

**Книга  
мудростей**

**VINPIN**

# **Содержание**

Приветствие и введение

Наши ценности

Клиентоориентированность

Честность

Обучение

Развитие

Расширение возможностей

Командная работа

Чувство юмора

Неприемлемые модели поведения

Заключение

# **Дорогой друг, добро пожаловать в VINPIN!**

Здесь мы всегда заботимся друг о друге, личностном росте каждого сотрудника, поощряем индивидуальность и честность.

Мы стремимся к постоянному развитию и обучению, чтобы применять полученные навыки в командной работе и принести максимальную пользу клиенту.



Мы продаем онлайн-доступ  
к профессиональным каталогам подбора  
запчастей и программное обеспечение  
для автобизнеса!

Для этого мы обучаемся, улучшаем продукт,  
создаём комфортные условия работы в компании,  
держим фокус на цели и применяем  
грамотный маркетинг.

А цель, для которой мы всё это делаем,  
воодушевляет каждого нашего сотрудника!

Мы хотим стать международной компанией №1  
на рынке программного обеспечения  
для автобизнеса с объемной долей  
мирового рынка в 20%.

Но мы существуем не только для себя.

Главный человек в нашей компании — это клиент.

И каждый в VINPIN стремится ему помочь.

Сделать так, чтобы клиент получил тот результат, за которым он к нам пришёл.

**Мы помогаем клиенту подбирать запчасти на любое авто быстро и со 100% точностью, тем самым увеличивая прибыль автобизнеса.**

Мы хотим увеличить скорость и точность получения клиентом нужной информации.

Наш продукт делают профессионалы для профессионалов — он надёжнее и точнее, чем продукт для массового потребителя.

Мы приносим пользу нашему обществу, а чтобы приносить её в максимальных масштабах ...

**... мы хотим стать постоянным партнёром для всех владельцев автобизнеса, чтобы они всегда имели доступ к точной и профессиональной информации.**

В этом и заключена мудрость — мы работаем не только для себя, своих потребностей и личного роста. Мы работаем ради команды, которая работает ради нас. Мы работаем для постоянных клиентов, которые остаются с нами, и для потенциальных клиентов, которые должны стать постоянными.

В нашей команде есть и свои житейские мудрости. Прочитай их, переложи на себя, и представь, как ты, пользуясь нашими советами, становишься важной частью дружной команды VINPIN.

Мы познакомим тебя с шестью мудрецами нашей команды, которые поделятся с тобой секретами эффективной работы VINPIN.

Вот они: Виктор, Ирина, Наталья, Петр, Иван и Нинель.



# Клиентоориентированность

**Виктор** — первый мудрец.

Он расскажет о мудростях клиентоориентированности.

## «Не имей сто рублей, а имей сто клиентов»

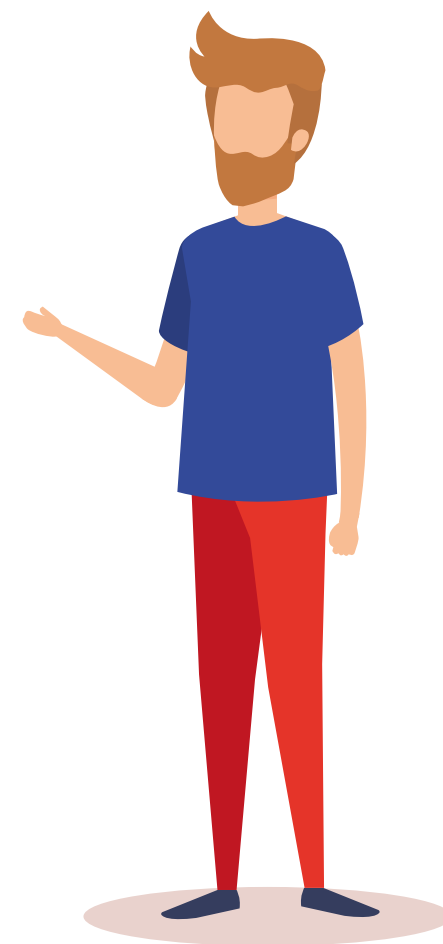
- Я всегда доброжелательно общаюсь с клиентом! Возможно, мы подружimsя и ещё как-то пригодимся друг другу.
- А как подружиться? Да очень просто! Первым делом я выявляю потребности клиента и помогаю ему разобраться в продукте. В этом процессе я отношусь к клиенту с заботой и вниманием.
- Я всегда делаю так, как удобно клиенту, и ставлю вопросы клиента в приоритет.
- Я всегда соблюдаю договорённости с клиентом.
- Зачем я всё это делаю? Я искренне хочу помочь бизнесу клиента, и всегда отстаиваю интересы клиента перед поставщиком.
- Я ответственно веду записи в CRM системе.

