

Goodman



Степень приватности: отдельных кабинетов нет
Wi-Fi: бесплатно
Средний чек: 1500-1700 руб. с бокалом вина
Заказ столика: да, аншлаги с 17.00 с четверга по воскресенье

«Гудман» – место для настоящих мужчин. Потому что, во-первых, заведение специализируется на блюдах из мяса. Во-вторых, мясо здесь существует в солидных порциях. В-третьих, «Гудманов» в городе девять штук, а это значит, что можно не метаться по пробкам, а выбрать ближайший ресторан и спокойно там поесть. О том, какое именно мясо подают в «Гудманах», стоит упомянуть особо. Говядина здесь бывает двух видов: австралийская зернового откорма и аргентинская травяного, то есть самая что ни на есть настоящая и экологически чистая. Помимо говядины есть свинина и баранина, помимо стейков – модельные колбасы, бургеры, ребра. Если вам все же приглянулся стейк, официант особо оговаривает с вами степень его прожарки. Что касается атмосферы заведения, то ее определяет имя на вывеске. Рестораны названы в честь музыканта Бенни Гудмана, короля свинга 30-х годов. Так что вас ждут интерьеры джазового клуба и хорошая живая музыка «для взрослых».

Эконом-класс

Mi Piacе

Тверская, 20, стр. 1, 650-75-75,
www.mipiacе.ru

Степень приватности: минимальная

Wi-Fi: бесплатно

Средний чек: 1000 руб. с бокалом вина

Заказ столика: не обязательно, основной наплыв посетителей после 20.00

Новых знакомых в «Ми Пьяче» вести, наверное, не стоит – это место не предназначено для того, чтобы создавать солидную и непотопляемую бизнес-репутацию. Сюда приходят поболтать со старыми

Mi Piacе



друзьями и поесть по-настоящему вкусной пасты. И деловой ужин в «Ми Пьяче» – это встреча с давним хорошим партнером, который уже считается приятелем. Здесь бывает тесновато, по вечерам в пятницу и субботу – шумно. Но атмосфера все равно остается легкой и расслабленной. Светлая мебель, большие окна, домашнее печенье в стеклянных банках, большие черно-белые фотографии на стенах со смешно гримасничающей барышней. И ко всему этому – добротная

Мнение эксперта

Алексей Сидельников,

специалист по вопросам корпоративных коммуникаций:

– Для встречи с малознакомым человеком на нейтральной территории, предпочтительнее выбирать места солидные, «с именем». Правда, важно не переусердствовать: слишком высокие цены или нарочито эстетская обстановка могут вызвать негативную реакцию, которая автоматически будет перенесена на вас и на все будущие отношения. Если нет возможности выяснить кулинарные предпочтения будущего сотрапезника, остановитесь на тех ресторанах, где кухня «спокойная» – усреднено-европейская.

В процессе разговора, возможно, придется просматривать какие-то бумаги, поэтому столы должны быть достаточно большими. Хотя, правила этикета говорят, что отвлекать человека от еды документами неприлично. Кроме того, всегда есть риск в такой ситуации документы банально запачкать, а это точно не доставит никому удовольствия. Поэтому все «бумажные» вопросы действительно лучше решить после, в офисе.

Тарас Бульба



итальянская пицца в солидных порциях. Большие пиццы (в том числе и на прессованном «деревенском» тесте), пасты и ризотто, равиоли и тому подобные вещи. Аудитория в «Ми Пьяче» преимущественно молодая – 25-35 лет, так что после обсуждения деловых вопросов можно будет переключиться на приятные знакомства.

Тарас Бульба

Пятницкая, 14, 951-37-60, 953-71-53
www.tarasbulba.ru

Степень приватности: для деловых ужинов рекомендуется VIP-зал

Wi-Fi: нет

Средний чек: около 1000 руб. без спиртного

Заказ столика: желательно, особенно в пятницу вечером

Еще одно отличное заведение для встречи «по делу» с хорошими людьми. В «Бульбе» национальный колорит выдержан идеально: вышитые скатерти, рушники на стенах, смешные картинки на беленых стенах, луковые «косы» и веники ароматических трав. Меню тоже не подводит, поскольку вся «классика» от борща с пампушками до сала, приготовленного четырьмя разными способами, в нем имеется. Кроме того, есть студень, полтора десятка видов соленьев, и многое другое (всего в меню около 40 страниц). Порции тоже вполне соответствуют малороссийской эстетике – взрослый мужчина после одного горячего блюда может почувствовать себя сытым. Впрочем, здешние посетители обычно не ограничивают себя так жестко. В том числе и потому, что сидеть здесь принято подолгу, и вовсе не потому, что приходится долго ждать официантов. Строго говоря, ждать их вообще не приходится – на каждом столе есть маленький пульт с кнопкой, благодаря которому все ваши проблемы решаются до того, как испортят вам настроение.



