*Эту книгу я посвящаю Анжелике Комаровой. Когда-то давно она поверила в меня и взяла к себе в кадровое агентство «Контакт», научила работать в продажах, быть сильной и мудро решать конфликтные ситуации. Если бы не Анжелика, неизвестно ещё, в какой сфере я бы сейчас строила свою карьеру. Анжелика, я благодарю вселенную, что однажды мы встретились! Искренне уважаю Вас!*

# Предисловие

С книги «Стиль жизни. Личный опыт работы в страховании» начался новый творческий этап в моей жизни. Я помню день, когда своему знакомому Дмитрию Герасимову взахлеб рассказывала о только что прочитанной книге про искусство переговоров. А он возьми и скажи мне:

— Ольга, что ты все читаешь чужие книги, тебе надо самой написать. У тебя такой потрясающий опыт. Ты в пятнадцать лет приехала в Калугу, у тебя не было ни кола ни двора. За эти годы ты добилась удивительных результатов, осуществив многие свои мечты.

— Дмитрий, да вы что! Это не мое... У меня математический склад ума. В школе я с трудом писала сочинения на две страницы, а вы говорите книгу. Нееее. Это не про меня.

Через неделю позвонил Дмитрий и спросил, начала ли я писать книгу. Я уже и забыла про этот разговор. Потом он позвонил через месяц и опять спросил то же самое.

С той встречи прошло три месяца… Я ехала к родителям на машине, слушала любимую музыку, а потом стала думать: «Ну хорошо. Вот если писать книгу, то о чем я в ней расскажу? Сама не люблю занудные книги с сухой теорией и кучей таблиц. Я люблю книги практиков, с конкретными историями и результатами в жизни. Ну и потом, если писать, то это ведь не десять страниц. Иначе это не книга, а брошюра. Наберется ли у меня материалов на целую книгу?»

Включила диктофон и стала наговаривать основные мысли: сначала расскажу немного о себе, потом о правилах, которые мне помогали по жизни добиваться высоких результатов: о том, что не надо быть нытиком, не отчаиваться и работать с силой мысли, отдаваться делу — и тогда получишь результат и так далее…

Вернувшись домой, я отодвинула все дела в сторону. Погрузилась в прожитую жизнь и за две недели новогодних праздников написала основное содержание своей самой первой книги «Стиль жизни». Да! Потом были доработки, многочисленные перечитывания текста, но основное содержание книги написано на одном дыхании, на одной волне и о том, что действительно происходило со мной. В июне 2017 года я издала ее в количестве 1000 экземпляров и презентовала на корпоративном фестивале. 300 книг с этого мероприятия уехали в разные города России. И началось…

«Ольга, я этой ночью не могла уснуть из-за вас! Вчера решила почитать пару страниц перед сном из вашей книги «Стиль жизни». В итоге я не угомонилась, пока не дочитала ее до конца! А потом вскочила с кровати, как ненормальная, и стала писать свои цели, мечты, план действий, что я сделаю, когда вернусь с фестиваля, с кем проведу встречи, какие направления еще изучу. И вообще, я поняла, что хочу работать с юридическими лицами! Вы меня вдохновили! Наверное, я приехала сюда, чтобы познакомиться с вами и прочитать «Стиль жизни». Если до фестиваля я сомневалась, получится ли у меня зарабатывать в страховании, то сейчас не осталось сомнений! Я смогу! Можно я вас обниму?» Это был самый первый отзыв о моей книге «Стиль жизни». Его я получила на следующий день после продажи на фестивале компании «Ресо-Гарантия» в 2017 году. У меня навернулись слезы. Было приятно. Значит, все не зря!!!

Ко мне приходило много писем от читателей, которые благодарили за книгу и рассказывали, как новые знания изменили их жизнь в лучшую сторону. Были и такие письма из филиалов страховой компании: «Мы все хотим вашу книгу!»

Это было невероятно!!! Я ставила автографы в собственной книге. Своей книге!!! Это счастье! Такой результат захватил меня и вдохновил на творчество. Потом была написана целая серия книг для детей «Однажды в детстве», книга для родителей «Перезагрузка для мамы»… Теперь я пишу и пишу. Мне уже сложно остановиться. В голове рождаются все новые и новые идеи, которыми хочется поделиться с читателями.

Книга, которую вы сейчас прочитаете, — второе издание «Стиля жизни». В ней больше примеров и реальных историй. Если важно прочитать именно о страховании, то лучше открыть главу «РАБОТА В СТРАХОВАНИИ». Если же интересен путь, как я делала для себя открытия, училась на собственных ошибках, падала и вновь поднималась, то тогда лучше читать с самого начала.

Я думаю, что в первую очередь эту книгу надо прочитать тем людям, которых не устраивает сегодняшняя ситуация в их жизни, которые хотят изменить все к лучшему, найти более интересную работу, подняться на более высокую ступень, реализовать свои мечты. Это книга для тех людей, которые стремятся к новому и не боятся трудностей.

Приятного чтения! Надеюсь, все, что вы прочитаете в этой книге, будет интересным, а главное, полезным.

#  Как я шла к моей любимой работе

— Доченька, надо думать, куда дальше… — сказала мне мама на последнем звонке в школе. Я тогда заканчивала девятый класс. Мне пятнадцать лет. В нашей деревенской школе можно было еще учиться два года: десятый и одиннадцатый классы. Старшая сестра Ася уже год училась в Калуге в гимназии.

— Платно в институте мы вас учить не сможем, тебе надо серьезно готовиться, чтобы поступить на бюджетное отделение. Наша школа хорошая, но тебе нужен сильнее класс, чтобы была здоровая конкуренция и ты тщательнее занималась. Выбор за тобой: ты можешь остаться в деревне и окончить школу здесь либо поехать в Калугу и учиться в гимназии. После нее шансов поступить больше, — на этом мама закончила свой монолог…

**Принять такое решение непросто, но, по сути, это выбор без выбора...**

Родилась я в многодетной семье учителей в маленькой деревне. С детства родители называли меня «министр по внешним связям». Мне всегда нужно было движение, поэтому моей обязанностью было ходить в магазин за продуктами, забирать наши газеты и письма на почте, ездить на рейсовом автобусе в соседнюю деревню к бабушке Дусе за молоком, бегать к соседям, чтобы передать какую-нибудь информацию, и делать прочие подобные дела. Не помню, откуда я услышала фразу: «Пусть каждый день будет прожит не зря», но она у меня записана в моем детском блокноте и сопровождает по жизни.

В деревне наш дом располагается на улице Труда, в конце которой за полем раньше было много ферм. Мимо наших окон постоянно ходили доярки.

Родители никогда не заставляли учить уроки и не проверяли дневники, они нам полностью доверяли. **Мама часто говорила: «Можно учиться, а можно и не учиться, на ферму возьмут и без образования дояркой. Платно учить мы вас не сможем, поэтому старайтесь».** Мысль про ферму пугала… Тем более были времена, когда родителям не платили зарплату и они на все лето устраивались подрабатывать на ферму - ухаживать за телятами. Мы, естественно, им каждый день помогали, поэтому не понаслышке знали, что такое ферма и как там летит навоз во все стороны, когда включают транспортер, а ты со скребком вычищаешь навоз из-под телят, знаешь, что такое вилы, силос, «зеленка». Кстати, мне очень нравился запах силоса, какой-то он особенный, даже хотелось его попробовать. И всегда завораживали слова «красный уголок». Оказывается, это комната отдыха у доярок. Когда я первый раз попала в нее, то долго не могла понять, почему ее называют красной. Обычная комната с бетонными серыми стенами, в которой стоит стол и стулья и нигде нет ничего красного.

Когда возвращаешься с фермы, ты весь пахнешь навозом. С сестрами и братом мы переодевались и бежали на речку, чтобы как-то до следующего дня избавиться от этого запаха. Перспектива работать на ферме пугала, и я старалась хорошо учиться. Мама заботилась о нашем здоровье и говорила: «Выучили уроки, идите, как все дети, на горке покатайтесь, на лыжах, погуляйте на улице». Как я уже писала, родители у меня учителя: мама — преподаватель иностранных языков, папа — биологии и химии. Все дети в деревне думали, что они нам помогают делать уроки, поэтому мы так хорошо учимся. Но никто не знал, что, если тебе вздумалось что-то спросить у папы, то он всегда отвечал: «А как же другие дети? У них ведь родители не учителя. Они что услышали на уроке, что записали, то и делают. Так же и вы… Дома мы ваши родители, а не учителя».

Папа с детства привил нам любовь к природе и спорту. Когда мы были маленькими, то каждое утро отправлялись на пробежку в окрестности деревни. Мне очень запомнился один осенний день. В лесу на маленькой полянке мы делаем зарядку, а папа трясет клен, и с него падают на нас золотые и красные листья. Я помню это необыкновенное чувство восторга и счастья!

В школе папа вел кружок «Юный натуралист». Все дети нашей семьи были активными его участниками. Сложно уже подсчитать, но я думаю, что начиная с первого класса около тридцати раз я побывала в походах и экспедициях длительностью от одного до двадцати одного дня. Это невероятные приключения! Обожаю до сих пор. Путь с рюкзаком за плечами, сон в палатке, еда, приготовленная на костре, походная баня, чай из разнотравья, поджаренные с дымком кусочки хлеба, звездное небо и пение птиц на восходе — воспоминания на всю жизнь…

Еще я очень благодарна папиному другу — Александру Ильичу Сидорка . Он тоже заядлый турист. Каждое школьное лето он брал нас с собой в спортивно-туристический лагерь на Селигер. Мы целый месяц жили в палатках на берегу красивейшего озера и каждый вечер наблюдали закат солнца на воде. Каждый день он был разным, но всегда невероятно красивым. В жизни лагеря принимало участие по 100–150 человек. В основном это были дети из московских школ и мы, деревенские. Здесь приобретался бесценный опыт общения с городскими детьми. Благодаря этим поездкам у нас появилось много друзей, с которыми общаемся до сих пор. Еще массу впечатлений я получила от возможности покататься на водных лыжах, байдарках, серфе, каяках, колобашках, катамаране, байдарке, робинзоне… Особенно запомнилось «кругосветное путешествие». Так мы называли приключение, когда наша компания обходила на байдарках самый большой остров — Хачин — посередине Селигера. На воде в лодках мы провели в общей сложности 18 часов с одним привалом. Это был настоящий экзамен на выносливость и на дружбу. Также помню, как мы делали заплыв, переплывая озеро. Целый час без остановки работали ноги и руки, очень уставали, зато появился еще один личный рекорд!

У мамы со студенчества есть подруга — немка Мартина. Сколько себя помню, она все время нас поддерживала и заботилась о нас, несмотря на то что у нее своя семья, двое сыновей. Раз в три месяца из Германии приходила огромная посылка с одеждой и продуктами. Это были необыкновенные дни счастья! Все дети нашей семьи побывали у Мартины в гостях. «Теперь я знаю, для чего нужно жить и к чему стремиться!» — сказал мой младший брат, когда вернулся из заграничного путешествия. У маминой подруги был шикарный двухэтажный дом, красивая мебель, современная машина. Мы увидели страну, где люди жили в достатке, пользуясь благами цивилизации.

В деревне я училась в классе, где было всего три человека. Одна девочка часто болела, другая ходила из соседней деревни с невыученными уроками и всегда сочиняла истории о том, что она все сделала, просто забыла тетрадку дома или у них не было света и так далее. Я мечтала о большом классе, о здоровой конкуренции, чтобы было с кем посоперничать. Да и родители понимали, что нам нужна более серьезная подготовка, чтобы поступить в университет. Училась я в основном на пятерки, вот только по русскому — четыре.

**Я понимала, что это выбор без выбора. Надо ехать в город и получать знания. В детстве думала, что буду жить в деревне, а когда стала старше, поняла: хочется масштабов.**

После девятого класса поехали с мамой в Калугу сдавать вступительные экзамены в гимназию. На дворе лето, июнь. Все куда-то торопятся. Про себя думаю: так хочется не спеша погулять по городу... На троллейбусе доехали до нужной остановки. Тропинка ведет через лес. Зашли с мамой за деревья, чтобы я переоделась (приехала в джинсах). Надо создать облик студентки. Надеваю юбку. Сама волнуюсь от предстоящей неизвестности. Натягиваю капроновые колготки. Вот незадача! Они со стрелкой. Как же так! Я заранее их не просмотрела. Мама предлагает вообще тогда без них. Меня это жутко смущает, но деваться некуда. Для важности надела очки. У меня зрение минус один, но я их никогда не носила. Почему-то решила, что так будет лучше, солиднее, что ли…

И вот мы в гимназии. Вокруг много подростков с родителями, все толпятся в коридоре. Выходит завуч. Всех приветствует и приглашает только детей пройти в классы второго этажа. Мама мне желает удачи. Дальше я одна. Коленки дрожат, в горле все пересохло. Заходим в класс, рассаживаемся. Нам раздают большие тесты. Я вдумчиво, перечитывая по два раза, решаю их. На середине заданий завуч говорит, что осталось десять минут. Я в суете пытаюсь решить все до конца. Вроде успела. Следующий этап — диктант. Вся в напряжении. Стараюсь не пропустить запятые. В голове перебираю правильность написания гласных и согласных…

Через два часа экзамены закончились и я спустилась вниз. Вместе с мамой ждем результатов. Проходит полчаса. По очереди начинают приглашать в кабинет директора. У меня полуобморочное состояние: волнуюсь, еще и душно, в животе урчит от голода. И тут звучит: «Семина, пройдите с родителями». Семина — это моя девичья фамилия. Сердце забилось так, что чуть не вылетело из груди. Ноги ватные, но иду. Мама первая. Заходим…

— Ну что, Олечка, учиться у нас хочешь? — спрашивает меня высокий мужчина с добрыми глазами. Александр Викторович Храбров — директор гимназии.

— Ддда… — еле выговорила я. В горле все пересохло.

— Тесты вы написали хорошо, а вот диктант — не очень… — произносит завуч.

В разговор вступает мама.

— Да, с русским у Оли не очень… Она вот хочет, например, написать ЛЮБЛЮ, а пишет ЛУБ-ЛЮ, — комментирует мама.

— Ну, если лУбит, то это хорошо. Берем! — говорит, улыбаясь, директор.

Я думаю про себя: откуда мама такой пример про любовь выдумала? Ну да ладно! Главное, сработало. Выходим из гимназии. Поступила! Вроде бы и радость какая-то, а вроде бы и грусть. Что меня ждет впереди?

Остаток лета пролетел быстро и в то же время волнительно. И вот уже завтра первое сентября. Собрала себе сумку: все свои осенние вещи, тетрадки и две банки земляничного варенья. Родители нас с Асей, старшей сестрой, провожают на рейсовый автобус. Мест свободных нет. Стоим в проходе, зажаты, как селедки в бочке. Мы поехали в Калугу… Ту-тууууу... Я еще до конца не понимаю, что происходит…

Приехали. Ася показала мне, где что находится. Она уже год учится в гимназии и все знает. Заселяюсь в общежитие. Комната на двоих. Мою соседку зовут Маша. Чистенько, уютно, мне все нравится. Узнала, что в моем классе будет учиться семнадцать человек, из них пять мальчиков, остальные девочки. Радуюсь. Всегда мечтала о большом классе. Нашу воспитательницу зовут Вера Анатольевна. Итак, первое сентября. Учеба началась. Поехали!

В гимназии строгий режим:

7:00 — по звонку подъем,

7:10 — пробежка и зарядка,

7:30 — завтрак,

8:30–14:00 — учебные занятия,

14:00–15:00 — обед,

15:00–16:00 — уборка территории (на улице вокруг гимназии подметаем мусор и листья),

16:00–19:00 — самоподготовка (возвращаемся в учебный корпус и под чутким наблюдением воспитателя делаем в классе домашние задания),

19:00–20:00 — ужин,

20:00–21:00 — свободное время (надо успеть постирать вещи и убраться в комнате). Часто это время уходило на занятия с психологом или репетиции к концертам.

21:00 — отбой. Кто не успел с домашкой, можно пойти в столовую и до 23:00 еще поучить. Я никогда не успевала, поэтому всегда занималась дополнительно.

И так с понедельника по субботу. В воскресенье по графику только прием пищи, остальное время проводишь на свое усмотрение. Можно отпроситься и поехать в город погулять. Но это бывает крайне редко, потому что надо учить уроки.

Я не нахожу себе места. Тоскую по дому... Родителей не видела месяц. Мне плохо... Перед сном плачу. Сама думаю про себя: «Я ведь уже большая, мне пятнадцать лет, справлюсь». Не хватает домашнего уюта, тепла и заботы родителей. Очень давит строгий режим. Хочется больше свободы действий.

Мобильных тогда не было. С родителями общались через письма. Ближайшая поездка к ним — на осенних каникулах. И тут приезжает в гости мама. Я как увидела ее, не могла сдержать слез… Крепко обнимаю.

— Мама, забери меня отсюда домой, пожааааалуйста... — шепчу ей на ушко, обливаясь слезами…

Сидим у Аси в комнате. Мама взяла меня к себе на колени, как в детстве. Я тихо плачу. Мама в растерянности… Про себя думаю: «Ведь Ася скромнее и застенчивее меня, но она ведь как-то привыкла, справилась и не плакала, когда первый год училась. А я что? Слабачка, что ли?» Договорились, что берем испытательный срок на первую четверть, а там посмотрим.

Мама уехала. Я выплакалась ей, и как-то легче стало. Подружилась с девочками из класса. Мы все из одного общежития. Мои подруги — Аня, Ирина и Таня — жили в семиместной комнате. Однажды захожу к ним в гости, а девчонки одеваются на улицу гулять. Вывалили из шкафа на пол все вещи — получилась целая гора — и из нее выбирают наряды. Мне было смешно и грустно одновременно. С моими понятиями о ровно сложенных вещах в шкафу такое безобразие не укладывалось в понимании. Еще в их комнате стоял несчастный цветок в большом горшке. В него девчонки выливали остатки чая, закапывали волосы с расчески, обрезанные ногти… В общем, как он только оставался жив — непонятно... Но каждую весну он расцветал, несмотря ни на что…

На уроках узнала, что существуют шпаргалки и есть свои закономерности: если тебя сегодня спросили, то 90 процентов, что на следующем уроке не спросят. Это кардинально отличалось от учебы в деревенской школе, где каждый урок спрашивали по нескольку раз.

Потихоньку втягиваюсь. Самый сложный день — среда, девять уроков. Приезжали преподаватели из педагогического университета и вели дополнительные углубленные занятия. Я училась на отделении биологии и географии. Географию изучала, можно сказать, с нуля, потому что поняла, что до гимназии я ее не знала. А вот по папиным урокам биологии тосковала. Поняла, что значит учитель от бога. Это мой папа! Его уроки химии и биологии проходили на высочайшем уровне! Никто с ним не сравнится.

Закончилась первая четверть. Каникулы! Ураааааа! Домооооой! Счастью не было предела. Ужасно по всем соскучилась!!! Наш уютный дом, в печке потрескивают дрова, родной запах... Родители накрыли праздничный стол. Мы опять все вместе. ВСЕ ВМЕСТЕ!!! Как я соскучилась по нашей семье, по общим застольям и разговорам. На душе гармония и состояние счастья!!! Как мне хорошо! Понимаю, что теперь в родительский дом я приезжаю в гости, моя самостоятельная жизнь началась в Калуге. В деревню я уже вряд ли вернусь.

После обеда клонит ко сну. Я легла на диван. Мама надела мне тепленькие носочки и накрыла одеялом. МА-МА… Как давно обо мне так не заботились. Засыпаю…

Неделя пролетела быстро. С мамой к разговору об учебе в Калуге не возвращались. Было понятно, что я продолжаю. В гимназии вывесили рейтинг успеваемости по итогам первой четверти среди 10–11 классов. Ищу себя с конца списка. Не могу найти. Забыли, что ли? Добираюсь до первого места, а там моя фамилия — СЕМИНА. Как так??? У меня шок. Не могу поверить!!! Я думала, что здесь все умнее и способнее меня, ведь в гимназию принимали только отличников и хорошистов. И тут я на первом месте. Надо же! Горда за себя! Мою фотку повесили на Доску почета по успеваемости и на Доску почета по спорту. На кроссе я заняла первое место среди 10–11 классов. Это все мои утренние тренировки. Я любила просыпаться до подъема и на рассвете устраивала пробежку и делала зарядку. Меня это наполняло энергией и удлиняло мой день. Я встречала восход солнца…

На вторую четверть меня переселили в комнату на семерых. Наша воспитательница училась заочно на психфаке и любила эксперименты. Она решила собрать самых слабых девочек из нашего класса и поселить меня с ними, чтобы им было на кого равняться и они подтянули учебу. Для меня это было шоком. Думала, пропаду… Скачусь по учебе. Девчонки подсовывали мне молодежные журналы, мол, надо читать, чтобы быть в курсе реальной жизни. Вторую четверть я закончила еще лучше, чем первую. Видимо, в экстремальной ситуации мозг еще лучше соображает.

В гимназии каждую четверть готовили номера к концертам. Я впервые в жизни попала в танцевальный коллектив. Это было непросто, но мне очень хотелось выступать, и я старалась. Стало получаться. Частенько у нас всем классом проходили занятия с психологом. Мы разбирали разные жизненные ситуации и играли в командообразующие игры. Мне это не очень нравилось, хотелось в это время заняться чем-то полезным...

Раз в две недели наш класс дежурил в столовой. Это означало, что три часа мы чистили картошку. Это было утомительно. Руки потом были все черные.

В конце каждой четверти устраивались дискотеки в спортзале. Вот это был праздник!!! В 10–11 классах учились, на мой взгляд, не очень симпатичные мальчики, зато приезжали выпускники: парни-красавцы! Мне нравился один мальчик, Сережа. Он часто приглашал меня на медленные танцы, а я мечтала, что однажды мы начнем с ним встречаться. На тот момент я еще даже ни разу в жизни ни с одним парнем не целовалась! Мои подружки этим пользовались, и, когда им надо было погадать на игральных картах, просили меня на них посидеть. Считалось, что невинная девушка имеет силу очищения карт. Вот так! Смешно, конечно, это сейчас, но тогда было все серьезно…

Так как я на школьном кроссе среди 10–11 классов заняла первое место, то меня сразу определили в легкоатлетическую команду. Каждую неделю проходили тренировки. Весной и осенью участвовала в городских эстафетах. В большинстве случаев наша команда занимала первые места. Бегать на скорость мне никогда не нравилось, это большое насилие над собой. Я люблю спорт в удовольствие, но тогда меня никто не спрашивал.

Так прошел первый год.

На учебу в одиннадцатый класс уже ехала с радостью. Соскучилась по своим подружкам. У нас была крепкая четверка: Кокоткина Аня, я и две сестры Цветковы, Ирина и Таня. За прошедший год мы очень сдружились. Научились маскироваться от ночных нянь. Уже не ходили после 21:00 доучивать домашку в столовую, а завешивали покрывалами окно и дверь и спокойно занимались учебой в комнате. Мы вместе в рукавах таскали из столовой хлеб и потом хрумкали его вечерами, подсушивая на батареях. Когда заканчивался отопительный сезон, было жутко холодно. Мы сдвигали кровати, надевали теплые пижамы и прижимались друг к другу, чтобы согреться и в тепле проспать до утра. Вместе ходили в душ и пели песни, когда мылись. У нас был любимый гель «Элегия», мы им по очереди мазали руки перед сном, гадали на женихов и мечтали о принцах. Воспоминаний очень много. Они трепетные и дорогие…

Весь одиннадцатый класс прошел под лозунгом: «Учиться, учиться и еще раз учиться!» Впереди выпускные экзамены, они же вступительные в педагогический университет. Расслабляться нельзя. Все серьезно и по-взрослому. ***Учила много, подолгу. Этот шанс нельзя было упустить. Иначе что? Еще год готовиться? Нет! Надо брать высоту с первого раза!***

20 июня 2000 года я была зачислена в педагогический университет на факультет биологии-химии. С родителями обсудили все «за» и другие учебные заведения рассматривать не стали. Было удобно, что предоставляется бесплатное общежитие.

30 августа. Попадаю в студенческую общагу. Комендант нам разрешил с Асей жить в одной комнате. Сестра уже на втором курсе. Поднимаюсь по лестнице. Жуть... Ремонта не было много лет. Нет света. Штукатурка отваливается кусками. Надо идти осторожно, чтобы ничего не упало на голову. Меня охватывает ужас!!! И здесь мне жить??? После гимназии выглядит все убого. Чувствую необходимость хоть что-то благоустроить. В комнате поклеили новые обои. Впервые с сестрой это сделали сами. Тараканы повсюду…

С нами на этаже живут ребята с инженерно-педагогического факультета. Каждый вечер у них вечеринка. Дым коромыслом, музыка, пьяные голоса, периодически кто-то путает нашу дверь с туалетом и пытается к нам вломиться. Однажды ночью так вообще: с ноги кто-то выбивал нашу дверь. В общем, экстрим полный...

Для туалета у нас специальные приспособления: зонт, резиновые сапоги и ядреные духи. Часто это все пригождается, потому что периодически льется сверху, по щиколотку воды внизу. Духи отбивают туалетный запах. Я в ужасе!!! Но деваться некуда. Нахожу один огромный плюс. Свобода!!! Нет воспитателей, нянь, жесткого режима, никто тебя не будит по утрам. Сама выбираешь, что есть, во сколько вставать, на какие занятия ходить и вообще за все отвечаешь САМА! Мне это нравится. Ася, конечно, пытается за мной присматривать, но я уже взрослая!!!

Денег катастрофически не хватает, поэтому каждое утро встаем пораньше, чтобы на кухне собрать все пустые бутылки после гулянок ребят. Складываем их в большую желтую сумку. Как набирается полная, сдаем их в пункт приема, который находится в соседнем дворе. Самое страшное — это донести сумку с бутылками, чтобы никто из знакомых не встретил и чтобы они не звякали. Всегда это делали с Асей вдвоем. Каждый раз стыдно ужасно, но голод не дает расслабиться. Целой сумки бутылок хватало, чтобы купить один батон. А это уже еда!

Когда заканчивался привезенный из деревни мешок картошки, мы часто готовили два блюда: обжаривали лук с тертой морковкой в подсолнечном масле и потом добавляли отваренный рис или гречку. Было вполне сытно.

У нас на этаже жил парень, первокурсник. Мы его про себя называли ЧУДО-ПАША. Он часто ходил голым из комнаты в туалет, мыл посуду при максимально открытом кране не руками, а струей воды, пытаясь так отмывать остатки пищи. Каждый раз, когда он что-нибудь готовил, ходил по всем комнатам и выпрашивал продукты. Все это было забавно. А однажды мы с Асей на общей кухне варили суп и увидели, как Паша готовит макароны. Он их прямо сухие высыпал из пачки на сковородку и жарил в масле. Я ему говорю:

— Паша, ты что! Макароны нужно сначала в воде отварить, а потом уж на сковородку.

— Ничего ты не понимаешь, Оля! Это мое фирменное блюдо. Я сейчас обжарю макароны до золотистой корочки, потом подолью воды, еще добавлю порезанного лука, морковочки и помидорку, посолю, поперчу, потушу все это до готовности — и вуаля! Все готово, пальчики оближешь!

На следующий день мы с Асей тоже так макароны приготовили. Нам они оооочень понравились! С тех пор у нас появилось блюдо «макароны по-пашински».

Когда у нашего чайника оборвалась ручка, мы кипятили воду в кастрюльке. Порой сидишь в комнате и слышишь, как из кухни кричат:

— У кого в кастрюле вода кипит?

Мы с Асей переглядывались, улыбались и говорили: «Какая, блин, кастрюля, это наш чайник!!!» В секции, где мы жили, на 24 человека было только три работающие конфорки. С занятий приходили все одновременно и шли на кухню готовить обед. На подоконнике из кастрюль всегда выстраивалась длинная очередь.

В соседней комнате жила пампушка Диана. Она училась на первом курсе и не умела готовить. Раз в неделю к ней приезжали родители и привозили приготовленную еду в контейнерах. Однажды я дремала в своей комнате и вдруг услышала на весь этаж радостный крик: «ДААААА!!! Я это сделала! УРААААА!!!» Оказывается, Диана пожарила самый первый в своей жизни блин. А потом ей надоело быть толстушкой и она занялась собой. Ее вес уменьшился в два раза. Она стала стройной и красивой.

Еще была такая история. Сидим с Асей, ужинаем. Вдруг на всю площадку раздаются громкие крики и визг девчонок. Моя подруга Леночек со своей соседкой Олей Рыжиковой ели жареную картошку. Их стол стоял под люстрой, и вдруг к ним прямо в сковородку упал мышонок. Он вывалился через дырку в потолке, из которой тянулся провод к люстре. Девчат чуть кондратий от ужаса не хватил. Весь аппетит им мышонок испортил. Картошку пришлось выбросить…

У нас с Асей в комнате всегда был порядок и свои правила. Например, на стенке шкафа висело четыре полотенца: одно - для лица, другое — для рук, третье — для ног, четвертое - большое — для душа. Однажды летом стояла жаркая погода. К нам в гости зашел наш друг Мишка Фирсанов. Перед этим он умылся под краном. Я и глазом не успела моргнуть, как он схватил полотенце и стал тщательно вытирать лицо. Я только и успела сказать: «Этоооооооооо нееее тооооо…» Все тише и тише произносила. Ведь Мишка схватил полотенце для ног…

— Что? — переспросил он.

«Да так, ничего. Что уж теперь расстраивать парня», — подумала я.

В общем, с этой общагой одни приколы.

Первый курс прошел легко. Многое из программы я уже прошла в гимназии, но появились новые названия занятий: пары, семинары, коллоквиумы, практики... Прикольно! Учиться в целом было интересно, хотя некоторые предметы читали скучно и нудно, порой даже непонятно.

Мне исполнилось 18 лет. Я совершеннолетняя! Все хорошо, но денег не хватает. Кокоткина Аня предложила подработку — по два часа в день раздавать листовки. Летняя сессия в разгаре, но я со всем справлюсь, а главное, заработаю какую-то денежку, тем более что всего две недели. Нам выдали специальный наряд — синие бейсболки и футболки. Пригласили на тренинг. Оказывается, надо не просто раздавать листовки, а еще прохожим рассказывать про акцию. Пришло восемь человек. Всех разбили по парам. Необходимо было друг на друге потренироваться — рассказать про акцию. Поняла, что такие ролевые игры мне не очень нравятся, лучше в реальных условиях работать, а в такие игрульки играть — это для меня несерьезно.

Первый день работы. На улице июнь месяц. Прохладная погода, дует сильный ветер. Я стесняюсь. И больше не потому, что надо прохожим рассказывать, а потому, что вдруг кто из знакомых увидит. Позорно как-то, но что поделаешь, отступать не хотела. Бейсболку сдвинула на глаза посильнее — и вперед! Второй день прошел уже легче. Постоянно мерзну, зябко как-то на улице.

К концу второй недели у меня на глазу вскакивает большой ячмень. Впервые в жизни! Глаз, как у китайца: опухло веко, и только из маленькой щелочки виднеется зрачок. Так некрасиво, ужас!!! В зеркало лучше не смотреться. В аптеке купила специальную мазь.

На следующий день экзамен по психологии. Постоянно веко мажу мазью. Надеюсь, что хоть как-то отек спадет. Не тут-то было! Еще хуже стало. Что делать? Как идти на экзамен? Решила надеть темные очки. На улице дождь, а я в солнечных очках! Красота!!!

Захожу на экзамен, тяну билет. О!!! Отлично! Я его прекрасно знаю, ведь хорошо подготовилась по всем вопросам. Выхожу отвечать. С уверенностью рассказываю тему. Преподаватель меня выслушивает и, не задавая ни единого вопроса, говорит: «Не сдала. Два!»

Я выхожу из аудитории в полном шоке, ведь я все правильно отвечала. Как «два»?! Плетусь в общагу. В расстроенных чувствах плюхаюсь на кровать. Думаю про себя: скорее всего, он оскорбился, что я в солнечных очках пришла. Точно! Он же не знает, что у меня ячмень. Надо срочно что-то предпринимать. Пойду пересдавать, только уже без очков.

Возвращаюсь в здание университета. Из аудитории выходят сокурсники. Заглядываю в дверь. Модест еще на месте — так про себя мы называли нашего психолога.

— Константин Юрьевич, а можно пересдать?

— Пройдите. Что вы говорите? — Модест поднял на меня глаза.

— Пересдать можно? А то у меня два.

— Так-так-так… — преподаватель увидел мой глаз и обалдел. Он, видимо, понял, почему на экзамене я была в темных очках, что не со зла.

Константин Юрьевич разрешил мне пересдать. Я вытянула билет и села готовиться. Преподаватель вышел из аудитории по делам — списывай сколько хочешь! Когда он вернулся, я начала отвечать по билету. На второй минуте меня прервали: «Достаточно. Давайте зачетку». Он мне поставил «отлично». Я была счастлива! В целом сессию сдала хорошо.

Когда приехала учиться на второй курс после летних каникул, чувствовала себя уверенно. Много знакомых, все понятно. С Кокоткиной Аней так и подрабатывали на акциях. Совмещали учебу с работой. Жили в общежитии с невероятным количеством тараканов. Помню, нажарили с Асей картошки, сидим за столом и едим прямо из сковородки. Тут стучится в дверь моя подружка Лена Буланова и говорит: «Девчонки, в душ пойдете?» Конечно, пойдем, ведь это праздник — заполучить ключ от душа. Он был единственный на всю общагу в девять этажей. Мигом доели картошку, решив помыть сковородку после душа.

Возвращаемся назад такие счастливые, намылись по полной программе. Открываем дверь в комнату и включаем свет. Перед нами предстает такая картина: десятки тараканов разбегаются в разные стороны из нашей сковородки. Фууууу. Ужас какой! Я потом эту сковородку три раза с содой мыла.

В общем, эти тараканы были повсюду. Порой спишь и чувствуешь, что по тебе кто-то лапками перебирает — фууууу, таракан. Это так неприятно, ведь они где только ни лазают включая помойные ведра.

А однажды прихожу в университет, достаю на паре из сумки конспекты, открываю тетрадь, а там сидит огромный таракан. Так стыдно было… Хорошо, что он быстро убежал.

Как-то мы с Асей с вечера сварили большую кастрюлю очень вкусного супа. На следующий день я первая прихожу с занятий в предвкушении вкусного обеда. Холодильника у нас в общаге не было, поэтому все продукты мы хранили в специальном шкафу. Беру кастрюлю, чтобы разогреть суп. Открываю крышку, а там плавает два жирных таракана. Фууууу. Какой ужас! Конечно, я их выловила и поставила суп обратно. Аппетит испорчен. Сама думаю: сказать Асе или нет? Вот если бы я не знала, что там плавали тараканы, я бы съела. Решила не говорить, чтобы сестра голодная не осталась. Когда она за обе щеки уплетала суп, меня очень сильно мучала совесть, а Ася все удивлялась, почему я не ем…

Спустя неделю я все же призналась. Думала, Ася меня прибьет, а она же, напротив: «Ну и правильно, что не сказала. Я такая голодная была». У меня прямо от сердца отлегло…

Других вариантов проживания, кроме общежития, на тот момент не было. **Я мечтала, что в будущем буду хорошо зарабатывать, куплю себе машину, квартиру с красивым видом, и там не будет места тараканам!!! Буду жить и наслаждаться жизнью.** У меня будут большие панорамные окна с видом на лес, широкий подоконник, куда можно забраться почитать книгу и полюбоваться видами, обязательно гамак на балконе, камин, удобное кресло и много-много уютных зон, где можно уединиться с кружечкой горячего ароматного чая и любимой книгой. И обязательно большая кровать с хорошим матрасом и теплым одеялом. В общежитии были убогие кровати с растянутыми сетками. Чтобы не свисать до пола, мы подкладывали доски.

Сестра в те годы подрабатывала нянечкой в двух семьях. Когда у нее что-то не получалось, я ее замещала. Мне было непривычно сидеть с малышами. Она такие несмышленые еще.

Однажды Ася сообщила радостную новость: есть подработка — участие в предвыборной кампании. Задача несложная: в течение месяца после занятий приходить в штаб и делать записи на видео всех новостей по телевизору и аудиозаписи по радио.

Как же вкусно нас там кормили! Еда была по студенческим меркам необыкновенная, с множеством деликатесов. Это было наслаждение!

Когда пошли за зарплатой, то мы не знали, сколько получим, так как заранее нам об этом не сказали. Ну, думали, может, тысячу заплатят... В кассе нам выдали 10 000 рублей. Мы с Асей переглянулись. Хотелось кричать: «Юхууу!» Но мы сдержали внутренний восторг. Когда уже вышли из здания, вырвалось: «Урааа! Ничего себе! Как много!» Это было счастье!!!

Решили так: делим эти 10 000 пополам и каждый тратит как хочет. Зашли на рынок и купили себе наряды. Я — джинсы и черную водолазку. Старалась выбирать такие вещи, которые будут универсальными: и в университет на занятия ходить, и гулять по улице, и к родителям ездить, и на дискотеку, ну, в общем, всюду, разве только на ночь снимать. Еще купили целую сумку вкусных продуктов. Это был настоящий праздник желудка. Из своих денег я потратила 1000 рублей, а четыре отложила в свой тайник.

Год прошел в учебе и подработках. Подгруппой в университете мы очень дружили, часто проводили вместе время. Закончилась летняя сессия, незаметно пролетели каникулы.

У меня третий курс. Встретилась со своей подругой Кокоткиной Аней, мы с ней вместе с гимназии. Учимся в одной подгруппе. Аня рассказала, что на летних каникулах устроилась работать продавцом в продуктовый магазин в ночную смену. Планирует продолжать трудиться и совмещать с учебой.

В голове крутятся мысли, что мне тоже обязательно надо устроиться на работу. Родителям в то время платили мало и с задержками. Хотелось, чтобы были свои деньги, которые я могла бы тратить на что захочу. Мечтала купить мобильный телефон. Тогда они только появлялись. А еще красивую одежду...

Гуляя по городу, впервые попала в единственный продуктовый магазин самообслуживания в Калуге. Долго ходила по рядам, все рассматривала. Купила бутылку растительного масла и макароны. Когда ехала на троллейбусе до общежития, думала о том, что наступят времена, когда я зайду в магазин и куплю те продукты, которые мне хочется, побалую и порадую себя разными вкусняшками. Подсмотрела, как одна женщина на кассе расплатилась пластиковой карточкой. ПЛАСТИКОВОЙ!!! Вот это да! Это так круто!!! Тогда это была большая редкость. Я мечтала о том, что когда-то у меня тоже будет такая и на ней будут деньги и, когда я буду приходить в магазин, то смогу покупать все что захочу. **НЕ САМОЕ ДЕШЕВОЕ, А ТО, ЧТО ЗАХОЧУ!!! Юхуууу!** Мне тогда казалось это оооочень солидно! Хотелось так же. Ехала и мечтала, пока не вышла на своей остановке.

Началась учеба. Я решила не терять времени и приступить к поиску работы. Первое, что пришло в голову, — как и Кокоткина Аня, устроиться в ночную смену в продуктовый магазин. Это была целая сеть. Я подумала, что надо выбрать ближайший магазин к университету, чтобы успевать с работы на учебу. После занятий пошла устраиваться. В магазине спросила заведующую. Ко мне вышла полная приветливая женщина. Ее звали Елена Павлова.

