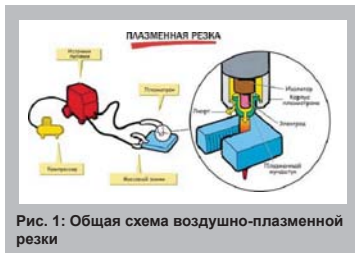


Рис. 1: Общая схема воздушно-плазменной резки

Для обеспечения нормального процесса воздушно-плазменной резки необходим рациональный выбор параметров режима. Параметрами режима являются:

- диаметр сопла;
- сила тока;
- напряжение дуги;
- скорость резки;
- расстояние между торцом сопла и изделием;
- расход воздуха.

Плазматрон — главное устройство для получения плазмы при нормальном давлении было разработано еще 100 лет назад. Одно из самых распространенных применений этого изобретения - разработанные в 60-ые годы прошлого века аппараты воздушно-плазменной резки металлов. Важно отметить, что сразу после появления оборудования для воздушно-плазменной резки металлов, оно получило широкое распространение на предприятиях ВПК, авиапрома, атомной энергетики и в других высокотехнологических областях народного хозяйства.

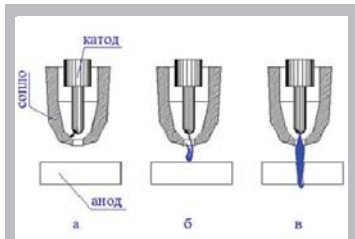


Рис. 2: Фазы образования рабочей дуги

- а - зарождение дежурной дуги;
- б - выдувание дежурной дуги из сопла до касания с поверхностью разрезаемого листа;
- в - появление рабочей (режущей) дуги и проникновение через рез металла.

Физической основой воздушно-плазменной резки является выдувание электрической дуги сжатым воздухом, с последующим местным плавлением металла и удалением его из зоны резки разогретым газовым потоком. Дуга, свободно горящая в воздухе, имеет температуру 6000 - 8000 К. Если увеличить внешнее охлаждение дуги, сжав ее потоком газа, то ее температура возрастет до 20000 К и вокруг дуги формируется газовый поток. Также состояние вещества называют низкотемпературной плазмой. Устройства, в которых электрическая энергия превращается в тепловую энергию потока низкотемпературной плазмы, носят название плазматроны.

С момента появления первых образцов оборудования источники образования плазмы стали меньше, легче, надежнее; плазматроны тоже уменьшились в размерах, стали намного проще и совершеннее. Так почему же до сих пор технология воздушно-плазменной резки для многих



Рис. 3: Состав расходных материалов промышленного плазматрона

ассоциируется с применением очень сложного, громоздкого и дорогого оборудования? Может быть просто потому, что было очень мало публикаций, в доступной форме рассказывающих об этом методе. А ведь производства, сменившие устаревшую технологию газокислородной резки на воздушно-плазменную, теперь уже не могут представить, как раньше без нее обходились.

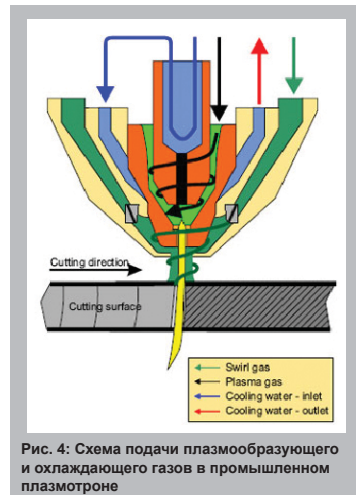


Рис. 4: Схема подачи плазмообразующего и охлаждающего газов в промышленный плазматрон

Так как температура плазмы достигает десятков тысяч градусов, это позволяет резать любые металлы и их сплавы, в том числе углеродистую, нержавеющую и высоколегированную стали, чугун, медь, латунь, бронзу, алюминий, титан, а также биметаллы. Вследствие такой высокой температуры скорость резки в несколько раз выше, чем при газокислородной резке, а сам процесс начинается без предварительного разогрева металла. При этом металл не коробится и не деформируется, а грат, образующийся на края реза, легко удаляется, после чего остается ровная кромка. Кроме этого потери металла минимальны из-за малой ширины реза.