ОБЪЯВЛЯЕТ КОНКУРС «Hebel – работай наглядно!»

Уважаемые читательницы и читатели!

Немецкий производитель офисного оборудования HEBEL предлагает Вам поучаствовать в викторине и ответить на вопросы. Викторина будет состоять из 2 туров в сентябре и октябре 2008 года. **Первые 20 участников**, которые ответят правильно на наибольшее число вопросов I и II туров и пришлют свои ответы быстрее всех, получают приз – **дорожную сумочку для принадлежностей – Pierre**

50 участников приславших правильные ответы, но с опозданием, получают памятные призы от производителя HEBEL.

Ответы должны быть высланы по эл. адресу: konkurs@officemagazine.ru с пометкой «викторина HEBEL» не позднее 30 октября 2008 года.



1. Название бренда HEBEL произошло от:

- Чертежного элемента
- От фамилии инженера
- От названия мастерской, где начали производиться доски

2. Сколько всего товаров под маркой Hebel присутствует в интернет-магазине компании «Комус»?

3. Что означает понятие «Флипчарт» в ассортименте HEBEL?

- Маркерная доска для презентации
- Мобильная магнитно-маркерная доска
- Демонстрационная система

4. Вам надо организовать переговоры и подобрать оборудование для многократного нанесения графических схем и рисунков. Какой Hebel Вы выберете?

- Доска Whiteboard Solid
- Доска MagnetBoard
- Доска Pinnboard2000

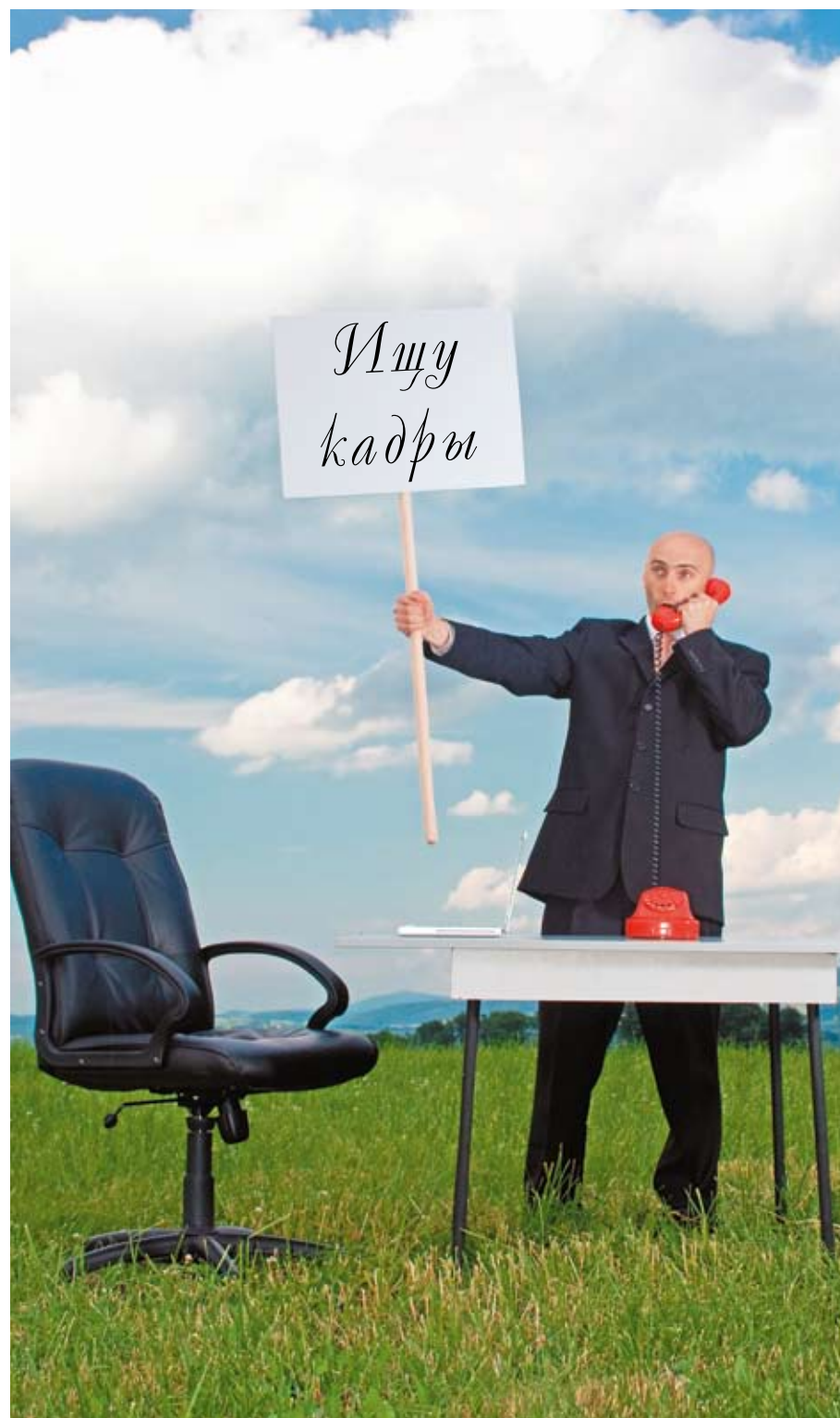
5. Hebel компания:

- Немецкая
- Швейцарская
- Австрийская

www.maul.de
www.komus.ru

Внимание, розыск!

Как работают кадровые агентства



текст:
Юлия КРОВОБЛОЦКАЯ

Как известно, самое ценное в компании – люди, которые в ней работают. Чем лучше подобраны сотрудники, тем качественнее и эффективнее их работа и, следовательно, престижнее положение компании на рынке.

Основу компании, ее костяк составляет персонал среднего звена – специалисты.

В западной терминологии, которая используется и нашими HR-специалистами, среднее звено обобщенно называется «general manager минус два». Название можно объяснить на примере компании, занимающейся продажей и продвижением продукции. Руководитель компании – «general manager». Руководители отделов (например, отдела продаж, HR-отдела, бухгалтерии, административного отдела, отдела маркетинга) составляют топ-менеджмент, или группу «general manager минус один». Соответственно, все, кто подчиняется этим руководителям, – группа «general manager минус два», или среднее звено.

Это верхняя граница. Снизу среднее звено можно ограничить, исключив из него ассистентов отделов, занимающихся административной работой, секретарей на ресепшн и персонал, оказывающий помощь и поддержку в работе компании: курьеров, уборщиц, водителей.

Лучший способ уйти от проблем

По статистике, все большее количество российских компаний доверяет подбор персонала кадровым агентствам. Это не случайно: если работодатель ведет поиск самостоятельно, то зачастую сталкивается с рядом проблем.

Не имея профессионального опыта в данной сфере, работодатель не может четко определить требования, предъявляемые к соискателю, и одновременно не интересуется его ожиданиями и планами. Обе стороны изначально заблуждаются как в собственной оценке, так и в оценке друг друга. Впоследствии это становится причиной увольнения работника: взаимные надежды не оправданы, и через полгода работодатель и сотрудник расстанутся.

Самостоятельный поиск может быть осложнен и тем, что претенденты зачастую не обладают необходимыми профессиональными знаниями и навыками. Существует тенденция: при заполнении анкеты соискатели отмечают наличие всех требуемых навыков. На деле же оказывается, что практически 100% соискателей завышают собственную самооценку. И если компания не проводит предварительное тестирование, то рискует взять на работу неквалифицированного сотрудника.

«Молодые специалисты, только что закончившие вуз, очень часто себя переоценивают, – комментирует Оксана Будник, специалист по подбору персонала кадровой компании AVANTA Personnel. – Проблема и в навыках, и в ожидании высокой зарплаты, и в грандиозных планах быстрого карьерного роста. У вчерашних студентов слишком большие амбиции, которые не подкреплены ни практическим опытом, ни должными знаниями. Раньше эта проблема была менее заметной, но в последние несколько лет стала выходить на первый план. Еще одна проблема – кадровый дефицит: предложений больше, чем хороших кандидатов. Многие сферы испытывают недостаток квалифицированных специалистов».

Но даже при дефиците кадров мало кто согласится довольствоваться плохим специалистом. Обучить молодого сотрудника – одно, но взять на работу «кота в мешке», особенно на серьезные проекты, может обойтись куда дороже, чем услуги кадрового агентства.