— Здравствуйте, Елена Павловна! — с улыбкой приветствую ее. Я знала, что надо обязательно улыбаться, что это располагает к тебе человека.

— Ну, здравствуй. Как звать-то тебя?

— Оля.

— Хорошо. Это ты у нас работать хочешь?

— Да. Очень!

— А сколько лет-то тебе?

— Девятнадцать! — гордо отвечаю.

— Ага. Хорошо. Учишься?

— Да.

— Справишься с учебой и работой?

— Конечно.

— Пока у нас вакансий нет. Будем иметь в виду. Оставь свой номер телефона.

— У меня телефона нет, но у старшей сестры есть пейджер. На него можно будет сбросить мне сообщение.

Да… Было такое устройство, как пейджер. На него нельзя было звонить, с него ничего нельзя было отправлять, но можно было позвонить в пейджинговую службу и продиктовать сообщение, которое в виде эсэмэс придет абоненту на пейджер.

На том и расстались. Я поблагодарила и, радостная, пошла в общежитие. Настроение у меня было приподнятое, хотя я понимала, что перспектива очень сомнительная. Когда что случится — непонятно. **Надо было действовать дальше. Что еще?** Куда меня с очным обучением и отсутствием опыта работы могут взять?

Прохожу мимо ночного кафе «Симба». Висит объявление: «Требуются официанты». О! Это шанс! Почему бы и нет. Запоминаю номер телефона, по которому надо позвонить. Бегу в «Ростелеком», покупаю СТК-карту, чтобы позвонить с таксофона. Да. Такое тоже было! У нас в общежитии как раз висел таксофон. Звоню. Трубку берет мужчина. Я объясняю, что по объявлению. Он приглашает на собеседование в кафе прямо этим вечером в 20:00. На часах 15:38. Думаю, надо пойти не одной. Мама всегда предупреждала об опасности, всякое может быть. Тем более вечер, еще и с мужчиной разговаривать. Мало ли что у него на уме... С соседом по общежитию Антоном договорилась, что он меня сопроводит. Парень высокий, статный, думаю, еще и сильный, защитит если что.

В 19:30 зашла за Антоном, и мы пошли на собеседование. Кафе в пяти минутах от нашего общежития. Приходим. Администратор посадила нас за столик. Минут пять подождали. К нам подсел худощавый высокий мужчина. Представился: Александр, хозяин заведения. Он мне задавал разные вопросы насчет работы, учебы. Поговорили минуты две. Сказал, чтобы завтра в 16:00 ему позвонила.

На следующий день уже с 15:30 дежурю у таксофона. Не сразу дозвонилась, аж запереживала. Потом Александр все-таки взял трубку. Он сказал, что я не подхожу. Как-то сразу грустно стало... Я действительно расстроилась. Пошла к подружке Лене Булановой. Мы с ней первого сентября в университете познакомились, в одной подгруппе оказались. Впервые в жизни я встретила достойного соперника по учебе, который был на том же уровне знаний. Леночек заварила нам чай, и я поделилась, что никак на работу не могу устроиться. Сама проанализировала ситуацию:

— Леночек, — говорю, — я все поняла. Я неправильно оделась. Боялась, что вдруг приставать начнет, поэтому надела брюки и этот страшный черный берет. Надо было волосы распустить, у Аси юбку одолжить. Так бы я сразу была на официантку похожа, а то пришла, как чуня какая-то.

— Да... Все может быть. А давай завтра вместе пойдем после пар работу искать. Я тоже хочу, — предложила Ленок. На том и расстались.

На следующий день скинулись с подружкой и купили газету. Первое объявление, которое нас привлекло: «Менеджер по рекламе. Свободный график». Нашли офис компании. Собеседование проводила симпатичная женщина. Особо ничего не спрашивала. Рассказала, что их фирма продает рекламные площади в городе. Объяснила, что такое штендеры и стелы. На листочке записала их тарифы. Сказала, что зарплата — это процент от сделки. Клиентов мы ищем сами где хотим. Как найдем, их надо привести в офис. Вроде бы все понятно.

Выходим окрыленные. Кажется, работа несложная. Решили сразу начать искать клиентов. Идем по улице Ленина. Мечтаем, как найдем клиентов и заработаем много денег. Видим парикмахерскую. Решили с Леночком, что по очереди будем разговор заводить. Страшно ужасно. Друг друга подбадриваем. Деньги ведь нужны, значит, надо работать. Заходим. Я обращаюсь к администратору:

— Здравствуйте. Вам реклама не нужна?

— Чтооо?

— Реклама не нужна?

— Нет. Спасибо. Без рекламы справляемся.

Выходим расстроенные. Им почему-то реклама не нужна. Странно. Идем дальше. Видим ремонт в новом здании. На этот раз очередь Леночки. Ей тоже страшно, но что делать. Заходим в помещение. Там шумно, несколько рабочих. Ленок подзывает одного из них:

— Здравствуйте. Вам реклама не нужна? — неуверенно спрашивает она.

— Че? Какая реклама? Идите отсюда, — грубо отвечает работник.

— Реклама нужна всем, — не унимаюсь я.

— Не мешайтесь тут, — почти прогоняя, говорит нам этот мужчина.

— Ну и ладно, — в один голос отвечаем мы с Леночком. Расстроились.

Предприняли еще пару попыток, после чего сделали выводы, что реклама никому не нужна. Плохая эта работа. Вернулись в общежитие и нажарили себе картошки. Наелись, попили чаю и договорились на следующий день пойти в центр занятости.

**Новый день, новые возможности**! Отучились и бегом в центр занятости. Нас посадили за компьютер, мол, в нем есть список вакансий. Долго читали, пытались разобраться что к чему, выбирали профессии. На листочек выписали адреса и двинулись по маршруту. Я не знаю, что там была за база вакансий, но все семь мест, которые мы выписали, — это уже несуществующие организации. Ужас какой-то.

Вечером сделали домашние задания и опять вернулись к нашей газете. Обвели карандашом еще несколько объявлений. На следующий день стали обзванивать. «Уже не требуется!», «Не требуется», «Очное обучение? Нет, вы нам не подходите», — слышим в трубку. Какая-то прямо безнадежность… В трех местах нас пригласили на собеседование. Мы, не откладывая, выдвинулись. В одном месте так и не поняли, кем надо работать. Мужчина нерусской внешности что-то размыто рассказывал и настойчиво приглашал нас вечером на корпоративную вечеринку. Когда мы от него вышли, были в недоумении и рады тому, что вообще наконец-то вышли! Во втором месте оказалось — сетевой маркетинг по БАДам. Нам рисовали большие перспективы и много денег. Надо было выкупить стартовый набор. Средств на это не было, поэтому эта работа нам не подошла. В третьем месте надо было разносить листовки. Много-много-много, но за сущие копейки. Мы сами не согласились.

В течение недели предпринимали разные попытки, но все безрезультатно... Я даже еще раз в тот магазин сходила, где номер пейджера оставляла. Заведующая сказала, что пока место не освободилось.

Я в отчаянии... Так хочется работать, но ничего не получается… Подруга Аня продолжает работать в магазине. На одну смену взяла меня с собой. Мне очень понравилось. Я как могла ей помогала. Расставляла товары, подавала продукты покупателям магазина. Так прикольно! Тоже так хочу работать. Аня пообещала узнать у заведующей, есть ли место. На следующий день сообщила, что нет.

Что же делать? Уже две недели не могу найти работу. Покупаю свежую газету с объявлениями. Выделяю карандашом. Начинаю с телефона на вахте общежития обзванивать. «Нет!» «Нет!» «Нет!» — слышу в ответ. И тут: «Да! Хорошо. Требуется. Приходите сегодня на собеседование». Я в замешательстве читаю бегло объявление: «Требуется упаковщик хлеба в пекарню».

Собралась и побежала на собеседование. Это оказалась мини-пекарня в исторической части города. В ней пекут белый хлеб, булочки и разнообразные пирожки. Собеседование проводила доброжелательная женщина с красивой улыбкой. У меня ничего не спрашивала. Объяснила обязанности: упаковывать хлеб и булочки в пакеты и по накладным раскладывать по ящикам. График — два через два в ночь с 20:00 до 8:00. Нужна медкнижка. Договорились, что через неделю выхожу на работу. Мне все понравилось. По работе все понятно. Я готова!

На последние деньги оформила медкнижку. И вот выхожу на первый трудовой день, точнее, ночь. Пришла пораньше. В 19:30 я уже тут как тут. В смене две женщины: Нина Васильевна и Вера Павловна. Встретили меня приветливо. Правда, сказали, что еще только тесто месить начинают и упаковывать пока нечего, чтобы я подождала. Села на стульчик, осмотрелась. В моем крыле все в стеллажах. Прошло десять минут. Мне скучно. Иду в цех, спрашиваю:

— А можно я буду вам пока помогать? А как хлеб испечется, тогда и начну паковать.

— Да, можно.

Нина Васильевна все мне комментировала. Мы вместе с ней в огромный миксер засыпали полмешка сахара, несколько мешков муки, положили большую пачку маргарина, несколько упаковок дрожжей и залили пару ведер воды. Это тебе не хухры-мухры! Все по-крупному! Так мы замешивали белый хлеб. Масштабы впечатляют. Вера Павловна включает миксер. Я с восторгом и замиранием сердца наблюдаю, как смешиваются все ингредиенты. Так прикольно!

В общем, приходила я всегда к 20:00 и до первого хлеба, который был готов только к 23:00, я находилась в цехе. Мне очень нравилось месить тесто и потом раскатывать его. Я изучила все тонкости выпекания самого вкусного хлеба. В три ночи приезжала кондитер и начинала готовить пирожки и большие пироги. Мне все было интересно, поэтому урывками прибегала к ней и училась искусству выпечки.

Когда первый раз паковала булочки, волновалась, что спутаю сорта «К чаю» и «Звездочка». Они были почти одинаковые. Паковать хлеб мне нравилось, хотя было скучно, ведь в комнате я находилась одна, не с кем даже поговорить. Только я и много-много хлеба.

За несколько недель я изучила не только разновидности хлебных изделий и особенности их упаковки, но и весь процесс: от замешивания до выпекания. Особенно мне нравился аппарат для подготовки шариков — заготовок для пирожков. Я всегда просилась на этот участок работы: раскатанное тесто кладешь на противень, помещаешь его в специальный аппарат, опускаешь два тугих рычага и третий надавливаешь и удерживаешь, и при этом он мощно трясется, а ты трясешься вместе с ним. Необыкновенное чувство, оно меня очень взбадривало.

Одну смену я работала с Ниной Васильевной и Верой Павловной, а другую — с Галиной и Вовчиком, так они мне представились. Первая смена была очень правильная, женщины трудились всю ночь не покладая рук. На ночной обед, как было и положено, съедали по тарелке щей, которые нам всегда любезно готовила дневной повар. С собой домой можно было взять одну буханочку белого хлеба.

Вторая смена совсем другая. Галина — хрупкая женщина с длинной косой, глубоко верующая, не помолившись, не приступала к работе. Вовчик — высокий, крупный мужчина. Он, как добрый великан, — с большими щеками, круглым животом и белым колпаком на голове. Вовчик частенько шутил над Галиной. Они как-то умудрялись быстренько все замесить и завалиться часа на два поспать. Стелили себе какие-то тряпки на столы и спали. Мне не предлагали, им как-то было не до меня. Я же в это время готовилась к занятиям в университете.

Эта смена всегда выпекала партию, которая называлась «для себя»: то вкуснющие пирожки с изюмом и сливочным маслом, то сосиски в тесте, то еще что. Спасибо им, меня тоже угощали. С пылу с жару эта выпечка была восхитительной!!! В их смену с собой домой можно было прихватить хлеба столько, сколько совесть позволяла. Поэтому я брала два белых. Дома ведь ждали голодные студенты — сестра Ася и брат Гриша. Мы всегда заботились друг о друге.

Однажды Асюня напросилась со мной на работу. Ей было интересно посмотреть, что происходит в пекарне, как там все работает. И вот подошла партия хлебных изделий под названием «Сырные палочки». Мы с Асей начинаем паковать. Вкусный аромат наполнил всю комнату. Сестра мне и говорит:

— А можно я одну палочку съем?

Я посмотрела по сторонам — никого.

— Конечно, можно, — отвечаю ей. Ася вмиг эту булочку слопала.

— А еще можно?

— Да ешь, конечно.

Я и глазом моргнуть не успела, а булочки как и не бывало.

— А еще можно?

— Нуууу, можно, наверное…

Ася опять схрумкала.

— А еще можно?

— Больше нет. А то вдруг не хватит.

— Ну, нет так нет. Я уже в принципе и наелась.

Мы с Асей до сих пор вспоминаем эту историю, как будто не с нами это было...

В смену с 23:00 я начинала размеренно паковать хлеб. После 5:00 подходили булочки, пирожки и самые разные хлебные изделия. Надо было ускоряться, иначе не успею в университет. В такие минуты я была похожа на белку в колесе. Все делала быстро-быстро, без остановки. С семи начинали приезжать машины на погрузку.

Через раз удавалось освободиться пораньше, и я спешила в общежитие. Забегала в комнату, раздевалась и ложилась в кровать. Ставила будильник. У меня было ровно двадцать минут, чтобы поспать перед учебой, и десять минут, чтобы собраться. Я отключалась моментально. Испытывала кайф, что наконец-то выпрямила спину. Мелодия будильника выводила из сна. Быстро умывалась, завтракала и бежала на пары.

Иногда прибегала с работы за пятнадцать минут до учебы и тогда быстро умывалась и переодевалась. Брат Гриша готовил мне завтрак. Пока я ела, он причесывал меня. В то время мы жили втроем в комнате общежития. Мы с Асей забрали брата-первокурсника к себе. На этаже, где он жил, был полный беспредел, и мы волновались за него. Гришин матрац был скатан под столом. На ночь он его раскатывал, а утром закатывал обратно. Мама всегда нам говорила, что нас четверо и мы одно целое: один за всех и все за одного. Она рассказывала историю про веник, который по одной веточке легко сломать, а целый — никогда.

Помню, как однажды вечером мы с братом пили чай. Допивая очередную кружку, Гриша сказал: «Может, после шестой уже не так будет хотеться есть». И расхохотался. Да, приходилось чувство голода запивать чаем. Гриша реально выпил шесть кружек чая. Времена тогда были непростые… Ася подрабатывала репетитором иностранных языков. Я — на пекарне. А брат на тот момент не работал. Гриша заботился о нас. Он ответственно готовил каждый день кастрюлю супа и убирался в комнате. За это мы платили ему зарплату — 150 рублей. Правда, он их успевал потратить раньше, чем заканчивался месяц. Иногда брал авансами. Деньги небольшие, но на мелочовку хватало. Продукты мы брали самые дешевые. В двух магазинах сравнивали цены и там, где выгоднее, покупали.

У Гриши была мечта. Самая обычная мечта, с одной стороны, но с другой стороны — нереальная. Он мечтал наесться сосисками. Часто по вечерам брат делился этой мечтой с нами. И вот наступает день его рождения. В свои 18 лет Гриша получил от нас необычный торт: тарелку картофельного пюре, из которого торчало 18 сосисок. У него был настоящий праздник! Праздник желудка.

Брат всегда провожал меня до работы. На улице было темно, а путь до пекарни неблизкий. Прошел месяц... Первая зарплата. Урааааааа!!! В кассе мне выдали 900 рублей. На душе радость, ведь сама заработала, честным трудом. Я взрослая! Уже работаю. Не хухры-мухры!!!

Иду по центральной улице города. Думаю: надо себе что-нибудь купить. На улице осень, холодные деньки. Нужен свитер. Захожу в торговый центр. Примеряю красивый свитер.

— Сколько он стоит? — спрашиваю у продавщицы.

— 500 рулей.

— Сколько-сколько???

— 500 рублей.

Снимаю. Думаю про себя: да ну на фиг! Не нужен мне свитер. Мне эти деньги стольких бессонных ночей стоили. Не нужно мне ничего. В старом похожу. Счастливая, прихожу в общежитие и кладу эти деньги в коробочку. Пока не буду тратить. Ася с Гришей даже на меня немного обиделись. Почему-то они думали, что мои 900 рублей справедливо было бы поделить поровну на троих. Наивные.

Работа работой, но учеба на первом месте. Каждый день после пекарни бежала в университет, ни одного занятия не пропускала, как бы ни было тяжело. **Получить высшее образование для меня было важно!** Порой выходило смешно! Когда я приходила на пары, самое главное было расслабить руки. Они были в большом напряжении, словно продолжали паковать хлеб, и немного тряслись. В таком состоянии сложно было писать лекции. Буквы прыгали одна на другую…

Еще вспоминается случай, как на лабораторной работе надо было в пробирке рассматривать хлорофилл на фоне горящей лампочки. Мне было сложно это сделать, потому что эта лампочка у меня постоянно раздваивалась. После ночной смены сложно было сконцентрироваться и глаза закрывались сами. Пришлось даже отпроситься.

Прошло два месяца… Днем после учебы ложилась подремать. Раньше быстро засыпала, а тут вроде и сильно спать хочу, но не могу… Малейший звук отдается в голове. Тело все напряжено, все раздражает… Я понимала, что это хроническая усталость…

Через несколько минут задремала… И тут — пип-пип. Асюне на пейджер пришло сообщение: «Зайдите в магазин. Есть вакансия». Я даже подпрыгнула от радости. Ведь в пекарне я уже все-все освоила, и мне было скучно.

Умываюсь, одеваюсь и бегу в магазин. Да-да. Я часто именно бегала, чтобы все успеть.

Разговариваем с заведующей. Она говорит:

— У меня беда с винно-водочным отделом. Кого ни возьму, склонны к алкоголю. Пьют на рабочем месте, понимаешь?

— Понимаю…

— Ты, надеюсь, хоть не употребляешь?

— Не-не, вы что!!!

— Хорошо. Когда сможешь выйти?

— Я сейчас в пекарне работаю. С директором поговорю и завтра точно скажу.

— Договорились.

Возвращаюсь в общежитие. Поговорила со знакомой девчонкой Катей. Она вроде не против на моем месте работать. Идем с ней в пекарню. Поговорили. Всех все устраивает. Решили, что пока Катюшка медкнижку будет делать, я неделю отработаю.

Через семь дней получила расчет и трудовую книжку с первой записью! Провожали из пекарни со слезами, испекли вкусный банановый пирог. Горевали мои тетушки, что ухожу. Душой, сказали, прикипели.

С кем из знакомых делилась новостью, что выхожу в сетевой продуктовый магазин работать, все отговаривали. Якобы слухи про него плохие. Недостачу могут на меня большую повесить, потом долго бесплатно отрабатывать придется. Даже примеры каких-то людей приводили. Но у меня есть правило: **«Выслушай всех и сделай так, как сама считаешь нужным!»** Приняла решение, что буду работать.

В магазине началась стажировка. Три дня прихожу после пар на два часа. Голова кругом. Масса покупателей, большой ассортимент товара. Мне все незнакомо, разные спиртные напитки, сигареты, соки, лимонады, снеки. Винно-водочный отдел номер шесть. Покупатели выбирают, что хотят приобрести, пробивают в кассе чек и потом подходят за товаром. Я в замешательстве: справлюсь ли?

Важно знать наизусть цены на товар. Дома рисую большие таблицы. Для меня открытие, что кроме папирос «Беломор», которые курил дедушка Володя, есть еще много других, причем в каждой марке подвиды: легкие, тонкие, с ментолом… В таблицы пишу ассортимент и цены. Учу. Брат Гриша проверяет: то называет марку, а я должна точно назвать цену, то, наоборот, что какой цене соответствует. Мне выдали форму: зеленый фартук, пилотку и бейджик. Готовлюсь к выходу на полную ночь.

В это время беда на личном фронте. С седьмого класса была влюблена в мальчика Сережу, с которым познакомилась в туристическом лагере. Он из Москвы. Виделись раз в год, но много писали друг другу писем. Любовь по переписке. Я это так называю. Хотя все было не совсем так. Я его любила, а он меня считал своим другом. От него полгода тишина. Пишу письма — не отвечает. И тут конверт. «Привет! Не решался тебе написать. Встретил девушку. Очень похожа на тебя — светленькая, зовут тоже Оля. Мы встречаемся», — это вкратце. Письмо было большое...

Рыдала весь вечер, мечты рухнули, в сердце пусто… Но расслабляться некогда: университет, работа, дела… В то время с ночными сменами я вообще переживала какой-то странный период. От недосыпа мне иногда сложно было точно сказать: что было наяву, что приснилось, а что и привиделось. Я жила в неком своем мире…

Итак, пора выходить в магазин в ночную смену. В отделе я буду одна. Был распорядок: в дневную работают два человека в отделе, в ночную один. Мне жутко страшно. Накануне ночью от волнения плохо спала. Мне еще приснился сон: я в магазине, покупатель у меня спрашивает какой-то товар, а я никак не могу его найти, вся в панике! Очередь выстроилась метров пять, а я все ищу. Проснулась в холодном поту. Фуууух…

Днем отучилась, подготовилась к следующим занятиям. 19:30. Быстрым шагом иду по тропинке на работу. Магазин рядом, в десяти минутах ходьбы через дворы. Заступаю на смену в 20:00. Коленки дрожат от волнения. В горле все пересохло. В магазине все доброжелательно встречают. Это меня немного успокаивает. Администратор — пожилой интеллигентный мужчина. Позже узнала, что он занимал высокую должность. Ушел по сокращению. Нормальную работу быстро найти не смог — вот и устроился временно в магазин. В соседнем пятом отделе продавщица Надежда — полноватая женщина, доброжелательная и улыбчивая, сказала, поможет если что.

Я сделала глубокий вдох. Отступать некуда! Пошли покупатели. Все на первый взгляд понятно. Я подаю товары по чекам, и вроде бы все хорошо. Спустя час заходит парень. Подходит к моему отделу и говорит:

— Мне пачку томатного сока и эти… Ну… Вулканы.

— Хорошо, — отвечаю. В доли секунды в голове мелькают вопросы: вулканы, вулканы, что это такое? Спиртной напиток какой, сигареты, лимонад, чипсы, чтооооо этоооо может быть? Суечусь за прилавком, никак не могу сообразить. Глазами сканирую товары. В голове пытаюсь сложить пазлы. Что же такое вулканы? Мать честная! Все забыла!

— Извините, — произношу. — А вулканы — это что?

— Ну эти... — показывает пальцем на презервативы. (Да, они, к сожалению, у нас тоже продавались.)

— Аааа. Сейчас.

— А у вас рифленые есть?

Господи! Они еще тоже разные бывают?!

— Се-сеейчас посмотрю, — отвечаю дрожащим голосом и уже вся красная от смущения. Беру коробку и зачитываю ему: «Классические, ультратонкие, с пупырышками… о, рифленые!» Про себя думаю: вот тебе ликбез!!!

В ту ночь среди многочисленных покупателей был еще один парень, который попросил «неваляшки». Ситуация повторилась. Самое интересное, что в дальнейшем никто и никогда в течение всего времени работы в этом магазине у меня их больше не спрашивал.

В целом первая ночь прошла без происшествий. С 3:00 до 5:00 было небольшое затишье. Девчонки подсказали: надо перевернуть в отделе четыре пластмассовых ящика, постелить разорванные картонные коробки и так можно немного вздремнуть. Уже после пяти опять пошел народ. В 8:00 бегу прямиком в университет.

Так прошел месяц… За это время я узнала много про то, как в разных отделах обманывают покупателей. Например, взвешивают развесные пельмени и, пока покупатель пробивает чек, у него из пакета пару горстей отсыпают обратно. Или открывают пять пластмассовых баночек с селедкой. Из каждой достают по два кусочка и снова закрывают. Так набирается тарелочка перекусить. В общем, в каждой избушке свои погремушки...

В магазине есть круг постоянных покупателей, их большинство. Ассортимент уже прекрасно изучила, оперативно разбираюсь. Я очень вежлива, всем улыбаюсь, подаю товар, консультирую. Мне очень нравится моя работа. Сложился круг поклонников. Молодой милиционер все розы дарит. Батюшка — иконы и молитвенники. Симпатичный парень Дмитрий вообще под опеку взял. Утром к 7:00 стаканчик кофе приносит, чтобы я в университете на парах не заснула. Вечером — в лоточке ужин и книги, чтобы ночью не скучала и было что поесть... Другие парни тоже цветы дарили и на свидания приглашали. Мне, если честно, особо никто не нравился. Времени не было встречаться, поэтому я не соглашалась. Да и зачем мне? Выспаться бы…

В один день в магазин зашел высокий симпатичный мужчина с большой сумкой. У меня уже заканчивалась смена. Его все девчонки-продавцы знали. Николай — их давний знакомый. Он обеспечивал их какой-то косметикой. Подошел и ко мне.

— Здравствуй, Оленька! — имя прочитал с моего бейджика. — Раньше тебя не видел в этом магазине. Я занимаюсь очень перспективным бизнесом. У тебя сейчас смена заканчивается?

— Да…

— Я хочу рассказать тебе о выгодном предложении.

— Каком?

— О бизнесе на ходу не разговаривают. Предлагаю зайти в кафе и выпить по чашечке чая. Здесь как раз неподалеку есть уютное местечко.

В голове роятся мысли: девчонки его давно знают, значит, не маньяк. Предлагает переговорить в кафе. Это нейтральная территория — пойдет, не домой же к нему. Мы будем в общественном месте. Если что — закричу. А про бизнес-то узнать интересно.

— Хорошо. Сейчас смену сдам и куртку надену, — отвечаю.

Бизнес — дело серьезное. Пришлось ради такого дела даже пару прогулять. Идем в кафе. Николай заказывает мне чашечку черного чая с лимоном и кусочком сахара. Все так солидно. Я впервые в кафе!!! Он еще и сам за этот чай заплатил! Надо же! Я уже чувствую себя бизнесменом. Готова к серьезному разговору. В тот день Николай рассказал мне про сетевой маркетинг, о фирме «Орифлейм». Я впервые об этом услышала. Показал схему, как множатся человечки, и уже в скором времени ты финансово свободна. Такая идея меня привлекла.

Николай сказал также, что невозможно заниматься косметическим бизнесом, не попробовав товар. Мы вместе целый час листали каталог. Я выбирала, а Николай рассказывал об особенностях того или иного косметического средства. Очень часто повторял, что серия «Джордани Голд» самая дорогая и суперская, что он как раз вчера много чего из нее продал.

В итоге в специальном бланке мы сформировали заказ:

1. Гель для душа «Авокадо».

2. Крем для тела «Молоко и мед».

3. Блеск для губ.

4. Маленькие духи «Мitsummer».

Николай сказал, что надо сразу оплатить. Мы дошли до общежития, и я из своей коробочки взяла все накопленные деньги и передала ему.

Через неделю мы вместе получили заказ. Никто не обманул. Я раскрыла коробку и наслаждалась, осматривая каждый пузырек. Все нюхала. Так симпатично и миленько… Я до сих пор помню это чувство восторга и запахи духов, крема и геля... В те минуты я была невероятно счастлива! Надо же! У меня такая косметика! Буду экономно использовать. Так я стала заниматься еще и «Орифлеймом». Времени особо не хватало, поэтому большого бизнеса не построила, но себе для радости регулярно что-то заказывала.

Наступил первый день зимы. В магазине заведующая объявляет, что будут закрывать ночную смену. Я в панике. В дневную смену работать не смогу, надо учиться! Что делать??? Целый день думала и решила, что я уже опытный сотрудник, поэтому пошла устраиваться на работу в самый элитный продуктовый магазин. Зашла в него и спросила, где отдел кадров. Со мной провела собеседование милая изящная женщина Ирина. Видно, я ей тоже понравилась. Меня приняли на работу. Договорились, что выхожу в ночную смену. Я радуюсь: в таком солидном магазине буду работать!

Меня определили в отдел «Сыры-колбасы». В первую же ночь проходила ликбез. Опытная продавец Оксана поведала все тонкости. За ночь необходимо обновить срезы на колбасе и красиво ее выложить на витрине. Сырокопченую колбасу сначала помыть водой от белого соленого налета, а потом натереть подсолнечным рафинированным маслом для блеска. Сыровяленую колбасу надо ополоснуть под краном и тщательно протереть насухо. Все вялые сосиски закинуть в таз с горячей водой. Так они «нальются силой». И это еще не все. Всяких хитростей было великое множество. Чтобы о них узнать, поработайте в магазине…

По всему магазину были установлены камеры видеонаблюдения. В середине смены Оксана предложила мне полакомиться деликатесами. Под прилавками находились холодильные камеры, и самая крайняя к стене не попадала под обзор видеонаблюдения. Надо было засунуть голову в этот холодильник, а там пир горой! Нарезка из буженины, аппетитные кусочки карбоната, карпаччо и всевозможные другие мясные деликатесы. Только успевай рот открывать. И смех и грех. После трапезы Оксана дала запить газировкой. У них так принято. Они на четверых скидываются на полторашку лимонада и потом пьют его. Я подумала: о боже! Бедный мой желудок. Мясо с лимонадом — далеко не лучшее сочетание. Но что делать: так принято!

В магазине работал администратором Владимир. Статный молодой мужчина со строгим выражением лица. Его между собой продавцы называли Волк. Он как раз старался пресекать такие пиршества. Частенько врывался в наш отдел и начинал проверять холодильники. Но мы не попадались! Женская интуиция — великая сила!

Еще из этого магазина мне запомнился парень Акмал. Мы были примерно ровесники. Он из Узбекистана. Днем работал грузчиком на рынке, а по ночам — в универсаме. Скромный парень, большой труженик. У него невероятная улыбка, белоснежные зубы. В его улыбке целый мир. Она излучала добро, доверие и очарование. Акмал частенько помогал мне в отделе разгружать товар. А однажды протянул мне ключик с номером от шкафчика, в котором обычно покупатели оставляют свои сумки, и сказал:

— Оля, когда у тебя закончится смена, открой этот шкафчик, там для тебя сюрприз!

Утром я обнаружила большой пакет очень вкусного урюка.

Пройдут годы… Спустя семнадцать лет я вновь встречу Акмала. У него теперь своя торговая точка. Мы узнаем друг друга с первой секунды. Акмал подарит мне пакет с экзотическими фруктами, а я ему — две свои детские книги, ведь у него уже трое детей. Жизнь очень интересна неожиданными встречами.

Но вернемся к событиям тех лет. В магазине самым ужасным делом было мыть печь, где готовились куры-гриль. Все в жиру. Приходилось подолгу драить ее. В первую неделю работы запомнилось несколько необычных случаев.

Однажды в магазин зашла маленькая старушка. Она, видимо, не знала, что повсюду установлены камеры. Видит: рядом никого нет и… начинает по карманам и рукавам продукты распихивать. Всю эту картину наблюдают охранники в мониторы с камер. Когда старушка собралась уходить, ее задержали на выходе. Охранники выложили на стол все, что она успела запихнуть в свою одежду, - получилась целая гора всякой всячины. Вот тебе и маленькая старушка…

В другой раз посреди ночи в магазин забрела компания молодежи. Они были стильно и богато одеты, много смеялись. Запах алкоголя чувствовался на расстоянии. В центре магазина находилась витрина на замке с дорогущими спиртными напитками. Ребята попросили открыть ее, чтобы посмотреть товар ближе. Из этой витрины они набрали целую тележку разных бутылок. Я про себя подумала: что же они будут делать на кассе? Ведь это стоит огромных денег. К моему удивлению, молодые люди без проблем расплатились и пошли кутить дальше. Надо же, столько денег! И не жалко…

Посреди ночи, когда не было покупателей, предложила девчонкам-продавцам полистать каталог «Орифлейм», надеялась, что они что-то закажут. В это время зашел мужчина. Он попросил взвесить сыр. Потом колбасу, сосиски, деликатесы. Я все делала с улыбкой и доброжелательно. В конце он протянул мне 50 рублей со словами: «Спасибо вам, милая девушка». Я замерла в оцепенении и не знала, что делать, ведь кругом камеры. Можно ли брать такие чаевые? Я сказала: «Спасибо, не надо!» Мужчина оставил купюру на прилавке и ушел. Я робко положила ее в карман. Все обошлось, никто меня к начальству и охране не вызывал…

После ночной смены охранники осматривали всех продавцов — не выносит ли кто товар. Старшая в нашей смене Оксана научила: в носки за щиколотку можно положить по две сосиски. Там их не найдут. Стыдно было ужасно. Страх, что обнаружат, неимоверный, но я знала: дома меня ждут Ася с Гришей и я их не могу оставить голодными. Так мы перепробовали все сорта сосисок. В этом магазине самообслуживания я работала неделю через неделю. Но дело в том, что и в первом магазине ночную смену не спешили закрывать, и я продолжала там работать. Все грозились — и никак. Получалось, что я каждый день работала в ночь, днем учеба и подработка в «Орифлейме». Спать удавалось по 2–4 часа.

Помню, поехала после пар забрать заказ «Орифлейм». Стою в очереди. Маленькая комната, полно людей, очень душно. Вдруг чувствую, как все звуки начинают от меня удаляться, и я теряю сознание… Облокотилась на стол. Глубоко вдохнула и опять пришла в себя. Получила заказ. Выхожу. Большими хлопьями падает снег. Очень красиво… Вдруг сильно заболел живот. Ноги подкашиваются. Я еле дошла до остановки и села прямо на бордюр. Подошел троллейбус. Захожу в него, сажусь на сиденье. Живот заболел еще сильнее. Я согнулась пополам и отключилась. Когда открыла глаза, казалось, прошло несколько секунд, но на самом деле троллейбус уже давно проехал мою остановку. Живот болеть перестал. Я вышла и решила до общежития прогуляться пешком. На улице вовсю зима, волшебно, красиво… Наутро надеть бы лыжи да в лес. Я глубоко вздохнула. Пока не до этого…

Второй раз у меня случился обморок в общежитии. В самый неподходящий момент. У нас в комнате на холодильнике стоял электрический чайник. Я решила заварить чайку. Вскипятила воду. Беру чайник в руки, и меня начинает уводить. Пол уходит из-под ног. Думаю: только бы не вылить на себя кипяток. Руки ватные… Падаю. Когда очнулась, чайник каким-то чудом стоял на полу, а я крепко держала его за ручку. Выспаться бы — пронеслось в голове. А когда???

В первом магазине заведующая объявила, что все-таки ночную смену закрывать не будут. Я радуюсь! Мне здесь больше нравится работать. Этот магазинчик, как мой маленький дом, и я хозяйка целого отдела, везде у меня порядок. Ночью удавалось вздремнуть часок-другой, а в большом магазине самообслуживания в отделе пять человек. Все друг на друга все сваливают. Суета. Только успевай крутиться.

Решила, что доработаю месяц в магазине самообслуживания и уволюсь, чтобы работать только в одном. Тем более это был декабрь. В предновогодние дни ночью надо было раскладывать много товара, и нам обещали заплатить по двойной ставке.

Месяц выдался ударный. Каждый день я работаю в ночь, еще и сессия началась. В начале января иду увольняться из второго магазина. Написала заявление. Подхожу в кассу получить расчет. Мне выплачивают 400 рублей вместо положенных 4000. Я в замешательстве. Не пойму, что происходит. Иду в отдел к Оксане. Она объясняет, что я глупыш. Надо было сначала зарплату получить, а потом увольняться. Когда уходишь, то в зарплату выплачивают столько, сколько в трудовом договоре написано. В каком еще договоре??? Я ведь за все время работы никаких бумаг не подписывала! В глазах стоят слезы. Я очень рассчитывала на эти деньги. Решила, что пойду поговорю с директором.

Стою перед его кабинетом. Идет совещание. Секретарь просила подождать. Мне плохо... Нет сил, ведь не спала уже сутки… Голова кружится, все в тумане… Обидно очень… Прождала час… Директор все еще занят. Я задыхаюсь, хочу скорее на улицу. Все, хватит! Решила, что не буду унижаться и просить мне выплатить положенные деньги. Как есть, так есть. Сама виновата. В следующий раз буду все бумаги читать до последней буквы!

Выхожу из магазина и до общежития иду пешком, точнее, плетусь... Сама рыдаю. Слезы градом катятся из глаз. Обидно за себя… Я думаю: столько сил мне стоило отработать этот месяц, каждый день в ночь… Нет сил... Когда зашла в комнату — рухнула на кровать.

Проснулась от звука будильника, пора идти на работу… Взяла с собой лекции. Сессия в разгаре. Сдавать немного. За хорошую успеваемость и высокую посещаемость занятий по большинству предметов получила автоматы. Боюсь сдавать только историю, ведь надо много учить. Преподаватель очень строгая. Практические занятия вел молодой парень. Мы его между собой звали Штеппа. Он как-то чудно выглядел. Подруга Кокоткина Аня говорит:

— Представляешь, Штеппа в меня влюбился и поставил за экзамен по истории автоматом четыре. Только просил никому не говорить. Ты ведь знаешь, я обычно ни черта не отвечала на занятиях.

— Анчо, дорогая, пожалуйста, попроси за меня. Скажи, что твоей подруге очень нужно автоматом по истории. Четверка — выше крыши.

— Ладно, попробую.

— Благодарю тебя.

Так Аня спасла меня от одного экзамена. Остальные без проблем сдала. Семестр окончила почти на отлично, с одной четверкой по истории.

А в магазине постоянно случались приколы. Однажды ночью заходит мужчина. Подходит к кассе и говорит:

— Пробейте мне 56 рублей 90 копеек.

— Даже можете не называть, в какой отдел! — весело отвечает кассир. — Ясен перец, что в шестой.

Зачем еще ночью может человек прийти, не за мукой же. Мужчина с чеком направляется ко мне. Я знаю, что за 56.90 бутылка пшеничной водки, и уже держу ее в руках. Он подходит к прилавку, а я ему говорю:

— А мне даже можете не называть, что вам, — и протягиваю пшеничную. Мужчина в шоке.

— Вот так магазин!!! Вот так продавцы!!! Высокие профессионалы!

Другой случай. Зима. Ночь. Заходит бомж. Воняет от него ужасно. Он все бродит по магазину, рассматривая витрины. Одна продавщица не выдержала и говорит ему:

— Мужчина, выбирайте уже скорее, а то дышать нечем.

Бомж подходит к кассе, достает новенькую пятитысячную купюру и пробивает пять брикетов мороженого. Потом подходит в пятый отдел, где оно продавалось, отдает чек. Ему в пакет продавец сложила пять штук. И тут он говорит:

— Милые женщины, это мороженое я купил для вас. Угощайтесь!

И, счастливый, вышел из магазина. Я была в шоке. Даже стало как-то неловко. Такого поворота событий никто не ожидал. А мороженое было вкусное.

Еще в наш магазин ходил один сумасшедший. В те годы он частенько бродил по городу и что-то бормотал себе под нос. Дедуля с черной бородкой и в кепке, очень похож на Ленина. Он был влюблен в продавщицу Галину, пышную тетеньку из кондитерского отдела. Это мое мнение... «Ленин» всегда искал повод с ней поговорить. То он убеждал всех, что она все перепутала и продала ему не тот батон: «Нарезной» вместо «Здоровье». То возмущался, что в прошлый раз батон был внутри непропечен. То просил ее найти самый зажаристый батон… Все ему не угодишь, и все ему не так. Однажды дедуля ее совсем достал. Галина вышла из своего отдела, взяла его двумя руками за шкибот, приподняла и выставила за дверь. Тетя Галя была крупной женщиной, в два раза больше «Ленина», поэтому ей это не составило труда. В общем, на работе не соскучишься…

Зима пролетела быстро, и наступила весна. Это очень трепетное для меня время. Наконец-то в своей коробочке я скопила 4 000 рублей. Я мечтала о мобильном телефоне. Наступил выходной. Я зашла в ближайший магазин и тут же купила понравившуюся модель. Он был небольшой, серого цвета, с крошечным экраном. Когда купила, боялась его лишний раз потрогать, чтобы не сломать. Я была очень счастлива!