## «На товарища надеешься — сам его выручай»

- Я всегда показываю личный пример клиентоориентированного взаимодействия своим коллегам.

Вот такие несложные действия — делай их, и оставайся всегда на стороне компании и клиента.

Привет! Для меня **клиентоориентированность** — это простые вещи, которые можно делать каждый день. Секрет здесь — это твоя открытость и желание помочь людям.



# Честность

Позволь познакомиться  
тебя с **Ириной**.

Она расскажет тебе о наших  
мудростях честности.

## «Честные глаза вбок не глядят»

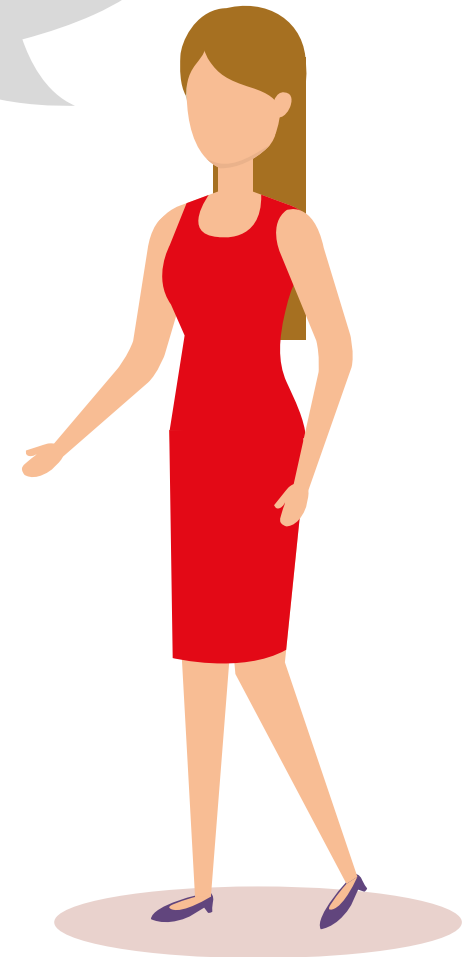
- Я открыто общаюсь со всеми и всегда признаю свои ошибки.
- Я разбираю ошибки сразу, не откладывая на потом.
- Я открыто высказываю своё мнение и уважаю мнение окружающих.

## «Хоть денег меньше, да душа чище»

- Я готова жертвовать деньгами ради честности, то есть, не обманывать ради финансовой выгоды.

Если ты готов быть с нами честным, то и мы всегда будем честны с тобой.

Здравствуй!  
Быть честным у нас —  
очень просто. Ведь **честность**  
основана на доверии, а в VINPIN  
мы доверяем друг другу на все сто.  
Вот что делаю я, чтобы всегда быть  
абсолютно честной с собой,  
клиентом и коллегами.



# Обучение

А чтобы ты мог применить свою честность на благо, я с чистой душой отправляю тебя к Наталье и Петру.

## «Мир освещается солнцем, а человек — знанием»

- Поэтому я ищу любые возможности для получения профессиональной информации, тем самым я пополняю базу знаний компании.
- Я общаюсь с новыми людьми и узнаю что-то новое.