Для работы аппаратов воздушно-плазменной

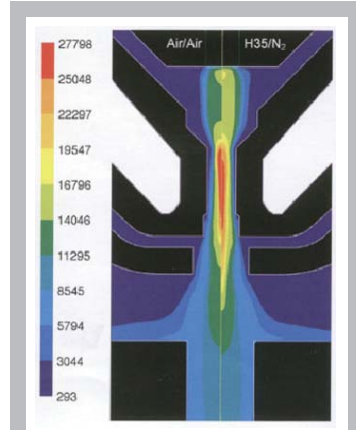


Рис. 5: Температурные характеристики плазмы

резки требуются только электроэнергия и сжатый воздух, а при наличии компрессора только электроэнергия. По сравнению со сложностями, возникающими при использовании оборудования для газокислородной резки, такими как: заправка, переаттестация и доставка громоздких баллонов, взрывопожароопасность, использование присадок при необходимости работать с цветными металлами и сплавами, аппараты воздушно-плазменной резки требуют только замены расходных материалов (электродов и сопел), месячный запас которых легко умещается в дамской сумочке.



Преимущества аппаратов воздушно-плазменной резки:

1. Резка всех токопроводящих материалов.
2. Повышенная скорость резки (существенно быстрее газовой резки или резки с помощью УШМ).
3. Намного безопаснее газовой и ацетиленовой резки. Отсутствие воспламеняемого газа (для инициации плазмы необходим только воздух под давлением 4-5 атм.)
4. Безопаснее, чем УШМ – нет открытых вращающихся деталей.
5. Отсутствие ультрафиолетового излучения.
6. Отсутствие деформации материала.
7. Резка любых токопроводящих материалов, в т.ч. покрашенных, обработанных или поржавевших.
8. Резка решеток (гораздо удобнее в сравнении УШМ).
9. Фигурная резка металла (это недоступно УШМ).
10. Удобнее при резке в труднодоступных местах (длина плазматрона до 4 метров + сетевой провод).
11. Расходным материалом являются сопла и электроды (существенно экономят место при хранении и транспортировке, экономичнее при покупке).
12. Аппарат удобен при транспортировке и переноске в отличие от газовой и ацетиленовой резки.
13. Компрессор встроен в аппарат, необходимо только подсоединить в сеть 220 Вольт.
14. Возможно подключение к бензогенератору.
15. Небольшая последующая обработка для сварочно-сборочных работ (отсутствие грата).
16. Экологическая чистота процесса.
17. Электрическая схема питания предельно проста и надежна.
18. Установки удобны и просты в эксплуатации и ремонте.
19. Не требуется контрольно-измерительных приборов для настройки аппаратов и резки металлов.
20. Обеспечена максимальная защита оператора от поражения электрическим током.
21. Аппарат режет сложные и ступенчатые профили без обрыва дуги, а также одновременно различные металлы.

Характеристики	УШМ	ВПр	Эфф.	Комментарии
S эл., (руб./кВтч)	4,00	4,00		Стоимость электроэнергии
h, (м.)	0,006	0,006		Толщина разрезаемого металла
T, (часов)	8,00	8,00		Количество рабочих часов в день
S апп., (руб.)	10000,00	35000,00		Стоимость оборудования
V, (мм/с)	5,00	30,00		Скорость резки
Q, (%)	30,00	30,00		Коэффициент использования рабочего времени резчиком
t, (часов)	240,00	360,00	В 1,5 раза выше!!!	Гарантированная непрерывная работа оборудования
КПД	0,15	0,75	В 5 раз выше!!!	КПД использования электроэнергии
F, (кВт)	2,50	3,00		Максимальная потребляемая мощность
L, (м)	3,00	15,00	В 5 раз выше!!!	Длина реза одним инструментом
L общ., (м.)	65,00	65,00		Общая длина реза
A, (м)	12,00	12,00		Длина листа
B, (м.)	2,50	2,50		Ширина листа
S затр., (руб./м)	20,06	8,48	В 2,5 раза меньше!!!	Себестоимость 1метра реза
T разд., (часов)	12,04	2,01	В 6 раз меньше!!!	Время разделки листа
Псм., (тонн/смену)	0,93	5,60	В 5,5 раз выше!!!	Производительность разделки тонн в смену