В мою смену в магазин зашел парень. Он хотел купить апельсиновый сок. Внешне я его приняла за молодого преподавателя. Светлые волосы, коротко подстриженные и зачесанные назад. Он был в темно-синем пальто. Из ушей он вынул наушники, и они повисли на воротнике. Из них громко доносилась электронная музыка. Подавая сок, я произнесла:

— Вы слушаете такую громкую музыку, а ведь это может повлиять на ваш слух, — и улыбнулась.

— Меня, кстати, зовут Константин.

— Очень приятно.

Этот парень еще несколько минут стоял около прилавка, задавал какие-то вопросы и вдруг попросил мой мобильный номер. Я сначала не решалась, но потом все же записала на обратной стороне чека.

Прошло две недели. Тишина. Я с напарницей поменялась сменами, чтобы на майских праздниках помочь родителям посадить картошку.

Выхожу на работу. Покупателей целая очередь. Вдруг замечаю на себе чей-то взгляд. Это Костя стоит ко мне в очереди.

— Ольга, здравствуйте. Если вы не хотели давать мне свой номер, то не обязательно писать чужой.

— Я, я… Чужой не давала. Продиктуйте, какой вы набирали.

Константин мне диктует, и я понимаю, что ошиблась в одной цифре, не со зла, честно. Просто случайно получилось.

— Оленька, а какой у вас продается самый вкусный сок?

— Наверное, вот этот, — показываю на вишневый, который мне очень нравился.

— Можно его? — покупает и дарит мне. Я смущаюсь. Но раз это сделано от чистого сердца, принимаю подарок.

Костя приглашает в мою выходную неделю вечером прогуляться по городу. Он мне нравится, и я соглашаюсь. Пришло время свидания. В душе трепет и волнение. Когда встретились, Константин сразу взял меня за руку и мы пошли гулять. Я на седьмом небе от счастья!!! Столько лет мечтала вот так за руку погулять с парнем по городу. Все с подружками да с сестрами. Помню его руку: сильную и горячую. Он мне еще сказал: «Смотри, на моих ладонях нет ни одной мозоли, это все потому, что я перебираю бумажки и больше 200 грамм не поднимаю». Он улыбался и очаровывал меня.

Вечер проболтали без умолку. Оказалось, Костя старше меня на три года. Сам из Калуги, но последнее время работает в Москве. Никакой он не преподаватель. Константин — военный, работает в договорном отделе Военного исследовательского института. На выходные приезжает в Калугу, где живет его мама.

С того дня мы стали встречаться. Мне с ним очень интересно. Друг с другом делимся сокровенным, много общаемся. Костя еще и как мой личный психолог: помогает обсудить ситуации с работой и учебой. Он балует меня вкусняшками…

Как-то поделилась с ним, что надо писать курсовую, но не хватает времени. Костя спросил:

— А какая тема курсовой?

— Тема, актуальная для меня. «Сон. Нарушение сна».

— Аааа. Ясно.

Через неделю мой новый знакомый держал в руке папку с бумагами. Протягивает ее мне.

— Что это? — спрашиваю.

— Это твоя курсовая.

— В смысле?

— Я написал тебе курсовую работу. Единственное, надо сделать титульный лист.

У меня навернулись слезы. Вот это поступок!!! Такая гора с плеч.

Преподавательнице эта работа очень понравилась, и она поставила высокую оценку.

Очередная рабочая неделя. В складской комнате немного поцарапала ногу за коленкой. Даже не придала этому значения. На четвертый день я уже лежала на операционном столе хирурга. Нога покраснела и была сильно воспалена. Врач сказал, что если бы я еще немного потянула, могла бы остаться без ноги. Продолжаю работать, бегаю на перевязки. В университете началась сессия.

Со здоровьем проблемы, видимо, от недосыпов иммунитет на нуле. Любая царапина или прыщик превращаются в большое воспаление. От меня постоянно пахнет мазью Вишневского. Я вся в примочках и пластырях. Костя отнесся ко мне с пониманием, помогал лечить мои раны, покупал продукты, витамины и одежду.

Совсем без работы не могу. Я уже год как содержу себя сама. От института дали путевку на море. Решила так: заканчивается учебный год, дорабатываю и увольняюсь. Еду на три недели на море, а потом найду новую работу. **Надо двигаться дальше, расти и развиваться.**

Помню, как Костя пригласил меня в кино. Когда выключили свет, у меня автоматом закрылись глаза. Я ничего не могла с собой поделать. Просыпалась только во время громких сцен фильма. Костя понял, что это была не лучшая идея, и лишь взял меня за руку и подставил плечо, чтобы мне удобнее было спать.

19 июня у меня день рождения. Отмечаю в общежитии, пригласила самых близких. Костя дарит мне подарок — золотое кольцо. Ничего себе! Это первая в моей жизни драгоценность. Вот это да!!!

А однажды поехали первый раз с ним купаться на озеро.

— Только я не умею плавать, — говорит Костя.

— Правда, что ли? Не может быть!

— К сожалению, да…

— Но ничего страшного. Я тебя научу.

И вот мы зашли по пояс в воду. Я говорю ему: «Ложись мне на ручки. Бултыхай ногами и греби руками». Костя на голову выше меня и в полтора раза тяжелее. Я искренне, честно минут десять учила его плавать.

— Кажется, я научился, — говорит мне Костя, улыбаясь. Он отрывается от моих рук и в секунды переплывает баттерфляем озеро. Слаженно, четко, профессионально! У меня округлились глаза, и на лице недоумение. Оказывается, это была небольшая шутка. Костя — кандидат в мастера спорта по плаванию. Потом каждый раз, когда мы ездили купаться, вспоминали этот случай и смеялись.

Уезжаю с группой студентов от университета на море. В автобусе рядом села девушка по имени Настя. Познакомились. Проболтали всю дорогу. Бывают люди, встретив которых, думаешь, что знаешь их уже давно. Решили в гостинице заселиться вместе. У нас похожие судьбы. Она учится в том же университете на физмате. Мы ровесницы. Последний год Настя тоже много работала в ночь, только официанткой. Мы обе хотим одного — выспаться.

Заселяемся и начинаем наслаждаться отдыхом. Все студенты тусят до утра, мы же в санаторном режиме.

9:00 — подъем и купание на море,

10:00 — завтрак,

11:00–13:00 — прогулки на свежем воздухе,

14:00 — обед,

15:00–17:00 — послеобеденный сон,

17:00–19:00 — море,

19:00 — ужин,

20:00–21:00 — прогулки вдоль моря,

22:00 — отбой.

Когда только приехала, стеснялась раздеться на море, потому что мои раны были замазаны зеленкой…

Настя была в таком же ауте, как и я, поэтому мы набирались сил. Ходили каждый день на местный рынок и покупали свежие фрукты, дегустировали сорта винограда. На побережье заходили в уютные кафе полакомиться пирожными с чаем. Несколько раз ездили на экскурсии и в аквапарк. Все было интересно.

За последний год я впервые выыыысссспаааалааась! Ураааа! Мне так хорошо! Я полна сил. У меня отличное настроение. Чувствую, как я наполнена энергией! Юхуууу!

Так интересно складывается жизнь. После моря Настю видела пару раз мельком в университете. Мы с ней снова встретились только во взрослой жизни, когда повели своих детей учиться в одну школу. Мы увидели друг друга и обнялись. Было так приятно вспомнить незабываемые дни на море.

Но вернусь к событиям тех лет.

У меня четвертый курс. Опять встал вопрос с работой. Моя подруга Лена Буланова устроилась в столовую университета фасовать пирожки, которые там выпекались в большом количестве и развозились по другим учебным заведениям.

Встречаю Леночку, а она и говорит:

— Хочешь помощником бухгалтера пойти работать?

— В смысле?

— Да у нас в столовой нужен помощник бухгалтера. Заведующая меня просила порекомендовать ей девочку, которая хорошо умеет считать. У тебя же всегда было отлично с математикой.

— Хм. Интересно. А как мне с заведующей поговорить?

— Давай завтра вместе подойдем к ней после пар. Я тебя познакомлю.

— Отлично.

Заведующая оказалась доброжелательной женщиной в годах. Она мне объяснила, что надо в конце дня забирать с двух точек в столовой кассовые ленты и в специальном журнале вести учет. Сверять, сколько в день чего продали. За это мне будет полагаться бесплатный обед и небольшая зарплата. Я согласилась.

Работа мне очень понравилась. Она занимала часа два в день. Я могла спокойно учиться, а самое главное — СПАТЬ по ночам. Зарплаты вполне хватало, тем более что периодически были какие-нибудь подработки.

Через полгода заведующая предложила еще участок работы — проводить инвентаризацию остатков на складе. Моя зарплата выросла в два раза. Тогда для меня это были уже приличные деньги.

Помощником бухгалтера я проработала два года: четвертый и пятый курс. Это был сладкий период жизни. Я с удовольствием училась, работала, встречалась с Костей. Увлеклась рукоделием: много вышивала крестиком и вязала носочки и шарфики. С моим спутником мы посещали разные концерты, ходили в кино, в кафе, общались с друзьями, плавали в бассейне и много друг с другом разговаривали. Нам всегда было о чем поболтать. Костя тогда продолжал работать в Москве и каждые выходные приезжал в Калугу.

Помню, зимним вечером мы сидели на кухне, пили чай, и я предложила:

— Давай сыграем в карты?

— Давай. Только я не умею. Научишь?

— Не проблема. Сыграем в дурака. Первый кон в открытую, а потом все поймешь, и уже по-настоящему начнем игру, — наивно отвечаю Косте.

Я показала, как тасовать карты, и рассказывала, что каждая обозначает. Играли в открытую, и я комментировала каждый ход. Костя не все сразу усваивал, но очень старался выиграть. В конце я победила. Кто проиграл, перемешивает и раздает карты. Константин взял колоду в руки. И тут у меня округлились глаза. От удивления я раскрыла рот. Костя профессионально тасовал карты всевозможными способами и в считанные секунды их раздал. Опять розыгрыш! Костя всегда был очень веселым и остроумным. Одним словом, душа компании. В считанные минуты он мог подружиться с любым человеком. Мне это очень нравилось. Я училась у него выстраивать коммуникации с людьми.

В начале апреля, когда уже близилось окончание пятого курса, в университете на информационном стенде я увидела объявление: «Ищем менеджера по персоналу в кадровое агентство «Контакт». Требования: в/о, коммуникабельность, высокая обучаемость. Обязанности: проведение собеседований, обзвон клиентской базы, поиск новых клиентов».

Я подумала, что эта работа как раз то, что мне надо, очень понравились обязанности. За плечами уже был четырехлетний стаж работы, и я чувствовала себя уверенной. Позвонила. Мне очень любезно ответила женщина и пригласила на собеседование. Мы договорились прямо в этот день на 16:00.

Два часа на сборы. Я вымыла голову, высушила волосы и сделала красивую прическу. Стала мерить все свои наряды, которых было совсем немного. В итоге Асюня одолжила юбку, еще надела свою красивую нежно-розовую кофточку и белую ветровку, подкрасила глаза и побрызгалась духами. Готова!

По указанному адресу пошла пешком. Путь не совсем близкий. Но я пришла раньше времени на целых полчаса. Что-то разволновалась. Ходила около этого здания. За пять минут до назначенного часа постучалась в дверь. Меня очень приветливо встретили. Офис маленький, четыре рабочих места. Проводила собеседование директор. Она представилась Анжеликой Николаевной. Еще в офисе были три сотрудницы. Анжелика Николаевна спрашивала у меня о планах на жизнь, что интересно и к чему стремлюсь, какой опыт работы. Наша беседа была доброжелательной и непринужденной. Директор рассказала мне, что компания переезжает в новый офис и расширяется штат сотрудников. Сейчас проходит конкурс на вакантное место.

Мы пообщались, и Анжелика Николаевна попросила, чтобы я позвонила через неделю. К тому времени подведут итоги конкурса и выберут сотрудника. Мне очень захотелось там работать. Неделя прошла в ожидании.

— Алло, Анжелика Николаевна, здравствуйте! Это Оля Семина (моя девичья фамилия). Удобно разговаривать?

— Аааа, Ольга, приветствую! Удобно.

— Вы просили позвонить через неделю.

— Да-да. Помню. Сможешь сегодня зайти ко мне в офис переговорить?

— Да, конечно. Через час удобно?

— Заходи, хорошо.

Про себя думаю: если бы не подошла, сразу бы отказали, а раз приглашают на встречу, значит, шансы есть. Наряжаюсь, как и в прошлый раз, и иду в офис.

Анжелика встретила с улыбкой. Она сказала:

— Мы провели конкурс на вакантное место. Более ста человек прошли у нас собеседование. Ты мне понравилась, и я хочу посмотреть тебя в работе. После майских праздников мы переезжаем в новый большой офис. Набери меня десятого мая, определимся, с какого дня начнешь работать. Что касается условий: две недели бесплатная стажировка, затем первый месяц стипендия 1 000 рублей, второй — 1500, потом начнешь сама зарабатывать. Оклада у нас нет, будешь получать 23 % со всех завершенных и оплаченных сделок. Работать непросто, но есть перспектива.

Радостная, я вернулась в общежитие. По дороге позвонила Косте и поделилась новостью. Когда он узнал, что почти три месяца без зарплаты да еще и оклада нет, сказал, что это развод какой-то. Я решила никого не слушать и поступить, как сама считаю нужным. Мне понравилась директор, коллектив и круг возложенных на меня обязанностей. Про себя думала: главное, как-то выжить эти три месяца. Июнь, июль, август смогу еще пожить в общежитии, за комнату платить только сто рублей в месяц. На работу буду ходить пешком. Так не надо будет тратить деньги на транспорт. Май, июнь еще можно продолжать работать помощником бухгалтера, так у меня будут хоть какие-то деньги. От родителей буду привозить побольше картошки, так не придется много тратить на еду. **Отступать я не собиралась!**

От центра занятости бесплатно отучилась на курсах «Секретарь-делопроизводитель со знанием кадрового дела». Подумала, что эти знания мне пригодятся на новой работе. Самое главное, на этих курсах меня научили работать с компьютером и печатать вслепую десятью пальцами. **Этот навык мне ооооочень пригодился в дальнейшем.** Я освоила не только русскую, но и английскую клавиатуру. Это значительно повышает скорость печати.

11 мая я вышла на работу в кадровое агентство «Контакт» на должность «менеджер по персоналу». Мне очень понравился офис. Он был абсолютно новый, с евроремонтом. В нем три комнаты: основная, где работали сотрудники, переговорная и кухня. У меня был СВОЙ рабочий стол!!! На нем стоял телефон и лежали новые канцтовары. Я была счастлива!!! Перед тем как выйти на работу, купила себе офисную одежду: белую блузку, черную юбку, кофточку и туфельки на каблуках. Посмотрела на себя в зеркало и улыбнулась: настоящая бизнес-леди.

В первую неделю стажировки мне дали прочитать книгу «Холодные звонки». Эту книгу надо было проработать: сделать конспект и разобраться в тонкостях разговоров по телефону. Конечно, было немного скучновато целую неделю только читать, но я узнала много нового. На второй неделе мне уже разрешали отвечать на звонки по телефону. Надо было говорить милым голосом: «Здравствуйте, кадровое агентство «Контакт», Семина Ольга, слушаю вас» — и затем соединять с нужным человеком. Мне это так нравилось! Я отвечала на звонки и параллельно наводила порядок в папках клиентской базы.

Очень хорошо запомнился один звонок. Я поднимаю трубку:

— Здравствуйте, кадровое агентство «Контакт», Семина Ольга, слушаю вас.

— Здравствуйте, Ольга, пригласите, пожалуйста, Анжелику Николаевну к телефону, — отвечает мне приятный мужской голос.

— Хорошо. Как вас представить?

— Хм... Как меня представить? Ну, представьте меня обнаженным в душе...

Я чуть дар речи не потеряла. Сказала Анжелике Николаевне, что ее очень странный мужчина спрашивает. Как выяснилось, это был ее друг Александр.

Параллельно с моей стажировкой в кадровом агентстве я заканчивала пятый курс. Лекции уже не читали, но предстояло сдать сессию: много зачетов, экзаменов, госы и защитить диплом. Мой график работы был с 9:00 до 18:00, поэтому мы договаривались с директором, что я буду самая первая в университете сдавать экзамены и бежать на работу. Часто учеба начинались в 8:00, но уже в 9:30 я была на работе. Потом мне звонила подруга Леночек и рассказывала об итоговых оценках.

Очень удобно, что в кадровом агентстве было два компьютера. Анжелика сделала мне дубликат ключа от офиса и разрешила в нерабочее время печатать диплом. Уже в 6:00 я была на работе. Садилась за компьютер. До 9:00 печатала диплом, весь день работала, а потом в общежитии до ночи готовилась к зачетам и экзаменам.

**Университет я закончила с красным дипломом**! В конце июня выпускной. На нем я побыла до 22:00 и поехала домой в общежитие. На следующий день на работу. Как-то мне не особо весело было. Я уже чувствовала себя по-взрослому и серьезно. Дурачиться и веселиться не было никакого желания. Да и жутко хотелось спать…

После двухнедельной стажировки начался испытательный срок. Надо было учиться искать клиентов и проводить собеседования. Тем, кто ни разу не имел дела с кадровым агентством, объясню суть моей предстоящей работы. Мне надо было звонить в разные фирмы и предлагать подобрать им персонал. За это клиенты платили нам деньги, а мы подбирали высоких профессионалов.

Анжелика рассказала о тонкостях работы. Опытная сотрудница Юля объяснила, как пользоваться факсом, принтером, сканером, копировальной машиной. Для меня было много открытий. Первое время боялась, что все сразу не запомню.

Одновременно со мной пришла еще одна новая сотрудница — Наташа Козлова. Нам вместе предстояло обучиться работе. Мы с ней составили речь, которую будем говорить при звонке. Я печатными буквами записала все на листочке. Анжелика Николаевна купила нам разных рекламных газет и еще дала большой справочник предприятий. Надо было обзванивать фирмы и предлагать услуги.

Сделать первый звонок нереально страшно. Я все оттягивала этот момент: то подбирала более подходящее время для звонка, то вычитывала объявления и подчеркивала нужные фирмы, то выписывала базу. В какой-то момент тянуть уже было некуда, пора действовать. Я набрала первый номер и от страха тут же положила трубку. Фуууу. Сердце чуть не вылетело из груди. Аж не по себе. Отдышалась. Опять набираю. Пошли гудки. У меня ком в горле. Опять вешаю трубку. Иду на кухню попить водички. Сама про себя говорю: «Ты что, трусиха? Давай уже. Звони!»

Сажусь за рабочий стол. Набираю номер. Гудки. На том конце снимают трубку:

— Алло.

Я дрожащим голосом читаю с листочка:

— Здравствуйте. Меня зовут Семина Ольга, я звоню из кадрового агентства «Контакт». Хочу вам предложить услуги по подбору персонала. Наша фирма в Калуге успешно работает уже пять лет…

Меня на том конце трубки обрывают на полуслове:

— Спасибо. Нам ничего не надо. До свидания!

— До свидания…

Весь мой разговор слышала Анжелика Николаевна. Она предложила мне попить чайку и поболтать. Уже за чашечкой чая директор сказала:

— Я знаю, как тяжело сделать первый звонок. Руки дрожат и ком в горле. Мысли путаются и полуобморочное состояние. Ты умница, что нашла в себе силы позвонить. Есть очень важные моменты, которые помогут в работе. Первое — надо разговаривать с лицом, принимающим решения, другими словами, с директором. Вот ты знаешь, кто тебе ответил на звонок?

— Нет.

— Второе — надо обязательно уточнить, удобно ли разговаривать.

Анжелика Николаевна дала много полезных советов, которые в дальнейшем мне очень помогли. Я благодарна своему директору, что она **НИКОГДА, НИКОГДА не делала мне замечаний в присутствии других сотрудников. Всегда только тет-а-тет и глядя в глаза, без криков, унижений, истерик. Всегда в доброжелательном и мягком тоне. Для меня это так ВАЖНО!!! Ведь я личность, и очень приятно, что ко мне уважительно относятся. Иначе… Я бы не работала там, где было бы иначе…**

Мое мнение: если твой начальник орет — он просто слабак. Значит, он по-другому не умеет, значит, он духовно не развивается. Крик — это безысходность, слабость… Костя часто рассказывал про своего руководителя, который управлял большим отделом в военном институте и ни разу ни на кого не повысил голос. Он держал идеальную дисциплину, и отдел показывал высокие результаты. Его очень уважали подчиненные. Вот это я называю профессионализмом!

Но вернемся к кадровому агентству. За первую неделю звонков что только я не услышала в трубку: от вежливого «спасибо, ничего не нужно» до грубой ругани с матом. Ужас! Но я видела, что у Анжелики Николаевны и еще двух сотрудниц, которые работают давно, все получается. Они целыми днями проводят собеседования, закрывают вакансии, выезжают на переговоры и радуются своим успехам. Значит, и у меня все должно получиться.

Я продолжала звонить, звонить, звонить, звонить... Один директор согласился встретиться. Урааааа! Это счастье! Мы с Анжеликой поехали на переговоры. Фирма оказалась какая-то «мутная» с непонятным производством в гараже. В общем, мы сами не стали с ними работать.

Звонки, звонки, звонки… Все коллеги удивлялись моей пунктуальности. Я вела специальную таблицу. Если клиент мне отвечал, что ему сейчас неудобно разговаривать и чтобы я перезвонила в 15:38, **то я делала звонок именно в это время,** **ни минутой раньше, ни минутой позже.**

Месяц работы по телефонным звонкам принес свои плоды — у меня появились первые клиенты и я стала проводить собеседования. Жизнь как-то стала поинтереснее и разнообразнее. Я очень старалась и усердно работала. Проводила много собеседований. Делала звонки по поиску новых клиентов. Часто уходила с работы поздно, уже по темноте. Если очень хочешь чего-то добиться в жизни, работать надо на полную…

Помню одно из первых своих собеседований. Я искала механика на хлебокомбинат. Ко мне по объявлению пришел лохматый дедушка. Мы с ним два часа разговаривали. Его было как-то жалко… Добрый и безобидный, сказал, что у него есть единственная вредная привычка: он любит пить воду из носика чайника. Когда он от меня вышел, мои коллеги посоветовали, чтобы я не тратила столько времени впустую. Сразу, мол, видно, что он алкоголик. «Да?» — удивилась я. А ведь его душа такая тонкая и добрая… Опыт приходил не сразу…

Первое время я вообще ничего не понимала с этими соискателями. Однажды в офис зашел очень представительный мужчина: высокий, в красивом деловом костюме, с приятным парфюмом. Выяснилось, что он претендует на вакансию сантехника. Другой раз появился человек невысокого роста, с небрежной щетиной, в растянутой майке, шортах и шлепанцах на босу ногу. Это был, как ни странно, председатель правления банка, приехал из Москвы на переговоры. В общем, внешность порой обманчива.

**А еще я не совсем понимала, почему взрослые мужчины приходили на собеседование с мамой или с женой. Вообще как-то несерьезно! Я этого, если честно, не понимаю до сих пор. Взрослые мужчины, а получается, как маленькие мальчики, за которых мамы принимают решения. Ребята, пожалуйста, так не делайте! Это смешно и сразу минус балл!**

Общение с людьми отнимало много сил. Очень выматывали сложные ситуации и долгие разговоры с клиентами. Я помню, как однажды поздно пришла домой и, не раздеваясь, не умываясь, не ужиная, прямо в офисной одежде рухнула в постель. Совсем не было сил. Я проспала до утра, но сдаваться не собиралась.

Анжелика Николаевна всегда меня поддерживала и рисовала перспективы. Она говорила, что тот, кто будет стараться, станет руководителем отдела. **Это вдохновляло**. **Я понимала, что нужно двигаться дальше и преодолевать трудности. Успех не приходит быстро.**

Закончился мой испытательный срок. Я была принята на работу. На тот момент не было закрыто ни одной вакансии, но много проектов находилось в процессе.

Однажды я позвонила новому клиенту, и он сказал: «Хорошо. Приезжайте на переговоры!» Директор в это время находилась в отпуске. Я была в шоке. Ведь мы всегда с ней вместе ездили на переговоры, а тут предстоит одной. Я была настроена решительно.

Приезжаю к клиенту. Андрей Валентинович Корнеев — молодой красивый мужчина, директор страховой компании. Ему требуется персонал. Я очень волнуюсь. С дрожащими коленками зашла в его кабинет. Старалась вести переговоры так, как это делала Анжелика. В какой-то момент я так разволновалась, что потеряла сознание, буквально на две секунды. На третью секунду экстренно пыталась вспомнить, на чем остановилась. Уже столько лет прошло, а помню до сих пор свое непростое состояние. Кажется, Андрей Валентинович тогда ничего не заметил.

С этой фирмой я потом несколько лет плодотворно работала. И первая сотрудница Елена, которую я ему нашла, так и работает до сих пор в страховании, уже на должности директора.

В кадровом агентстве у нас была уютная, миленькая кухонька в отдельной комнате. Там стоял столик, мягкий уголок, продуктовый шкаф, тумбочка с микроволновкой и электрический чайник. У нас были свои традиции: в 11:00 и 16:00 — чаепитие, с 13:00 до 14:00 обеденный перерыв. К концу дня набиралась гора посуды. Мыл ее тот, кого больше всех мучала совесть. Я, как новенькая, первое время мыла чаще других. **Но ведь я люблю, чтобы во всем был порядок**. Поэтому спустя некоторое время в нашем офисе появился график дежурства по кухне, офису и клиентской базе. И все были довольны и счастливы, потому что в конце дня не возникало неловкого момента: кто же сегодня будет мыть посуду??? Еще мы завели общий кошелек, куда периодически сбрасывались по 100 рублей, и на эти деньги покупали заварку, сахар и бытовую химию для офиса. И исчез еще один неловкий момент.

В офисе была очень стильная переговорная комната. Там стоял круглый стол, флипчарт, много цветов, компьютерный уголок. Когда к кому-нибудь из сотрудников приезжали заказчики на переговоры, то встречи проходили именно там. По традиции мы всех угощали чаем или кофе и друг другу помогали в качестве официантов. Помню, к Анжелике приехала на переговоры директор завода. Мы с моей коллегой стали им готовить кофе. А сахар-то закончился… Что делать? Бежать до магазина далеко. Решение пришло быстро. У нас в шкафу стоял рахат-лукум. Он был весь в сахарной пудре с крахмалом. Ну, в общем, мы эту смесь и использовали… Нам Анжелика потом рассказала, что этой женщине особенно понравился наш кофе.

Моя первая зарплата в кадровом агентстве — 500 рублей. Это был август. Надо было съезжать из университетского общежития. Мы тогда с моей старшей сестрой Асюней и подругой Леной сняли двушку на троих, которая стоила 7500 рублей в месяц. Денег катастрофически не хватало, но как-то выкрутилась за счёт отложенных на черный день. Через полгорода ходила пешком на работу и готовила еду из того, что привозила от родителей. Спасибо Косте, он тоже помогал.

Потом все закрутилось. Я усердно работала, и моя зарплата росла из месяца в месяц. Она дошла до 12 000 рублей. Один раз получила даже 17 000 — это было невероятно! Так прошло два с половиной года. За это время я «обросла» клиентами, изучила все тонкости работы и имела наивысший результат среди коллег.

Было очень интересно наблюдать, как со временем один и тот же человек предстает перед тобой в разных статусах. То он твой заказчик и рассиживает в директорском кресле, надменно дает тебе указания. То сидит перед тобой на стуле и жалостливо просит помочь найти работу… Судьбы складываются у всех по-разному... Я помню мужчину, который после директорской должности долго не мог найти аналогичную работу. Через полгода от безысходности он устроился в такси.

Однажды я искала секретаря в банк. Ко мне на собеседование приходило много желающих. Я хорошо запомнила одну девушку. Она была красивая, интеллигентная, с деловой речью, но одета в топик и коротенькие шорты. Я смотрела на нее и думала: неужели непонятно, как надо приходить на собеседование? Оденься она по-другому, и все могло бы сложиться иначе… **Важно, чтобы все соответствовало с первого взгляда…**

С первого взгляда — банальная, знакомая всем фраза, но сколько загадочного она в себе таит. Порой хватает нескольких секунд, и ты уже в душе понимаешь, что это именно тот человек, которого ищешь.

Каждый раз, когда заключала договор на сотрудничество, обязательно ехала на предприятие, чтобы все самой увидеть и изучить тонкости профессий. Очень важно понимать, чем отличается инженер-системотехник от схемотехника. Или, например, как выглядит станок с ЧПУ. Чем отличается в бухгалтерии упрощенная система налогообложения от общей и так далее. Я думаю, за два года работы я стала профессионалом своего дела. Мои результаты в компании были в два раза выше, чем у коллег. Мне поручали самые сложные контракты, а на планерках в спорных вопросах прислушивались к моему мнению. С одной стороны, это было приятно, но с другой стороны, я не могла себе позволить работать спустя рукава, поэтому всегда и все старалась изучать и понимать до мелочей.

В агентстве часто случались разные приколы. Однажды я пришла с работы домой на съемную квартиру. Сидим с Леночком и Асюней на кухне, пьем чай. И тут у меня звонит телефон. Поднимаю трубку:

— Ольга, здравствуйте! Сегодня я был у вас на собеседовании. Вы мне ооочень понравились. Я хотел пригласить вас в кино. Меня, кстати, Андрей зовут.

— Андрей, приветствую! Благодарю вас, конечно, но у меня есть парень, и в кино я только с ним хожу.

— Аааа, парень. Ну, извините.

— Ничего страшного. До свидания.

Я положила трубку. Ася с Леночком в один голос мне и говорят:

— Оля! Ты о подругах-то подумала?! — Мы рассмеялись. Я стала вспоминать, кто ко мне сегодня приходил. Почему-то вспомнила рыжего парня с конопушками, немного косолапого. У него еще сзади до колен джинсы были грязью забрызганы. Так его девчонкам и описала. Ася сказала: «Давай ему эсэмэс напишем». Я говорю: «Нет. Да ну его! Тем более на работу ко мне приходил...» В итоге девчонки подбили меня этому парню написать эсэмэс: «Андрей, у меня есть две хорошие подруги, которые не против с тобой познакомиться». Он ответил: «Отлично. Прошу вас скинуть их номера». В итоге Андрей сначала пригласил на свидание Леночка, а на другой день Асю. Обе вернулись с красными розами и счастливые. Ася сказала:

— Он вовсе не рыжий. У него темные волосы. Андрей очень интеллигентный парень, на свидание пришел в пальто. Его недавно бросила девушка, с которой он много лет встречался.

У Леночка был аналогичный рассказ. Я поняла, что что-то перепутала. Целую неделю Андрей встречался с моими девчонками по очереди и даже не догадывался, что мы живем в одной квартире и обсуждаем все свидания. Было весело. А потом Андрей помирился с бывшей и свидания прекратились. Самое интересное, что через некоторое время он стал работать системным администратором в нашем агентстве. И вот тогда я узнала, кто есть кто.

В жизни своей старшей сестры Аси и подруги Леночка я тоже сыграла определенную роль. В те годы Ася работала учителем английского и немецкого языков в школе. Денег катастрофически не хватало. Вся ее зарплата уходила на оплату съемной квартиры. Ей приходилось много подрабатывать репетитором иностранных языков. В Калуге стали строить завод «Фольксваген». Я узнала, кто занимается набором персонала, и предложила сестре попробовать устроиться. Ася загорелась там работать. Мы вместе с ней написали резюме, составили презентацию и подобрали наряды. Асю взяли. Она и по сей день там работает. Побывала в служебных командировках в разных странах. Много лет работала персональным переводчиком директора завода «Фольксваген». В совершенстве знает немецкий и английский языки.

Леночек в те годы работала консультантом в компании, которая занималась справочно-правовыми системами. Помню, как она со мной поделилась, что хочет работать в финансах и уже подала документы на заочное обучение в экономическом вузе. И тут в кадровом агентстве директор одного банка дает мне задание найти ему в операционный отдел хороших специалистов, лучших выпускников финансового вуза. Я подготовила ему резюме пяти отличников, которых мне рекомендовал ректор института. С Леночком мы тоже составили резюме. На тот момент у нее было только педагогическое образование. Прихожу к директору банка и говорю:

— Анатолий Павлович, как вы и просили, я нашла для вас лучших выпускников финансового вуза. Мне их рекомендовал сам ректор. Но вы знаете, есть у меня еще одна кандидатура — Буланова Елена. Эта девушка только начинает учиться на банковского работника, но она имеет опыт работы с документами и клиентами. Лена очень осознанно подошла к этой профессии.

Директор ко мне прислушался и взял Леночка к себе на работу. Она много лет проработала в этом банке и по сей день успешно строит карьеру в сфере финансов.

Личная жизнь тоже не стояла на месте. Костя сделал мне предложение, и я вышла замуж. Он перевелся в Калугу, и мы стали жить вместе.

Хочу сделать одно маленькое отступление. Когда я жила в деревне, у родителей никогда не было машины. Чтобы доехать до ближайшего города Мосальска или до бабушкиной деревни Долгое, мы пользовались рейсовыми автобусами и часто ездили автостопом. Порой часами простаивали на остановке, обдуваемые всеми ветрами. Не всегда получалось уехать быстро. С детства я мечтала об автомобиле. Всегда знала, что, когда вырасту, заработаю денег, то куплю себе машину. Я мечтала и представляла, как буду ездить на ней. Как мне будет комфортно и удобно, не надо будет долго стоять на остановке и тратить много времени на ожидание. У папиного брата — дяди Володи — был «Запорожец», и когда он приезжал к нам в гости, мы ребятишками залезали в машину, по очереди садились на сиденье водителя и мечтали, что однажды по-настоящему будем рулить сами.

За деревней находилась свалка сломанных машин. Мы много времени проводили там. Больше всего было комбайнов. Они нас особенно привлекали. Кабина располагалась высоко, и из нее все хорошо было видно.

Мимо деревни в Калугу не проходило ни одного прямого автобуса. Училась я долго. Два года в педагогической гимназии и пять лет в университете им. К. Э. Циолковского. Возвращаясь домой на выходные, очень часто приходилось ходить пешком по пять километров от шоссе до деревни в любую погоду: и в снег, и в дождь, и в мороз, и по темноте, когда далеко из леса раздавался волчий вой… Порой было жутко. Хорошо, что папа каждый раз приходил встречать. В руках постоянно большие сумки: то везешь в Калугу картошку с заготовками, то потом обратно пустые банки и несезонную одежду. Поэтому с юности была заветная мечта иметь свой автомобиль. И уже сейчас, во взрослой жизни, имея машину, я часто подвожу попутчиков: женщин и детей.

Все началось с «девятки». Когда я вышла замуж, то узнала, что от дедушки Кости досталась машина — «девятка» 88-го года. Уже десять лет она стояла в гараже без движения. У Кости хоть и были права, но душа не лежала управлять машиной. «Девятка» пылилась в гараже. Я загорелась сдать на права. Успешно отучилась. Права получила поздней осенью, поэтому решила, что водить начну с весны, когда дороги будут без снега.

В марте с Костей мы пришли в гараж. Я поняла, что забыла все, чему учили, даже где какая педаль. Как будто и не было автошколы. Вот те на! Хорошо, что мой супруг это помнил. С горем пополам мы выгнали «девятку» из гаража. Не отъезжая далеко от ворот, стали пробовать. Сначала упражнялись, разъезжая вперед-назад. Потом в соседний гараж пришел мужчина, и мы попросили его помочь загнать нашу машину обратно. Пока все это происходило, от волнения с меня сошло семь потов. Но отступать я не привыкла…

На следующий день поехали на окраину города. По дороге нашли ровную большую площадку. Кирпичиками выложили разные препятствия. Тренировались парковать машину и заезжать в гараж. Костю увлек мой интерес к машине, и мы стали вместе осваивать вождение. Каждый раз, подъезжая к гаражам, молились, чтобы там кто-нибудь был, кто поможет нам загнать машину. Через неделю тренировок решили съездить в гости к моим родителям, а это 117 километров пути. Обсудили, что по городу рулит Костя, а потом будем меняться каждые 20 километров. Я хорошо знала правила, а мой супруг лучше справлялся с педалями и коробкой передач. В общем, у нас был неплохой тандем. И вот выгнали машину и едем по городу. Я помню, как нам со всех сторон сигналили, и это увеличивало волнение. Костя рулил, а я подсказывала, где кого пропускаем. От страха и переживаний у меня пересохло во рту и дрожали колени. Когда настала моя очередь и я пересела за руль, на моем пути попался трактор. Километров пять я не решалась его обогнать. Мы ехали со скоростью 20 километров в час. Сейчас это смешно, а тогда мне было совсем не до смеха.

Первое время было важно, чтобы кто-нибудь обязательно сидел рядом на пассажирском сиденье. Так было спокойнее. Помню, поехала одна в деревню к родителям. Понимаю, что надо заправиться. Заезжаю на АЗС. Машину поставила так, что шланг еле дотянулся. Подхожу к кассе и говорю: «Мне на тысячу рублей 92-м заправиться». Начинаю заливать в машину бензин. Льется, льется, потом — раз! Пистолет отщелкивается. Что за ерунда, не заправляется дальше! Пробую еще раз. За мной уже выстроилась большая очередь. Спрашиваю у мужчины, который заправляется на соседней колонке:

— Что-то у меня пистолет отщелкивает. Может, колонка сломалась?

— Да у вас уже полный бак. Отсекатель срабатывает.

— Аааа.

Смотрю на табло: еще бензина на пятьсот рублей. Очередь уже нервничает. У мужчины, который стоял за мной, спрашиваю:

— А вы каким бензином заправляетесь?

— 92-м.

— Отлично. У меня тут как раз еще осталось, можете им заправиться.

— Да вы что, неудобно. Вы можете вернуть через кассу деньги.

— Да не, поеду.

На тот момент у меня было одно желание — поскорее уехать с этой автозаправки. Никакие деньги были уже не нужны.

С тех пор я хорошо разобралась, какого объема у меня бак и как примерно определить, на сколько литров заправиться.

Эта машина меня многому научила. Ее не так просто было завести. Приходя в гараж, я всегда мысленно молилась, чтобы она завелась с первого раза. Было много тонкостей: открыть капот и подкачать бензонасос, выдвинуть подсос и повернуть ключ зажигания, а дальше ждать и молиться… В общем, минут пять приходилось «раскочегаривать». Я мечтала о такой машине, садясь в которую, поворачиваешь ключи, и она сразу заводится.

Еще я молилась, чтобы из пункта А в пункт Б доехать без приключений. Часто по пути машина глохла. И тогда на помощь приезжал Костя с друзьями. Машину на тросе волокли к гаражам. То мембрана в бензонасосе рассыпалась, то игла в карбюраторе залипла... В общем, всегда какие-то новые причины...

Каждый раз, когда «девятку» смотрел автослесарь, говорил: «О-е-ей… Надо резину менять, шишки надуваются. И свечи пора менять, и аккумулятор новый ставить. Вот и карбюратор снова засорился, понятное дело — старый, поэтому и его лучше заменить…» Короче, караул: одни расходы и нервотрепка! Машина постоянно требовала новых и новых запчастей.