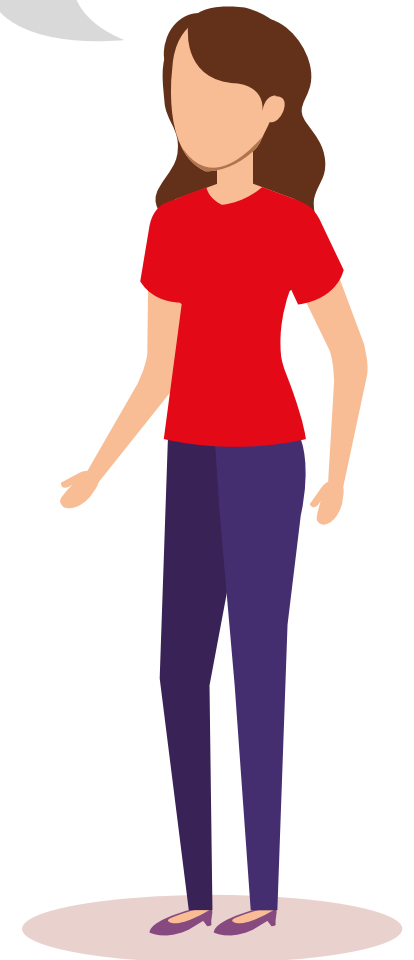
## «Учение — путь к умению»

- Я читаю книги, специализированные форумы и порталы, смотрю вебинары и видеокурсы, хожу на конференции, делюсь полученными знаниями и применяю их на практике.

Делясь своими знаниями, я обучаю персонал VINPIN, и собственным примером стараюсь передать ценности компании.

Я — **Наталья**, поделюсь с тобой простыми секретами **обучения** в VINPIN.

Некоторые здесь называют меня «училкой», но я не обижаюсь. Тем более что чувство юмора — одна из наших главных ценностей. Я расскажу тебе, как обучаюсь, а ты — запоминай.



# Развитие

Продолжит Пётр!

Он поделится с тобой мудростями развития.

Я считаю, что «ум палкой не вобьёшь», поэтому ...

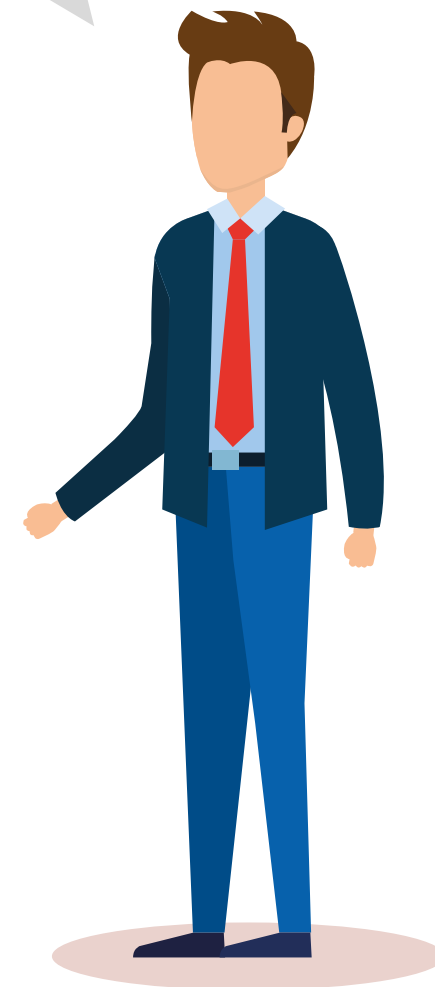
- я всегда открыт ко всему новому;
- я всегда обдумываю новые идеи и подходы;
- я стремлюсь получать новые навыки;
- я ставлю краткосрочные цели, разбиваю их на этапы и выполняю их шаг за шагом;
- я общаюсь с партнёрами, ключевыми клиентами и дистрибьюторами, вдохновляю их новыми идеями и сам вдохновляюсь на новые идеи и результаты;
- я нахожу баланс работа/дом для гармонии внутри себя.

Вот так — «умеешь работать, умеешь и отдыхать».

- Обучение и развитие не должно быть в тягость. Если ты к нему не стремишься, знания не усвоятся, не пойдут на пользу.

Поэтому, обучайся, чтобы развиваться, и наоборот. А если потеряешь направление — каждый в VINPIN будет готов помочь.

Я — Пётр, приятно познакомиться.  
И я считаю, что за обучением не стоит забывать и о **развитии**. Оно одинаково важно и для тебя, и для компании, и для клиента.