«ТС-МАСТЕР», г. ПСКОВ

- Город: Псков
- Основана: в 1998г.
- Директор: Коновалов Евгений Владимирович
- Персонал: 125 человек
- Ассортимент инструмента Hitachi: электроинструмент, бензоинструмент, сварка, мотоблоки
- Ассортимент расходки Hitachi: алмазные диски, буры, сверла
- География филиалов: г. Псков (10 магазинов), г. Санкт-Петербург (1 магазин)
- Служба доставки: 5 машин (сфера обслуживания - город, область)
- оборот по Hitachi: за 2010г. 15млн.руб.
- Сервисные центры: 2 по обслуживанию бензоинструмента, 1 по обслуживанию электроинструмента, 1 по ремонту складской, силовой и строительной техники
- Сайт компании:.....

Учитывая время стремительных перемен и революционных решений, современное общество единогласно выбрало термин «кунисекс», применительно практически ко всем параметрам жизни. Это касается не только мира моды, стиля, эстетических эталонов, но и более глобальных вещей, которые день за днем рождают в нас новые черты характера, влияют на отношение к нашим близким и даже оказывает влияние на «оборотную» сторону души. Эти новые шаблоны все больше и больше сливаются с нормами нашей повседневной жизни. Если еще пару лет назад мы испытывали легкое недоумение, обнаружив за рулем такси женщину-водителя, то сегодня мы уже не удивляемся насколько легко оперирует знаниями о мощном мужском инструменте очаровательная девушка-менеджер.

Наверное, это прекрасно, что женская гибкость и умение приспособиться к любой обстановке помогает и помогала даже в самые тяжелые времена. И в то же время стоит помнить, что имея не совсем женскую специфику работы женщина всегда остается женщиной, возможно даже больше чем мы привыкли от нее ожидать.

Это мнение сторонних специалистов, а что же думают те самые женщины, которым каждый день приходится решать вполне мужские проблемы в преддверии 8 марта.

Ольга Гайдамакина, Руководитель отдела по управлению персоналом:
В компании работаю шестой год. Все началось с пары банальных вещей: моего упрямого желания работать именно в этой компании, и как итог - собеседования.

В жизни всегда любила инструмент и с удовольствием работала им наравне со своими братьями и отцом. Когда пришла в магазин «Мастер» поняла, что попала домой.

Однажды, когда мне пришлось делать ремонт самостоятельно, услышала мужской комментарий по поводу женщин и инструмента: «Нет ни чего сексуальнее, чем женщина работающая перфоратором».

Ирина Савина, Менеджер по учету персонала:
В компании работаю недавно. Но идя по жизни понимаешь, что мужской коллектив и есть тот мощный стимулятор, который позволяет всегда

быть прекрасной и женственной. Для меня однозначно - инструмент лучше чем цветы!



Слева направо: Екатерина Дедурина - зам. Начальника отдела закупок, Оксана Биль - менеджер по направлению «ручной инструмент», Татьяна Савченко - менеджер по расходным материалам и оснастке.

Анна Лепилина, Программист 1С:
Как 1С-к (что ближе к бухгалтерии, а значит и к женщинам), не вижу никаких трудностей. Плюс в том, что я женщина, а значит могу быть более лояльной и терпеливой. Еще один плюс - легче найти общий язык с пользователями, потому что так знаю, что от меня хотят. Есть и минусы: по привычке, пользователи обращаются и с админскими вопросами по железу и стороннему программному обеспечению, которое в общем не является моей специализацией.