А однажды я поехала проходить техосмотр. Когда зашла в гараж, машина была припаркована по диагонали. Костя постарался… Вот незадача! Я мысленно прикинула, куда надо выкрутить руль, чтобы нормально выехать. Завела машину, поддала газку и двинулась. Только слышу: БУМ! В один миг снесла левый повторитель поворота и согнула боковое зеркало, а водительской дверью уперлась в ворота. Да… Неудачно я выехала… Холодный пот прошиб все тело. Через пассажирскую дверь еле выбралась на улицу. Конечно, Косте звонить не стала… Сразу набрала брата Гришу. Он жил неподалеку в общежитии. Брат хорошо рулил. Вместе мы выгнали машину из гаража. Гриша сказал, чтобы я сильно не расстраивалась.

При помощи скотча и палочки примотали зеркало. Я поехала на техосмотр. Настроение было на нуле. Я понимала, что Костя, мягко говоря, расстроится…

Когда подошла моя очередь, я пришла в ужас. Надо заезжать на яму. А вдруг что-то пойдет не так и машина в нее провалится??? Тем более что день уже не задался с самого утра… За мной стоял парень на «Ауди-6». Я любезно попросила, чтобы он загнал мою машину на яму. Этот мужчина раз десять заводил «девятку», и она тут же глохла. У него даже не получалось сдвинуть ее с места. Он вылез из машины и сказал: «Девушка, низкий вам поклон. Как вы вообще на ней ездите???» В итоге пришлось заезжать самой. Этот парень махал руками и показывал, куда выкручивать колеса. Со стороны, наверное, смотрелось смешно, но я чуть не плакала... Самое обидное, что в тот день я так и не прошла этот техосмотр. Много было выявлено недочетов… Обидно…

Я постоянно испытывала двоякое чувство: хотелось водить машину, и в то же время было страшно, что опять она где-нибудь заглохнет. Много раз я заводила ее с толкача.

Какое же было счастье, когда спустя несколько лет я купила новую иномарку в салоне. Машина заводилась с ПЕРВОГО РАЗА!!! Правда, поначалу казалось, что руль как-то плохо закреплен и слишком легко вращается, а педали без особых усилий проваливаются в пол. Но к хорошему привыкаешь быстро…

Это маленькое отступление о моем хобби. Машины — мое хобби.

Вернемся к работе в кадровом агентстве «Контакт».

Однажды все коллеги разъехались кто куда: на переговоры, отвозить документы. Я была в офисе одна. И тут звонок. Поднимаю трубку.

— Кадровое агентство «Контакт», Семина Ольга, здравствуйте!

— Ольга, здравствуйте! Меня зовут Мария, международное кадровое агентство «Келли Сервисез». Вам удобно сейчас разговаривать?

— Могу. Я на работе.

— Вы работаете консультантом по подбору персонала?

— Да.

— В вашем городе мы открываем филиал. Я хотела бы с вами переговорить подробнее. Могу вас после работы набрать, чтобы мы поговорили вне офиса.

— Хорошо.

В 19:00 Мария мне перезвонила. Она звонила из Москвы. Мы проговорили целый час. Мария рассказала, что агентство очень больших масштабов, работает во многих странах мира. Сейчас в Калуге набирают команду сотрудников для открытия офиса.

У Анжелики мне очень нравилось работать, но я понимала, что это шанс, мой дальнейший карьерный рост. С Марией мы договорились об очном собеседовании с руководством, которое должно приехать на следующей неделе в Калугу.

Я специально для такого случая купила себе деловой костюм. Чем ближе был день собеседования, тем жарче становилась погода на улице. В костюме было уже жарко. Пришлось за день до приезда руководителей купить легкое строгое платье.

Мария позвонила и назначила место встречи. Это был холл самой элитной гостиницы в нашем городе.

В назначенное время я вошла в дверь. Было волнительно. Меня приветливо встретили двое мужчин, одетых в красивые костюмы. До сих пор помню зеркальный блеск их модных ботинок. Мы присели за столик. Один из них — коммерческий директор «Келли» в России, другой — хм… если честно, не помню, но тоже высокий руководитель.

Наша беседа прошла в очень теплой атмосфере. Я без запинки отвечала на все вопросы и высказывала мнение о перспективах рынка труда в нашем городе. По результатам собеседования через неделю мне позвонили и пригласили на работу на должность ведущего консультанта по подбору персонала. Еще я узнала, кто будет директором калужского филиала. Мир тесен. Александр Лунев долгое время работал руководителем в компании сотовой связи. Однажды мой телефон несправедливо заблокировали. Пришла к ним в офис на разборки. Вызвали начальника. Александр очень по-доброму и профессионально уладил все вопросы. Я его сразу запомнила.

И вот теперь мы вместе будем работать. С руководством «Келли» договорились, что выйду на работу через две недели. Предстоял разговор с Анжеликой Николаевной. Я не знала, с чего начать и когда лучше поговорить, но тянуть было нельзя.

Пришла утром на работу. Набралась духа. Подошла к директору и сказала, что нам надо пообщаться. По традиции мы зашли на кухню и налили по чашечке вкусного чая.

— Ты хотела поговорить? — начала Анжелика.

— Да… Так непросто начать этот разговор… Но дело в том, что я увольняюсь.

— Что случилось?

— Меня приглашают на работу в международное кадровое агентство.

— Хм… Как интересно. А какое?

— «Келли Сервисез».

Наступила тяжелая минута молчания. Я видела растерянность и недоумение на лице своего любимого директора. Но это было всего только секунду. Для меня же это было вечностью. Анжелика Николаевна вдруг посмотрела на меня добрым взглядом и сказала:

— Оленька, конечно же, я бы тебя никуда не отпустила. Ты лучшая в нашем агентстве, и ты это знаешь. Мне очень жаль, что ты уходишь… Но я понимаю, что тебе надо развиваться дальше. Горжусь, что вырастила специалиста такого уровня. Ты большая умница! Я желаю тебе новых побед.

Анжелика Николаевна встала из-за стола и обняла меня. Сердце от волнения выскакивало из груди. Я вдруг почувствовала ее тепло и уважение к себе. **Не ожидала, что так по-доброму пройдет этот непростой, но очень важный для меня разговор.**

Уже позже мне рассказывали, как отпускали моих будущих коллег с их мест работы. С какими проклятиями и невыплатами это происходило. Стало понятно, что Анжелика Николаевна — мудрый и порядочный человек.

Если честно, на собеседовании с руководством я даже не спросила про зарплату. Подумала, что наверняка будет больше, чем у меня сейчас. Когда подписывала в Москве трудовой договор, была приятно удивлена: оклад 26 000 рублей + бонус. В дальнейшем бонус доходил до 68 000 рублей, а оклад вырос до 36 000. Просто фантастика!!!

На тот момент в Калуге еще не было офиса. С Александром мы обсуждали вопросы по телефону или в кафе за чашечкой чая. Было так необычно и интересно... Всегда у меня руководителями были женщины, а тут мужчина.

С Александром мы нашли помещение под офис, и там начался ремонт. Впереди предстояла неделя обучения в Москве. От компании нам сняли шикарную гостиницу. Каждое утро за нами приезжало такси. Компания «Келли Сервисез» располагалась на проспекте Мира в большом бизнес-центре. Свыше 500 сотрудников трудились на нескольких этажах здания. Масштабы меня впечатляли!!!

Во время обучения запомнился один случай. Руководители разных отделов рассказывали о работе компании. В один день выступал корпоративный юрист Владимир Копосов. Очень умный, красивый мужчина средних лет. Одет, что называется, с иголочки. Мне он очень понравился. Я сидела и думала: вот как много сотрудников работает в «Келли», а корпоративный юрист только один. Мы все его знаем, а он знает только самых продвинутых… Сколько же мне надо поработать, чтобы стать высоким специалистом, которого знал бы Владимир…

На следующий день мне предстояло одной ехать в офис, так как у моего директора прямо в этой же гостинице в конференц-зале намечалось мероприятие. Договорились, что он на телефоне поставит переадресацию, и когда утром из такси будут звонить, то попадут на меня. Я, как обычно, проснулась пораньше и уже в 7:30 стояла в холле гостиницы и ждала такси. Звонка никакого не последовало. В это время мы уже уезжали в офис.

7:45, 8:00 — никого. Я звоню Александру. У него переадресация на мой телефон. В каком номере он живет, не знаю. Думаю, что делать. И тут!!! Из лифта выходит… Как вы думаете, кто? Наш корпоративный юрист Владимир. Вот это встреча! Я подхожу к нему, чтобы уточнить, как дозвониться администратору офиса, чтобы выяснить, что с такси. Объясняю ситуацию.

— А вам в офис на проспект Мира? — спрашивает Владимир.

— Да, — робко отвечаю.

— Вы можете поехать со мной. Как раз моя машина подъехала.

— Если вы не против, то я с радостью, а то уже опаздываю на обучение.

Мы вышли из гостиницы. Нас ждала машина. Владимир любезно открыл заднюю дверь и, к моему удивлению, сел рядом со мной. По пути попали в жуткую пробку и провели в одной машине целых три часа. Все это время мы разговаривали о юридических аспектах договорных отношений между заказчиком и агентством. Владимир не ожидал, что я так подкована в этих вопросах. Я рассказала о Калуге, о том, как мы готовим к открытию наш офис. В общем, с того дня мы стали друзьями. После этого случая каждый раз, когда я была в Москве и встречала Владимира, он улыбался, приветливо здоровался и по-дружески обнимал меня. Мои коллеги-девчонки удивлялись: «Откуда он тебя знает?» Потому что все мечтали познакомиться с ним.

Отучившись неделю, мы с директором вернулись в Калугу. Открытие офиса намечалось через несколько месяцев. Руководство приняло решение, что я пока буду проходить стажировку в Москве. В «Келли» работали сотрудники, которые прекрасно владеют английским языком. Это одно из обязательных требований. В школе я изучала немецкий. Меня взяли на работу в калужский филиал как лучшего консультанта по подбору персонала нашего региона. Было дополнительное условие: мне наймут ассистента со знанием английского для выполнения необходимых переводов и проведения собеседований. Кандидатов мы подбирали со знанием английского языка для работы на иностранных предприятиях. Для меня это тоже было новым в профессиональной карьере.

Когда я приехала в Москву на стажировку, за мной закрепили менеджера. Это была девушка. Ее звали Наталья Матеркляс. Она была не в курсе, что я не знаю английского, а сама я стеснялась в этом признаться. План стажировки был составлен на английском языке, и мне надо было с ним ознакомиться. Выделили рабочее место. Все программы и почта на английском языке. Ужас! Я сначала растерялась и не знала, что делать. Хорошо, что за соседним столом была сотрудница Аня, доброжелательная девушка, которая прекрасно владела несколькими языками. Она была немного моложе меня, приехала из Липецка покорять Москву. Анечке я очень благодарна. Она помогла мне разобраться с программами и переводила названия всех непонятных кнопок на компьютере. С Аней мы часто задерживались после работы. Вечерами спешить было некуда, а так по работе успевали сделать побольше и новости последние обсудить тоже.

В итоге в Москве я проработала целых полгода. Компания снимала мне гостиницу. Причем интересно, что почти каждую неделю другую, так что по всей Москве поездила. Всегда был включен завтрак — шведский стол. Это меня особенно радовало. Первое время набирала горы разной еды, после которой все бурлило в животе. Зато как вкусно! Спустя неделю перешла на кашу и бутерброд с сыром. И сытно, и полезно…

Сначала в гостинице я заправляла за собой кровать, а потом заметила, что горничные все равно по-своему перестилают, и перестала это делать. Это был очень интересный, беззаботный период моей жизни. Прочувствовала, что значит, когда утром тебя толпа вносит в метро и вечером из него выносит. В Москве мне нравилось, но переезжать на постоянное место жительства не хотелось. В Калуге как-то спокойнее и поуютнее.

Стала получать большую зарплату. Она была выше в несколько раз, чем до этого. Как раз у сестер и брата была череда дней рождения. Я старалась их побаловать и делала хорошие подарки. Асе купила сертификат в спа-салон на несколько процедур. С братом отпраздновали его день рождения в клубе: играли в боулинг, заказали шикарный стол. Младшей сестричке Анечке отметили день рождения в суши-баре. Тогда они только стали открываться. Скучать было некогда!

Весной открылся офис «Келли» в Калуге, и у меня уже не было необходимости ездить в Москву. Вместе с моим директором Александром подобрали персонал: трех консультантов и ассистента. Мне очень нравилось работать в красивом новом офисе. С первых дней я начала показывать хорошие результаты: закрывала вакансии топ-менеджеров на крупные иностранные заводы в России.

Немного скучала по предыдущей работе, особенно по Анжелике Николаевне. Тогда поняла, что очень к ней прикипела душой. Кроме того, в «Контакте» обязанностей у меня было значительно больше. Я сама искала клиентов, вела переговоры, заключала договоры, закрывала вакансии, выставляла счета. Много было прямого общения с заказчиками и соискателями. В «Келли» же занималась только закрытием вакансий. Поиск клиентов и документацию вела Москва. Я чувствовала себя маленьким винтиком огромного механизма. Много собеседований проводила по телефону. Вживую редко общалась с соискателями, так как у меня был дистанционный рекрутмент и я закрывала вакансии по всей стране.

За первый год показала высокие результаты. Я одна перевыполнила план филиала, который нам ставили из расчета работы для пяти консультантов. Мне даже вручили фирменную медаль «Келли» «За заслуги», грамоту и сертификат в магазин косметики. А ведь я просто не ленилась!

В феврале состоялось грандиозное ежегодное мероприятие «Келли», которое проходило в Казани. Впечатлили масштабы и величие корпоратива. «Келли» праздновало свой очередной день рождения. Было просто великолепно! Мы жили в самой лучшей гостинице города с большим бассейном на самом верхнем этаже. Организаторы подготовили интересную экскурсию по достопримечательностям Казани. Конкурсы, игры на командообразование, шикарный банкет — было весело, интересно и познавательно. В общем, мне все понравилось!

А однажды директор вызвал меня на разговор и предложил возглавить филиал в Перми. На тот момент руководство Москвы искало директора. Александр рекомендовал меня. Я отклонила предложение. Не хотела никуда переезжать. А самое главное, я была на третьем месяце беременности. С 18 лет мечтала о малыше. И вот в свои 25 лет я замужем. У меня есть семья. Мы сделали ремонт в квартире. Все готово для того, чтобы я стала мамой.

В то время я много общалась со своей коллегой Светланой Завьяловой, милой и отзывчивой девушкой. Она была на десять лет старше меня и воспитывала двоих сыновей. Мы ходили вместе на обед. Я постоянно у нее расспрашивала о разных тонкостях по воспитанию и уходу за детьми. Недаром моя дочь носит имя Светлана.

В 2009 году ушла в декретный отпуск и жизнь изменилась. Я наслаждалась материнством. Гуляла со Светиком, купала ее, кормила, покупала красивые одежки, читала книги для мамочек, пела доченьке песенки и помогала ей познавать этот прекрасный мир.

В декретном отпуске я познакомилась с одной мамочкой. Мы вместе гуляли с детьми. Виктория Анохина мне часто восторженно рассказывала о том, что был в ее жизни период, когда она работала страховым агентом. Куратором у нее была Ольга Владленовна Борисова — необыкновенно талантливый человек и прекрасный специалист. Почему-то до этих разговоров у меня было такое представление о страховой компании: много-много бабушек, которые ходят и страхуют дачи. Но моя знакомая сказала, что это глубокое заблуждение. В страховании очень много направлений по автострахованию, имуществу, а также страхованию бизнеса и многое другое. Она открыла мне глаза на эту сферу деятельности. И я загорелась!

Впервые со страховой компанией «Ресо-Гарантия» познакомилась еще в 2006 году. Тогда мы с Анжеликой Николаевной приехали на переговоры. На этой встрече директор компании поведал о работе агентов и сказал, что они требуются всегда, что есть хорошая школа обучения. А самое главное, у страховых агентов свободный график работы и можно заработать хорошие деньги.

# Работа в страховании

Когда Светику исполнилось десять месяцев, я стала понимать, что пора начинать работать, ведь в полтора года закончатся декретные и нужно будет на что-то жить. У Кости тогда было сложно с работой. Денег не хватало. Если выходить на предыдущую работу, то только на целый день, с 9:00 до 18:00. К этому я не была готова и подумала о страховании. Позвонила в калужский офис компании «Ресо-Гарантия» насчет работы агентом. Мне очень мило ответили по телефону, что уже завтра в 16:00 начинается обучение, пройдет первое занятие. «Приходите!» Я была настроена решительно, хотя и сложно было оторваться от маленькой доченьки, еще ни разу без нее никуда не уезжала.

И вот я снова учусь! На занятия ходила с большим энтузиазмом. Мне очень нравились преподаватели — опытные менеджеры. Они интересно рассказывали о направлениях в работе и приводили примеры из личного опыта. Я была в полном восторге и сразу поняла, что хочу работать в этой компании. В феврале 2010 года я была принята на работу страховым агентом.

После обучения встал вопрос: **ГДЕ ВЗЯТЬ КЛИЕНТОВ???**

**Первое, что я стала делать,** — **обзвонила всех своих друзей и знакомых из телефонной книги**. Рассказала, что теперь работаю в страховой компании. Спросила, что у них застраховано и о сроках окончания. Еще предупредила, что им перезвоню. Посчитаем выгоду по нашей компании и расскажу обо всех преимуществах. Я очень тщательно вела календарь окончания сроков страхования. Заранее всем звонила. Клиенты были приятно удивлены моим вниманием. Мы просчитывали стоимость полисов и определяли их выгоду. 70 % знакомых стали страховаться у меня. Еще через год присоединились оставшиеся 30 %, когда увидели, что страхование в моей жизни — это не мимолетное увлечение. **Так я обзвонила еще и телефонный справочник супруга. В социальных сетях написала всем своим знакомым письма, где вкратце презентовала нашу компанию и услуги.**

**Когда ко мне приходили в гости друзья и родственники, я их просила написать на листочке по десять имен их знакомых, которые наверняка что-то страхуют.** И до сих пор у меня страхуются друзья, друзья друзей и их родственники.

**В нескольких микрорайонах города на подъездах расклеила заламинированные объявления**. Для этого предварительно получала разрешения в управляющих компаниях. Выглядело объявление так:



Таких объявлений по городу я развесила более двух тысяч. Когда в течение года анализировала «выхлоп», то поняла, что это практически не работает. Достаточно быстро их срывают дворники. Многие люди даже не читают. Возможно, таким уличным объявлениям не доверяют…

Около 3000 листовок я разложила по почтовым ящикам в нескольких микрорайонах новостроек с предложением о страховании жилья (ипотечного и в собственности). Примерно десять человек мне позвонили. Они до сих пор у меня страхуются, и мы прекрасно общаемся, но 1 из 300 — это слишком мало… Больше этого не повторяла. Я постоянно ищу новые подходы, анализирую. Для этого посещаю семинары о продажах, читаю книги с описанием опыта тех людей, которые в своей жизни добились высоких результатов в бизнесе. Стараюсь у них подметить интересные идеи и тут же их пробую на практике.

Целую неделю мы с дочкой каждый день ездили на стоянки крупных иностранных заводов. Под дворники дорогих машин раскладывали листовки с предложением страхования по КАСКО. Ни одного звонка. Вообще не работает.

Еще придумала проект «Опрос о введении обязательного страхования жилья». Тогда это была актуальная тема. Заранее я договорилась с управляющей компанией. Повесила на подъездах объявления, что в таких-то числах в их доме будет проводиться опрос страховой компанией. Они эту информацию могут проверить, позвонив в управляющую компанию.

Облачившись в одежду с атрибутикой страховой компании: футболка, бейсболка, платок и бейджик, — я двинулась в путь. В руках у меня был планшет с опросными листами. Задумка была такая. После того как я у клиента спрашиваю, что он думает об обязательном страхования жилья, я уточняю, страхует ли он на данный момент квартиру, может быть, хотел бы застраховать. И так далее. Вывожу, так сказать, клиента на разговор. В общем, потратила я несколько дней, но результат меня не обрадовал. Никто не проявил желания застраховать квартиру, только два ОСАГО. Возможно, на тот момент у меня было мало опыта. Я говорила не совсем убедительно. Знаю, что моя коллега — Екатерина Романенкова — обошла квартиры своих соседей и у нее был результат лучше.

Порой приходило отчаяние. Столько суеты, а «выхлоп» несущественный… После работы в международном кадровом агентстве меня ломало, что я так много времени трачу на проекты за такие небольшие деньги. Я утешала себя мыслями, что это временно. В дальнейшем обязательно выйду на большие проекты за хорошие деньги. Научусь выстраивать работу в страховании более эффективно.

Супруг подкинул интересную идею — поработать с автошколами города. С руководством быстро нашла общий язык. Я бесплатно читаю лекцию и взамен раздаю визитки студентам — потенциальным клиентам. В лекцию включила все самое необходимое: как вести себя при ДТП, как правильно поставить машину на учет, что такое КАСКО и для чего это нужно и так далее. В конце раздавала визитки. Спустя несколько месяцев поняла — надо менять подход. Звонков крайне мало. Тогда я разработала анкету и раздавала ее в конце лекции. Вопросы в анкете были построены так, чтобы понять, кто в ближайшем будущем может стать моим клиентом. Этих людей я обзванивала и консультировала. Так у меня стали появляться первые клиенты из автошкол. Чуть позже я стала делать коллективное страхование от несчастных случаев студентов на период обучения вождению. Мне все говорили, что это нереально. Многие агенты пробовали, но у них ничего не получалось. Это лишь еще больше меня раззадорило. Если у других не получается, значит, у меня точно получится. Оно и свершилось.

Лекции читала во всех автошколах города по нескольку раз в неделю. Это длилось чуть больше года. Потом стало неинтересно. Результат был не так высок, как я ожидала. Это направление передала коллегам. Стала размышлять над новыми подходами. К тому времени я уже получила достаточно опыта, набила шишек и приняла решение, что буду работать с юридическими лицами. Главное — не стоять на месте! Жизнь — это постоянное развитие!

Дочь пошла в садик, и стало проще со временем. Первые полтора года я проработала, можно сказать, с ней на руках. Муж стал снова работать в Москве. Иногда помогала младшая сестра. Она сидела со Светиком, когда мне надо было съездить на деловую встречу или серьезные переговоры. Было, конечно, непросто. Укладывая днем дочь спать, хотелось вместе с ней уснуть и отдохнуть, но я понимала, что это два моих золотых часа, когда в тишине я могу делать звонки клиентам и сосредоточиться на работе. А вечером, укладывая ее на ночной сон, знала, что у меня есть еще два часа, чтобы подготовить документы, коммерческие предложения и составить планирование в тишине, когда по тебе никто не карабкается, никто не плачет и вокруг ничего не падает и не гремит.

Дочь всегда знала, что мамины бумаги неприкосновенны. На них можно только смотреть, а трогать, мять и рисовать на них нельзя! Она настолько пропитана моей работой, что когда звонит близким или своим друзьям, то шутит: «Вам что-нибудь застраховать: дом, дачу, квартиру, жизнь или машину?» — и хохочет.

Перед началом работы с юридическими лицами я решила немного подготовиться. Мне попалась в интернете полезная статья про «холодные» звонки. Она мне очень понравилась. Эту статью я периодически перечитываю, особенно когда что-то не получается.

Из интернета накачала базу калужских предприятий. Для себя определила круг потенциальных клиентов. Это предприятия малого и среднего бизнеса, так как все крупные иностранные заводы разыгрывают тендеры через Москву.

Тщательно веду базу. Всегда подробно пишу комментарии. Потенциальных клиентов выделяю зеленым цветом. Ниже образец моей таблицы.



Я четко знала одно. Главная цель звонка — назначить встречу, так как по телефону продавать услуги неэффективно. Юридические лица для меня — это новая ступень… Там работают люди высокой ответственности и делового подхода. Важно было выйти на их уровень.

**Сделать первый звонок было страшно. Подумала, что начну звонить из дома. Никто вокруг не слышит — так мне будет комфортнее. Но и дома мне было волнительно… Я решила: лучше в офисе — там рабочая обстановка. Когда пришла в офис, руки дрожали, не могла набрать номер… Но я понимала, что пора действовать. Отвернулась лицом к стене и набрала первого клиента. Перед глазами лежал листок с заготовленной речью.**

Во время «холодных» звонков разговоры складываются по-разному. Вот несколько примеров. Скажу сразу, в большинстве случаев у меня есть только название фирмы и номер телефона.

**1. Если я сразу попадаю на директора**

— Добрый день! Алифанова Ольга, страховая компания «Ресо-Гарантия». Соедините, пожалуйста, с руководителем.

— Я вас слушаю.

— Так приятно, что я сразу на вас попала! Подскажите, пожалуйста, как могу к вам обращаться.

— Сергей Викторович. Что вы хотели?

— Как vip-менеджер, я занимаюсь корпоративным страхованием и работаю с топ-менеджерами области. Хотела к вам подъехать, чтобы обсудить взаимовыгодное сотрудничество. Вам удобно завтра в первой или второй половине дня увидеться?

— Завтра могу в 15:00.

— Да, отлично. Вам удобно на нейтральной территории или в вашем офисе?

— Приезжайте в офис.

— Отлично! До встречи!

Это хороший расклад «холодного» звонка. Но так бывает редко.

Чаще директор предлагает: «Расскажите мне по телефону!» Я отвечаю: «У нас 114 видов страхования, работая как vip-менеджер, я буду курировать вашу организацию и решать вопросы как в рамках ваших личных потребностей, так и вопросы страхования бизнеса. Чтобы лучше понимать, чем могу быть для вас полезной, для этого и надо встретиться». Как правило, директор соглашается.

Я стараюсь встречаться именно с генеральными директорами, а не с отделом кадров, замами и так далее. Директор может принять решение о страховании сразу, а другие еще согласовывают мои предложения с первым лицом, и на это требуется дополнительное время.

Бывает, директор говорит: «Вы знаете, мы давно работаем со страховой компанией «ХХХХ». Все устраивает. Нас курирует персональный менеджер». Тем не менее я предлагаю встречу — сравнить условия и цены. Всегда оставляю контактную информацию. Как показывает мой личный опыт, редко когда удается начать сотрудничать с такими компаниями. Ведь у них уже есть постоянный специалист, который всегда помогает. Правда, к нашему счастью, таких компаний единицы, большинство не имеют своего персонального менеджера и страхуются везде понемногу. Где брали кредит или лизинг, там и застраховали.

Еще бывает такое возражение: «Скиньте мне информацию на e-mail». На что я отвечаю: «Вы знаете, Сергей Викторович, у нас 114 видов страхования, коммерческое предложение состоит из нескольких листов, а на встрече я смогу за короткое время рассказать вам о тех видах страхования, которые для вас актуальны». И это тоже срабатывает.

**2. Если я попала на сотрудника фирмы**

— Добрый день! Алифанова Ольга, страховая компания «Ресо-Гарантия». Соедините, пожалуйста, с руководителем.

— Вы знаете, его сейчас нет.

С точки зрения работы, это тоже неплохой вариант звонка. Я продолжаю диалог.

— Подскажите, пожалуйста, а когда будет?

— Завтра с утра.

— А как к вам могу обращаться?

— Антон.

— Антон, я занимаюсь vip-страхованием, работаю с генеральными директорами. Подскажите, пожалуйста, Ф. И. О. вашего руководителя, чтобы при звонке удобно было к нему обратиться.

— Петров Станислав Михайлович.

В большинстве случаев сотрудники попадаются разговорчивые. У них выведываю: сколько человек работает, фирма только торгует или еще и производит, объем производства, что страхуют. Весь разговор строю в очень доброжелательном, милом тоне. В конце звонка благодарю за помощь. После таких разговоров уже есть представление о фирме. Все подробно записываю в своей базе юридических лиц. Позже перезваниваю директору.

**3. Если я попала на секретаря**

Здесь два варианта. Либо секретарь беспрепятственно соединяет, и я едва успеваю уточнить Ф. И. О. директора, либо капризничает и спрашивает: «А зачем?» Тогда приходится применять разные хитрости.

Этот подход я использую для не очень крупных компаний.

— Добрый день! Алифанова Ольга, страховая компания «Ресо-Гарантия». Подскажите, пожалуйста, кто в вашей фирме занимается рассмотрением коммерческих предложений. Соедините меня с ним.

Эта фраза вводит секретаря в замешательство. И тогда вы можете сказать:

— Хорошо, тогда соедините меня с директором.

Работает практически безотказно.

Еще один вариант развития событий. Секретарь не соединяет и говорит, что им ничего не нужно. Тогда можно сказать:

— А только вы принимаете решение по данному вопросу? Вы уверены, что директор одобрит ваше решение?

Или:

— А только вы принимаете решение по данному вопросу? Я так понимаю, что ваша компания не заинтересована во взаимовыгодном сотрудничестве с другими компаниями? Вы не против, если в разговоре с вашим директором я сошлюсь на то, что это вы принимали решение не сотрудничать с нами?

Но самое лучшее — просто подружиться с секретарем или как минимум расположить его к себе. Это самый действенный метод. Уважайте секретаря, ведь хороший секретарь — это такая редкость. Спросите у него совета, попросите помощи, похвалите его за профессионализм, и секретарь ответит ДОБРОМ.

И таких вариантов масса, много книг написано на эту тему. Кстати, уже после десятого звонка входишь в азарт и не можешь остановиться. Уже совсем не страшно, а становится интересно, кто тебе ответит на том конце провода, кто кого убедит, какой голос у директора и так далее.

Бывает, звонишь раз, два, а директора все никак не застаешь. Все он то на встречах, то в рабочем движении, мобильный его, естественно, никто не дает. Тогда я прошу у секретаря его электронный адрес. Как правило, с этим проблем не бывает. Тогда отправляю заготовленное письмо. Приведу пример. Это письмо владельцу цветочного бизнеса.

*Уважаемый Владимир Юрьевич, добрый день!*

*Очень наслышана о Вас и Вашем бизнесе, обожаю цветы. Каждый год посещаю выставки, и мой дом до сих пор радуют красивые топиарии, которые приобрела в Вашем магазине.*

*Любезно прошу Вас о встрече. В Калуге 10-й год занимаюсь корпоративным страхованием от компании СПАО «Ресо-Гарантия», работаю с топ-менеджерами области.*

***Выгоды для Вас от нашей встречи:***

*1. Могу стать Вашим личным финансово-страховым консультантом. Как в рамках Ваших личных потребностей, так и по страхованию бизнеса. Всегда буду рядом, когда необходимо обратиться по страховому случаю. Буду сопровождать Вас на всех этапах.*

*2. Вы один из первых узнаете о ноу-хау страхования в России.*

*3. Познакомлю с программой повышения мотивации сотрудников.*

*4. Могу быть полезной в сфере развития Вашего бизнеса.*

*Очень надеюсь на встречу.*

*P. S. Наша компания имеет лицензию на 114 видов страхования, мы входим в лидирующую тройку страховых компаний России.*

*Хорошего дня! До связи!*

*С уважением Алифанова Ольга,*

*vip-менеджер,*

*корпоративный отдел*

*СПАО «Ресо-Гарантия», г. Калуга*

*8–919–033–79–93*

И вы знаете, что он мне ответил?

*Добрый день, Ольга! Благодарю за предложение.*

*Предлагаю вернуться к разговору 10–12 марта.*

*Мой номер 8910ХХХХХХ00. Звоните.*

*Еще раз благодарю.*

И это очень хорошо работает. Примерно из пяти писем на три отвечают. Понятно, что для каждой организации письмо требует индивидуальной доработки с указанием персональных данных и с учетом специфики работы предприятия.

Сейчас время скоростей и цифрового вещания. Многим людям не хватает живых эмоций, впечатлений. Здесь можно проявить оригинальность. Например, написать то же самое письмо от руки и отправить по обычной почте. Это может тронуть! У меня был такой опыт. Когда включаешь фантазию, то рождается много интересных идей.

# Деловые встречи и выводы

Когда я попала первый раз на встречу с генеральным директором (это была женщина — руководитель медицинского центра), мне очень повезло, потому что она сказала, что обожает нашу компанию. Клиника работает по ДМС, и еще в автосалоне от «Ресо» она застраховала свою машину, а вот персонального менеджера у нее никогда не было, и будет здорово, если мы начнем сотрудничать. С этим руководителем мы работаем уже десять лет, страхуем ГО врачей, медицинское оборудование, транспорт и поддерживаем прекрасные отношения. Она неоднократно рекомендовала меня своим знакомым. Попасть в близкий круг знакового человека — это большая удача. Во-первых, чем глубже и интереснее руководитель, тем интереснее окажутся его друзья. А это новые клиенты с большим предложением по страхованию. И здесь уже только успевай крутиться…

Однажды я вернулась с переговоров и была собой очень недовольна. С директором мы обсудили все что угодно, только не вопросы страхования, а точнее, совсем чуть-чуть о страховании. Дело было так. Контакты его фирмы я нашла в интернете и позвонила, чтобы приехать на встречу и обсудить сотрудничество. Попала сразу на директора. Он, не расспрашивая, сказал: «Приезжайте!» В назначенное время я постучалась в дверь его кабинета. Шикарный офис, все красиво и дорого. Мужчина лет 55. Ему, видимо, было скучно, поэтому он обрадовался, что позвонила молодая девушка, да еще и сама приехала в гости. Я старалась выстроить переговоры, но каждый раз он переводил темы. Наша встреча больше была похожа на свидание. Он спрашивал, как давно я работаю в страховании, нравится ли мне моя работа, как я провожу свободное время… и так далее. Угостил необыкновенно вкусным лимонадом на основе натуральных трав. Показал ролик из социальных сетей, как на своем большом автомобиле он преодолевает водное препятствие. Пробыла я у него часа полтора. Больной темой оказалась тема путешествий. Он уже много лет никуда не ездил, а мне было чем с ним поделиться.

Когда я от него вышла, подумала, что так не должны проходить переговоры. Надо больше говорить о работе, о страховании. Через неделю он мне позвонил с просьбой застраховать целый этаж офисного помещения. Сказал, что по всем вопросам страхования будет обращаться только ко мне!

Тем не менее после этой встречи, когда приехала домой, я перечитала разные материалы, пересмотрела несколько роликов в интернете «Как вести переговоры» и законспектировала себе одну схему, которой по сей день пользуюсь. Естественно, вначале искренний комплимент, очень адресный и индивидуальный, никаких общих фраз, все как положено.

Потом начинаю:

— Константин Владимирович, каким временем мы с вами располагаем?

Директор отвечает. Например, 20 минут.

— Хорошо, мы уложимся в это время. Я предлагаю нашу встречу построить следующим образом. Вначале я задам вам несколько вопросов, чтобы четче понимать, чем могу быть полезна. Потом расскажу, что могу предложить и с удовольствием в конце отвечу на ваши вопросы. Так устроит?

— Хорошо.

Начинаю задавать вопросы:

— Подскажите, пожалуйста:

1. Вы уже знакомы с нашей компанией?

2. У вас есть свой персональный страховой консультант?

3. Что уже страхуете в рамках предприятия?

4. С какими компаниями работаете?

5. Какие есть программы страхования в социальном пакете сотрудников?

6. Что сами страхуете?

7. Есть ли у вас лично программы финансовой страховой защиты? (Это к теме нашей страховки «Капитал и защита».)

8. Что хотелось бы узнать по страхованию?

Как правило, этих вопросов достаточно. Какие-то появляются по ходу. Я всегда беру с собой папку, в которой у меня по разделам разложено: квартиры (тарифы, коробочные продукты, брошюры), страхование от несчастных случаев, дома. Очень часто мы подбираем тарифы прямо на встрече. КАСКО считаю в телефоне на сайте нашей компании. По окончании встречи подводим итоги и обсуждаем перспективу сотрудничества. Обязательно оставляю свою визитку и брошюру компании. Встречи проходят динамично, а главное, результативно.

Еще был такой случай. Одна моя знакомая отучилась в нашей школе страхования. Потом мы с ней встретились, и она мне говорит: «Оля, а где взять-то клиентов? Я переехала из Казахстана, кроме тебя, у меня и знакомых-то в городе нет». И тогда я решила провести один эксперимент, который никогда не делала раньше. Я сказала: «Ирина, завтра встречаемся в 10:00. Дресс-код: юбка, красивая блузка, в общем, деловой вид».

На следующий день мы встретились в бизнес-центре, который находился в пяти минутах ходьбы от нашего офиса. Повесили бейджики, косыночки «Ресо», в руках планшет — и стали ходить по офисам. Выглядело это примерно так. Тук-тук. Заходим. Обращаемся к первому встречному человеку с доброжелательным взглядом. Я говорю: «Добрый день! Алифанова Ольга, страховая компания «Ресо-Гарантия». Могу увидеть вашего руководителя?»

В тот день за два часа мы посетили три офиса. Еще четыре были закрыты. В пяти не застали руководителей и договорились позже созвониться.

Когда мы постучались в первый офис, девушка сказала, что директор на месте, сейчас узнает, сможет ли он с нами поговорить. Вернулась и сказала, что директор готов нас принять, правда, у него всего пять минут. Вышли мы от Дениса Владимировича спустя час. Он так был рад тому, что впервые к нему пришли из страховой компании, да еще такие компетентные специалисты, а у него так много накопилось вопросов. На встрече мы обсуждали страхование бизнеса и машины его жены. Вот уже несколько лет этот клиент страхует у меня две машины и дом.

Во втором офисе нас любезно приняли два единственных сотрудника, которые и были руководителями. Даже напоили нас чаем и обсудили страхование дома и машины. Позже эти сделки прошли в нашей компании.

В третьем офисе директор сказал, что предан другой страховой компании, так как там работает директором его друг, но дал возможность устроить мини-презентацию для сотрудников. Компания небольшая. Пять человек нас послушали. Особенно к нам прониклась доверием главный бухгалтер, которая спустя месяц застраховалась по КАСКО, а еще спустя полгода попросила прийти на повторную встречу с директором. Сергей Владимирович был в печали. Страховая компания, где он оформлял полисы, закрылась. Друг не берет трубку. После нашей беседы уже несколько лет вся его семья и друзья страхуются у меня.

Моя знакомая была в шоке. Она думала, что везде метлой гнать будут, а получилось наоборот. Нас от себя не хотели отпускать — и какой результат! Больше я таких, правда, экспериментов не проводила. Я люблю договориться о встрече, чтобы меня ждали. Так, мне кажется, солиднее. Тем не менее, как показал опыт, это работает.

Многие начинающие агенты думают, что уже все клиенты разобраны, что они уже с кем-то работают. Пару лет назад я позвонила на один из крупнейших заводов нашего города, который существует уже много лет. Что вы думаете? После встречи с директором мы заключили много крупных контрактов по страхованию производственных помещений, оборудования, грузов и гражданской ответственности.

Правда, встреча была немного необычная... Помню, как позвонила на предприятие. Сначала трубку подняла женщина, даже не представилась. Я попросила соединить с руководителем. Она сказала: «Сейчас». И так меня соединяли раз пять. Когда трубку подняла директор, она без проблем согласилась на встречу. Мы договорились встретиться на следующий день в 15:00 у нее в офисе.