В кадровых агентствах подбор персонала осуществляется на основе тщательной выборки и оценки резюме в соответствии с требованиями работодателя. Здесь уже «знают» кандидатов и могут предоставить резюме в день обращения, имея обширную базу данных соискателей, наработанные методики и технологии подбора, налаженные информационные потоки. Как только агентство обсудило с клиентом



У вчерашних студентов слишком большие амбиции, которые не подкреплены ни практическим опытом, ни должными знаниями. Раньше эта проблема была менее заметной, но в последние несколько лет стала выходить на первый план.

условия и подписало договор, поиск кандидата на вакансию начнется без промедления.

Условия выгодны

Агентства стараются работать быстро: если работодатель нашел работника собственными силами, услуги агентства он не оплачивает. Однако параллельный поиск невыгоден для работодателя, ведь в случае, если вакансию закроет агентство, он приведет к слишком большим затратам: работодатель одновременно оплатит и работу собственной HR-службы, и услуги внешних специалистов.

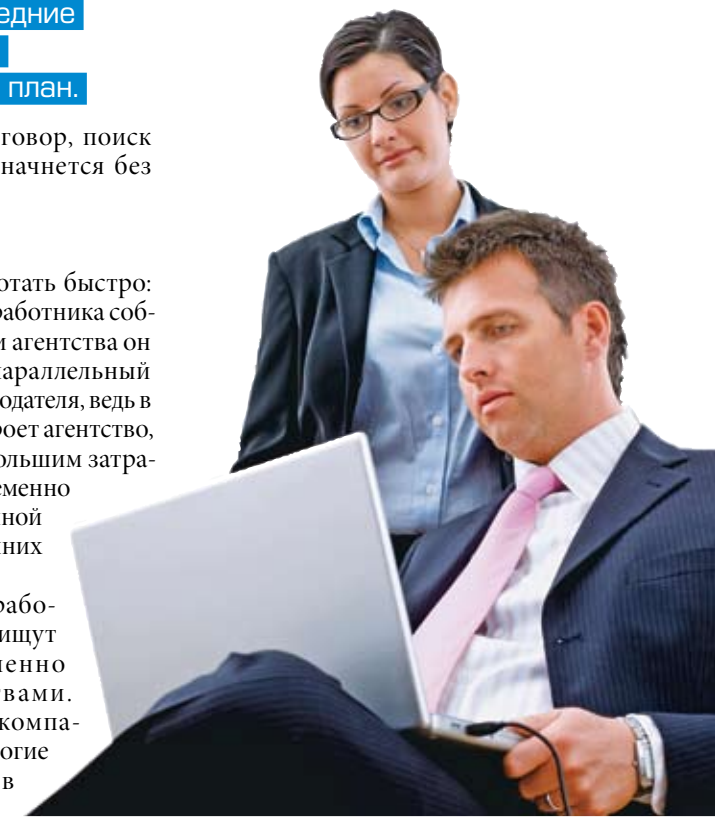
«Я не поддерживаю работодателей, которые сами ищут кандидатов одновременно с кадровыми агентствами. Специализированным компаниям доступны очень многие источники информации, в том числе и те, которые

работодатель не заметит. Он будет дублировать нашу работу, возможно, приглашать на собеседование кандидатов, которые уже были в агентстве, и по его оценке не подходят на данную вакансию.

Цель обращения в агентство – экономия времени и средств заказчика. К тому же кадровые компании ведут более качественный отбор, проводя первичную оценку по телефону, затем – тщательную оценку кандидата на личном интервью, и только после этого представляют отобранных специалистов клиенту, – говорит Оксана Будник. – Сроки подбора зависят от уровня сложности вакансии. Бывают проекты, которые закрываются за два-три дня. На поиск редких специалистов уходит больше времени. Однако сроки зависят не только от агентства, но и от компании-клиента».

Работодателю предоставляется возможность выбирать сотрудника как угодно долго: агентство не откажется от проекта и будет продолжать предоставлять кандидатов до тех пор, пока претензии заказчика не будут удовлетворены. Другое дело, что в следующий раз агентство может отказать в услугах необоснованно придиричивому клиенту.

Оплата услуг кадрового агентства прописывается в договоре, и условия могут быть разными. Чаще всего





гонорар агентства за подбор персонала составляет 20-30% от годового заработка кандидата. Оплата всегда производится после того, как он приступает к работе. При закрытии сложной позиции возможна предоплата в размере 30% от предполагаемой суммы оплаты по договору.