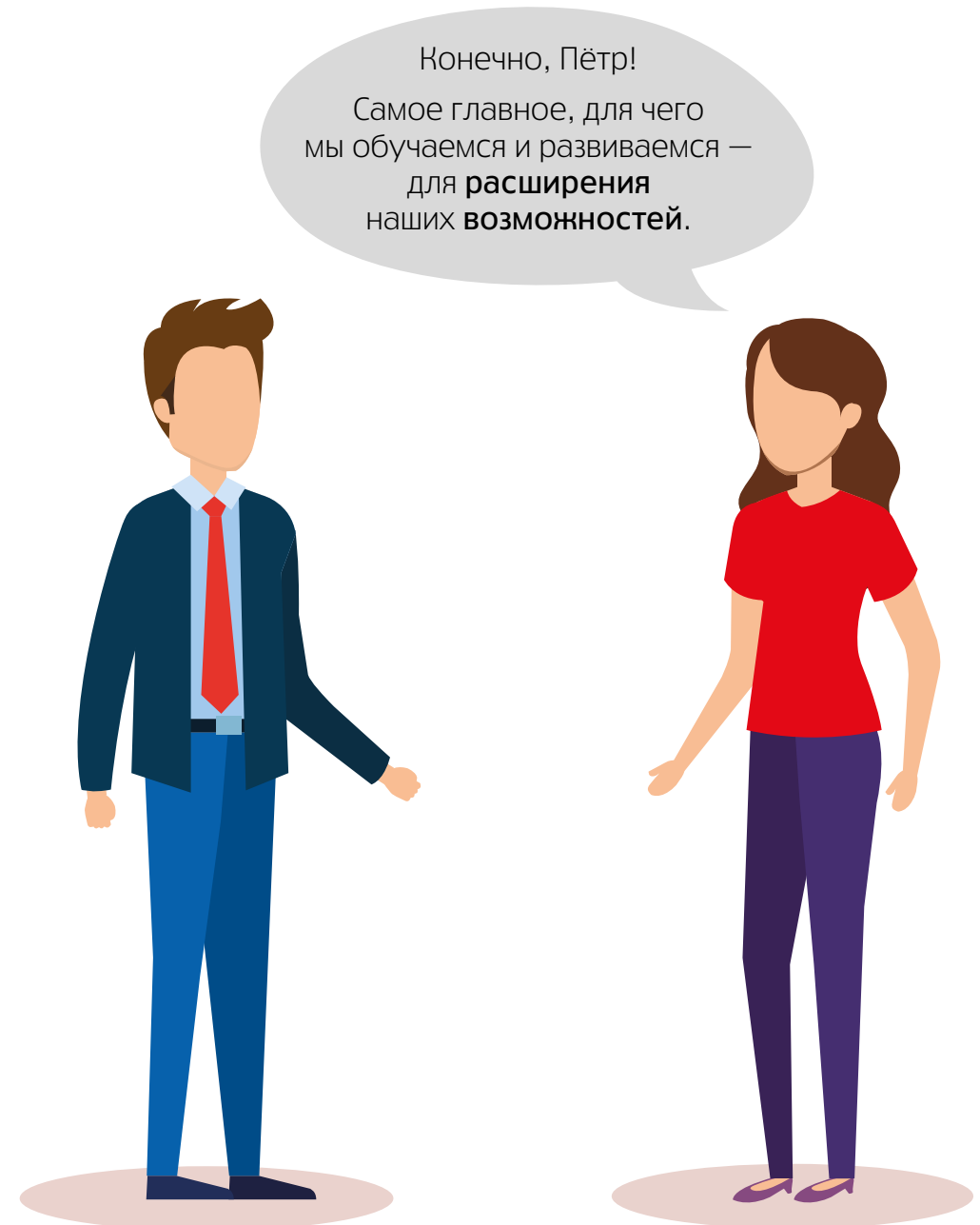
# Расширение возможностей

## Мы в VINPIN:

- общаемся с людьми и компаниями, которые могут способствовать расширению возможностей;
- помогаем коллегам раскрыть себя;
- выступаем на мероприятиях как спикеры;
- генерируем новые идеи;
- постоянно обсуждаем с коллегами идеи для дальнейшего роста;
- применяем новые идеи для бизнеса;
- внедряем новые идеи в продукт.

Теперь понятно, как мудрости **обучения** и **развития** объединяются для **расширения возможностей** — твоих и всей компании?

И это было бы невозможно сделать поодиночке.



# Командная работа

А в мудростях **командной работы** лучше **Ивана** никто не разбирается.

## «Назвался другом — помогай в беде»

- Я делаю всё для того, чтобы команда работала слаженно.
- Я помогаю команде, чем только смогу.