Ровно в назначенное время при полном параде я сидела в кабинете директора и презентовала нашу компанию и услуги. Узнала, что уже много лет этот завод работает с двумя страховыми компаниями. Но я чувствовала, что директор ко мне прониклась. В какой-то момент она позвонила заместителю и сказала:

— Елена Михайловна, зайди ко мне. У меня тут такая миленькая девочка сидит из страховой компании. Давайте попробуем с ней посотрудничать. Нам ведь как раз сейчас нужно здание страховать.

С этого все и началось!

А еще помню, в течение месяца провела больше десяти серьезных переговоров с организациями. И потом какая-то тишина… Даже чувство небольшого отчаяния охватило меня. Такое ощущение, что им ничего не нужно. Спустя пару-тройку месяцев с большей частью заказчиков мы подписали контракты на серьезные суммы денег. И тогда я поняла, как важно делать шаг за шагом, сеять семена, которые потом прорастут, но для этого нужно время. Важно не подгонять клиента и дать возможность ему все обдумать.

Однажды мне позвонила Комарова Анжелика (директор кадрового агентства) и предложила заняться новым бизнесом. Это была сетевая компания по продаже карт юридического обслуживания. Два года параллельно со страхованием я осваивала это направление. Проводила много встреч, переговоров, презентаций, обучение для новичков, ездила на семинары в Москву. А потом поняла, что время, которое я трачу, не соответствует доходу.

Были и другие проекты. Я даже как-то стала акционером одного ЗАО, вложилась в бизнес с Китаем. Наверное, мне это было нужно для личного опыта… Денег я там не заработала, а больше потеряла. Для себя поняла, что страхование — беспроигрышный вариант.

Я радуюсь, работая в страховой компании. Мне очень нравится, что у меня свободный график. Когда дочь была маленькая, мы с ней много времени проводили в деревне. Я особенно трепетно отношусь к весне. Работа позволяла наслаждаться этим временем года. Мы со Светиком надевали высокие сапоги и меряли самые глубокие лужи, пускали кораблики в ручейках, собирали березовый сок в лесу, выращивали лягушачью икру в аквариуме, перенюхали все цветы и наслаждались каждой минуткой весны. За это время я наполнялась энергией. Ко мне приходили силы совершать на работе новые подвиги, а главное, чувствовать в своей жизни удовольствие и радость.

У меня очень часто спрашивают о карьерном росте. Для меня работа агентом — это наивысшая должность, потому что только она дает возможность ВЛАДЕТЬ СВОИМ ВРЕМЕНЕМ. В последнее время я все больше и больше понимаю смысл и глубину этих слов. Для меня это так важно!!!

# Личный опыт

Теперь я поделюсь разными «бантиками-фишками», как мы это называем в нашей компании. Я опишу те правила, которые мне помогают в работе.

*Во-первых, для себя я уяснила несколько истин:*

1. Надо рассчитывать только на свои силы и верить в себя!

2. Ты можешь добиться всего чего захочешь, если будешь стараться.

3. У тебя всегда есть выбор.

4. Если что-то не получается в жизни — все вопросы только к СЕБЕ!!!

5. Доделывай дела до конца.

6. Никогда не сдавайся! Только вперед! Возможно все!

*А во-вторых, подробнее опишу свои основные правила в работе.*

## 1. Работай с головы, а не наоборот

В начале моей работы в страховании случилась такая история. Тогда мы занимались пенсионным страхованием от «Сберфонда Ресо». Ко мне пришел клиент по продлению ОСАГО. Мы подписали с ним документы. Я поработала по кросс-селлингу (перекрестным продажам), а потом стала расспрашивать, где мой клиент работает. Андрей был очень доброжелательным и разговорчивым парнем. Он поделился информацией о фирме, сотрудниках. Это оказался довольно большой и перспективный завод. Я попросила Андрея познакомить меня с его руководителем — начальником конструкторского бюро.

Роман Васильевич был также приветливым мужчиной и согласился на встречу. Он заказал мне пропуск. В назначенное время я была у них на заводе. Переговоры прошли успешно. Мы застраховали весь его отдел по обязательному пенсионному страхованию. Потом Роман Васильевич по моей просьбе познакомил меня с начальником технического отдела. Я так же успешно застраховала их отдел. Работники знали, что конструкторское бюро все застраховано, поэтому быстро принимали решения. Потом меня познакомили с начальником производства. Рабочих я страховала прямо у станков.

Так я обошла в течение нескольких дней все этажи. Роман Васильевич выписывал мне пропуски на их производство, а я знакомилась с отделами и всех успешно страховала… На пятый день мне оставался кабинет руководства. Я подошла на проходную, но охрана мне объявила, что у них распоряжение меня не пропускать. До директора дошла информация, что на их секретном производстве в течение недели находится посторонний человек. (!) Это было, с одной стороны, печально, с другой стороны, хороший урок.

После того случая я всегда начинаю со знакомства с генеральным директором. Первым делом — на переговоры к нему, только потом под его чутким руководством — работа с отделами и сотрудниками. А на том предприятии я застраховала несколько сотен человек, заработала хорошие деньги и вынесла для себя поучительный урок. Спасибо Андрею! А Роман Васильевич до сих пор у меня страхует свою машину и квартиру. Благодарю его за доверие и помощь!

## 2. Как корабль назовешь — так он и поплывет

Когда начался переход на электронные полисы ОСАГО, 3/4 моих клиентов перешли на обслуживание офисом, так как они ничего другого, кроме ОСАГО, не страховали. Я решила не унывать и извлечь пользу из этой ситуации, ведь появилось больше времени, чтобы привлечь новых перспективных клиентов. Буду работать с юридическими лицами. Подумала о том, что надо как-то красиво себя назвать. Придумала — vip-менеджер по страхованию юридических лиц. И большинство моих клиентов знают об этом. Рекомендуют меня своим друзьям-бизнесменам, потому что я не просто агент, я — vip-менеджер, и это их радует. Это придает больше значимости, мало у кого из них раньше был такой специалист, как я.

Такое позиционирование помогает мне выходить на очень значимых людей, владельцев бизнеса. Да и самой приятно!

## 3. Не будь нытиком, дари эмоции

Перед встречей с клиентами, близкими или друзьями улыбнись себе и скажи: «Эта встреча особенная. Она запомнится на всю жизнь! Уж я-то постараюсь! Я буду на ней доброжелательна и прекрасна!»

Порой слышу разговоры вокруг: кризис, все плохо, куда все катится, зарплата упала, цены растут, камер в городе навешали — одни штрафы и так далее и тому подобное.

У меня дома нет телевизора. Избирательно воспринимаю новостную информацию. Зато есть книги о развитии личности, о взаимоотношениях, о бизнесе, по психологии, о жизни и о том, как на нее влияют наши мысли.

**Я считаю, что НЕ надо быть для клиента нытиком — будь для клиента яркой звездочкой.** У всех и так проблем хватает. Надо, чтобы после встречи с тобой у них настроение поднялось, мотивация повысилась, чтобы они улыбнулись! Бывает, встречи проходят в очень деловом, сжатом формате — поговорить некогда. В эти минуты я стараюсь подарить улыбку, хорошее настроение и волну позитива.

Когда время позволяет, с клиентами я общаюсь на любимые темы: путешествия, какие есть красивые, необыкновенные места в нашей области, о прочитанных книгах, тренингах, которые посетили, об интересных историях, которые случились в жизни, о спорте, о походах и так далее. И все исключительно в позитивном, оптимистичном тоне.

С некоторыми клиентами мы очень сдружились и уже предпочитаем встречаться не в офисе. В кафе за чашечкой чая подписываем документы и наслаждаемся интересным общением.

В последние годы, как я стала автором книг, мне пришлось перераспределить время. Ведь теперь у меня не только страхование, но еще и регулярные авторские встречи. Тем не менее все пролонгации и новых клиентов я веду сама. Всех обзваниваю и согласовываю условия продления. Мне помогает с выдачей полисов дежурный агент. Перед тем как позвонить клиенту, улыбаюсь и говорю себе: я поговорю с ним так, чтобы наш разговор он помнил весь день. Все в доброжелательном и милом тоне.

В последнее время не все клиенты видят меня лично, но они все меня слышат, я с ними на связи! Они знают, что я рядом. **Самая главная мысль, которая должна остаться у клиента после нашего телефонного разговора, — это то, что у него есть Я, его личный персональный менеджер**. И когда потребуется какая-либо страховка, он знает, кому позвонить. С випами встречаюсь исключительно лично. Это важно! Они дают мне основной объем. В офисе забирают полисы только те клиенты, которые много лет страхуют какую-нибудь мелочовку.

Вообще я многому учусь у нашего секретаря — Надежды Васильевны Бирюковой. Какая же она умница! Мы работаем с ней в одном кабинете. Однажды я ее подменяла в течение одного дня, когда она ушла в отпуск. Во второй половине дня у меня уже не было сил отвечать на телефонные звонки, не то что улыбаться клиентам. А она весь день на позитиве, всем улыбается, мило отвечает по телефону, терпеливо всем все объясняет.

Как-то мой друг забирал у нее документы, так как меня не было в офисе. Потом позвонил и сказал: «Оля, какая милая женщина ваш секретарь. Она так тепло меня встретила, было ощущение, что я самый лучший ее клиент, ради которого она бросила все дела и тут же мне помогла!» Надежда Васильевна, низкий вам поклон, мы все у вас учимся!

**А еще — неважно, какая у тебя внешность, решающее значение имеет то, что и как ты скажешь. Можно своим словом и поступками покорить мир, а можно быть никем. Выбор за каждым!!! Важно развивать себя как личность, чтобы было что рассказать.**

Не так давно я ездила на семинар поучиться. Тема - «Продажи, переговоры успешных практиков России». Меня пригласила подруга. Из нашего города была целая делегация в составе восьми человек. Среди нас был один парень, которого я видела впервые. Я смотрела на него и невольно думала: «Совсем не красавец... У него огромный нос, перекошенный рот, маленький рост…» Самое интересное, что к концу поездки мы все были им очарованы. Потрясающий человек, очень интеллигентный. А какие благородные поступки он совершал! Бывает же такое!

**Я постоянно работаю над собой, чтобы не транслировать плохие новости: где какие случились аварии, катастрофы, катаклизмы и так далее. Зачем нагонять ужас и страх, лучше транслировать позитивные мысли о прекрасном.**

Не так давно меня пригласили выступить перед подростками в школе на тему «Секреты успеха». Вступительное слово произнесла учительница. Она сказала: «Ребята, вы живете сейчас в очень сложное время. Чем дальше, тем хуже. В стране все сложно…» — и все в таком духе. Когда она завершила свою речь, я подумала: надо срочно спасать ситуацию. Вышла на сцену, улыбнулась и стала рассказывать о том, как я отдыхала в Венеции. В любой точке мира живут хорошие люди. Главное — дарить добро, и к тебе тоже будут относиться по-доброму, и обязательно придет успех. В жизни есть много возможностей, и не надо бояться ставить перед собой высокие цели. Чем больше цель, тем легче в нее попасть.

Если ты родитель, то моя позиция — будь примером для ребенка. Имей свои цели, мечты, интересы и увлечения. Нас в семье четверо детей. Мои родители всегда занимали активную жизненную позицию, реализовывали себя в работе, творчестве. Они зарядили нас энергией на достижения и победы. Папа с мамой всегда уважали наше мнение, давали право выбора и приучали к самостоятельности и ответственности. Они никогда не указывали, с кем нам дружить и общаться, где учиться и работать, где жить и с кем создавать семью. **Я иду по жизни с чувством, что выбор всегда только за мной.**

## 4. Будьте мобильны

**У меня есть правило: я всегда перезваниваю на пропущенные звонки и отвечаю на эсэмэс.** Если мне неудобно ответить на звонок — отправляю заготовленное сообщение: «Если срочно — напишите в смс, позже перезвоню».

Однажды меня удивила моя знакомая. Она автор книг, очень скромная. Я хотела ей помочь. Где надо, замолвила за нее словечко, чтобы ей позвонили и пригласили на большой книжный фестиваль. Спустя время набираю ее и спрашиваю:

— Ну что, все у вас срослось?

— В смысле?

— Тебе звонили с приглашением на книжный фестиваль?

— Нет… Хотя постой. У меня было много пропущенных. Но, ты знаешь, я на незнакомые номера не отвечаю. Наверное, это как раз по фестивалю звонили.

Что тут на это скажешь... Видимо, у каждого свой путь. Кто-то ищет возможности и хватается за любую соломинку, а кому-то даже сложно ответить по телефону…

**У меня подключены программы для быстрой передачи данных (Viber, WhatsApp, Vk). Это так удобно! Кстати, я очень щепетильно отношусь к фото на аватарке и своим страничкам в соцсетях.** Никаких пошлостей и непонятных фото, ведь это наша репутация. Дома у меня компьютер с принтером, интернетом и доступом в корпоративную программу. Очень часто клиенты заранее присылают документы. Я оформляю страховки у себя дома, и при встрече остается только подписать, так появляется больше времени пообщаться.

Если я сама не дозвонилась на мобильный, то обязательно пишу в эсэмэс суть звонка и любезно прошу перезвонить. Сейчас часто пользуюсь еще аудиосообщениями.

Благодаря работе в страховой компании я купила себе машину. Она дает мне мобильность. Не знаю, как бы я без нее успевала. На ней я выезжаю на осмотры квартир, домов за городом, производственных площадок, офисов, привожу на подпись страховые документы своим vip-клиентам. За короткое время успеваю на встречи в разные концы города. А еще машина — это мини-офис! В ней у меня папки с тарифами, брошюры и даже сменная одежда и обувь. Конечно же, на машине у меня на стекле табличка с телефоном, что я агент страхования.

Я не принципиальна во времени, не говорю клиентам, что мой график с 9:00 до 18:00, обед с 13:00 до 14:00, я работаю так, как нам удобно. И были случаи, когда мы подписывали документы и в 7 утра, и в 23:00, и в выходные. Несколько раз я консультировала клиентов ночью, когда они попадали в ДТП. Что бы ни случилось, разговариваю в доброжелательном тоне. Я, как врач, — готова прийти на помощь всегда. Это мой имидж: стабильность и надежность!

Было несколько запомнившихся случаев.

Однажды в 20:00 vip-клиентка написала мне в WhatsApp: «Ольга, добрый вечер! Совсем забегалась и забыла вам сказать, что завтра утром я забираю машину из салона. Мне нужны КАСКО и ОСАГО. «Мерседес» — 3 миллиона рублей». Читая сообщение, я подумала: все бы хорошо, но сейчас 20:00, на следующий день вставать в 4 утра, так как в 11:00 самолет из Домодедова, и я улетаю в путешествие по Крыму. 3 миллиона — это согласование через Москву. Сейчас, кстати, с этим гораздо проще, но тогда было иначе...

Я решила, что все будет хорошо. У клиентки запрашиваю данные, делаю расчет, высылаю, звоню, консультирую, определяемся с вариантом. Одной рукой собираю чемодан, другой набиваю полисы. Утром из аэропорта запросила из салона скан ПТС (паспорт транспортного средства), отправила на андеррайтинг (дальнейшее согласование с вышестоящим руководством). За пять минут до взлета позвонила клиентке, сказала, что все документы готовы, можно подъехать в офис и забрать у дежурного агента. Знаю: невозможного нет. Главное, было бы желание работать!

В конце лета возвращаемся с дочерью из путешествия по Карелии. Едем в поезде Кемь — Москва. Клиент пишет в Viber: «Ольга, приветствую! Хочу супруге сделать сюрприз — подарить новую BMW, надо застраховать». Я отвечаю: «Дмитрий, добрый день! Отличный подарок! Конечно, застрахуем». Запрашиваю все параметры для расчета, высылаю все возможные варианты (я обычно делаю PrtSc-страницы с расчетом с сайта нашей компании), по Viber в переписке обсуждаем, я консультирую, останавливаемся на самом лучшем и дорогом варианте. Спрашиваю: «К какому сроку подготовить?» Дмитрий пишет: «Завтра в 8 утра из Калуги выезжаю в Москву за машиной». Я начинаю думать: сейчас 14:30, сегодня в 23:00 мой поезд приедет в Москву, в Калуге я буду в 2 ночи, в 8 клиент уже стартует в Москву... Пишу: «Дмитрий, сегодня я поздно вернусь в Калугу. Удобно, если я к вам подъеду завтра утром и в 7:45 передам страховые полисы?» Клиент отвечает: «Ок, если вам так удобно». Запрашиваем с Дмитрием в салоне скан ПТС. Он пересылает мне еще предварительный договор купли-продажи. Все документы и расчеты пересылаю помощнице в офис. Она набивает полисы в программу. Звоню руководству, прошу направить на андеррайтинг в Москву. В 17:00 отзванивается помощница, говорит, что все согласовано. Я ее благодарю и прошу ничего не распечатывать. Вернувшись в Калугу ночью, вывожу полисы на печать. В 7:45 я у клиента. Подписываем страховки, консультирую его, и довольный Дмитрий едет в Москву забирать машину для супруги. Все в наших руках, главное, не делать шагов назад, и все получится!

Еще был такой случай. Разгар лета. Июнь. Мы уехали с дочкой на две недели в летний лагерь на озеро Селигер. Жили на острове в палатке, готовили еду на костре. Я обожаю путешествовать и делаю это часто, но работу всегда держу под контролем. Заранее готовлю все пролонгации, чтобы высвободить время. Телефон у меня лежал в палатке. Два раза в день я перезванивала на пропущенные звонки, консультировала клиентов и решала их вопросы.

В один день сразу два клиента купили машины и хотели оформить КАСКО. Сидя на высокой сосне (так лучше ловил телефон), я терпеливо проконсультировала клиентов, мы сделали все расчеты и согласовали варианты. Очень удобно, что почти везде в России есть мобильный интернет и на нашем сайте в калькуляторе легко рассчитать стоимость. Клиенты сказали, что готовы подъехать. Оставалась лишь техническая часть сделки. Я им написала, что в ближайшие несколько дней меня не будет в офисе, поэтому моя коллега проведет оформление. Сделки прошли успешно. За полчаса я заработала хорошую сумму денег, полностью окупив расходы на свой отдых.

Как правило, клиентам даже не говорю, что я не на работе, а отдыхаю. Выбираю удобное время, спокойно консультирую и перевожу на помощника в офисе.

Не так давно одна девушка, директор детского журнала, пригласила меня на деловую встречу. Когда мы стали состыковывать наши графики и выбирать удобное время встречи, я узнала всю ее повседневную жизнь, что в такое время она не может, потому что ей ребенка надо забирать из детского садика, а в это не может, потому что надо к маме заехать помочь, и так далее. В итоге, когда мы встретились, очень душевно поговорили, подружились, и в конце я ей дала добрый совет: «Чтобы поддерживать свой имидж на высоком уровне, надо создавать впечатление деловой, занятой леди, не вдаваться в подробности обо всех своих домашних делах. Ведь можно сказать: «Сегодня я могу только либо в 14:00, либо в 16:30, остальное время занято», — не оправдываясь и ничего не объясняя». На мой взгляд, это важно!

Еще немного расскажу о своем помощнике, раз мы этого коснулись. В прямом подчинении у меня нет такого человека, так как работаю агентом. Но я всегда работаю с кем-то в паре, как правило, это штатный сотрудник, который в офисе с 9:00 до 18:00 и имеет хороший опыт в страховании. Я часто на выездных встречах, переговорах, работаю «в поле». А если клиент без предварительной договоренности пришел в офис и ему нужно срочно и нет возможности ждать моего возвращения? Я максимально подробно консультирую клиента по телефону, делаю расчет стоимости страховки и переадресовываю на своего «помощника», которому остается техническая часть сделки: забить данные в базу и распечатать полис. С помощником мы работаем в паре на взаимовыгодных условиях по личной договоренности. Мне это очень удобно. Не приезжая лишний раз в офис, можно сэкономить большое количество времени для новых встреч и переговоров. Таким образом, значительно возрастает объем сделок. Офисный работник, который мне помогает, зарабатывает себе дополнительные деньги к зарплате.

Хочу поблагодарить свою первую помощницу — Сюзанну Симонян. От этой милой девушки мои клиенты были просто в восторге, они всегда мне перезванивали и благодарили за сделку, говоря, что моя помощница большая умница, очень подробно проинструктировала, что она обаятельна, улыбчива и обходительна. Сюзи, как мы ее называем, быстро училась. Потом она переехала в Москву, где по-прежнему трудится в «Ресо-Гарантии». Сейчас я работаю в паре с дежурным агентом Стеллой Борисовной Вайсберг и знаю, что на нее можно положиться. Она всегда очень внимательна к клиентам, работает четко по правилам и регламентам компании. Ее милая улыбка и хорошее настроение заряжают клиентов на целый день позитивом!

Мои добрые слова и Ласточкиной Татьяне Леонтьевне. Она меня всегда подстраховывает по крупным сделкам. Татьяна Леонтьевна очень высокий профессионал, щепетильно относится к работе и знает ответы на все мои каверзные вопросы.

Огромная благодарность всему коллективу. Я чувствую, что мы одна команда! Ваша помощь и поддержка очень дороги мне. О нас смело можно сказать: один за всех и все за одного!

Совсем свежая история. С одним моим заказчиком целый месяц вели переговоры о страховании завода и склада. Наша компания согласовала только завод, так как склад в ветхом состоянии. Клиент сказал, что тогда будет страховаться в другой компании, так как там готовы все вместе оформить. Я запланировала себе отпуск и за несколько дней еще раз связалась с директором и любезно предложила все же у нас страховать завод. На что мне отказали.

Спустя неделю сажусь в машину и мчусь навстречу приключениям. Юхууууу!!! У меня отпуск!!! Выезжаю из города, звонок.

— Ольга, здравствуйте! Куда же мы без вас. Будем страховаться!

— Максим Алексеевич, приветствую вас! Отлично. Хорошая новость!

— Ольга, с вами по сделке будет взаимодействовать моя зам Ирина Петровна.

Я решила даже не говорить, что меня в ближайшую неделю не будет на работе. Десять минут на телефоне — и процесс организован. Мне пришлось сконтактировать между собой нескольких специалистов, и сделка прошла успешно. Хорошо, когда у тебя есть коллеги, которые могут всегда подстраховать, а ты не останешься в долгу за оперативную работу.

Спонтанные сделки бывают редко, максимально я стараюсь сама встречаться со своими клиентами, потому что считаю, что личный контакт — это залог успеха в нашей работе.

## 5. Учиться, учиться и еще раз учиться!

На днях была в гостях у старшей сестры. Она рассказала интересную историю, которой мне хочется поделиться и с вами. Если бы услышала ее раньше, она обязательно бы вошла в мою книгу «Перезагрузка для мамы». Этой историей с моей сестрой поделилась ее коллега, у который сын-подросток. Мальчик учится в 11 классе. Его мама воспитывает одна. Ее часто стали вызывать в школу из-за пропусков и двоек сына. Мальчишка подзабил на учебу и стал валять дурака. Конечно, мама очень расстроилась… Вечером после работы заварила чайку и зашла в комнату сына поговорить. Она начала:

— Сыночек, сегодня меня в очередной раз вызывали в школу. Я знаю, что у тебя плохие оценки и пропуски. Ты у меня уже взрослый и сам принимаешь решения. Первое, что я хотела тебе еще раз напомнить: я люблю тебя не за хорошие оценки, я люблю тебя, потому что ты мой СЫН, и всегда тебя буду очень сильно любить, как бы ни складывалась твоя судьба. Эту любовь у меня уже никто не отнимет. Сейчас ситуация складывается таким образом: уже середина года и если так пойдет дальше, то ты закончишь школу со справкой. С этой справкой ты не сможешь поступить в институт и получить профессию. В целом это не так страшно. Я приму любой твой выбор. Без образования можно работать, например, в костюме цыпленка около KFC и раздавать листовки. И даже того мальчика-цыпленка я буду не меньше любить, чем сейчас, ведь ты мой СЫН. В жизни всегда есть выбор. И он за тобой. Хочешь добиться большего, дерзай. В жизни возможно все! Я люблю тебя!

Этот разговор повлиял на мальчика. Он стал исправлять ситуацию в школе. Мама была удивлена, что сын стал вечерами сидеть за уроками. Я желаю этому парню удачи в жизни, а маме — мое уважение за мудрость!

Чтобы стать в этой жизни кем-то, надо не лениться, а учиться и стремиться быть лучше, чем ты есть сейчас.

Мы недавно с подругой зашли в новое кафе, которое только что открылось. Нас обслуживал очень симпатичный официант — молодой парень. Он совсем плохо ориентировался по меню и, чтобы ответить на наши вопросы, убегал консультироваться на кухню. Он в самом начале сказал нам: «Если честно, я сегодня работаю первый день и еще не все знаю, но очень хочу стать хорошим официантом». Парень так искренне это сказал и очень старался нам понравиться. Мы остались довольны и с желанием еще вернуться в это кафе. Этот случай напомнил мне свою историю.

Когда я начинала работать в страховой компании, у меня возникало много вопросов. Первое время я постоянно бегала к своему менеджеру, на что получала встречные вопросы: «А как в правилах написано? Ты смотрела интранет (наш корпоративный портал), «Книгу продуктов»? Тарифы?» И я обижалась, думала, неужели так трудно ответить, мне ведь надо «по-быстренькому» получить ответ, и я отстану. Шла и начинала читать правила, тарифы… Прошло время, и я очень благодарна своему руководителю Людмиле Борисовне Колушковой, потому что именно она научила меня работать с «Книгой продуктов». Я поняла, что вся информация есть в интранете, что именно в нем я могу найти любые ответы на все вопросы. Порой советуюсь с коллегами, у которых большой практический опыт.

И еще у меня есть такое правило: **НЕ знаешь — НЕ сочиняй**! Если клиент задал вопрос, а мы не знаем ответ, никогда не надо сочинять или говорить о том, что мы на этот счет думаем. Страхование состоит из правил! У нас очень много видов страхования. Часто происходят поправки в тарифах и правилах. Если клиент задает мне вопрос, а я не знаю ответ, то говорю: **«Я подготовлю вам информацию по этому вопросу и перезвоню в ближайшее время»**. Стараюсь именно звонить, а не высылать на e-mail, а еще лучше — приезжаю и на месте все объясняю. **Я считаю, что очень важно показать ответственное отношение к делу.** Знания накапливаются в процессе работы, это бесценный опыт.

Еще один важный момент — это корпоративное обучение: тренинги, семинары, фестивали, которые проводит компания. Как вообще без них?! Сколько бы ты ни работал, ты каждый раз привозишь для себя новые знания, фишки, вдохновение. После таких мероприятий у тебя настоящий прорыв в работе. А еще на фестивалях есть прекрасная возможность увидеть лично акционеров компании, генерального директора, заместителей и даже с ними сфотографироваться на память.

По возможности я посещаю и сторонние семинары, мотивационные тренинги, читаю бизнес-литературу. Все эти знания помогают в работе, чтобы с каждым днем быть мудрее, сильнее, лучше!

Я хожу также на выставки, форумы, бизнес-мероприятия — ведь там повсюду потенциальные клиенты, завожу знакомства, обмениваюсь контактной информацией, назначаю встречи. Очень часто на выставках можно встретить генеральных директоров, к которым трудно попасть на их предприятиях, а главное — есть время пообщаться.

Очень здорово участвовать в конкурсах и побеждать в них. Столько сейчас интересных возможностей! Это помогает выявить слабые места, исправить ошибки и двигаться вперед!

— **Когда ты успеваешь читать книги**? — очень часто слышу этот вопрос в свой адрес.

У меня есть два секрета:

1. С 2014 года у меня нет телевизора. Оказывается, это так здорово!!! Никакого негатива. Ты живешь в своем мире, где добро и любовь. Он не занимает твой мозг. Высвобождается время для творчества и великих проектов, у тебя есть время ДУМАТЬ и жить осознанно!!!

2. Социальные сети. Раньше я их избегала. Мой девиз: живи и чувствуй! Теперь через них поддерживаю связь с читателями, но захожу туда очень-очень дозированно.

КНИГИ!!! Без них не могу. Они так развивают меня! Помогают в работе, творчестве, воспитании детей и общении с окружающими. Я читаю каждый раз, когда есть свободная минутка. Если не брала в руки книгу дня три — у меня потребность. Лучшие книги дарю близким. И я знаю, что многие люди из моего окружения стали больше читать, потому что у них появились хорошие книги. А кино обожаю в кинотеатре, на большом экране!

А еще люблю психологию. Это мое хобби. Сейчас я получаю второе высшее образование и учусь в университете на специальности «Психология управления персоналом». Много читаю книг по психологии. Нахожу для себя интересных психологов с большим опытом практической работы, настоящих профессионалов. В книгах они пишут только самое главное, поэтому стараюсь встретиться с ними лично. Посещаю психологические тренинги и мастер-классы. На них открываю для себя много интересных приемов, которые удивительным образом работают в общении. Психология мне очень помогает в работе быть лучше, с легкостью решать конфликтные ситуации, успешно проводить переговоры и заключать большие контракты, вызывать доверие и быть интересной. И вообще наслаждаться работой, общением с клиентами и каждым днем.

## 6. Да, кстати!

Обожаю эту фразу. Про нее нам часто говорят на тренингах и мастер-классах нашей компании. Раньше я ею не пользовалась. Однажды приходит ко мне клиент подписать документы по КАСКО. Я его проинструктировала, а потом как-то само собой у меня вырвалось:

— **Да, кстати**, а где вы страхуете свою квартиру?

— Ольга, очень хорошо, что вы мне напомнили. Квартиры у меня нет, но я построил хорошую баню и давно хотел ее застраховать.

— Отлично. Сейчас вам посчитаю.

Клиента все устроило, и мы договорились на следующий день о выезде на осмотр. Кстати, я всегда выезжаю на осмотр, даже тогда, когда речь идёт о небольшой страховой сумме. *Во-первых,* это интересно: такие бывают красивые квартиры, интерьеры, милые домики и живописные ландшафты. *Во-вторых,* с клиентом мы общаемся, и я узнаю много нового. Как показывает опыт, потом сотрудничество становится более плодотворным. *В-третьих,* в процессе мы еще что-нибудь страхуем. Как и произошло в нашей истории. Приезжаю страховать баню и вижу: стоит трехэтажный дворец-красавец, а недалеко около озера баня. Все как положено — отфотографировала баню, составила описание. Подходим к дому, спрашиваю:

— **Да, кстати**, а где дом страхуете?

— Нигде.

Я чуть дар речи не потеряла: такой красивый дорогой дом — и НИГДЕ!

— Так как вы у нас застрахованы по КАСКО, то для вас в ближайшие 15 дней действует 30 % скидка на страхование дома. Я вам сейчас просто посчитаю.

За чашечкой чая мы обсудили страхование дома, произвели расчет. Клиент был приятно удивлен, что это не так дорого, как КАСКО. И уже на следующий день мы застраховали и дом, и баню, так как привлекали эксперта. С тех пор я личный страховой консультант у этой семьи. Сейчас мы уже страхуем две машины по КАСКО, ОСАГО, ДГО, дом, баню, две квартиры, три НС.

Еще одна история. Мне порекомендовали Викторию по страхованию машины по КАСКО. Эксперт отфотографировал автомобиль, оформляем полис, попутно спрашиваю:

— **Да, кстати**, а где у вас оформлен полис ОСАГО на эту машину?

— В «ХХХХХХ», и он у меня заканчивается на следующей неделе.

— Отлично, тогда мы можем оформить сразу все вместе у нас.

— А так можно?

— Даже нужно! Для удобства — все в одной компании! Лучше ОСАГО сделать расширенное.

— Хорошо.

С фразой «**да, кстати**» за два года мы застраховали Виктории машину по КАСКО, ДГО, ОСАГО, две квартиры, дом, НС для супруга и для нее.

Эту волшебную фразу я активно использую в работе. Она простая, но о-о-очень эффективная.

## 7. Умей попрощаться!

Был у меня один забавный случай. Тогда я еще работала в кадровом агентстве «Контакт». Ко мне на собеседование на должность инженера-конструктора приходило много парней, выпускников Бауманского университета. После встречи я оставляла свою визитку, чтобы соискатель мне перезвонил насчет результата собеседования.

И вот от одного парня мне стали приходить любовные эсэмэс. Через неделю этот парень опять пришел в агентство на собеседование и неожиданно стал признаваться мне в любви. Я его резко остановила и сухо сказала: «НЕТ! У меня уже есть парень!»

Спустя годы, когда я работала в страховании, пришла к договоренности с большим заказчиком о страховании сотрудников. В фирме было много отделов, где каждый руководитель дополнительно подтверждал сотрудничество. В этой компании я застраховала работников восьми отделов из девяти, потому что в девятом отделе, как вы думаете, кто был руководителем? Конечно же, тот парень, и на переговорах он категорически сказал мне: «НЕТ!!!» И был очень доволен! Он, видимо, подумал, что справедливость наконец-то восторжествовала.

Как важно уметь мягко и по-доброму завершить любой разговор, оставив в человеке приятные воспоминания от общения. Построить тот самый мост в завтрашний день, когда, увидевшись снова, захочется с удовольствием вспомнить предыдущую встречу.

В страховании бывает и такое: позвонил клиент, озадачил, например, по КАСКО машину застраховать. Сотрудники много времени потратили, чтобы рассчитать стоимость, часами его консультировали, отвечали на все каверзные вопросы, правила перечитали вдоль и поперек, весь офис на уши подняли и так далее, уже мысленно комиссию за эту КАСКО потратили, а тут раз — и клиент трубку не берет. Звоним с другого номера — поднимает и говорит, что в другой страховой компании застраховался, так как там дешевле. И тут подступает волна эмоций, хочется ему и нагрубить, и припугнуть, что, мол, еще пожалеет, что не в самой лучшей компании застраховался. Сразу приходит на ум поговорка: дешево — не значит лучше… В общем, обидно. Ведь столько времени потрачено напрасно! Думаю, что эта ситуация знакома всем. У меня такое было часто в первые два года работы. Сейчас-то от меня так просто не уйдешь, потому что со временем, когда накапливаешь опыт работы в страховании, такое уже практически не происходит!

Когда у меня происходили такие ситуации, я делала небольшую паузу, глубоко вдыхала и выдыхала. Правда, это надо сделать быстро, чтобы клиент на том конце провода ничего не заподозрил. Ко мне приходило чувство умиротворения, и тогда я говорила: «Хорошо, это ваш выбор. В любом случае мне было очень приятно с вами общаться. Хочу вас поблагодарить, ваши вопросы помогли мне стать еще профессиональнее в сфере страхования. Но самое главное, знайте: если вам будет нужна консультация или помощь, вы всегда можете ко мне обратиться. Обязательно запишите мой телефон в мобильном «Страхование, Ольга», так вы всегда меня найдете».

И что вы думаете? Эти люди почти все со следующего года переходят ко мне страховаться и говорят: «Вы так любезно нам ответили, это очень тронуло».

Этому меня научила директор по предыдущей работе — Анжелика Николаевна Комарова в кадровом агентстве «Контакт». Однажды мне поручили подобрать на финальное собеседование трех лучших продавцов в отдел профессиональной косметики в торговом центре. За две недели ко мне была протоптана дорожка потенциальными кандидатами. Я провела более ста собеседований и отобрала лучших.

Звоню, радостная, заказчику и сообщаю, что все готово! А он мне отвечает, что открывает отдел косметики там, где раньше был отдел сумок, и забрал к себе из этого отдела продавцов, поэтому ему ничего не надо. И положил трубку. Я чуть со стула не упала! Две недели коту под хвост! Я работала без оклада на голом проценте. Получается, что все это время бесплатно! Несколько дней я уходила с работы ночью, а ему НИЧЕГО НЕ НАДО!!!

Подошла к своему директору и объяснила, негодуя, что случилось. В конце сказала: «Я ему сейчас перезвоню и скажу все, что я о нем думаю!» На что Анжелика Николаевна ответила: «С твоего позволения я это сделаю сама, только завтра». Мне очень хотелось послушать, как она его «отбреет» и скажет все, что мы вместе с ней о нем думаем! Не терпелось дождаться следующего дня. Всю ночь я крутилась, переживала и никак не могла заснуть.

И вот долгожданное время. Анжелика Николаевна берет трубку и набирает заказчика. Я уже в предвкушении услышать, как она начнет на него ругаться. И тут… Улыбнувшись, Анжелика Николаевна любезно начинает:

— Сергей Владимирович, добрый день! Удобно разговаривать? Вчера после работы зашла в ваш магазин профессиональной косметики подобрать себе хороший шампунь. Очень удачно расположен отдел. Так красиво все оформлено, большой ассортимент! Здорово, что в нашем городе теперь есть ваш филиал. Но, вы знаете… Я ожидала в отделе увидеть симпатичных ухоженных девушек-продавцов, которые хорошо разбираются в ассортименте, а когда зашла, со мной даже никто не поздоровался. Потом за прилавком увидела двух девушек в джинсах и свитерах с закатушками, у них еще и грязные волосы были…

Это все Анжелика Николаевна говорила очень доброжелательным, милым голосом. На том конце провода директор ответил:

— Вы знаете, к сожалению, об этом не только вы мне говорите. Мои друзья заходили и сказали то же самое…

На что Анжелика Николаевна ответила:

— А девушки, которых мы вам нашли, просто прелесть! Они очаровательны!

У меня отвисла челюсть, потому что после этих слов директор сказал: «Беру! Завтра к вам заеду обсудить детали их выхода на работу».

Директор взял наших продавцов, и они несколько лет успешно трудились. Через год он снова позвонил и сказал: «Мне очень понравилось с вами работать. Я купил большое помещение и открываю полноценный филиал в вашем городе. Мне нужен директор, бухгалтер, оператор, менеджеры по продажам…»

А что было бы, если бы я все-таки тогда позвонила и сказала все, что о нем думаю? Ответ очевиден... Этот случай меня поразил, и я запомнила его на всю жизнь. Спасибо Анжелике Николаевне за такой мастер-класс. Мы с ней и по сей день дружим, горжусь ею!

Я всегда говорю себе: «Если тебя кто-нибудь взбесил, то прежде, чем ответить, сделай паузу. Досчитай до десяти, глубоко подыши, а потом уже отвечай или промолчи, в зависимости от ситуации». Лучше не торопиться. Пусть пройдет время, и тогда придет правильное решение.

Однажды соседка по дому, которая жила через стенку, очень нас разозлила. Дочь говорит: «Мама, давай ей тоже сделаем гадость!» На что я ответила: «Светик, мы же с тобой не такие, как она! МЫ ЛУЧШЕ! Поэтому не будем злиться и просто простим ей эту выходку».

Очень важно уметь контролировать свои эмоции. Я считаю, что надо внимательно следить за своими словами. Слово может ранить, а может и вдохновить. Пусть будет больше добра в наших словах и поступках!

## 8. Не додумывай за клиента, дай ему самому сделать выбор

Мне очень хорошо запомнилась одна история, которую рассказала подруга, когда мы учились в 10 классе. Однажды ее мама пришла на рынок. В палатке она стала рассматривать красивое платье. На что ей продавщица сказала: «Женщина, это очень дорогое платье. Вы не сможете себе его позволить. Вот здесь висят дешевые, посмотрите их». Ее маму это так обидело, что она отвернулась, подошла к противоположной палатке и спросила: «Какое у вас самое дорогое и красивое платье?» — и, не раздумывая, купила его!