Дедурина Екатерина, Зам. начальника коммерческого отдела:
Работаю в компании с 2003 года - начиналось всё с Центрального магазина на ул. Ленина, с должности оператора-кассира.

С детства интересовалась инструментом - помогала папе во всех его начинаниях, в том числе и в работе с инструментом. В магазине узнала очень много нового об особенностях техники и расходного материала, конечно же без помощи нашей сильной половины человечества, за что им благодарна. В мире инструмента для девушки не очень легко ориентироваться, но стремление к познаниям данного

направления, обязывает тебя Быть Сильной и Мужественной, что не всегда свойственно для женщины.

Отработав в компании больше 7 лет и пройдя путь от оператора-кассира до Зам. начальника отдела закупок - не представляю себя в другом качестве.

Биль Оксана, Менеджер коммерческого отдела:
Работаю 4-й год. Начала, как и большинство наших менеджеров, с центрального магазина на ул. Ленина.

До работы в Торговой Сети имела очень расплывчатое представление об инструменте, которым пользуются мужчины. Зато сейчас научилась разбираться в профессиональном инструменте. Работу нахожу очень интересной и познавательной. Эта далекая от слабой половины человечества специфика работы развивает во мне коммерческую жилку, открывает новые возможности и стимулирует дружную сторону развития моей личности. Несмотря на то что работа не совсем женская, ни за что ее не променяю на работу продавца в бутике!

Дедурина Марина, Секретарь-делопроизводитель:
Работаю уже десятый год. Пришла в наш первый магазин. Специфика работы (звонок клиентам по техническим вопросам, или в какую из мастерских идти со сломанной техникой) никак не влияет на прекрасный пол в нашей фирме, все остаются привлекательными. Плюс работы в стабильности, соответствующей зарплате и всегда без задержек, хорошее отношение друг к другу в коллективе. Благодаря руководству у нас всегда кипит жизнь, внедряется что-то новое, и это радует потому что приобретаются новые навыки, повышается квалификация сотрудников.

Заниматься другой работой не хотелось бы - мне нравится работать с людьми, и я ценю наш коллектив за дружность, сплоченность и понимание.

Коллектив Торговой сети «Мастер» поздравляет всех женщин с праздником 8 марта! Искренне желает всем дамам весеннего настроения, солнечного задора и безграничного счастья.

Всего в торговой сети «Мастер» работает 125 человек, из них 41 женщина.



Слева направо: Секретарь Марина Дедурина, руководитель отдела по управлению персоналом Ольга Гайдамакина, менеджер по учету персонала Ирина Савина.

Различий между мужскими и женскими профессиями сегодня практически не существует.



«МИР ИНСТРУМЕНТА» (ИП ВЕГЕЛЕ), г. УФА

Милые очаровательные наши девушки, Лиля, Олеся и Резида!!!

Мы вас сегодня поздравляем с Международным женским днем, Свои стихи Вам посвящаем, Статьи в газетах помещаем И песни о любви поем. От всего сердца вам желаем Пусть жизнь ваша будет светла, Пусть розами будет усеян Ваш жизненный путь до конца. Желаем правды, счастья, доброты Необыкновенности и сбывшейся мечты Желаем света, желаем звезд, Желаем смеха и счастливых слез.



Загидуллина Резида и Чуканова Лилия, «Мир Инструмента», г. Уфа



Мозговая Олеся, «Мир Инструмента», г. Уфа

«ТМ-СЕРВИС», г. ИЖЕВСК

Порой удивительно, когда хрупкие девушки работают в сфере ремонта инструмента и строительной техники, еще более удивительно, когда видишь насколько профессионально и легко они выполняют свою работу.