## «Дорога помощь вовремя», поэтому я всегда участвую в командной активности:

- скайп-конференциях;
- хожу на планерки;
- пишу в телеграм чаты.

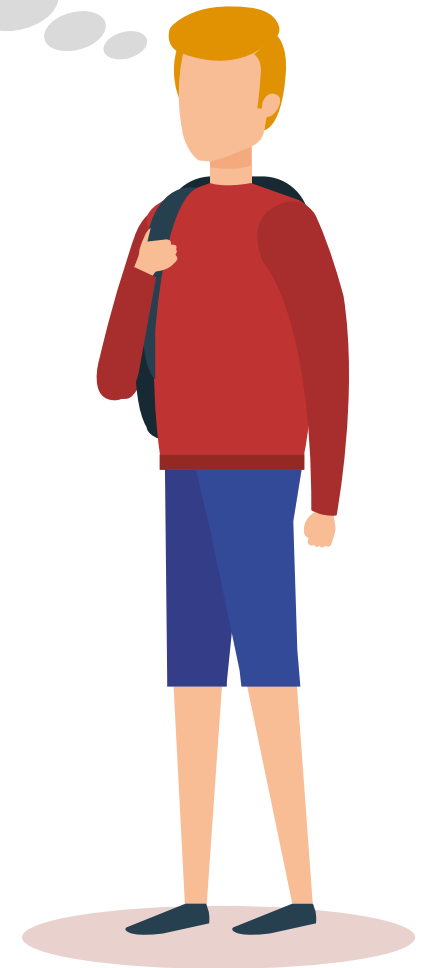
## «За нужное дело берись смело — сам не осилишь — товарищи помогут»

- Я привлекаю команду к решению важных вопросов и иду к результату вместе с командой.
- При этом, я учитываю мнение каждого члена команды.

## «Птица держится крыльями, человек — помощью»

- Я благодарю за взаимовыручку. Мне помогли — сказал спасибо, потом сделал для человека что-то хорошее — и наше доверие увеличилось.

Привет! **Командная работа** — та же клиентоориентированность, только внутри команды.  
Непонятно объяснил, да?  
Смотри, как делаю я, и повторяй!



# Чувство юмора

Очень важно к месту и остроумно пошутить, разрядить обстановку, дать энергию и **хорошее настроение** для работы.

## «Шутка — минутка, а заряжает на час»

- Я приободряю коллектив шутками, когда кто-то приуныл.
- Я смеюсь над хорошими шутками коллег.
- Я смеюсь вместе с коллегами.
- Я в любой проблеме ищу положительную сторону.
- Я объясняю сложные вещи простыми словами — так веселее.
- Я сглаживаю конфликтные ситуации юмором.

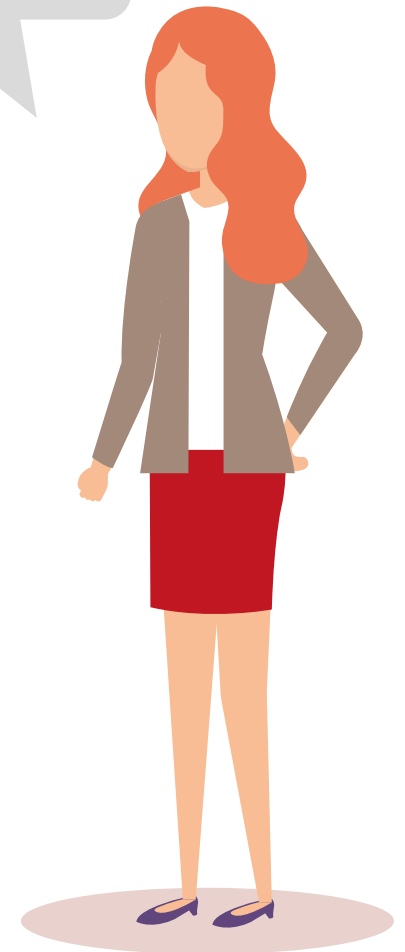
## «Шутка может и обидеть»

- Помни, у каждого человека есть личное пространство.
- Никогда не переходи личные границы в шутках.