А пару лет назад я зашла в мебельный магазин и стала присматривать диван в свою новую квартиру. Один из менеджеров подозвал меня и, даже не поинтересовавшись, что мне надо, предложил: «Обратите внимание, у нас большой каталог мебели и самые низкие цены в городе. Вот, посмотрите, у нас есть очень недорогие стенки, в городе дешевле нигде не найдете!» Если честно, мне даже не захотелось смотреть. Ведь я выбирала не самое дешевое, а то, что мне понравится. Вот в этом и есть разница! Важно приобрести не то, что дешево, а то, что нужно, что потом будет согревать душу и радовать долгие годы.

Недавно я зашла в рекламное агентство, чтобы заказать сувенирную продукцию. Когда менеджер стала рассказывать, я попросила показать образцы. Она бегала по всему офису. В итоге кое-что откопала. А я все это время терпеливо ждала, уже понимая, что не хочу с ними сотрудничать. Вроде бы мелочь, но очень важно все заранее продумать и в нужный момент иметь под рукой необходимые брошюры и демонстрационные материалы. В этом и скрывается секрет профессионального подхода к работе.

Нам очень часто в страховании говорят о том, что не надо считать деньги клиента и за него решать. Я абсолютно с этим согласна! Хотя в начале моего пути в страховом бизнесе я думала иначе. Придет к тебе клиент, ну, например, по продлению страховки заемщика, и все жалуется, какая у него тяжелая жизнь: ипотека на нем висит, зарплату понизили, в стране кризис, с деньгами очень тяжело… А ты и думаешь: «Бедняжка, нелегко ему… Хоть на страховку «заемщика» наскребает, и то хорошо. Куда ж ему еще предлагать что-то застраховать?» Со временем я стала делать по-другому.

**Я стараюсь не допускать пессимистических разговоров**. Настраиваю клиента на волну позитива. Как-то приходит ко мне клиент, чуть не плачет и говорит: «Меня сегодня сократили на работе… Не знаю, смогу ли я через квартал заплатить очередной взнос по КАСКО. Что теперь буду делать? Ведь я проработал на этом заводе 20 лет. Я устроился на него сразу после института. Это была моя единственная работа…»

Клиент смотрит на меня, ожидая сочувствия. А я говорю: «Знаете, все, что происходит, только к лучшему! Иногда кажется, что тупик, а на самом деле это крутой поворот к новым событиями, новым возможностям в жизни. У вас сейчас есть прекрасный шанс заняться любимым делом, реализовать себя в новой профессии или устроиться на более солидное предприятие. Все в ваших руках! Это ведь так интересно!»

Уходя от меня, клиент расцвел. Он по-другому увидел свою ситуацию. Наверняка ему все сочувствовали и говорили, что очень сложно устроиться на работу, сейчас кризис и везде только сокращают. Но я показала этому человеку другой путь. Вселила в его сердце надежду на лучшее. Так и случилось. Через некоторое время он сообщил, что устроился на хорошую работу с более высоким окладом. А через полгода он уже страховал у меня свою новую машину.

**Я не решаю за клиента.** На встрече стараюсь выявить потребность через вопросы и рассказываю, какие есть варианты. При этом не склоняю к какому-то конкретному решению. Рассказываю о преимуществах, и клиент делает выбор. **Рассказала — и делаю паузу, чтобы он подумал и сам принял решение.**

Бывает, клиент просит совета. Например, скажет: «Ольга, я никак не пойму: мне все-таки сделать простое ОСАГО или с ДГО (расширением лимита)? Подскажите, пожалуйста». Тогда я отвечаю: «Лично я себе делаю расширенное ОСАГО, мне так спокойнее ездить по дорогам, когда вокруг столько дорогих машин. Мало ли что?» И привожу примеры из практики, когда ДГО очень помогло клиентам избежать судов и лишних расходов. Например, был такой случай: одна моя клиентка с температурой 39 ехала с работы по Москве. Перед выездом приняла жаропонижающее лекарство. За рулем она буквально на секунду отключилась и врезалась в очень дорогую машину. Благодаря полису ДГО наша компания произвела полную выплату пострадавшей стороне и клиентка не понесла никаких дополнительных расходов. И таких случаев масса. После такого ответа клиент говорит: «Тогда мне тоже с ДГО».

А недавно был случай. Звонит клиент и говорит:

— Ольга, добрый день! Мне нужно продлить ОСАГО.

Я отвечаю:

— Константин, добрый день! Сейчас идет переход на электронные полисы, и те клиенты, кто страхуется только по ОСАГО, обслуживаются офисом или через наш сайт.

— Ольга, а как мне у вас остаться? Я хочу только с вами работать.

— Константин, у меня остались только клиенты, которые страхуются по добровольным видам.

— Ну, «впарьте» мне что-нибудь, чтобы я тоже остался вашим клиентом.

— «Впаривать» — это не мой стиль работы. Я очень трепетно подхожу к вопросу страхования и уважительно отношусь к людям, которые осознанно принимают решения. Вот, например, вчера у меня был клиент, который осознанно принял решение застраховать свою жизнь, так как он — единственный кормилец в семье, у него жена в декрете с двумя детьми. Выбрал себе очень хорошую страховку жизни от несчастных случаев за 4950 рублей по программе «Подорожник».

На том мы и распрощались. На следующий день рано утром звонок:

— Ольга, здравствуйте! Это Константин. Всю ночь из-за вас не спал!

— Константин, здравствуйте! Что случилось?

— А ведь я тот самый отец, единственный кормилец в семье. У меня жена в декрете с двумя детьми. Мне тоже нужна эта ваша страховка «Подорожник»! Я осознанно принял решение! Страхуйте меня!

**Есть один очень важный и тонкий момент**: нельзя для клиента быть назойливой мухой. Это очень отталкивает. У него не должно быть чувства, что ему что-то «впаривают».

Не так давно я ехала на переговоры к новому клиенту по страхованию. Адрес мне был незнаком, поэтому я включила в телефоне навигатор. Время было ограничено. На самой сложной развязке зазвонил телефон. Я сбросила. Опять зазвонил незнакомый номер. Подумала, что, возможно, что-то срочное, и подняла трубку:

— Алло, слушаю вас.

— Ольга, здравствуйте! Меня зовут Илья. Я представитель косметической компании и хочу пригласить вас на мастер-класс.

— Илья, мне сейчас крайне неудобно говорить, перезвоните, пожалуйста, после 15.

— Ольга, я вам сейчас быстренько все дорасскажу…

— Илья, не могу говорить.

— Подождите-подождите, давайте только по дню сразу договоримся.

Честно — я повесила трубку. Я подумала: вот как можно быть таким назойливым! Мало ли по каким причинам я не могу сейчас разговаривать… Неприятный осадок остался от такого разговора.

## 9. Друг проверяется в беде, а страховая компания — при выплате

У меня есть четкое правило: если мой клиент попал в беду — брось все, но помоги. Часто это ДТП. Когда клиент звонит мне с места происшествия (бывает, что девушки звонят все в слезах), первое, что я спрашиваю: «Как вы себя чувствуете? Нужно ли вызвать скорую?»

В ответ слышу: «Да нет, со мной все хорошо, правда, машина… — и плач. — Кажется, она вся всмятку». Несколько звонков было, когда клиенты звонили из машины, лежащей на крыше. В таких случаях отвечаю:

— Вы живы, здоровы, и это самое главное! Машину отремонтируем. У вас есть полис КАСКО, и все решаемо. Сейчас важно сосредоточиться и выполнить некоторые действия:

1. Вызвать с мобильного телефона ГИБДД.

2. Заполнить извещение.

3. Когда приедет ГИБДД, обратите внимание, чтобы в справке были указаны все повреждения на транспортном средстве, и обменяйтесь контактной информацией со вторым участником. Если что-то будет непонятно, звоните, я буду на связи.

Часто клиенты еще несколько раз перезванивают. Я подсказываю, как заполнить извещение. Они спрашивают, что им делать дальше. Иногда приходится диктовать по буквам, потому что они находятся в глубоком стрессе. А я же страховой агент! Кто поможет, если не я!

Я веду клиента на всех этапах, пока полностью вопрос не будет решен так, чтобы клиент уехал домой из сервиса на качественно отремонтированной машине. Я не говорю клиенту, что по вопросам страхового случая ему надо позвонить в наш офис и попросить соединить с отделом выплат. Я сама узнаю все шаги, которые необходимо сделать, и комментирую. «Вожу их за ручку» по кабинетам к специалистам для решения вопросов.

После таких ситуаций у меня появляется еще больше клиентов, потому что мой пострадавший начинает еще больше нас рекомендовать. Я часто слышу: «Так приятно, что вы внимательно отнеслись к моей проблеме и помогли. С вами еще больше хочется сотрудничать. Вот когда раньше я страховался в другой фирме, то при покупке полиса КАСКО вокруг меня все суетились, чай-кофе предлагали, а когда обратился по выплате, то было ощущение, что я уже никому не нужен. Меня старались не замечать, грубо общались. Так все было печально… А у вас совсем иначе!» Поэтому у меня высокий процент пролонгаций по страхованию. Последние годы даже не помню случаев, чтобы кто-то из моих клиентов поменял страхового агента.

## 10. Будь честен с деньгами

Быть честным — это важно! Я всегда говорю: «Тебя, может, никто не проверит и не заметит, но все видит Вселенная. Ее ты не обманешь, и она может тебя наказать». Когда мои клиенты по страхованию отказываются брать сдачу, я всегда говорю: «Эта сдача на удачу! А удача всем нужна!» Обычно после этого возражений не бывает. Знаю по себе: в каких-то ситуациях, когда, например, мне ищут сдачу, я могу из скромности сказать: «Да ладно!» А сама буду все же ждать честный расчет. Это психология человека.

Почти каждый день я веду расчеты с партнерами, коллегами. Они меня вообще никак не хотят проверять. У них тотальное ко мне доверие. Возможно, в начале нашего сотрудничества они это делали, но потом поняли, с кем имеют дело. Если мне неправильно дали сдачу или рассчитались со мной, дав больше, чем полагается, я всегда верну лишнее.

Здесь же коснусь и темы долгов. Конечно, их лучше вообще не брать. Но ситуации бывают разные. Если уж мы и взяли в долг, то важно как можно быстрее его вернуть. Если сложная ситуация и не получается к определенному сроку, то надо обязательно позвонить и честно объяснить ситуацию. Я вообще не понимаю людей, которые берут в долг, а потом пропадают. Приходится на них выходить, напоминать... Ведь у каждого человека должна быть совесть! А работодатели, которые «кидают» своих сотрудников… На что они надеются? Что станут богаче и счастливее? Оставим этот вопрос открытым…

Это же касается и других вещей. Взяли почитать книгу, вещь какую, попользовались и обязательно возвращаем. Ведь у многих людей хорошая память. Зачем это нужно, чтобы кто-то плохо о нас думал и посылал негатив в мыслях?

Расскажу еще одну забавную историю на тему денег. Моя подруга Аня уже много лет живет в Москве. Старшие классы в школе и пять лет в институте мы учились вместе и жили в одном общежитии. Сейчас, во взрослой жизни, мы видимся 1–2 раза в год.

И вот пару лет назад встречаемся. О том о сем поболтали. Аня стала спрашивать: как живется в Калуге, какие тут зарплаты, хватает ли денег? И я мимолетом сказала, что веду в телефоне мобильное приложение по финансам. С ним очень удобно. Сразу видно доход-расход. Что на что тратится. Подруга округлила глаза и говорит мне:

— Ты что, забыла?

— Что? — недоумеваю я.

— Я ведь раньше тоже такое приложение вела. И помнишь, что ты мне на этот счет сказала?

Честно, я точно уже не помнила. Это было несколько лет назад.

— Ты сказала, что кто каждую копейку считает, кто на всем экономит, у того никогда не будет много денег. Скупердяи тормозят поток денежной энергии. А те, кто не считает, не боится тратить деньги, у тех всегда ПОТОК. Этот поток притягивает денежную энергию и соответственно деньги.

— И правда. Припоминаю такой разговор.

Мы рассмеялись. С того дня, на всякий случай, я тоже перестала вести такое приложение по финансам. Деньги надо не экономить, а зарабатывать!

Моя старшая сестра тоже вела такой учет, только в тетради. Однажды мы были в гостях у родителей, и она как раз заполняла свою тетрадь «ДЕБЕТ-КРЕДИТ». Потом растерянно произносит: «Ничего понять не могу. Вот как так? Заработала за месяц 50 тысяч рублей, а потратила 62 тысячи рублей. Как такое может быть? Ну и ладно, главное, не наоборот!» Мы переглянулись и одновременно засмеялись!

Тема денег — это особенная тема. У меня есть правило: я никогда не ною, что нет денег. В жизни ситуации были разные, и если такое и случается, то я концентрирую мысли на том, где и как заработать. Именно это и выручает. Решение находится всегда!

## 11. Отрабатывай негатив

Если происходит какая-либо конфликтная ситуация с клиентами, я знаю одно — вопрос нужно решить и все должны остаться довольны.

Приведу такой случай. Это было еще в начале моей карьеры в страховании. Звонит мне клиентка и ругается. Она попала в небольшое ДТП. Отдала машину на ремонт по КАСКО, а ее поставили перед фактом, что надо еще доплатить 9000 рублей! Она рассуждает о том, что у нее ведь КАСКО полное, без всяких франшиз! С чего вдруг доплата! Говорю ей: «Татьяна, чтобы мне понимать ситуацию, надо ознакомиться с вашим делом. В течение дня вам перезвоню и дам все необходимые комментарии». Начинаю разбираться. Оказывается, на заднем бампере было предстраховое повреждение — царапина по лакокрасочному покрытию (ЛКП), которую раньше клиенты закрасили белой краской. Звоню Татьяне и объясняю, что за деталь с повреждениями ЛКП на момент страхования мы ответственности не несем по покраске. На заднем бампере еще «до нас» была царапина, поэтому за покраску заднего бампера надо доплатить 9000 рублей. По всем остальным деталям все покрывается нашей компанией. Потом мне позвонил ее муж и сказал, что на заднем бампере у них никакой царапины не было! В чем дело? Говорил еще, что никогда больше они не будут страховаться в «Ресо».

По вайберу я выслала ему фото с предстрахового осмотра, где очень четко была видна закрашенная царапина и стояла дата фото. Вопрос был исчерпан. Они сами вспомнили, что действительно поцарапали бампер, но не хотели его полностью перекрашивать и просто покрыли белой краской. Теперь я их семейный страховой консультант! Они больше нигде не сравнивают цены. Они страхуются только у меня. Ежегодно мы продлеваем полисы КАСКО, ОСАГО, ДГО, «Дом», НС, «Путешественник» и т. д.

Вообще очень важно, когда клиент страхуется у нас по КАСКО, объяснить ему про предстраховой осмотр, про повреждения, чтобы потом не было для него сюрпризов. Хотя многие эту информацию пропускают мимо ушей, поэтому важно при случившемся напомнить клиенту еще раз наши правила.

Очень часто, когда клиенту при приеме его автомобиля по КАСКО объясняю, что из-за скола на лобовом стекле по всей этой детали мы ответственности не несем, а из-за царапины, например, на капоте, будет исключена покраска этой детали при направлении на станцию, он начинает ругаться. Терпеливо отвечаю: «Я вам сразу все говорю честно, чтобы потом не было сюрпризов. Ни одна страховая компания не несет ответственности за повреждения на момент страхования. Просто об этом я говорю честно и открыто. Многие агенты предпочитают умалчивать, лишь бы застраховать клиента, а позже это все всплывает. Ну и потом, если бы клиент каждый год страховался в разных компаниях и получал бы выплаты за одни и те же повреждения, то это было бы уже мошенничество». Как правило, после моих комментариев у клиентов больше вопросов не возникает.

Пару лет назад у меня на практике была студентка Екатерина Герасимова. После плодотворной работы мы зашли в кафе выпить по чашечке латте и поболтать. Я обожаю говорить о путешествиях, книгах, новых впечатлениях, интересных местах... Когда мы заговорили о том, что можно почитать, Катя поделилась: ей очень понравилась книга Марка Гоулстона «Я слышу вас насквозь». Марк Гоулстон — практикующий психиатр и тренер переговорщиков ФБР. Я купила его книгу и стала читать. Вначале было много теории и физиологии, мне даже показалась она скучноватой. Во второй части началось описание практических наработок. Вот тут-то скрывалось все самое интересное. Я старалась читать «с чувством, с толком, с расстановкой». Потрясающая книга! Теперь она одна из моих любимых. Думаю, когда-нибудь я к ней еще вернусь.

Не успела я ее дочитать, как на работе случилась необычная ситуация. Однажды я узнала об одном человеке, который в нашей области построил новый завод. Вышла с ним на переговоры. Встреча выдалась непростой, руководитель давно в бизнесе, серьезный и деловой. Мы пришли к договоренности, и директор сказал: «Хорошо. Я готов с вами сотрудничать. Мне сейчас как раз надо застраховать особо опасные объекты. Я даю добро, а исполнителем выступит наш инженер по охране труда Виктор. Вот вам его телефон. Позвоните и запросите данные для контракта».

Довольная, возвращаюсь в офис и звоню Виктору. Объясняю ситуацию и запрашиваю документы на оформление сделки. На том конце провода слышу: «Твою мать! Как меня все задолбало! У меня тут проверка. Какого хрена мы меняем страховую компанию! Какие заявления? У меня нет на это времени...» И далее все в таком же духе... За мою практику такой отборный мат я слышала впервые. Сначала я потеряла дар речи... Потом собралась с мыслями, вспомнила о прочитанной книге Марка Гоулстона, улыбнулась и заговорила: «Виктор, я вас прекрасно понимаю, как эта вся бумажная волокита порой сводит с ума, все эти бумаги отнимают кучу времени, которого и так не хватает. Со всех сторон наваливаются дела, вся эта беготня раздражает. Представляю, как вы сейчас злитесь. Я понимаю вас. Вы же знаете, что нам с вами важно вместе подготовить документы к сделке. Со своей стороны я готова оказать поддержку и помощь в заполнении заявлений».

Виктор был в бешенстве и бросил трубку. Через пять минут перезвонил и продиктовал ряд данных. Наше общение строилось интересным образом: Виктор каждый раз был вне себя от злости, а я, как истинный психолог, его успокаивала, разделяла его чувства и не поддавалась панике. Я старалась в своих словах, тоне общения не допускать ни малейшего раздражения, повышения голоса. А ведь я могла ему просто твердо сказать: «Виктор, может, мне набрать вашего генерального и у него уточнить данные? Вы вообще кто такой?» Но это было бы слишком просто и ни к чему хорошему не привело. Я пытаюсь поступать мудро. В общем, мы подготовили все документы. Спустя три дня, когда я приехала на завод подписывать контракт, меня с улыбкой встречал Виктор. Мы мило общались. Он был очень вежлив, цитировал великих людей и был очень доброжелателен. Спасибо Марку Гоулстону за мастер-классы в книгах. Они помогают мне работать на высоком уровне.

У этого автора мне также очень нравится методика разрешения конфликтных ситуаций между людьми. Я ее называю «пропустить мысли через друг друга». Она уникальна и творит чудеса. Когда люди в cсоре, то не надо допускать, чтобы кто-то «катил друг на друга бочку» и высказывал в лицо гадости. Можно поступить по-другому. Сесть всем вместе и спросить у каждого, что он думает, почему другой человек так поступил. Какими мотивами он руководствовался? Какие чувства испытывал и почему? Порой в разговоре такие причины всплывают, о которых даже и не подумаешь. Это хорошо помогает понять друг друга и разрешить конфликтные ситуации. Методика универсальна и подходит как для взрослых, так и для детей.

## 12. Говори правду

Это качество касается нас как в работе, так и в жизни — в общении с друзьями и родственниками.

**Говори правду или не говори ничего!** Никто не вправе вытянуть из нас сакральную информацию. Для меня важно, общаясь с людьми, не чувствовать, что они врут. Не надо через вранье приукрашивать. У меня хорошая память. Помню, как от одного человека об одном и том же событии в разное время услышала целых три версии, противоположные друг другу. Видимо, он уже сам не помнил, что мне об этом рассказывал ранее. Конечно, чтобы не обидеть, я не стала прямо в глаза говорить, что он врун. Но для себя сделала выводы. От таких людей я стараюсь держаться подальше. Они для меня ненадежные. Их слушать и думать, правда это или ложь, я не хочу.

Если у меня спрашивают что-то такое, о чем я не хочу говорить, то отвечаю: «Эта тема для меня сакральна, и я ее не обсуждаю». В жизни бывают разные случаи и разные люди. В конечном счете нам определять, что и как говорить. Выбор за каждым.

## 13. Делай для клиента всё и даже больше!

Когда новые клиенты меня спрашивают: «Чем ваша компания лучше других?» — я всегда отвечаю: «Прежде всего у вас будет свой персональный страховой консультант, который будет вести на всех этапах взаимодействия со страховой компанией и никогда не бросит в беде!»

Однажды зимним утром звонит мне клиент. У него семейный бизнес: отец вице-президент, а он — генеральный директор. И говорит жалобным голосом:

— Оленька, милая, спаси меня…

— Валерий Константинович, доброе утро! Что случилось?

— Если честно, я вчера был с друзьями на охоте. Мы выпили... Я немного не рассчитал свои силы и сегодня не вышел на работу. Мне уже звонил отец. Я сказал ему, что уехал страховать дом! Вы знаете, это первое, что мне пришло в голову! Но я знаю, что отец меня может проверить. Я вас умоляю, надо ехать страховать мой дом!

У меня весь день был расписан, но делать нечего, так как человек просил о помощи.

— Хорошо.

— Мой водитель вас заберет от офиса через 30 минут.

Примерно час мы ехали по заснеженной трассе. Валерий Константинович, как оказалось, раньше не страховал свой дом и никогда об этом даже не задумывался. Я подробно рассказала, какие бывают варианты страховок. Мы успешно провели сделку, и наше сотрудничество с их организацией стало набирать обороты. Страховку мы продлеваем уже шестой год, и клиент это теперь делает осознанно.

Еще был такой случай: лето, суббота, 11 утра. Я спускаюсь по лестнице из квартиры, чтобы поехать на дачу. Звонит клиент и говорит: «Ольга, у нас беда! Мы в таможенной зоне между Белоруссией и Литвой. У нас «Зеленая карта» на Белоруссию оформлена в вашей компании с ошибкой в госномере. Таможня нас не выпускает обратно в Белоруссию, чтобы исправить полис, и не впускает дальше в Литву. Мы в «плену» и не знаем, что делать. Ни туда, ни обратно. Помогите, пожалуйста!» Я говорю клиентам, что сейчас подумаю, что можно сделать, и перезвоню. Возвращаюсь в квартиру и думаю: а что, правда, делать-то? Сегодня суббота, офис закрыт, все на дачах. Позвонила директору. Слава богу, она сразу взяла трубку. И уже вместе с Ольгой Владленовной мы стали думать. Клиентов надо было однозначно спасать. Мне даже передавали трубку переговорить с сотрудником таможни. Решение пришло! Чудом у меня в рабочей сумке оказался чистый бланк «Зеленой карты» на все страны. Я сделала им новый полис и отправила его фото по Viber. Полис начинал действие с этого же дня. Таможне этого было достаточно, чтобы выпустить клиентов в Литву. Они от всего сердца благодарили меня. Было очень приятно. Счастливые клиенты покинули границу. Уже в Литве они сделали себе «Зеленую карту». Мы аннулировали наш бланк, так как он был заполнен только для того, чтобы помочь людям.

Встречаются клиенты, которые тянутся ко мне как к человеку, и я это чувствую. Они всегда меня лично поздравляют, дарят подарки, ждут совета и доброго слова. С ними мы встречаемся подписать документы в кафе за чашечкой чая. Если кому-то теплее и радостнее от этих встреч, мне не сложно найти немного времени и поддержать добрым словом хороших людей.

Недавно на своей машине я ехала в Москву. Проезжая через оператора платной дороги, я подала мужчине-кассиру банковскую карту. Он пробил чек и, возвращая карту, протянул цветочек-оригами из чеков, такую симпатичную розочку, со словами: «Хорошего вам дня, милая девушка!» Всю оставшуюся дорогу я думала об этом мужчине... Вот он работает, казалось бы, простым кассиром, а сколько радости подарил мне. Я эту розу кому только не показывала и рассказывала об этой удивительной ситуации. Вот даже захотелось об этом написать в своей книге. Да... Есть необыкновенные, творческие люди с доброй душой!

## 14. Заглядывай глубже, ищи зацепки

Для успешной работы с клиентами надо всегда смотреть на три шага вперед. Например, по рекомендации к нам обратились застраховать ребенка, который занимается плаванием в спортивной школе. Можно сделать страховку и на этом успокоиться, а можно узнать у родителей, где именно занимается ребенок, познакомиться с тренером, а лучше сразу с директором спортивной школы и начать страховать все спортивные секции. И это реально. Многие родители тратят кучу времени, чтобы найди страховую компанию, отстоять очередь и сделать страховку. И таких примеров масса.

Однажды ко мне по рекомендации обратилась девушка для оформления страховки путешественника. Мы с ней познакомились, и я узнала, где она работает. Оказалось, всему их отделу нужны такие полисы. Я попросила дать мне контакты фирмы, Ф. И. О. директора и приехала на переговоры. Предложила услуги vip-менеджера, а также курирование и обслуживание их фирмы. Руководитель согласился, и мы начали успешно сотрудничать.

Еще у меня был такой случай. Звоню по пролонгации ОСАГО юридическому лицу. Первый раз приезжал водитель этой фирмы. Была суета в офисе. Мы с ним только успели сделать ОСАГО, а поговорить как-то не было времени, поэтому эта фирма была застрахована у меня по одному-единственному полису ОСАГО. Так вот. Звоню по городскому номеру. Поднимает трубку девушка.

— Алло!

— Добрый день! Страховая компания «Ресо-Гарантия», Алифанова Ольга. Подскажите, пожалуйста, с кем я разговариваю.

— Меня зовут Анна, я бухгалтер.

— Хорошо, Анна, на автомобиль ВАЗ-3110 заканчивается полис ОСАГО. Подскажите, пожалуйста, ваша фирма еще использует эту машину?

— Ой, вы знаете, кажется, у нас уже нет этого автомобиля, но лучше вам с нашим директором переговорить, он точно знает.

— А как зовут вашего директора?

— Сергей Викторович.

— А вы сейчас можете соединить меня с ним?

— Нет, его нет в офисе. Позвоните ему после обеда по этому же номеру.

— Хорошо. Анна, благодарю за информацию, после обеда позвоню Сергею Викторовичу.

И всегда сразу четко записываю в ежедневник, кому когда позвонить. После обеда набираю. Попадаю на директора. Он говорит, что этот автомобиль уже давно продали. ОСАГО не нужно. Можно было бы тогда сказать: «А-а-а, ну хорошо. Если что-то будет нужно по страхованию, обращайтесь» — и на этом закончить разговор. Но я выбрала другую тактику и продолжила:

— Сергей Викторович, я занимаюсь корпоративным обслуживанием организаций по вопросам страхования. Удобно, если завтра в первой половине дня подъеду к вам и расскажу, чем могу быть полезна?

— Да, подъезжайте.

— В 9:00 удобно?

— Да, конечно.

— Буду у вас вовремя. До встречи! Хорошего дня!

Хотела отметить, что особое внимание на первой встрече уделяю дресс-коду. Я ведь являюсь vip-менеджером по работе с генеральными директорами и топ-менеджерами. А по одежке, как говорится, встречают! Поэтому я для себя выбрала такой дресс-код: голубая рубашка, темно-синяя юбка, синяя кофта, аккуратно собранные волосы, чистая обувь и обязательно значок «Ресо-Гарантия». При повторных встречах я могу быть в деловом платье, но при первой встрече все строго.

В 9:00 директора не оказалось на месте. Он любезно по телефону поручил провести встречу своему заместителю и попросил, чтобы мы обсудили вопросы страхования автотранспорта. Как выяснилось, на фирме вполне приличный автопарк и все машины страховались при покупке в автосалонах, постоянно в разных фирмах. Очень часто отслеживают окончание страховок сотрудники ГИБДД. Персонального страхового менеджера на фирме нет. С заместителем мы обзвонили всех водителей и составили график окончания страховок. Почти все машины компании страховались по ОСАГО и КАСКО. В ближайшие две недели как раз надо было страховать одну из них. Ни разу не встречаясь с директором, мы через деловую переписку в Viber согласовали вариант по страховке автомобиля. С механиком договорились об осмотре ТС. И вот пришел день подписывать документы. Тогда-то я впервые и познакомилась лично с директором. Им оказался молодой, амбициозный, приятный мужчина. Я рассказала ему про график, который мы составили с его замом, подтвердила, что буду отслеживать сроки окончания страховок, заблаговременно звонить и делать расчеты по стоимости. Как всегда, спросила: «Да, кстати, а где вы страхуете свои офисные и производственные помещения?» На сегодняшний день 10 % моего портфеля — это сотрудничество с данной организацией. Компания давно не сравнивает цены по другим страховым фирмам. Директор знает одно: у него есть я, человек, который всегда решит любой вопрос в области страхования и, когда нужно, поддержит добрым советом!

Я всегда стараюсь продумывать разные комбинации сотрудничества, даже если занимаюсь решением личных вопросов. Как-то была в Сбербанке на консультации у специалиста ипотечного отдела, в итоге мы стали с ним сотрудничать. Он порекомендовал мне большое количество клиентов. Теперь у меня 5 % портфеля — это клиенты по ипотеке Сбербанка.

Однажды узнала, что моя клиентка работает риелтором в крупном агентстве недвижимости. С тех пор она направляет ко мне клиентов для подготовки страховок по ипотечным сделкам. С кем-то мы сотрудничаем за вознаграждение, как правило, это 5–10 % от сделки, а кто-то просто так направляет клиента, утверждая, что ему ничего не надо, главное, чтобы решались вопросы.

## 15. Всё, что ни происходит, только к ЛУЧШЕМУ

Недавно я попала на один психологический тренинг. Мне он невероятно понравился, потому что был близок моему восприятию мира. Предлагаю и вам его пройти. Он не сложный, но дает большое понимание взгляда на жизнь. Итак.

I задание: возьмите чистый лист бумаги и напишите в столбик десять ситуаций, которые злят, расстраивают, выводят из себя, огорчают, если не сказать хуже, бесят!!!

II задание: к каждому из десяти пунктов напишите три обоснования, почему для вас это негативная ситуация, что конкретно в ней расстраивает.

III задание: самое сложное! А теперь напротив этих десяти пунктов напишите по три плюса: что хорошего в этой ситуации, чему она может научить, о чем стоит задуматься, какой полезный опыт можно приобрести?

Третье задание дается непросто… Не у всех получается развернуть мысли в другую сторону. На тренинге тоже не у всех получилось. Многие смогли найти только один положительный аргумент или вообще ноль аргументов. Я же легко с этим заданием справилась, так как в любой ситуации в жизни могу находить хорошее и поучительное.

Ведущая тренинга (психолог с большим стажем) уверена, что, овладев этим принципом, ты уже почти сам психолог. На этом во многом строятся психологические консультации. Это важно — уметь плохое изменить на хорошее. Благодарю за прекрасный опыт очаровательную Викторию Паксеваткину.

Иногда в жизни происходит какая-то неприятная ситуация, и сначала кажется, что нам крупно не повезло, а со временем оказывается, что это было только на пользу. На этот счет мне вспоминается несколько историй из жизни…

*Первая.* О ней я уже частично ранее рассказывала, но повторюсь касаемо этого тренинга. Однажды по работе приехала на переговоры к генеральному директору предприятия. Встреча прошла, как я считаю, неудачно. Это были не переговоры, а больше похоже на собеседование. Директор постоянно отвлекался на посторонние темы, показывал мне ролики в интернете, угощал лимонадом. Я вышла от него с чувством досады на себя, что я плохой профессионал. Злилась на него, считая, что он странно себя вел. Казалось бы, одни минусы. Но, если посмотреть с другой стороны, эта встреча дала мне очень большой толчок к развитию. Когда приехала домой, то перечитала много материалов о том, как вести себя на переговорах, как правильно их выстраивать, посмотрела обучающее видео. И что вы думаете? Теперь провожу их на высоком уровне!

*Вторая.* Когда я написала рукопись своей первой книги, то была очень довольна, прежде всего содержанием. Я думала, что это оценят и издательства. Помню, потратила целый день на рассылку, отправила более 50 писем. Вечером вошла в почту, предвкушая хорошие новости. Три издательства мне ответили, что ознакомятся, от остальных тишина… Прошел месяц, затем еще один. Тишина… Казалось бы, дурацкая ситуация. Никому не интересно мое творчество, никто не хочет издавать мою книгу. И вообще зря я это все затеяла…

Прошло время. Я не сдалась и стала шаг за шагом заниматься дальше. Спустя время я издала первую книгу исходя из своих финансовых возможностей. Проводила многочисленные авторские встречи, презентации, посещала книжные выставки и советовалась с гуру. Помимо этого, изучила работу типографий, собрала целую команду профессионалов: корректора, редактора, художников-иллюстраторов, верстальщика. Я полностью участвую в процессе создания книги.

На сегодняшний день у меня персональное издательство, где я опубликовала уже шесть своих книг. Процесс изучила от А до Я. Сама себе сделала сайт. Если в интернете набрать мое Ф. И. О., то можно заметить, что книги продаются на всевозможных площадках. Я провела несколько сотен авторских встреч. Сегодня меня знает огромное количество людей, приезжают из разных городов России, чтобы проконсультироваться, как написать, издать и продвинуть книгу, приглашают экспертом в жюри, в литературные клубы. Провожу я и профильные мастер-классы. Из этой, казалось бы, негативной ситуации с молчанием издательств я извлекла для себя максимальную пользу.

Кстати, на том самом тренинге, когда у кого-то из участников не получалось придумать по три позитивных момента, на помощь приходила команда. Рядом со мной сидел мужчина. Он был в полной растерянности… Одна из ситуаций, которая его частенько сильно расстраивала, заключалась в следующем: «Я пришел с работы, а жена не приготовила ужин. Вдобавок еще ушла с подружкой в кафе посидеть, поболтать». Минусы он с легкостью описал, а вот с плюсами беда… Нашел только один плюс: «Я могу съесть то, что захочу, а не то, что жена приготовила». Больше плюсов в этой ситуации он не видел. После нашей совместной работы на его листочке было записано:

+ отличная возможность самому научиться готовить;

+ работа над собой. Раз жена так поступает, я что-то делаю не так. Есть повод разобраться в психологии мужчин и женщин и в своих поступках;

+ отличная возможность сделать любимой супруге сюрприз и приготовить ужин;

+ просто попить чая, стройнее буду, на ночь вредно наедаться;

+ экономия семейного бюджета на продуктах;

+ есть время побыть одному, подумать о смысле жизни и почитать полезную книгу.

Даже если совсем сложно с плюсами, то можно себе сказать: «Все, что ни происходит, только к лучшему». С таким девизом я живу. Во многих случаях только позже будет понятно, какую пользу принесла эта негативная ситуация.

Когда начался переход на электронные полисы ОСАГО, то вместе с этим ушло много моих клиентов — физических лиц, которые страховались только по ОСАГО. У половины из них еще были и полисы ДГО. Я решила, что нечего расстраиваться, ОСАГО на маржу (чистую прибыль) плохо влияет, да и много времени занимает, а доход по ним незначительный. Я стала радоваться, что у меня высвободилось время, которое могу тратить на работу с юридическими лицами. Сконцентрировав себя на этом направлении, в скором времени я значительно выросла как профессионал в страховании и плюс ко всему моя зарплата стала вдвое больше.

Общаясь со своими читателями, я часто встречаюсь с библиотекарями. По этому поводу мне вспомнилась одна история, которую я услышала не так давно. «В одной семье росла девочка Юля. Ее мама работала библиотекарем. Она очень любила свое дело: обожала чтение, работу с посетителями и периодической печатью. Маленькая Юля часто приходила в библиотеку, помогала расставлять книги, ходила вдоль стеллажей и рассматривала обложки. Когда Юля повзрослела, мама советовала ей выбрать профессию библиотекаря. На что дочь отвечала, что друзья и одноклассники засмеют ее, узнав, что она БИБЛИОТЕКАРЬ. «Это совсем непрестижно, немодно, денег платят мало». Пришло время Юле поступать в институт. Выбор пал на литературное отделение, но вступительных баллов не хватило… Юленьке подсказали, что их будет достаточно для поступления на отделение «Школьный библиотекарь». Она ответила: «Ну уж нет!!!» Тогда оставалось одно: готовиться и пробовать поступить на следующий год. Юля подумала и решила не терять времени и учиться! Сейчас Юлия Сергеева — библиотекарь школы № 45 города Калуги. Она счастливая, любит детей и свою профессию». Все, что ни происходит, только к лучшему! **В любой ситуации надо видеть только плюсы.**

**Еще я не боюсь начинать новые дела. У меня был ряд провальных проектов, которые дали мне колоссальный опыт того, как не надо делать.** Знаю, что многие люди ждут, что сразу быстро все получится. Благодаря тому что в страховании я нарабатывала каждого клиента сама, все шаг за шагом, где-то допуская ошибки, набивая шишки, все через личный опыт, я пришла к высокому результату. А если бы у меня сразу все получилось? Например, в первый месяц работы я нашла бы потрясающего вип-клиента, который обеспечил бы меня заказами на целый год? Или мне дали бы сразу готовую базу? Наверное, не было бы сейчас и этой книги...

**Начинать всегда непросто...** Я помню, как делала первые шаги, когда издала свою книгу. Мне было даже стыдно, например, после выступления стоять за столом и продавать свои книги. Или заработать 500 рублей за целый вечер авторской встречи, в то время когда за один контракт в страховании я могла получить сумму на два нуля больше. Я не стала в первый год знаменитым автором, но я стала большим специалистом в области книгоиздания, создания продающего сайта, ораторского искусства. Длинный путь дает колоссальный опыт.

Сейчас уже у меня не дрожат колени, когда выступаю перед аудиторий в несколько сотен человек, мне не стыдно продавать свои книги, ко мне из разных городов приезжают люди, чтобы проконсультироваться, как написать и издать свою книгу. Я помню первые авторские встречи, которые я организовывала, как выступала перед одним-единственным случайным слушателем, а сейчас у меня график выступлений расписан на несколько месяцев вперед...

Поэтому все, что ни происходит, только к лучшему! Опыт — бесценен!!!

## 16. Внимательно относитесь к каждому клиенту

**Очень важно быть человеком слова. Давать только те обещания, которые готовы выполнить.** Соблюдать сроки. Если не успеваешь — обязательно звони и комментируй клиентам ситуации, чтобы они были спокойны. **Наше отношение к людям, работе определяет нас как личность. То, как мы отвечаем за свои слова, определяет отношение к нам других людей. Это и есть наша репутация. Пустословы мы или надежные люди, решать только нам! Выбор за каждым!**

Я не делю клиентов на бедных и богатых, на перспективных и не очень. Для меня каждый человек — это личность. Стараюсь внимательно относиться ко всем. За десять лет работы у меня масса примеров, как меняется у людей жизнь. Вот несколько историй.

Один парень в течение многих лет страховал у меня по ОСАГО свой автомобиль ВАЗ «Калина». А однажды позвонил и спросил:

— Ольга, а вы делаете страховки путешественников?

— Сергей, да, конечно!

— А вы можете застраховать сразу много человек?

— Да вообще не проблема.

— Дело в том, что я устроился на небольшой международный завод в отдел производства. Нам всем сказали сделать годовые страховки путешественников, так как планируются в работе командировки. Я вас порекомендую отделу кадров.