Татьяна Калинина, Директор по продвижению, «ТМ-Сервис», г. Ижевск

Именно от неё зависит имидж и известность Компании. Ее работа в компании является настолько успешной, что Татьяна является консультантом для руководителей и создателей бизнеса в области рекламы и продвижения. Под её руководством вышла в свет первая в России сервисная газета «Ваш Мастер», которая распространяется по всей России. Хочется порадоваться за человека, который разделит жизненный путь вместе с Татьяной. Её оптимизм и жизнелюбие хватит на всех.

Руководители сервисов знают, насколько работа сервисной службы зависит от бесперебойной поставки запасных частей. В нашей Компании, уже больше года, этой деятельностью занимается **Оля Рылова**. Это очень ценный и самый терпеливый сотрудник в компании. Она восхищает



Ольга Рылова, «ТМ-Сервис», г. Ижевск

своей доброжелательностью и терпеливым отношением. В 19 лет Оля пришла в Компанию. И уже через полгода она стала профессионалом в своём деле.

Еще одной прекрасной девушкой в коллективе Компании ТМ-СЕРВИС является офис-менеджер **Рухлядева Ирина**. Она не только профи в своем деле, но и хороший психолог. Она может найти контакт и взаимопонимание с любым клиентом. Это лицо и улыбка компании. В компании она уже чуть больше года, и все это время удивляет своей мобильностью и отзывчивостью.



Ирина Рухлядева, офис-менеджер, «ТМ-Сервис», г. Ижевск



«ИНСТРУМЕНТ-СЕРВИС» г. РОСТОВ-НА-ДОНУ

Хотим поздравить Вас сердечно С веселым праздником весны. И солнца свет, и взгляд ваш ясный Нам одинаково нужны. Пусть Вам сопутствует удача, В работе, в жизни и в любви. Живите, милые, не пряча Улыбки гордые свои!



Прекрасная половина компании «Инструмент-Сервис», г. Ростов-на-Дону

«АБРАЗИВ ИНСТРУМЕНТ СНАБ» г. НИЖНИЙ НОВГОРОД

Это фото наших любимых женщин. Мы их очень любим и ценим!!! Они у нас самые умные! Поздравляем их с ЖЕНСКИМ ДНЕМ! Они у нас женщины с большой буквы!!!



Коллектив компании «Абразив Инструмент Снаб», г. Нижний Новгород

Путешествие на Алтай. Часть 2

Евгений Таюрский, ПРОФИ Инструмент, г. Красноярск.

В предыдущем номере...

Я сделал несколько фотографий, и мы проделали обратный путь сквозь туман. По пути открылся воздушный вид на озеро, сверху оно оказалось почти идеально круглым, сверкая, как огромная монета. Деревья теперь полностью проступили из тумана, на перекрученных ветром и непогодой ветвях свисали заросли белого мха. Сквозь еристые сосны виднелись дальние склоны на другом берегу реки.



великолепных нагромождений скал. И, наконец, мы достигли и обогнули Медвежий остров, где из-за причудливой игры природы из осадочных пород выветрен силуэт шагающего на четырех лапах косолапого.

В момент поездки я был практически счастлив – иррационально, бездумно, восторженно. Эта дикая скачка по злым ониковым волнам, по-

Катуни, кишасшему змеями и еще невесть чем – конечно, со слов предприимчивых перевозчиков, развлекающих туристов своими костровыми байками.

В этот день с самого утра слегка моросил дождь, и лес встретил нас свежим холодком, усилившимся по мере продвижения к водопаду. Он оказался красивым, с двумя каскадами. Если

падающей стене воды. Ледяная вода резов скакала с камня на камень, пенясь в водоворотах. Летящие брызги мгновенно покрыли всю одежду на манер росы. Приятный холод окончательно разбудил меня. Полная женщина с ребенком неуклюже пыталась залезть еще выше, чтобы сделать фотографию. Сколькие темные камни не способствовали ее быстрому продвижению, что вызывало гнев ее мужа, замершего внизу в неудобной позе с фотоаппаратом. Мы тоже сделали несколько фото, помогли женщине спуститься вниз. Пробыв там еще около часа, с трудом оторвались от магии водопада и повернули обратно.