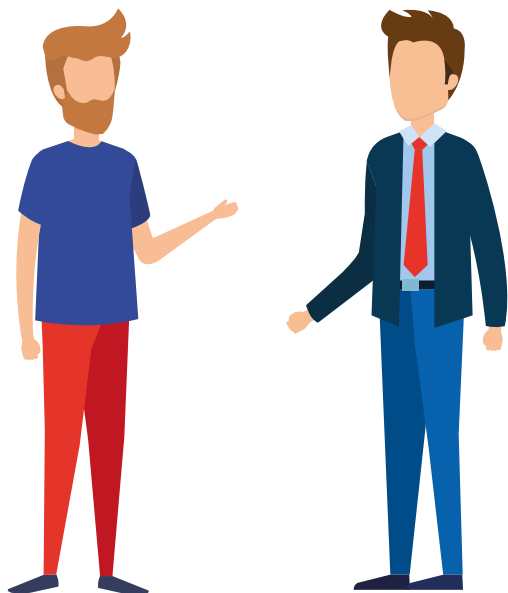
Я – **Нинель**, будем знакомы :)  
Хохотушка, шутница, тролль  
и балагурщица VINPIN.

Думаешь, я нужна команде  
как пятое колесо? Нет.

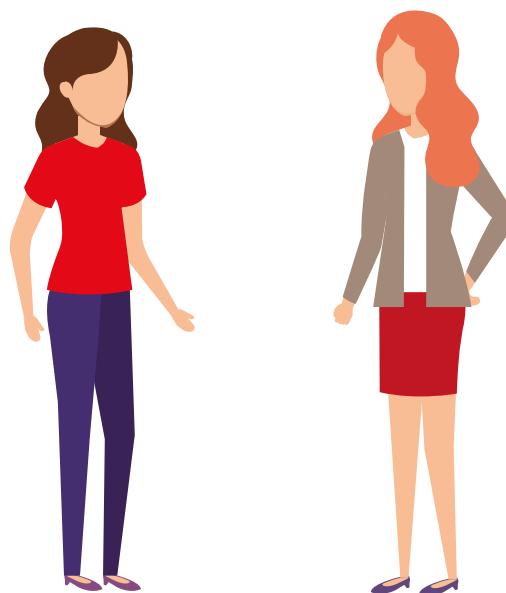
Шутка без ума доведет до...  
закончишь сам?



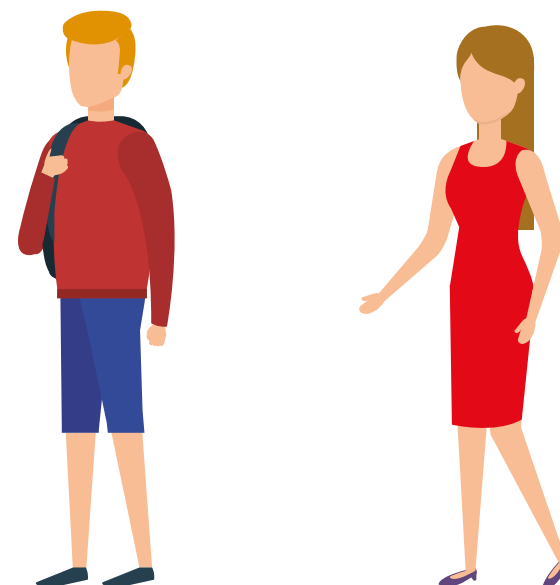
Ну что, вроде  
про всё поговорили.



Но подождите...  
Кажется, мы забыли  
про кого-то...  
Про человека, который у нас  
не задержался надолго,  
и мы не хотели бы, чтобы вы  
брали с него пример.



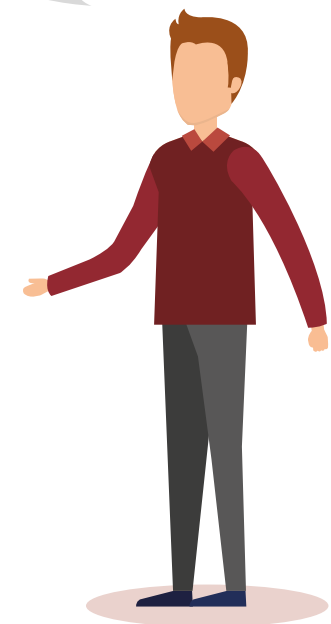
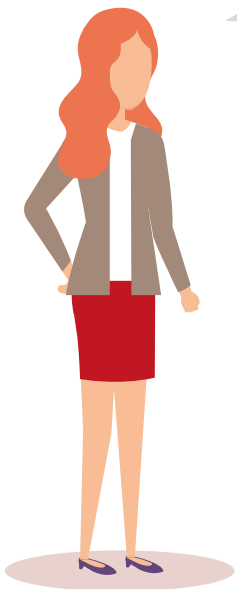
Нинель, можешь  
про него рассказать?