Потом я приехала на встречу, познакомилась с отделом кадров и сделала много страховок сотрудникам, которым это было нужно. Также мы договорились повесить объявление о том, что у фирмы есть персональный менеджер, сотрудники могут звонить и консультироваться по вопросам страхования. Так я сделала несколько десятков полисов КАСКО, НС, квартир. Через тендеры компания страховала имущество, автопарк, а непосредственно с сотрудниками работала я. Кто бы мог подумать, что этот клиент откроет для меня такой бонусный канал в страховании!

Еще был такой случай. В течение трех лет знакомый моей подруги страховался у меня по ОСАГО. У него была машина «копейка». Мы постоянно разбивали полис на периоды, потому что совсем не было денег. Тем не менее я очень внимательно к нему относилась. Спустя какое-то время этот человек попал в волну бизнеса и за год разбогател. Он покупал очень дорогие машины себе, жене, квартиры, строил дом, и я по-прежнему оставалась его преданным агентом. Мне очень нравится, как он до сих пор мне звонит и сначала говорит так: «Тут один человечек себе хочет машинку прикупить, посчитай, пожалуйста, КАСКО».

**Здесь я хотела бы отметить, что важно комментировать свои действия перед клиентами. Необходимо инструктировать их, пояснять этапы своей работы. Пусть они не думают, что вы просто так бегаете по кабинетам. На самом деле вы согласовываете их сделки и подняли всех на уши, чтобы все прошло быстро и успешно.**

**И еще важный момент: не надо препираться с клиентами — ищем конструктивные решения. Меньше слов — больше дела! Есть ли смысл обсуждать то, что уже не вернешь? Надо приложить все силы на то, чтобы максимально исправить ситуацию.**

Также хотела коснуться вопроса пролонгации. Очень важно при продлении полисов ОСАГО, КАСКО, квартиры или любого другого вида страхования не просто спросить, продлеваем или нет, а еще раз выверить все данные. Необходимо хорошенько подумать, как можно расширить эту страховку, улучшить покрытие. **Предлагайте клиенту варианты.** Пусть он внимательно все проверит перед подписанием. Сделайте на этом особый акцент. Лучше исправить какие-то неточности и ошибки сразу, чем во время ДТП выяснится, что грузовая машина была застрахована по ОСАГО без галочки «с прицепом», и так далее.

Когда звоню клиенту с пролонгацией КАСКО и он отвечает: «Нет. Не нужно», «Денег нет», «Больше не хочу, кредит закрыл», «Да машине уже пять лет, смысла нет» и так далее, я всегда отвечаю: «Хорошо, мы сделаем так, как вы скажете. Я просто вам проговорю, какие на этот год могли бы быть варианты и условия. Ведь у вас уже есть в нашей компании хорошая скидка. И неважно, какого года машина, ведь ее ремонтируют новыми запчастями. На машину 2020-го и 2015 года ремонт будет стоить одинаково». Клиент внимательно выслушивает все варианты. Я продолжаю: «Так важно быть спокойным. Ведь что угодно может случиться с машиной. Денег на новую или дорогой ремонт не найти, а страховка покроет все убытки. Я вам по вайберу (или WhatsApp, эсэмэс, e-mail) скину все варианты, которые проговорила, а вы, не торопясь, подумаете. И, главное, знайте: я всегда рядом».

Буквально недавно был у меня телефонный разговор с клиентом:

— Андрей, приветствую! Это Ольга Алифанова из страховой компании. Удобно говорить?

— Да, Ольга, здравствуйте, удобно.

— Андрей, через три недели заканчивается страховка КАСКО на вашу машину. Используете еще этот автомобиль?

— Да, конечно, использую, но КАСКО продлевать не буду. Я кредит закрыл, да и совсем нет денег. Буду делать только ОСАГО.

— Андрей, я вас понимаю… Мы сделаем так, как вы скажете. Я просто проговорю вам условия на этот год. Так как у вас машина теперь не банковская да и не было обращений за прошлый год, то вам предусмотрена хорошая скидка. Есть разные варианты…

Далее проговариваю всевозможные расчеты. Рассказываю про официального, неофициального дилера, разные условия. Клиент внимательно слушает. Я продолжаю:

— Я сама водитель, и так важно спать спокойно. Что угодно может случиться с машиной. Денег на новую или дорогой ремонт не найду, страховка меня защищает. Я вам по вайберу скину все варианты, которые проговорила, а вы, не торопясь, подумаете. И, главное, знайте: я всегда рядом.

Отправляю сообщение. Через десять минут приходит ответ:

— Делайте самый лучший вариант: полную, без франшизы, по официальному дилеру. Сегодня же смогу оплатить.

Я заулыбалась и подумала: «Логика железная!»

*Еще один случай*. Звоню клиенту:

— Артем, приветствую! Это Ольга Алифанова из страховой компании. Удобно разговаривать?

— Да, Ольга, привет-привет!

— Артем, ваши страховки на машину заканчиваются. Планируете дальше «Фольксваген» использовать?

— Да, конечно. Только мне одно ОСАГО. КАСКО больше делать не буду. Ни к чему.

— Хорошо, Артем, как вы скажете. У вас теперь не будет добровольных видов страхования в нашей компании. Вы переходите на электронное обслуживание. Вы будете самостоятельно оформлять страховку через наш сайт. Теперь можно дома самому все сделать.

— Как самому? Нет, Оленька, так не пойдет. Я хочу страховаться только через вас! Что для этого нужно? КАСКО продлить? Давайте! Я уже согласен!

Преданность моих клиентов покоряет, поэтому мой процент пролонгации по КАСКО — 70–75.

**И еще такой момент: когда я звоню по пролонгации, то всегда говорю: «У нас с вами заканчивается полис страхования…» Не у вас, а у нас с вами, это сразу как-то сближает с клиентом и располагает к общению.**

Я никогда не тороплю быстро принять решение. Если человек сомневается, я всегда дам время подумать. Мне очень важно, чтобы клиенту было комфортно со мной сотрудничать. Чтобы он понимал, что все решения принимает только он сам.

**Самое главное — я никогда не спорю и ничего не «впариваю»!**

Важно все визуализировать. Когда я с клиентом на встрече, всегда использую демонстрационные материалы с тарифами. Если что-то становится непонятно, схематично рисую риски, прописываю цифры и выгоды. Если мы обсуждаем по телефону, то высылаю просчитанные варианты по вайберу или ватсапу. Почтой пользуюсь реже, потому что это занимает больше времени. Когда клиент не только слышит, но и видит разные цифры, то ему легче принять решение.

За десять лет работы я уже хорошо знаю многих своих клиентов. Одним надо все разжевать, других со всеми пунктами правил страхования ознакомить, а многим чем проще, тем лучше. Приятно осознавать, что я надежный страховой агент и мне доверяют.

Недавно обратилась клиентка за страховкой путешественника для всей семьи. Помню, последний раз объясняла ей варианты по КАСКО. Тогда она сказала: «Кажется, я сейчас сойду с ума, ничего не понимаю…» Чтобы ее снова не расстраивать, я предложила три варианта: «Стандарт», «Премиум» и «Vip». Сама скомпоновала услуги и расписала по ценам. Лаконично и понятно прокомментировала. Конечно же, она выбрала «Vip» и, улыбаясь, сказала мне спасибо. Было понятно, почему.

Кстати, когда меня просят оформить страховку путешественника, я никогда не делаю по умолчанию стандартный пакет. Я всегда предлагаю варианты и консультирую о всех преимуществах. Как правило, клиент выбирает получше.

## 17. Умей разделить чувства. Не критикуй. Постарайся понять

Почему одним людям мы можем рассказать все? О своих впечатлениях, о том, что на сердце и в душе, что волнует и радует, что огорчает и вдохновляет… Почему хочется поделиться с ними сакральными мыслями и идеями, даже если нам самим эти идеи в какой-то степени кажутся бредовыми? Рассказать о том, что дорого, и о том, что тайно… А другим людям мы просто скажем: «Все хорошо. Работаю, дети в школе учатся. На каникулах ездили отдыхать…» Ну и как бы сказать больше нечего... Умение слушать — великий дар! Почему для многих у нас просто «все ок»? Потому что мы знаем, что стоит нам начать что-то рассказывать, как одни начнут отрицать наши чувства: «Да ладно, не расстраивайся, ерунда какая! Не хандри». Другие, не дослушав, начнут философствовать: «Да… Жизнь, она такая, состоит из белых и черных полос…» Третьи будут давать многочисленные советы или зададут кучу вопросов. У кого-то возникнет чувство жалости к нам, кто-то углубится в психологию… И только тем людям, кто умеет, не перебивая, с интересом выслушать, у кого мы видим в глазах сопереживание, понимание, кто не учит нас жизни, не лезет к нам в душу, не осуждает и не навязывает свое мнение, тем мы готовы рассказать ооочень многое...

Я впервые это более глубоко осознала в том году, когда читала книгу Фабер и Мазлиш «Как говорить, чтобы дети слушали, и как слушать, чтобы дети говорили». Я много думала об этом и анализировала общение в своем окружении. У меня есть только два (!) человека, с кем я могу болтать часами. Они знают обо мне больше, чем кто-либо. Они умеют слушать...

Я работаю над собой в общении со своей дочерью, клиентами, коллегами и другими людьми. Как же это непросто! Так и хочется пофилософствовать, поумничать или дать немедленный совет. Но когда получается внимательно выслушать, я просто не перестаю удивляться, как раскрываются люди, насколько они интересны и сколько скрывается внутри. Им есть что сказать! А все ответы, по сути, человек и сам знает. Порой ему нужно, чтобы его просто выслушали...

## 18. Не отчаивайся, работай силой мысли

Недавно услышала об одном интересном психологическом эксперименте. Сборную спортсменов разделили на три группы. Эксперимент длился один месяц. Первая группа целый месяц усиленно тренировалась. Вторая готовилась в прежнем ритме, а третьей группе было дано задание: НЕ тренироваться, но каждый день уделять не меньше часа времени своим мыслям о победе. И что вы думаете? Группа мечтателей и тех, кто усиленно тренировался, достигли одинаково высоких результатов. Я уверена, что многие люди явно недооценивают работу со своим подсознанием. Когда чего-то хочется и ты об этом постоянно думаешь — желания обязательно сбудутся. Сила мысли очень велика!

Это особенная тема, о которой мне хочется написать. Бывают такие ситуации по сделкам, что кажется — какая-то безысходность. Но до последнего я не отчаиваюсь и сосредотачиваюсь лишь на конечном результате. Мысленно представляю, как мы подписываем сделку и я поздравляю клиента. И каким-то чудом все происходит так, как я хочу. Опишу это на примере.

Пятница, 15:00. Звонит клиент и говорит:

— Ольга, привет! Замотался и совсем забыл сказать: я еду в Москву покупать машину Hyundai Genesis за 3,2 млн рублей. Мне нужны страховки. Посчитай, пожалуйста.

Считаю, озвучиваю клиенту сумму. Его все устраивает, и он говорит:

— Ок, оформляй.

— А ты сегодня ее из салона забираешь?

— Да!

— Сергей, а у тебя есть фото ПТС и предварительный договор купли-продажи? Сможешь мне в вайбер скинуть?

— Ничего нет. Я на тех выходных ездил в Москву. Посмотрел машину, понравилась, буду брать. Сегодня звонил, она еще не продана. Я с ними еще ничего не заключал.

— Сергей, а ты можешь связаться с салоном, чтобы они тебе скан ПТС скинули?

— Хорошо.

Перезванивает.

— Нет, Ольга, ничего выслать не могут. Я ведь еще с ними никаких бумаг не подписывал.

Начинаю думать. Клиенту до Москвы из Калуги ехать три часа. Это в лучшем случае будет 18:00. Наш офис уже закроется. Ладно, ПТС не вышлют, но если хорошо попрошу, то, надеюсь, данные, необходимые для страховки, продиктуют из салона.

Подхожу к своему директору и говорю:

— Ольга Владленовна, вот такая ситуация, — и объясняю. — Можно я полис в программе набью, вы согласуете, а клиент позже мне ПТС и договор купли-продажи скинет? Тогда сразу в программу и прикреплю.

— Оля, стоимость авто 3,2 миллиона, андеррировать будет Москва. Без ПТС и договора купли-продажи они даже смотреть не станут. Ни для кого нет исключений.

Опять начинаю думать: что делать? Вся сделка рушится на глазах. В такие минуты я немного приостанавливаюсь и начинаю явно представлять конечную цель: как я клиенту пожимаю руку, подписываем страховые полисы и я поздравляю его с покупкой нового автомобиля. Это мой секретик. Я всегда в таких ситуациях так делаю. Это меня еще никогда не подводило.

Прошу у Сергея телефон менеджера салона, куда он едет покупать машину. Начинаю по телефону разговор с менеджером:

— Александр, добрый день! Это Алифанова Ольга из страховой компании «Ресо-Гарантия», Калуга. Удобно разговаривать?

— Да, Ольга, здравствуйте, удобно.

— К вам через три часа в салон приедет Сергей Лукашов покупать машину Hyundai Genesis.

— Да-да, мы его ждем.

— Так вот, я являюсь vip-менеджером по страхованию у Сергея уже много лет. Нам сейчас важно решить вопрос со страховками на машину, иначе Сергей сегодня не сможет у вас купить Hyundai Genesis.

— Он может легко застраховаться у нас в салоне.

— Я вас понимаю, но его желание — страховаться только у меня. Потому что я у него страхую дом, дачу, квартиру, бизнес и многое другое. Вы же меня понимаете. Без скана ПТС и договора купли-продажи я не могу ему оформить полисы. Поэтому любезно прошу вас предоставить мне эти данные. И от этого выиграют все: я сделаю Сергею страховки, а он купит у вас автомобиль. Все будут довольны.

— Ольга, ПТС у нас лежат в сейфе, а договор купли-продажи мы еще и вовсе не заключали.

— Сделайте, пожалуйста, предварительный, я вам вышлю все необходимые данные по клиенту.

В общем, Александр посопротивлялся-посопротивлялся, но понял, что деваться некуда, и все сделал.

В 17:55 Москва проандеррировала полис, и в 18:00 все было готово. В десять вечера Сергей приехал на новой машине в Калугу. Я поздравила его с покупкой, и мы подписали полисы. Все получилось так, как я хотела. Самое главное, никогда не отступать, и тогда энергия мысли приведет нас к намеченной цели.

В конце 2018 года вышла забавная ситуация. Год выдался насыщенным на авторские встречи. Иногда они проходили каждый день. Меня приглашали выступать в школы перед учениками, на конференциях, родительских собраниях, в библиотеках, перед педагогами. Работу тем не менее держала на контроле. Старалась своевременно делать все пролонгации и привлекать новых клиентов. На первое декабря я уже сделала все пролонгации до конца года. По результатам на тот момент выходила на хорошую годовую премию. Но было одно большое НО! План за 2018 год надо было перевыполнить по отношению к плану 2017 года. В противном случае выплатят только 50 % премии. Мне не хватало сделок на сумму 1,2 млн рублей. Это прилично. Многие агенты в нашем филиале делают такой план за год, а тут всего один месяц. Терять полпремии я не собиралась. Поняла, что мне надо максимально сконцентрироваться. Что делать? Приостанавливаюсь и начинаю наводить порядок в своих мыслях. Закрываю глаза и четко представляю себе, что на календаре 31 декабря. Я, счастливая, готовлюсь к встрече Нового года с четким осознанием того, что все свершилось, план выполнен, а премия готовится к выплате.

**Для меня важно сначала настроить мысли!**

Каждое утро перед работой писала десять целей. Я максимально себя мобилизовывала. Продумывала все возможные варианты и составляла план:

1. Каждый день — десять звонков новым клиентам.

2. Встречи с клиентами по списку.

3. Провести переговоры со всеми действующими вип-клиентами и предложить новые услуги.

4. Просмотреть непролонгированные полисы и предложить клиентам их продлить.

5. Работа по рекомендациям.

6. Обзвонить знакомых риелторов и предложить специальные условия для перенаправления ко мне клиентов на страхование ипотечных сделок.

7. Встретиться со знакомыми менеджерами по продаже автомобилей и предложить усилить сотрудничество.

8. Предложить своим клиентам — физическим лицам новые виды страхования: обзвоны, встречи, рассылки.

И так далее…

Работа закипела. Я настолько разогналась, что не только выполнила план, но и перевыполнила. Нашла новых клиентов, усилила сотрудничество с действующими вип-клиентами. Делала коллективные НС, страховала машины из автосалонов, возвращала непродленные вовремя полисы... Когда правильно настроишься на работу, то происходят удивительные вещи. В течение декабря мне позвонило много незнакомых людей, которые утверждали, что им меня порекомендовали и только я смогу помочь в страховании. Оставалось не лениться и работать, работать, работать…

**Не надо зацикливаться на неудаче, на том, что не получится, надо четко представлять конечную цель! Все в наших руках! Решение придет, результат будет положительным!**

Здесь же хотела коснуться темы завершения сделки. Не так давно мне позвонил клиент и спросил про страхование квартиры. Я его проконсультировала и выслала варианты. Проходит день — тишина. Звоню сама:

— Филипп, приветствую! Это Ольга Алифанова из страховой компании. Удобно разговаривать?

— Ольга, приветствую! Удобно.

— Филипп, хотела с вами обсудить, когда можно подъехать на осмотр квартиры для оформления страхового полиса.

— Мммм… Я еще об этом даже и не думал… Завтра сможем?

— Да, хорошо. Удобно в первой или второй половине дня?

— Может, прямо в девять утра?

— Отлично. Подскажете адрес?

На следующий день мы застраховали Филиппу квартиру. Я стараюсь не тянуть время, не ходить вокруг да около, не задавать лишних вопросов: посмотрели варианты, какие еще вопросы возникли? И так далее. Иначе все это сеет в голове клиента только дополнительные сомнения и затягивает сделку. Надо ехать на встречу и на месте уже до конца определяться. Людям всегда свойственны внутренние страхи и сомнения, поэтому уверенность страхового агента — один из важных гарантов удачной и быстрой сделки.

*Не отчаивайся, работай с силой мысли*. Это правило я использую не только в работе, но и в жизни. Расскажу о случае, который произошел совсем недавно. Я проводила в городе Кондрове две авторские встречи с подростками-школьниками. От дома до Кондрова час пути. Я заложила на дорогу больше времени и выехала на два часа раньше. В середине попала в жуткую пробку из-за дорожных работ. Затор длиною в пять километров. Чудом успела к назначенному времени. Прошли потрясающие встречи. Ребята были все во внимании. Мы много общались и быстро нашли общий язык. Говорили об успехе. Я была в полном восторге!

Освободилась в 15:00, а в 17:00 надо быть в аэропорту. В этот день мы улетали в Сочи. Села в машину, включила навигатор. Затор увеличился, добавилось две аварии. Это катастрофа! Экстренно пытаюсь принять решение. Первое, что пришло в голову, — поехать окружной дорогой, которая в три раза длиннее. Потом вспомнила еще один вариант. Навигатор показал — есть прямая дорога в объезд пробки. Завела машину — и вперед. Через три километра асфальт сменился щебенкой. Меня это очень насторожило, но подумала, что она вот-вот закончится и начнется нормальная дорога. Увидела трактор. Заглушила машину и выскочила на дорогу. Замахала руками. У водителя уточнила, доберусь ли этой дорогой до Детчина. Он задумался и сказал, что да. Я еще спросила о состоянии дороги. Он сказал: «Норм». Двинулась дальше. Через шесть километров трясучки щебенка закончилась и перешла в песчаную узкую дорожку, которая уперлась в перепаханное поле… ☹ Это была настоящая засада!

Надо было срочно возвращаться на основную трассу. Я потеряла 30 минут времени… Ехать по окружной дороге через два города уже не имело смысла — долго… На самолет не успею точно. Оставалось одно — ехать через пробку. Добравшись до места затора, я включила аварийку и двинулась по обочине. Многих это возмущало. Водители преграждали дорогу. Приходилось выходить из машины и пояснять, что жутко опаздываю на самолет. Мне в помощь было красивое платье и доброжелательная улыбка. Водители шли навстречу и уступали дорогу.

Все это время я и мысли не допускала, что могу опоздать на самолет. В воображении четко представляла, как счастливая, с хорошим настроением приеду в аэропорт, встречусь с друзьями и мы вместе отправимся в путешествие. Попутно в голове выстроила пять вариантов развития событий исходя из времени. Чемодан находился дома, и надо было успеть переодеться и забрать его с собой. Но все сложилось удачно. Именно так, КАК Я ХОТЕЛА! Максимально сконцентрировавшись в подсознании на успех, сумела преодолеть пробку и вовремя приехать в аэропорт.

Я сказала себе: раз так случилось, значит, так надо. Меня вселенная отвела от каких-то других более серьезных ситуаций на дороге. Но самое главное, я победила обстоятельства и добилась желаемой цели!

## 19. Рекомендации по поиску клиентов

Надо не стесняться и открыто общаться со страхователями. Они могут столько всего интересного рассказать! Важно на встречи выделять время с небольшим запасом, чтобы поговорить с клиентами. Узнать, где и кем работают, что еще страхуют, что думают застраховать, хотелось бы им узнать о каком-то виде страхования подробнее? Где страхуются их близкие? И так далее. Все эти беседы дают реальные результаты. Очень часто клиенты вспоминают незастрахованные объекты, своих друзей и родственников, которым тоже нужно что-то застраховать. Бывают такие случает, когда через разговоры можно выйти на страхование целых предприятий…

В начале своей карьеры, чтобы наработать базу клиентов, я просила родственников написать списки друзей, которые наверняка что-то страхуют. Всех обзванивала. Ни у кого не было своего персонального менеджера. Они были приятно удивлены, что у них теперь появился личный агент страхования. День за днем по чуть-чуть я собрала обширную базу очень надежных клиентов, которые многие годы страхуются только у меня.

Приведу пример такого разговора. Ирина порекомендовала свою подругу Лену. У нее ипотека в Сбербанке. Звоню.

— Алло, Елена?

— Да!

— Это Ольга Алифанова из страховой компании. Вам удобно сейчас разговаривать?

— Да, могу.

— Мне вас порекомендовала ваша подруга Ирина, у которой я являюсь персональным страховом консультантом. Хотела предложить и вам наши услуги. Насколько я знаю, вы каждый год оформляете себе ипотечную страховку. Верно?

— Да, у меня кредит в Сбербанке. Я прямо у них оформляю страховые полисы имущества и жизни.

— Хорошо. Вы знаете, наша компания является стратегическим аккредитованным партнером Сбербанка. Вы также можете оформить страховые полисы в нашей компании, только гораздо дешевле.

— Да? А разве так можно? Я думала, надо только у них. Мне непринципиально. Если у вас дешевле, то почему бы и нет. Только я их в прошлом месяце уже продлила.

— Ничего страшного, через одиннадцать месяцев вновь будет нужно. Елена, я тогда внесу в календарь напоминаний сроки вашей страховки и заранее позвоню. Сделаем расчет и оформим полисы.

— Хорошо.

— Кстати, помимо ипотеки, вы еще что-нибудь страхуете?

— Да нет.

— Имейте в виду, что когда сделаете ремонт, его можно будет тоже застраховать. Смело обращайтесь ко мне по любым вопросам страхования. Обязательно запишите мой номер себе в мобильный телефон.

— Хорошо.

— Елена, удачного вам дня, до связи!

После подобного разговора я всегда направляю эсэмэс: «Мои контакты: Алифанова Ольга, vip-менеджер страхования, 8–919–033–79–93 (Viber, WhatsApp), alifolga@yandex.ru». Вдруг клиент забудет записать мой номер и он затеряется в общем потоке звонков. А эсэмэс всегда под рукой.

Иногда знакомые просят их не выдавать и не говорить, что это они порекомендовали. Многие даже не уточняют, от кого я звоню. Некоторые спрашивают, и тогда отвечаю: «Точно не могу сказать, возможно, кто-то из ваших знакомых был в нашем офисе и порекомендовал вас». Как правило, этого бывает достаточно.

В тексте выше я упоминала про «календарь напоминаний». Это важно! Я веду его очень тщательно. У меня датированный ежедневник. В него записываю все напоминания. И всегда (!) потом звоню потенциальным клиентам. Они бывают приятно удивлены, что я не забыла. Мы делаем расчет и оформляем уже в нашей компании страховые полисы.

Внимание к клиенту является большим гарантом страховых сделок. У клиентов формируется чувство доверия к своему персональному страховому агенту, который в нужный момент позвонит, напомнит и выгодно застрахует.

## 20. Отдайся делу — получишь результат

Я знаю людей, которые всегда чего-то ждут: однажды выпадет счастливый случай, их кто-то заметит и сделает известными и богатыми, когда-нибудь они выиграют в лотерею, когда умрут родственники, им достанется большое наследство. Девушки мечтают встретить красивого и успешного, а мужчины хотят найти клад и стать сразу богатыми. И так далее и тому подобное…

**Моя позиция: тебе НИКТО, НИКТО, слышишь, в этой жизни не поможет, кроме ТЕБЯ САМОГО!!! Рассчитывай только на свои силы. Не жди счастливого случая. Действуй здесь и сейчас, каждый день!!! Доводи дело до конца! Это важно! Не вини внешние обстоятельства и других людей — все вопросы только к СЕБЕ!!!**

У меня есть главное правило в жизни: **ты можешь выслушать всех, но сделай так, как сама считаешь нужным. Имей свою голову, сама принимай решения, бери на себя ответственность**. Да, бывают ошибки, но они мои. Если сделаешь что-то не так, обижаться можно только на себя. Это же твое решение. Но на себя обижаться глупо, надо делать выводы и двигаться дальше. Это уроки на всю жизнь. Прочувствовав их, ты начинаешь видеть мир иначе. А сколько раз меня от чего-то отговаривали, а я делала по-своему, и это был успех!

**Очень важно выбрать работу по призванию.** Только так ты будешь истинно успешен и счастлив! **Просыпаться с улыбкой и заниматься любимой работой — это невероятно приятно!**

Профессии бывают разные. Я знаю сантехника Вячеслава Петровича, специалиста высокого уровня. Если мне что-то надо сделать по этой части, я только к нему. Мало того что он очень доброжелательный, опрятно выглядит, так у него еще золотые руки. Вячеслав Петрович аккуратно, грамотно работает. Так, что любо-дорого посмотреть. Человек нашел себя в этой профессии. Он любит свою работу, ему приятно приносить людям радость тем, что он делает.

Когда Вячеслав Петрович идет по улице, с ним все здороваются, а он в ответ добродушно улыбается и машет рукой. В нашем микрорайоне он как сантехник очень востребован. Может, это и есть то, что мы так ищем в своей жизни — простое человеческое счастье, профессиональное признание…

Меня часто спрашивают: рассматриваю ли я дополнительные источники дохода, подработки? Мое мнение: если хочешь хорошо зарабатывать в страховании, отдайся полностью этой работе. Страховой агент должен быть всегда доступен и на связи, а не говорить клиентам, что он на основной работе, а по страхованию вечером перезвонит. Агент нужен здесь и сейчас! Сколько сделок на памяти, которые происходили срочно по звонку в течение получаса. И сколько по этому поводу я слышала слов благодарности. Все соизмеримо: трудозатраты и твой личный УСПЕХ.

Я всегда радуюсь, что в нашей компании много видов страхования. Образно говоря, мы словно жонглеры. Ушло ОСАГО, подхватили и стали развивать другой вид страхования. Клиенты в период кризиса меньше страхуются по КАСКО, развивай страховую медицину или любые другие виды страхования.

И, кстати, кризис — это тоже отдельная тема. Я вообще считаю, что это отговорка для ленивых. За десять лет работы в страховании моя зарплата из месяца в месяц только растет. Нет такой ситуации, когда все компании уходят в минус. Многие процветают с еще большей силой. Вот с ними мы активно и работаем, защищая их имущество. Мы нужны им, а они нам.

Кстати, как-то звоню потенциальному клиенту — руководителю фирмы. Предлагаю встречу, на которой мы познакомимся и я расскажу о наших услугах и чем могу быть полезна. А он говорит:

— Да вы что, Ольга, сейчас кризис. Денег практически нет, не на что страховать…

Я ему отвечаю:

— Вы знаете, я приношу удачу! Познакомимся на перспективу. Я могу быть полезна вам, фирме и друзьям.

После нашей встречи директор посмотрел на мир иначе. У него появились идеи, как развивать бизнес. Это важно — своим настроем, правильными словами дать человеку понять, что не все так плохо. Главное, не сидеть сложа руки, а попытаться найти дорогу к успеху.

Еще часто задают такой вопрос: нравится ли мне моя работа? На него я отвечаю однозначно: «Я люблю свою работу и людей, с которыми сотрудничаю!» Если мы будем плакаться и демонстрировать неуверенность, для нашей репутации это реальный крах.

**Также важный момент — уметь держать язык за зубами! Нам должны доверять.** Надо хранить тайны клиентов, не сплетничать. Информация очень легко просачивается, и можно раз и навсегда потерять доверие. Кстати, в этой книге все истории реальные, только изменены фамилии и имена. Специального разрешения от клиентов я не получала, а их репутация для меня важнее всего на свете.

Я считаю, что в каждой работе есть этапы, в том числе и в страховании. Когда только начинаешь этим заниматься, то у тебя возникает чувство эйфории и кажется, все по плечу. Потом наступает этап кризиса. Кажется, что все против тебя. Никто не хочет страховаться, все тебя посылают, руки опускаются. Я еще называю этот этап проверкой вселенной. Те, кто не сдастся, будут идти дальше, продолжать делать звонки, проводить новые встречи, преодолеют этот этап. У них все пойдет в гору. Они выйдут на следующий уровень побед и успеха, когда все получается, двигаются продажи, растет зарплата, появляется чувство гордости за себя, что ты смогла, что ты в этой жизни чего-то стоишь. **Главное — стараться и никогда не отчаиваться. Шаг за шагом — к намеченной цели!**

А недавно произошла забавная ситуация. Семьей переехали в новую квартиру. Все жильцы дома общаются в группе в ватсапе, обсуждают разные проблемы. Утром я пила кофе и подумала: «Как было бы здорово сейчас съесть вкусную булочку, но ведь поблизости нет ни одной пекарни…» Потом взяла и написала в общем чате: «Милые соседи! Хоть бы кто-нибудь из вас открыл мини-пекарню в нашем районе. Так хочется вкусненьких булочек к утреннему кофе!» В чате начались обсуждения, насколько это будет рентабельно, какой трафик. Пока одни обсуждали, другие действовали. Нашлись две инициативные девушки, Наталья и Татьяна из нашего дома, которые уже к следующему утру приготовили целый ассортимент выпечки: рогалики с джемом, булочки с корицей, зефир, штрудели, пирожки с картошкой и капустой, сочники… Мммм… Оказалось, что они очень любят печь булочки, это как хобби. Им выпала отличная возможность за это еще и денежку заработать. Этим девушкам стали поступать заказы.

Каждое утро я радуюсь кофе с булочками. Правда, вчера обнаружила на весах лишние неизвестно откуда взявшиеся три килограмма. Видимо, надо немного сократить количество булочек в неделю.

Недалеко от моей работы есть магазинчик бытовой химии. Однажды я забрела в него в поисках кондиционера для белья. Через полчаса вышла с большими сумками, которые еле донесла до машины, потратив приличную сумму денег. Впервые в жизни я встретила не просто продавца, а консультанта высокого уровня. Эта женщина показала мне выгоду в деньгах, если купить не литровый кондиционер, а пятилитровую канистру. Рассказала о преимуществах жидкого стирального порошка и о волшебной тряпке для уборки, которая экономит время и дает потрясающие результаты, также о разных хитростях в быту, как легче и проще справляться с уборкой. После той встречи я к ней еще раза три заходила и купила чудо-тряпку своим близким, потому что она действительно невероятно хороша! Теперь я знаю, что если мне что-то нужно купить из бытовой химии, то только к ней.

Да что там говорить. Десять лет я прожила в Калуге на Маяковке. Напротив остановки находился магазин «Фрукты-овощи». В нем два отдела с одинаковым ассортиментом. В одном работала продавцом симпатичная девушка Юля. К ней всегда была длинная очередь. Ко второму продавцу никого, лишь за редким исключением, когда кто-либо очень торопился. Почему так? Эта девушка Юля — невероятный оптимист, общительная и шустрая. Она находила для каждого покупателя добрые слова и всегда очень старалась положить самые лучшие овощи и фрукты в твой пакет, поэтому хотелось покупать только у нее.

## 21. Планирование

**Не плыви по течению — четко формулируй цели!**

На предыдущей работе в международном кадровом агентстве каждую неделю по пятницам мы занимались отчетностью: заполняли кучу таблиц, придумывали какие-то цифры, сводили их в общие отчеты. И каждый раз я думала: зачем так много? Кому это помогает в работе? Почему мы тратим так много времени? Ведь за эту пятницу я могла бы успеть провести несколько сделок и заработать прибыль фирме и себе премию.

Я благодарна страховой компании, что в ней для агента отчетов минимум. И все по делу. Каждый год очень серьезно подхожу к аттестации. Обожаю *электронные тесты*. Они отлично освежают, обновляют и систематизируют знания по страховым продуктам. Но для себя выделяю особый раздел, который называется *«Личный жизненный план»*. Это вообще как волшебная палочка. Я всегда внимательно заполняю эту таблицу, потому что знаю: все, что напишешь, все исполнится. Главное — не забывать трудиться в течение года. И вообще я очень признательна нашей компании, потому что благодаря работе в страховании у меня есть время на семью. Я купила машину своей мечты, приобрела жилье с видом на озеро и лес, а главное — желанную возможность путешествовать по России и разным странам.

Когда делаю планирование на следующий год, никогда не увеличиваю показатели просто на 20 %, я увеличиваю их в разы, ведь при желании все достижимо. Однажды была такая забавная история. На декабрь я составила себе финансовый план. Он был втрое больше, чем в предыдущем году. Когда моя руководительница ознакомилась с ним, то у нее как-то странно округлились глаза. Тем не менее она сделала вид, что совсем не удивилась моим амбициям. 30 декабря план был выполнен на 80 %. Я подумала: «Ну что же, здорово. Хотя еще и не на все 100 %». Неожиданно в конце дня по рекомендациям на меня вышли несколько клиентов. 31 декабря в 15:00, когда в офисе уже все поднимали бокалы с шампанским, я еще была на осмотре дорогой квартиры. В 17:00 мы подписывали с клиентом последний полис уходящего года. План был выполнен. Ни больше ни меньше, ровно на 100 %! Недаром говорят: чем больше цель, тем легче в нее попасть!

На этот счет мне вспоминается один случай из детства. Когда мой брат был подростком, он часто мечтал вслух. Гриша проговаривал, что у него будет своя фирма, крутая машина, современная квартира и что он будет заниматься любимым делом — мастерить и строить. Мы называли его фантазером. Я даже иногда хихикала над ним, уж очень он казался наивным, а мечты его — нереальными. Сейчас моему брату 35, и у него все это есть. Это ему не с неба свалилось. Он не только мечтал, но еще и не ленился. С 18 лет начал зарабатывать, одновременно обучаясь в университете.

**Не бойтесь строить амбициозные планы! Главное, чтобы они были подкреплены большим желанием и каждодневными действиями.** Под лежачий камень вода не течет!

## 22. Твоё окружение

Психологи советуют: посмотри на свое окружение, выбери пять человек, с кем ты больше всего общаешься, а потом посмотри на себя. Ты — это что-то среднее этих пяти.

Наше окружение — это наш маленький мир, в котором мы живем. С детства у меня было много друзей. Из них остались единицы, с кем я общаюсь сейчас. За последнее время я стала избирательна в общении. Теперь я не трачу время на нытиков, людей с депрессиями, сплетниц и пессимистов, скучных и неинтересных. Их все равно не исправишь, а тратить время впустую нет смысла и желания. Тем более что они забирают часть твоей энергии. Свободные минутки я провожу с родственниками и близкими мне людьми или за книгой.

**Окружай себя сильными и интересными людьми, которые дают тебе прекрасные уроки, идеи, меняют тебя в лучшую сторону.**

Когда по работе я стала общаться с генеральными директорами и владельцами бизнесов, то стала замечать, как начала думать по-другому, строить более грандиозные планы. Эти люди прошли хорошую школу жизни, они ценят свое время, взвешивают риски, прежде чем принять решения, не бросают слов на ветер. Такие люди вызывают уважение, у них всегда есть чему поучиться.

## 23. Как выбрать лучших клиентов

Обожаю интересных людей! Регулярно просматриваю местные бизнес-журналы, различные публикации. В них часто встречаются статьи о руководителях и их предприятиях: кто что построил, открыл, запустил, какую номинацию получил и так далее. Начинаю искать тех людей, которые меня заинтересовали. Из статьи беру Ф. И. О. руководителя и название предприятия. В интернете нахожу контакты фирмы. Через «холодные» звонки выхожу на руководителя, представляюсь, а потом и говорю:

— Сергей Викторович, о вас узнала из статьи в журнале «ХХХ ХХХХ» и была приятно удивлена особенным подходом в вашей работе. Это производит большое впечатление. Как vip-менеджер страхования, я работаю с лучшими руководителями области, и мне очень хочется с вами встретиться и познакомиться, рассказать о наших услугах.

Отказов практически не бывает!

Как-то на встрече один руководитель спросил меня: «А о чем конкретно была статья?» Он, видимо, решил меня проверить. Я вкратце пересказала содержание и еще раз восхитилась его биографией. Директор был польщен. Поэтому важно отвечать за свои слова. Если сказали, что узнали из статьи, значит, обязательно ее прочтите, чтобы не попасть в некрасивую ситуацию.

Однажды я отдыхала в SPA-центре и после джакузи решила полежать в зоне релакса на шезлонге под звуки природы. Рядом на столике лежали журналы. Я взяла первый попавшийся. На обложке красовался стильный мужчина. Про него была большая очень интересная статья. Человек, который строит заводы в России. Совсем недавно в нашей области он построил и возглавил новое предприятие по изготовлению строительных блоков. Сам всего добился в жизни, целеустремленный и харизматичный, увлечение — мотоциклы. Ему лет 45, давно в бизнесе.

«Интересный человек», — подумала я. Мне нравится с такими работать. В течение двух недель я выходила с ним на переговоры. Применила все возможные уловки, чтобы раздобыть его мобильный номер. Это было непросто, но получилось!

Директор предпочел нейтральную территорию. Ему нужно было в администрацию области, и он готов был встретиться в ресторанчике неподалеку за чашечкой кофе. Обозначил время — двадцать минут. Это были одни из самых сложных переговоров в моей практике. Человек конкретный, весьма жесткий. Он, не дослушав, останавливал меня вопросами: «Почему я должен тратить на вас свое время?», «Чем вы лучше других?», «У меня есть страховщик, почему я должен его менять?», «Где гарантии?»

Я же только успевала переключаться и оперативно соображать, как лучше ответить. Спустя двадцать минут он заказал нам по второй чашечке кофе с невероятно вкусным десертом. Общение продолжалось в жестком формате, он вел себя высокомерно. В какой-то момент меня все это утомило. Я чувствовала себя отвратительно в этой ситуации. Ведь я не его жена, не дочь, не подчиненная, я вип-менеджер страхования. Он всячески показывал, что не собирается со мной сотрудничать, и я сказала ему: «Александр, больше не буду занимать ваше время. Для меня целое событие — познакомиться с вами, с человеком, который строит заводы. Я восхищаюсь вашей силой духа и целеустремленностью. Вот моя визитка. Если будут какие-нибудь вопросы по страхованию, вы всегда можете на меня рассчитывать».