Стало вечереть, и мы снова проголодались. Недалеко от нашего места проживания располагалась база «Турсиб», одна из лучших на этом отрезке реки. Там обнаружился замечательный ресторан, в котором честно говорят, что предлагаемый напиток «узвар» – это для туристов, а на самом деле речь идет об обыкновенном компоте. Съели по вкуснейшему «ларцу» – запеченной в слоеном тесте местной рыбе, выпили бутылку водки. Здесь был даже интернет, и неожиданно включившийся скайп сразу разразился звонками. Но мне было не до него. Правда успели прочитать очень важную новость о том, что полиция Нью-Йорка ищет Дарта Вейдера. Нам было весело, много смеялись и шутили.



Эта база отдыха принадлежит РЖД, поэтому во время ужина со стороны общественного костра доносились возгласы вроде – «Красноярские путейцы здесь» или «Иркутские стрелочники прибыли». Некоторые «суровые» железнодорожники необъятных размеров своим видом олицетворяли вред сидячей работы. Впрочем, кто-то же должен быть толстым, чтобы худые знали про свою худобу, разве нет?

После ужина возвращались в наш мини-отель. Ехали в тишине, слушать ничего не хотелось. Слова иссякли сами собой, и все погрузилось каждый в свои бессвязные мысли, из которых была соткана эта тишина. Я рассеяно пропускал глазами пролетавшие мимо дорожные знаки.

Окончание читайте в следующем номере...



Спустившись к берегу и заплатив за проезд, мы получили от плотной расколоты девушки оранжевые спасжилеты, резко и неприятно пахнувшие сыростью и потом. Застегнуть их самому никак не получалось, пришлось прибегнуть к помощи. Китайской внешности девица, по-видимому, представительница одной из местных народностей, все делала механически равнодушно. Поток-то туристов большой, и зачем выделять кого-то из массы? Но все вежливо, придаться было не к чему.

белевшие костяшки на вцепившихся в поручни пальцах, свежий ветер в лицо, мощь ревушего двигателя – все это ввело меня в первобытное состояние. Впрочем, оно схлынуло, когда мы подплыли к благоустроенной в современном стиле оранжево-синей пластиковой пристани. Но весьма приподнятое настроение осталось с нами всеми.

На песчаном берегу по типу тотема стояли «мистические» коряги – перекрученные узловатые корни деревьев. Зачем они тут стоят, я не понял. Но выглядело интересно. Здесь мы наконец-то избавились от спасательных жилетов, выданных перед заездом, и двинулись дальше.

В глубину хмурого леса уводила тропинка, а вернее деревянное подобие мостовой. Это когда пеньки нарезают «блинчиками» и выкладывают ими дорогу. Смотрится очень уютно, и ходить приятно.

Посетителей было на удивление много, причем многие пришли по дикому западному берегу

сравнить Камышлинский водопад с Ниагарой, то это маленький крепкий Гэфест рядом с Зевсом. Я не люблю все, что начинается на «пара», но ощущение повышенного энергетического фона там присутствовало. Какая-то особая свежесть была в грохоте падающей воды, вспенивающейся и скатывающейся по каменным ступеням дальше. Сам уголок местности навевал японские мотивы. Интересно, а какой дух живет в этом водопаде?

Я забрался по камням и хлипким доскам к самой



Мы ехали на надувной лодке с мощным мотором на водопад. Катунь мудро кивала, сделав вид, что склонилась перед людьми на утлом суденышке, притворилась, что покорилась нам. Но я чувствовал, что в сердце у нее – стихия гор и сила древнего края. «Уважай меня, и мы будем дружны» – словно сказала она мне. Вез нас категорически неулыбчивый рулевой по имени Егор. Этот строгий парень периодически останавливался возле узловых точек –