Конечно! Его звали Егор Краснов.  
Он проработал у нас совсем недолго,  
но за это время мы смогли наяву  
представить себе, какое поведение  
в организации является неприемлемым.  
Не будем разбираться в его мотивации,  
скажем только, что так делать не надо,  
это никому не понравится.  
Вот список того, что творил Егор ...

Я Егор — конём бомбил!  
Ваще всех вертел.



# Неприемлемые модели поведения

- Он хамил клиентам и коллегам.
- Он не слышал и не пытался услышать клиента, не уважал его.
- Он неуверенно и нехотя общался с клиентами.
- Он даже забывал про клиента — не выходил на связь или забывал перезвонить.
- Короче, он безответственно относился к клиентам.
- Он плохо знал наш продукт, и не пытался научиться чему-то новому.
- Из-за этого он даже не умел понятно выражать свои мысли.
- Он пытался добавить себе веса, взяв слишком много задач, но не выполнял их качественно и в срок.
- Он саботировал работу, таким образом, подводил команду. А когда разбирали ситуации, связанные с этим, выкручивался, обманывал и пытался лично кого-то обвинить.
- Он не учитывал чужое мнение.
- Он ставил личное выше рабочего, притом что у него самого особых целей в жизни и не было.

# Неприемлемые модели поведения

- Он неправильно вёл CRM.
- Он регулярно и подолгу опаздывал.
- В любой ситуации он старался манипулировать коллегами, сплетничал и говорил за глаза, и любую, даже самую позитивную ситуацию, превращал в негатив.
- Почему? Просто он не уважал правила компании и не участвовал в её жизни.
- С чувством юмора всё было еще хуже. Он обижал шутками коллег, не понимал их шуток, не смешно шутил, а потом сам над этим смеялся.
- Он просил прибавку к заработной плате без повода, не доведя до конца ни одно начатое дело.
- Он приходил на работу больным.
- В конце концов, он перестал выполнять даже свои прямые обязанности:
  - он не обрабатывал заявки;
  - не перезванивал никому;
  - был безразличен к клиенту и компании.

Неудивительно, что мы очень быстро расстались с Егором.

Он оказался в информационном вакууме. Никто не хотел вместе с ним идти к общей цели и тем путём, который был выбран в VINPIN. Но это крайний пример того, что мы неприемлем!

И мы не так часто обращаем внимание на индивидуальные недостатки каждого члена команды. Для нас важнее то, что объединяет нас, а теперь и тебя.

На все вопросы ищи ответы у коллег и в этой книге.

Мы надеемся, что в любой сложной ситуации ты будешь обращаться к нам за помощью и будешь вести себя каждый день так же, как мы! И тогда ты действительно станешь членом дружной команды VINPIN!

# **И всегда помни!**

## **Наша внутренняя миссия**

Мы продаем онлайн–доступ к профессиональным каталогам подбора запчастей и программное обеспечение для автобизнеса! Для этого мы обучаемся, улучшаем продукт, создаём комфортные условия работы в компании, держим фокус на цели и применяем грамотный маркетинг.

## **Наше внутреннее видение**

Мы хотим стать международной компанией №1 на рынке программного обеспечения для автобизнеса с объемной долей мирового рынка в 20%.

## **Наша внешняя миссия**

Мы помогаем клиенту подбирать запчасти на любое авто быстро и со 100% точностью, тем самым увеличивая прибыль автобизнеса.

## **Наше внешнее видение**

Мы хотим стать постоянным партнёром для всех владельцев автобизнеса, чтобы они всегда имели доступ к точной и профессиональной информации.

# Наши ценности

- Клиентоориентированность.
- Честность.
- Обучение.
- Развитие.
- Расширение возможностей.
- Командная работа.
- Чувство юмора.