Александр сменил высокомерие на доброжелательную улыбку и сказал:

— Подождите, не уходите, мне как раз пришло время страховать особо опасные объекты.

Что это было? Сложно сказать, проверял он меня или нет. Но особо опасные объекты мы действительно застраховали. В дальнейшем он уже общался со мной доброжелательно. Это был для меня очень полезный опыт.

А вот совсем свежая история. Я уже привыкла, что почти с каждым директором могу найти общий язык, считаю себя профессионалом. А тут такое приключилось! Дело было так. Я узнала о форуме по экспорту. Подумала, что обязательно надо его посетить, ведь на нем будут представлены крупные компании, приедут директора, и очень удобный формат завязать новые контакты. Все проходило позитивно. Я много общалась, обменивалась визитками. И тут заметила генерального директора одного крупного предприятия. В свое время я не смогла выйти с ним на переговоры. Он очень закрыт для общения. А тут — пожалуйста! Стоит в десяти шагах от меня! Я, вся такая воодушевленная, подхожу к нему, улыбаюсь и только начала говорить, как он резко прервал меня, натянуто улыбнулся и грубо сказал: «Спасибо. Неинтересно». Отвернулся и отошел в сторону. Я оторопела. Такого поворота событий явно не ожидала... Застыла на месте. Через некоторое время я снова увидела его в зале. Мы встретились глазами. Он подошел ко мне и сказал: «Я был категоричен. Простите, мне просто некогда». И на этом все.

Это был вызов… Вот так меня отшить! Непростительно! Я навела справки. Этот человек — наемный управляющий. Вышла на собственника бизнеса, который живет в Москве. Им оказался доброжелательный мужчина. Он уделил мне время на общение по телефону, проявил заинтересованность в корпоративном обслуживании по страхованию. Раз в месяц он бывает в нашем городе. Мы договорились о личной встрече с обязательным присутствием генерального директора, того самого, который был на форуме. Через неделю состоялась встреча. И как вы думаете? Да! Именно все так. Переговоры прошли более чем успешно. Мы нашли объекты для страхования и нарисовали перспективу по сотрудничеству. А на следующий день раздался звонок. Знакомый голос генерального директора, того самого, с форума, благодарил меня за внимание и понимание. Было приятно.

Также, когда бываю в отдаленных уголках нашего города и вижу красиво возведенные современные здания предприятий, то я обязательно остановлюсь, запишу название, чтобы потом приехать к руководителю на переговоры. Если в этот день у меня есть время и я соответственно одета, то иду сразу. Редко можно попасть вот так наобум на предприятие, зато много удается раздобыть информации и потом назначить встречу с руководителем.

В самом начале моей работы в страховании как-то проезжала по одной улице и увидела очень красивое здание современной коммерческой клиники. Записала себе название. Дома в интернете нашла телефон и имя генерального директора — главного врача. Позвонила, и с легкостью получилось назначить встречу. На следующий день я уже была на переговорах. С тех пор мы плодотворно сотрудничаем.

*Другой случай.* С руководителем фирмы договаривалась о встрече, чтобы предложить услуги страхования. Директор предпочел нейтральную территорию в кафе за чашечкой чая. Я приехала пораньше, привела себя в порядок, заказала чай и сижу за столиком жду. Евгений Иванович пришел не один, с ним был его зам Артем. Руководитель сказал, что он жутко голодный и хочет роллы. Заказал большой сет. Я вела переговоры, а он мне все напоминал, чтобы я тоже ела роллы. А они как назло такие огромные: и пополам не откусишь — развалятся, и целый еле в рот помещался. В общем, у меня были щеки, как у хомяка. Я постоянно прикрывала рот салфеткой. Встреча прошла удачно. Конечно, вести переговоры с набитым ртом некрасиво. Но клиенты все такие разные, и ситуации тоже бывают разные. С одним боишься лишнее слово сказать, а с другим наговориться не можешь. Здесь важен результат: заключенный договор и хороший объем по страхованию.

## 24. Приятные мелочи

В последнее время обожаю делать клиентам маленькие подарки. Если они приходят с детьми, то малышей угощаю шоколадками. Для взрослых у меня корпоративные подарки. Заказываю их по нашему каталогу. Для клиентов по КАСКО — флешки; кто страхует дома — магнитики на холодильник с записными листочками, также дарю фирменные ручки, таблички на машину. На Новый год — полотенца с нашей символикой, термосы. Особо близким клиентам, которые уже стали друзьями, привожу из путешествий небольшие сувениры.

Помню, как-то на Новый год наиболее значимым клиентам отправила по почте корпоративные открытки. И не просто поставила подпись под готовым поздравлением, а исписала всю вторую страничку пожеланиями. Я даже вставала несколько дней в пять утра, чтобы придумать поздравления. Для каждого было именно личное пожелание, с учетом особенности жизни и работы клиента. Когда они получили открытки, были тронуты до слез. Много добрых слов написали в ответ. Из всех поздравлений, которые они получили, мое было единственное индивидуальным.

Некоторых директоров я поздравляю лично с днем рождения и привожу подарки. Это уже особое внимание. **Персональный подход — это не просто важно, это стиль моей работы!**

Мой знакомый рассказал такую историю. Он работал в администрации области и однажды сделал доброе дело для многодетной семьи. Люди были очень рады и в подарок преподнесли коробочку конфет. Дмитрий им в ответ сказал: «Нет-нет, не стоит» — и не принял подарок. Он подумал, что у них ведь такая большая семья, много детей, пусть сами съедят. А в ответ услышал: «Ну да, что вам наши конфеты… Вы, наверное, к другим подаркам привыкли...» На моего знакомого эта ситуация произвела большое впечатление. С тех пор, когда ему люди выражают свою признательность, он всегда благодарит и принимает подарки. Систему одному изменить невозможно, а к людям, к их знакам внимания надо относиться с уважением.

На работе мне часто делают небольшие презенты. Вспоминая рассказ Дмитрия, принимаю подарки и благодарю. Однажды с работы я ушла с целой корзиной яиц. Подарки бывают разные.

Еще коснусь вопроса деловой переписки. Мой знакомый работает руководителем банка. Он научил меня интересной фразе в начале письма. Если мы просим о чем-то клиента, например, выслать сканы документов, то лучше начинать предложение со слов: «Любезно прошу вас…» Я обожаю эти слова и часто получаю в ответ: «Любезно высылаю вам…» Спасибо Александру Чибанову!

На тему приятных мелочей. Как много каких-то маленьких вещей, которыми мы можем немного осчастливить других людей. **Вот, например, наша улыбка. Ведь нам это ничего не стоит, но сколько радости она может принести другим людям и поднять настроение.**

Мой знакомый бизнесмен рассказал забавную историю. Однажды с самого утра не задался день. Все валилось из рук. Сорвалась крупная сделка... Он был в отчаянии... На 14:00 у него назначены переговоры. До места встречи около километра. В этот день он решил доехать не на своем «мерседесе», а на обычном троллейбусе. В душе грусть и печаль... На остановке в троллейбус забегает молоденькая девушка и садится напротив него. У нее длинные каштановые волосы, легкий макияж, красивое белое платье в ярких цветах. И вдруг она ему мило улыбнулась, а потом засмущалась и стала смотреть в окно. На следующей остановке мой знакомый вышел. Но что-то в нем перевернулось. Улыбка этой девушки, ее очарование и сексуальность изменили все вокруг. Мой знакомый взглянул на жизнь иначе. Он подумал, что все его проблемы — это не проблемы… Он забыл про свое плохое настроение и, радостный, чуть ли не вприпрыжку пошел на встречу, которая, кстати, прошла успешно.

«Молчание и улыбка — это два мощных оружия. Улыбка является способом решения многих проблем. Молчание помогает их избежать». «Улыбка ничего не стоит, но много дает. Она обогащает тех, кто ее получает, не обедняя при этом тех, кто ее дарит. Улыбка длится мгновение, а в памяти остается навсегда». Дейл Карнеги. И я с этим полностью согласна.

Еще хочу обратиться к сильному полу. Будьте мужчинами! Если вы начнете уступать женщинам место в общественном транспорте, открывать двери, пропуская леди вперед, помогать, когда это необходимо, вы стразу станете на уровень выше. Вроде бы мелочь, но, к сожалению, редкие мужчины так поступают. Меня это, если честно, удивляет. Ведь это должно быть впитано с детства. Я уверена, в нашей жизни теряется что-то важное. Мы ведь в душе другие: лучше, светлее и добрее.

## 25. Комплименты

Пару лет назад меня как детского автора пригласили в жюри ежегодного конкурса чтецов. Мероприятие проходило в городской библиотеке. Приехали дети из многих школ Калуги и даже области. Набралось около сорока участников. Это был настоящий праздник! Дети покорили мое сердце. Я получила невероятное удовольствие. Некоторые стихотворения трогали до слез… Чувствовалось, что за этим всем стояла большая работа. Ребята хорошо подготовились. Многие придумали себе костюмы. Показывали под прочтение кукольный театр. Использовали самый разный реквизит. Это было невероятно интересно!

После подведения итогов я награждала победителей и дарила им свои книги. На следующий день библиотекарь сбросила мне на память видеоролик награждения. Я с гордостью его посмотрела и поделилась этим видео с редактором своих книг Дмитрием Герасимовым, на что получила ответ:

— Это было банально и неинтересно с твоей стороны. Одни общие фразы «молодец», «так держать», «умничка». Как-то скучно. Не было индивидуального подхода к детям. Они же все такие разные! Для некоторых детей, может быть, это первый конкурс в их жизни. Очень важно подарить им ощущение победы и своей уникальности. Что, все было так серо и ты не заметила ничего особенного?

— Нет, напротив! Много невероятно интересных номеров с разными костюмами и постановками. Дети меня очаровали.

— Ты никому не сказала что-то конкретное, не подчеркнула прелесть того или иного выступления.

— Угу…

— Ведь можно было, например, сказать так: «Ваше выступление меня очаровало. У вас очень красивый, чистый голос. Каждое слово коснулось моего сердца, наворачивались слезы от восхищения. При том что стихотворение такое длинное, вы ни разу не сбились и не запнулись. Вы великолепно скрасили свое выступление подобранным костюмом. Мягкие, нежные цвета дополняли ваш образ. Благодарю вас за старания, я получила истинное удовольствие, слушая стихотворение в вашем исполнении» и так далее.

Этот разговор произвел на меня большое впечатление. Теперь в подобных случаях я беру блокнот и карандаш и по ходу выступлений записываю конкретные моменты, которые хочу отметить при награждении.

В повседневной жизни это делать непросто. У некоторых людей просто прирожденный талант на этот счет. Раздают комплименты направо и налево. Хотя я больше чем уверена, что за этим стоит огромная работа над собой.

По своей натуре я весьма застенчива. Нечасто от меня можно услышать комплименты. Но я работаю над собой и стараюсь уходить от банальных, общих фраз. Также для меня важно, чтобы не было фальши. Не придумываю «а что бы такое сказать, какой комплимент сделать», а говорю это только тогда, когда этого искренне хочется и есть что отметить.

Бывает, постесняешься подойти и сказать добрые слова, но ведь всегда можно позже написать в эсэмэс или по электронной почте.

Казалось бы, я пишу не по теме страхования, рассказываю о встрече с детьми, но это далеко не так. Мои клиенты — они как дети, только взрослые, со своими проблемами, заботами, переживаниями. Все они очень разные, с одной стороны, но с другой, мы все одинаковые. Нам всегда нужны добрые слова. Для страхового бизнеса добрые слова клиентам — это путь к успеху!

Большинство людей нуждаются в моральной поддержке. Именно в этих волшебных, добрых словах, которые несут в себе силу и уверенность, чувство победы и успеха не только в делах, но и прежде всего победы над самим собой, над своим страхом, над своими комплексами, которые мешают жить и двигаться вперед. Как это важно — протянуть руку помощи в нужный момент.

## 26. Благотворительность

Иногда происходит такое, что бывает выше моего понимания. Есть закон вселенной: отдавая, ты всегда приобретаешь. Когда делаешь доброе дело для другого человека, то испытываешь в несколько раз больше счастья, чем одариваемый.

Благотворительность занимает особое место в моей жизни. Мне очень нравится помогать людям. Много лет я состояла в благотворительном фонде «Волонтеры — детям». Помогала многодетным семьям, одиноким мамам. В больнице ухаживала за детьми из детского дома и собирала средства на дорогостоящие операции детям с врожденными пороками.

Сейчас занимаюсь благотворительностью в частном порядке. У меня есть знакомая одинокая мама, у которой пятеро детей. Помогаю ей деньгами, продуктами, одеждой.

Когда стала писать книги и выступать перед читателями, поймала себя на мысли, что мои авторские встречи — по сути, это тоже благотворительность. Я выступаю перед детьми и взрослыми разных возрастов. Все встречи провожу бесплатно и подарила уже более 1 000 своих книг в библиотеки, в школы и больницы. Издание книг, поездки, а главное, время — это мой ресурс, который я дарю другим людям. Мои встречи радуют школьников, наполняют их позитивом, верой в себя и добром, поэтому я принимаю все приглашения от библиотекарей, педагогов и родителей.

При чем здесь моя работа в страховой компании? — спросите вы. На самом деле, работая страховым агентом, я имею возможность помочь людям, попавшим в трудную жизненную ситуацию, встретиться с детьми, оказавшимися в больнице, и подарить им свои книги. Слушая разные истории, понимаешь, как все может быстро поменяться. Эти примеры помогают увидеть жизнь с разных сторон, напоминая, что с любым может случиться всякое.

Когда делаешь добрые дела, вселенная помогает тебе покорять все новые и новые вершины и дает ресурсы, чтобы хватало на все!

## 27. Команда делает тебя сильнее, если и ты делаешь её сильной!

Однажды с братом мы поехали в автосалон выбирать ему новую машину. Красивое современное здание, сотрудники как с картинки: аккуратно, стильно одетые, ухоженные, деловые. Менеджер по продажам, с которым мы общались, Александр. Очень красивый парень, общительный, консультант высокого уровня. Он все нам четко рассказал, дал советы. Потом направил к кредитному специалисту, чтобы рассчитать, как выгоднее взять машину. Ирина — симпатичная, хотя и менее разговорчивая сотрудница. Она больше похожа на робота, все четко и по делу. Ирина делает нам различные расчеты, мы записываем. И тут подходит к ней Александр и просит у нее какую-то таблицу. «Как же вы достали! Саш, сделайте наконец-то уже себе в отдел копию, чтобы не лазить к нам постоянно», — она это так злобно сказала, что мы аж оторопели. Александр смутился… А я поняла в ту минуту, как эта девушка его «опустила» в наших глазах… Как сразу упал его авторитет… Ни в коем случае нельзя так делать!

Я сама стараюсь представлять клиенту сотрудника, подчеркивая его значимость. Когда провожаю клиента в отдел выплат, то знакомлю: кто с кем будет работать. Например, говорю: «Юрий Николаевич, ваше дело по ДТП будет оформлять наш специалист Елена, высокий профессионал в этой области. Она работает у нас много лет. Вы можете ей доверять и задавать вопросы по ведению дела». Никаких унижений и оскорблений! Вроде мелочь, но из таких ситуаций складывается высокий имидж и деловой рейтинг компании, в которой ты работаешь. А значит, и твоя деловая репутация.

## 28. Благодарность

Когда я была маленькая, то всегда внимательно слушала, о чем разговаривают мои родители с другими людьми. Наша семья жила небогато. В ней четверо детей. Нам многие помогали. Мамина подруга из Германии, Мартина Бертхольд, всю свою жизнь присылает нашей семье подарки в посылках: вещи, продукты, косметику. Бабушки и дедушки, друзья родителей тоже старались помочь делами и продуктами. И я всегда слышала, как мама и папа благодарили их, говорили много добрых слов. Каждый раз, когда мы были на концертах, различных выступлениях, всех, кто дарил нам позитивное настроение, мама благодарила.

Чувство благодарности, умение быть благодарными заложили в нас родители. Я всегда поражаюсь: стоит мне чем-то помочь моим сестрам, порой даже какой-нибудь мелочью, они потом несколько раз поблагодарят. А есть люди, у которых такой подход к жизни, будто им все должны. Они все принимают как должное, не говорят даже «спасибо». Мне кажется, это идет из детства, когда для ребенка все только самое лучшее и все на блюдечке. Знаю, что жизнь таким людям дает правильные уроки. Учит их благодарности. Они либо эти уроки усваивают и становятся мудрее, сильнее и лучше, либо возвращаются назад, на новый круг, чтобы на сложных ситуациях учиться снова и снова быть благодарными вселенной за все то, что она нам дает.

Общаясь с клиентами по страхованию, я стараюсь быть благодарной. Работаю в этом над собой. Когда пишу план на день, в отдельных пунктах делаю особые пометки: не забыть поблагодарить того или иного клиента за преданность мне. Добрые слова очень наполняют наши сердца. Часто благодарю космос за солнце, которое освещает мой путь, радует меня и согревает своим теплом, за хорошую погоду и мое прекрасное настроение.

## 29. Не грузи своими проблемами

Не так давно я искала в нашем городе типографию, чтобы напечатать тираж книги. В интернете нашла адрес и договорилась о встрече с директором. Целый час я слушала его, как все плохо: у печатника нашли камни в почках, и сейчас он лежит в больнице, рынок просел, спрос упал. Был у них крупный заказчик, который давал большой объем, а сейчас по тендеру от них ушел… И так далее и тому подобное… Грустно все… И в конце этот дядечка сказал:

— А вообще мне 65 лет, и я уже ничего не хочу. Сын в другой бизнес подался. Мне это уже не нужно…

— Я вас поняла. Вы меня отговариваете с вами сотрудничать.

— Ну, как бы не совсем так.

Я с ним попрощалась и в шоке вышла из офиса. Мне с ними точно не по пути…

Мысль материальна — убеждалась в этом много раз. Думаешь о грустном — становится грустно. Думаешь об успехе — приходит успех. Чтобы быть победителем, вокруг должны быть победители. Считаю, что одно из правил успеха — не циклиться на неудачах, а стараться найти правильные пути для их решения. Никогда не делитесь своими проблемами с клиентами. Настраивайтесь на успех и настраивайте клиентов по страхованию на победу! Какой бы нереальной она ни казалась. Двигаясь вперед, не отступая перед трудностями, вы обязательно достигнете намеченной цели.

## 30. «Работай меньше, успевай больше»

Очень полезная мне попалась книга с таким названием автора Керри Глисона. Она мне реально помогла. Ведь если посмотреть на мою жизнь: я работаю в страховании, получаю второе высшее образование в Институте психологии, у меня на новой квартире ремонт, и я сама планирую дизайн и подбираю все материалы, пишу книги и провожу много авторских встреч, я председатель родительского комитета в школе, у меня семья, воспитываю дочь и еще много путешествую. Как все успеть, наслаждаясь жизнью?

Из книги я вынесла правила, которые мне помогают:

1. **Группировка дел**. Теперь у меня есть дни документов, когда за один присест я сразу готовлю много договоров по страхованию. Есть дни разъездов и встреч, дни домашних дел, дни творческого погружения, учебные дни, дни «висяков» — это когда я доделываю все вялотекущие дела.

2. **Обработка почты и социальные сети.** Я захожу в них тогда, когда есть время сразу разобрать почту и сообщения, прочитать и ответить, чтобы по нескольку раз к этому не возвращаться. Вообще социальные сети очень затягивают. В них надо находиться дозированно, иначе они будут забирать много времени и энергии.

3. **Сделай это прямо сейчас**. Не накапливать дела, а все по ходу. Разделся — сразу повесь вещи на место. Поработал — убери за собой и так далее.

4. **Отключи звук на уведомлениях**. Это так удобно — потрясающе! Ты не дергаешься каждый раз, когда тебе приходят сообщения. Ты их просматриваешь, когда есть время.

С каждым годом работы в страховании клиентов становится все больше и больше. Естественно, растет объем ежедневных дел, которые требуют все больше и больше времени. Самый дорогой ресурс, который у нас есть и которым мы можем распоряжаться сами, — это время. Если его грамотно использовать, не тратить впустую, то можно успеть все: работать, заниматься творчеством и при этом наслаждаться жизнью.

## 31. Мечты

На мой взгляд, когда есть важные векторы, то жизнь становится осмысленной и наполненной. Порой мы живем в каком-то хаосе бесконечных дел, суете, забывая про свои истинные желания, цели и мечты. Нам бывает некогда приостановиться и подумать… А потом получается, что мы сами не понимаем смысла своей жизни.

**Я уже давно убедилась, что возможно все.** Важно правильно сформулировать свои запросы и двигаться к ним. То, что мысль материальна, — это факт! На этот счет мне вспоминается несколько случаев.

Помню, много лет назад моя старшая сестра Ася после окончания университета снимала у одной бабушки за небольшую плату маленькую комнату. Она тогда работала учительницей немецкого языка в школе, и денег едва хватало на самое необходимое. У моей сестры над кроватью висел самодельный плакат. Он всегда привлекал мое внимание и казался нереальным… Знаете, что на нем было изображено? Красивая современная квартира, новая машина «Фольксваген», картинки путешествий и свадьба.

Спустя время мы сидели с сестрой у нее на кухне в новой квартире и пили чай. Сестра восторженно рассказывала об очередном путешествии. На тот момент она работала в международной компании высокооплачиваемым специалистом. Почти каждый месяц она летала в командировки по работе в разные страны, а во дворе стоял припаркованный новый автомобиль «Фольксваген». Наш разговор прервал звонок в дверь. Это Асин будущий супруг зашел в гости. Я же наблюдала за всем и вспоминала тот плакат на стене… Все сбылось.

**Считается, что, достигая цели, человек становится счастливее и увереннее в себе**. Можно, конечно, поставить одну глобальную цель — хочу стать президентом. В жизни многое реально, но это длинный и труднодостижимый путь. Этой цели можно так никогда и не достичь. Человек будет жить долгое время в состоянии неудовлетворенности. Можно же большую цель разбить на множество небольших этапов, чтобы чаще испытывать состояние счастья от достижения промежуточных целей.

**Визуализация, планирование, мечты — очень важны!** Я убедилась, что к этому тоже надо подходить осмотрительно. Мы не всегда готовы к исполнению наших спонтанных желаний. Расскажу об одном случае. Однажды с друзьями я гуляла за городом недалеко от их дачи. Невероятно красивые места: поля, река, лес. Мое внимание привлек один дом. Он стоял на краю деревни. Современный, деревянный, двухэтажный. Было видно, что дом нежилой: вокруг стояла высокая трава. Я поинтересовалась, чей он. Оказалось, что у хозяина есть другая дача и здесь он практически не бывает. Из любопытства я подошла ближе, тем более что не было забора. Этот дом меня очаровал. Большие панорамные окна, внутри современный, стильный дизайн. А какой открывался вид! Дом невероятно удачно расположен. Я несколько раз обошла его вокруг, заглядывая в окна и любуясь видами. Полный восторг! И все приговаривала, как бы я хотела здесь жить. И что вы думаете? Через неделю мой знакомый передал мне ключ — КЛЮЧ ОТ ЭТОГО ДОМА!!! Оказалось, он на пять лет взял его в аренду, чтобы у меня была творческая дача. Я не верила своим глазам. Дом был в полном порядке, даже траву скосили.

Когда зашла в него, поразилась, насколько он большой, — напрашивалась только генеральная уборка. И знаете что? Здесь я не провела ни одного дня. Честно, он был слишком огромным для меня. Я почувствовала и большую ответственность за его сохранность. Было и просто страшновато, ведь дом стоит на отшибе, на окраине деревни, рядом с лесом. В тот момент я поняла, как осторожно надо относиться к своим желаниям… Ключи вернула обратно.

Занимаясь страхованием, я соотношу свои возможности с тем объемом работы, который планирую. Таким образом, уже в голове мысленно выстраиваю цепочку своих шагов, как бы визуализируя то, что должно случиться. Потом все срастается само собой. Главное — не отступать, не делать шагов назад. Стараться выполнить тот план, который составила, а не хвататься за все подряд. Если начинаешь делать все сейчас и сразу, тогда и приходит ощущение суеты и тревоги.

**Цели, мечты, желания… Важно как можно раньше понять, что счастье заключается не только в достижении желаемого, но в большей степени в прохождении этого пути. Осознав это, начинаешь наслаждаться каждой минутой.**

Мне хорошо запомнилось одно мое ощущение из школьной жизни. Это было в десятом классе. Я тогда училась в гимназии в Калуге. Всегда было много домашних заданий. Учеба проходила напряженно, с большой нагрузкой. Я жила с мыслью о каникулах, мечтала о них каждый день. Думала, что, когда закончится четверть, я смогу поехать к родителям, буду в таком восторге, что закричу от счастья. Когда наступил тот самый день, мне было грустно… Как будто чего-то уже не хватало. Почему-то не было долгожданной радости. Предвкушая, я испытала гораздо больше позитивных эмоций.

**Важно, чтобы всегда было то, что греет душу. Чтобы за каждой достигнутой целью стояла следующая цель. Чтобы всегда был смысл, ради чего ты живешь. Чтобы постоянно находиться в состоянии счастья.**

Я стараюсь не ставить обычных и примитивных целей, чтобы не быть в плену мелких, суетливых, каждодневных дел, которые ни к чему особенному не приводят. Цели нужны для того, чтобы человек был счастливее. Мы управляем целями, а не они нами. Цели нужны, чтобы жить осмысленно.

Оказывается, люди, у которых низкая самооценка, живут в большой зависимости от одобрения окружающих. Зачастую они строят свою карьеру, добиваясь высоких должностей, при этом редко это оказывается их любимым делом, и в душе они чувствуют себя глубоко несчастными, потому что их талант, их жизнь потрачены на достижение положения в обществе, наращивание банковского счета, покупку престижной квартиры и так далее, но все это удел тех, кто погружен не в духовный, а в материальный мир. Выгода, холодный расчет и личные блага не позволяют людям выходить за рамки своих потребностей. Духовно они предсказуемы, примитивны и окружающим неинтересны. Такие люди не способны совершить высокое открытие, придумать что-то необычное, да просто найти более короткую дорогу…

Я отношу себя к числу людей с достаточно высокой самооценкой. Для меня важно ставить такие цели, от которых кружится голова, захватывает дух, к которым хочется стремиться днем и ночью. Чем больше цель, тем легче в нее попасть, повторяю я многократно. Да, это работа, это напряжение, но самое главное — это интересно. Потому что чем труднее, тем интереснее. Если же внутри состояние комфорта и вокруг территория комфорта, невольно приходит лень и куда-то улетучивается острота ума, высокая работоспособность и вообще заинтересованность в чем-то.

Думаю, что все в этом мире придумали и сделали уверенные в себе люди. Люди, которые, как свечи, горели в своей жизни идеями и своими достижениями освещали путь всему человечеству. У кого все в порядке с самооценкой, те занимаются любимым делом, наслаждаются процессом и естественным образом добиваются успеха. И здесь важно прежде всего поднять свою самооценку. Но это отдельная тема.

На себе испытала, как в течение жизни меняемся мы и меняются наши цели. Когда ты ребенок, мечтаешь о собачке, подростком — о красивой одежде, становишься взрослее — о машине, собственной квартире или доме, путешествиях. Но в какой-то момент хочется достичь чего-то особенного. Такого, что будет радовать не только тебя одну. В последнее время у меня именно так. Когда путешествую и оказываюсь в местах силы и гид говорит: «А вот здесь загадайте желание», — то в мыслях я проговариваю: «Хочу быть счастливой, жить в гармонии с собой и окружающим миром, быть наполненной позитивной энергией, которой буду делиться с другими людьми, делая их счастливее!»

Если у тебя хорошее настроение, глаза искрятся радостью, вокруг появляется все больше и больше новых людей, новых клиентов. Они как будто чувствуют это тепло, этот свет, который я излучаю, и приходят ко мне зарядиться позитивом.

## 32. Уютное гнездышко

Недавно осознала, что очень важно научиться радоваться каждому дню, мгновению. Жить здесь и сейчас. После обретения этого смысла жизнь становится счастливее. Можно мечтать о своем доме и быть годами недовольной сложившимися условиями. А можно и сейчас минимальными усилиями обустроить свое гнездышко. У кого-то это койко-место, у кого-то своя комната или квартира, по большому счету это не имеет значения…

Мне очень понравилась одна книга про Данию. В ней описывалось, какое внимание жители уделяют своему жилью, создавая в нем уют и гармонию. Я тогда жила в небольшой однушке. После прочтения этой книги занялась своей квартирой. Подвесила светильник над диваном, стало очень удобно читать книги, лежа на нем. Еще поставила торшер около кровати, чтобы было комфортно читать в постели перед сном. Теперь не надо вставать выключать свет, достаточно протянуть руку. Я обустроила свое рабочее место, чтобы было все удобно и миленько. Давно мечтала о пробковой доске, чтобы на нее кнопочками прикалывать записки. Теперь она висит над моим рабочим столом. Купила удобный ортопедический матрас, подушки и большое воздушное одеяло, заправила все это в новое, нежное постельное белье. Свою постельку я стала называть по-доброму — «берложка». Теперь с радостью в нее залезаю, правда, каждый раз по утрам под звон будильника совсем не хочется из нее вылезать… Сон стал таким сладким!

Еще купила беспроводную колонку, чтобы была возможность слушать прекрасную музыку в любом месте. Также нашла себе красивые чашки, из которых с наслаждением пью чай или кофе. Их рисунок радует меня.

Принцип обустраивать пространство вокруг себя я закрепила по жизни и стараюсь, чтобы, где бы ни находилась, вокруг всегда было мило и уютно.

Если чувствуешь себя отдохнувшей, есть силы на новые свершения. Все это тоже мои правила движения к успеху.

## 33. Коробочка мудрости

Долгое время я собирала интересные афоризмы. Отбирала их из сотен умозаключений. Собирала только те, что были близки мне по духу и ложились на сердце. Некоторые из них стали девизом жизни. Например, «ПУСТЬ КАЖДЫЙ ДЕНЬ БУДЕТ ПРОЖИТ НЕ ЗРЯ». Потом я придумала «Коробочку мудрости». Напечатала афоризмы, разрезала на полосочки, свернула их и положила в волшебную шкатулку. Каждое утро, перед работой, я вытягиваю одну, читаю, и потом в течение дня есть над чем подумать. Некоторые листочки даже вешаю на холодильник, так как хочу прочитать их многократно. Каким-то удивительным образом эти волшебные фразы дают мне понять, что в этот день для меня особенно важно, и предостерегают от ошибок. Может, таким образом тонкий мир общается со мной, как бы подсказывает мне что-то важное. Мои друзья такие коробочки мудрости получили в подарок.

Вроде бы мелочь… Но мне это доставляет большое удовольствие и поднимает настроение. Некоторые фразы помогают взглянуть на жизнь иначе… На моем сайте [www.alifolga.ru](http://www.alifolga.ru) в разделе «Документы» можно найти содержимое коробочки мудрости, остается только распечатать, разрезать на полосочки и свернуть. Но каждый, кто захочет, сможет сделать свою неповторимую «Коробочку мудрости».

## 34. Живи и чувствуй

Как часто в каждодневной суете разных дел мы думаем о том, что когда-то потом у нас будет время почитать любимую книгу, отправиться в путешествие, не торопясь, попить ароматного чая, посмотреть на большом экране интересный фильм, сходить с детьми в поход, посидеть у костра и попеть песни под гитару, заняться творчеством... А пока надо работать, работать, новые сделки, клиенты, дела, дела, суета, деньги, деньги, больше денег...

Традиционно на Новый год мы собираемся всей семьей за большим столом, и до боя курантов каждый делится впечатлениями от прожитого года, о новых событиях и приключениях. Я помню год, когда мне нечего было сказать, потому что кроме огромного объема работы и заработанных денег вспомнить было нечего... Я помню тот ужас, который испытала... Это было определенным переломным моментом в моей жизни.

Что может быть дороже новых ощущений и впечатлений??? За какие деньги их можно купить? Как важно иметь в жизни баланс, жить, наслаждаясь каждым днем, находя время на все и не делая себя заложником в погоне за длинным рублем. Счастье ведь, оно рядом! Просто иногда стоит немного оглянуться назад и задать себе вопрос: «Для чего все это?»

Когда работаешь за процент, то получается, что возможность дохода не ограничена ничем, только твоим желанием. И здесь важно не уйти с ногами и руками в этот процесс. Невозможно переделать все дела. Важно уметь приостановиться и наслаждаться жизнью. Я стараюсь, несмотря на плотный рабочий график, планировать походы в кино, театр, концерты, спа, кафе, встречи с родственниками, путешествия. Это совсем не потому, что мне нравится отдыхать и ничего не делать. Здесь скорее желание не сгореть на работе. Не уставать до такой степени, что все становится безразлично. Как-то я прочитала в книге фразу: «Чтобы не отдыхать, надо просто не уставать!» Вот и я — поработаю и отдохну, а результат и в работе, и в других делах всегда высокий, потому что сил и энергии хватает на то, чтобы успевать за короткое время сделать многое.

У меня часто спрашивают, как я пишу книги о детстве, как удается запомнить детали и подробности. Я проживаю эту жизнь через ощущения, именно они хранят воспоминания.

Однажды весной я была в гостях у подруги. Когда возвращалась домой и уже села в машину, она мне позвонила и сказала: «Оля, я наблюдала за тобой с балкона. Ты вышла из подъезда, остановилась, подставила лицо солнышку и глубоко вдохнула весенний аромат. Потом ты наклонила веточку сирени и понюхала цветы, затем присела на корточки и рассматривала тюльпаны с нарциссами, наслаждаясь их запахом. Ты, наверное, ни один цветочек не оставила без внимания?» **Так и есть! Мне очень нравится ярко чувствовать этот мир!**

Многие люди посещают тренинги: как повысить мотивацию и работоспособность, улучшить результаты. А я постоянно думаю: как наслаждаться каждым днем, как встретить первый лучик восходящего солнца, как, не торопясь, утром выпить чашечку кофе, как насладиться массажем с ароматным маслом, как погулять в лесу, слушая птиц и вдыхая аромат листьев, как поиграть с детьми, как приостановиться и полюбоваться закатом солнца, как... Я такой трудоголик, что постоянно учу себя делать паузы, отдыхать и расслабляться. Это так важно. Иначе какой смысл? И, кажется, мне уже пора в путешествие...

## 35. Путешествия

Недавно я разговаривала с одним знакомым. Спрашиваю у него:

— Виктор, как ты успеваешь вести бизнес и так много путешествовать, заниматься любимыми делами?

— Ольга, каждый себя может загрузить делами выше крыши, света белого не видеть. Только работать, работать и зарабатывать все больше и больше. Вот и я могу. Но мне важно, чтобы больше было времени для самой жизни… Здесь необходимо научиться правильно распределять свое время и выстраивать приоритеты. Порой работаешь несколько дней, не отрываясь, а нужно присесть, подумать и не делать ничего лишнего. Чтобы достигнуть высокого результата, важно не вкалывать как проклятый, а находить оптимальные пути: меньше суетиться, но больше получать. Это и есть искусство жизни…

До 2014 года я была только в Свердловске, Германии, Калининграде и Севастополе. А потом случилась пара разговоров с разными людьми: о жизни, путешествиях, новых ощущениях, эмоциях, впечатлениях, о том, что дает нам силы и энергию... Мне помнится, мой знакомый Рома Кожевников сказал: «У меня девиз: как работаем, так и отдыхаем — по полной! Я обожаю Россию и разные ее прелестные уголки. Когда еду в путешествие, то стараюсь увидеть как можно больше». Другой знакомый поделился: «Приезжая в новую страну или город, обязательно заказываю экскурсию по достопримечательностям, интересуюсь местным колоритом и захожу отужинать в лучший ресторанчик, где пробую национальную кухню. Так я собираю свои ощущения о жизни разных народов. Есть с чем сравнить свою и посмотреть на нее со стороны, чтобы изменить к лучшему».

Я подумала, что мне уже за 30, а я толком нигде не была. За последние шесть лет я слетала на Кипр, в Доминикану, Анталию, Австрию, Ригу, Венгрию, Португалию, Венецию, Черногорию, Краснодар, Сочи... Я съездила в Питер, Казань, Карелию, Адыгею, Брянск, Воронеж, Смоленск, Псков, Выборг, Великий Новгород, Изборск, Пушкинские горы, Великие Луки, Ржев, Тверь, Суздаль, Владимир, Переславль-Залесский, Рязань, Крым, на Воргольские скалы, Валдай, Северный Кавказ, Байкал, Селигер... В общем, не сразу даже все припомню. Я поняла, что не могу жить без этих эмоций. Каждый раз, возвращаясь из путешествия, я уже мечтаю о новом. А еще поняла, какая интересная наша страна!!! Обожаю Россию! Можно полететь за тридевять земель и разочароваться, а можно найти счастье рядом.

Да сколько красивых мест в округе! Был период, когда совсем не было денег: ипотека плюс ремонт. Мы с друзьями садились в машину, сбрасывались на бензин, брали с собой термос с чаем, бутерброды — и в путь. Мы поездили по Калужской области. Один Никола-Ленивец чего стоит! Я была там раз пять, и меня все тянет туда снова... Мы облазили Кольцовские пещеры, посмотрели заброшенную усадьбу Павлищев Бор, погуляли по Тарусе, покатались на лодке в Полотняном Заводе. Столько удивительных мест вокруг! Новые впечатления и эмоции вдохновляют. Они двигают к свершениям, новым делам, идеям и прорывам в жизни! Хочется жить не так же, а еще лучше. Именно в путешествиях у меня появляются новые цели и большие мечты, которые я обязательно осуществлю. Стоит только начать! **Так важно чувствовать красоту этой жизни!**

# Возможно всё

Я работаю в страховании уже десять лет. Мне сложно представить график с 9:00 до 18:00. Я настолько привыкла владеть своим ВРЕМЕНЕМ, наслаждаться работой и каждым днем, что по-другому и представить не могу… Работа дает мне ресурсы, которые помогают осуществлять мечты и путешествовать по миру, ведь именно работая страховым агентом, я получила возможность жить так, как хочу. Я рада, что моя зарплата зависит только от меня, а не от доброго расположения начальника. Мне нравится, что я могу заниматься работой из любой точки мира, где есть связь. Часть моего времени занимает творчество, и работа позволяет реализовывать себя и в этом направлении. Я чувствую себя счастливой!

И еще невероятно радует, что сама определяю, с кем мне сотрудничать. Я люблю интересных, харизматичных, ярких людей и провожу переговоры с топ-менеджерами разного уровня, с владельцами бизнесов и корпораций. Раньше мне это казалось нереальным, в детстве я была весьма застенчивой девочкой, а сейчас моя жизнь наполнена радостью, путешествиями, невероятными событиями и интересными людьми!

На днях позвонила знакомая и пригласила в интересный арт-тур в Бельгию. Я подумала, что никогда еще там не была и это прекрасная возможность посмотреть страну. Задаю себе только один вопрос: хочу я этого или нет? Еще недавно увидела новую машину, которая мне очень понравилась, и я поняла, что она у меня будет! Работая в страховании, могу осуществлять свои мечты — настолько большие возможности!

ПУСТЬ КАЖДЫЙ ДЕНЬ БУДЕТ ПРОЖИТ НЕ ЗРЯ! ВОЗМОЖНО ВСЕ!

Для подготовки обложки издания использована художественная работа автора.