Специалисты отмечают:
работать с одним
кадровым агентством
наиболее эффективно.
Консультант, работающий
с компанией постоянно,
знает ее специфику и лучше
понимает ее потребности.

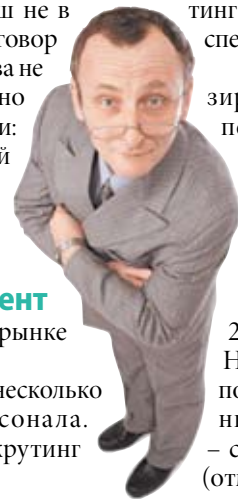
Испытательный срок составляет три месяца, и если сотрудник не проходит его, агентство предлагает клиенту замену, не взимая дополнительную плату. «Бесплатная замена» – гарантия качественной работы агентства.

Специалисты отмечают: работать с одним кадровым агентством наиболее эффективно. Выигрыш не в финансовом плане, ведь договор постоянного сотрудничества не предусматривает скидок, но ощутима экономия времени: консультант, работающий с компанией постоянно, знает ее специфику и лучше понимает ее потребности.

Нам нужен рекрутмент

Как сориентироваться на рынке кадровых агентств?

В сфере HR существует несколько способов подбора персонала. Основные – скрининг, рекрутинг и executive search.



Скрининг – поверхностный подбор по формальным признакам: образование, возраст, пол, опыт работы. Отбор осуществляет сам заказчик, а кадровое агентство выполняет роль поставщика кандидатов. Рекрутинг – углубленный подбор с учетом особенностей личности и деловых качеств кандидата. Executive search – «качественный поиск», высокоточный подбор персонала, учитывающий особенности бизнеса заказчика, рабочего места, деловых и личных качеств кандидата, он организуется «прямым» путем – без объявления вакансии в Интернете или средствах печати.

Именно этот способ наилучшим образом подходит для подбора топ-персонала. Скрининг используется при закрытии вакансий начального уровня, а рекрутинг наиболее эффективен при подборе специалистов среднего звена.

Ряд агентств на рынке специализируются именно на подборе топ-персонала, поэтому, заключая с агентством договор на закрытие вакансии среднего звена, стоит поинтересоваться, предоставляет ли выбранное агентство услуги рекрутинга.

В Москве работает около 250 рекрутинговых компаний. Наиболее прочные и активные позиции занимают перечисленные ниже, большинство из которых – старейшие игроки на этом рынке (отмечены звездочкой).

«Анкор»*	ул. Станиславского, д. 21, стр. 3	тел. 789-89-59
Агентство «Профиль»*	Протопоповский пер., д. 6	тел. 730-18-29
Kelly Services*	пр. Мира, д. 33, стр. 1, бизнес-центр «Олимпик Плаза»	тел. 961-14-07
«КЦ Юнити»*	Хорошевское шоссе, д. 32а, 5-й этаж	тел.: 363-61-65, 363-61-66
AVANTA Personnel	Варшавское шоссе, д. 47, корп. 4	тел. 662-88-05
Staffwell*	Новинский бульвар, д. 11, правое крыло, 3-й этаж	тел. 790-74-90
«Визави Консалт»*	ул. Б. Садовая, д. 8, подъезд № 2, оф. 417	тел. 741-05-05
«Метрополис»	1-й Щипковский пер., д. 20	тел. 225-38-50
«Персонал Гарант»	Колокольников пер., д. 9/10, стр. 1, 4-й этаж	тел.: 648-18-42, 737-98-97
Penny Lane Consulting*	Малый Козихинский пер., д. 16/3	тел. 228-00-99
Холдинг «Империя кадров» (Staff Empire)*	Малый Кисельный пер., 1/9	тел.: 517-07-51, 621-68-72
«Коннект Персонал»*	пер. Сивцев Вражек, д. 29/16	тел.: 229-46-76, 241-88-86
«Триза Exclusive»*	ул. Павловская, д. 23	тел. 742-87-86
Группа кадрового консалтинга «Зебра»*	Шмитовский пр-д, д. 39/11	тел.: 256-66-27, 661-01-24
Coleman Services	ул. Новослободская, д. 3	тел. 730-65-00



ВЫИГРАЙ!

МЕДОВЫЙ переполох

в Вашем офисе!

С 1 августа по 31 октября 2008 года
выиграть набор медовый косметикон
в подарок при покупке продукции
Post-it® и Scotch®.

Наклейный диспенсер
+ 20 листов 2-х цветных
(см. марки 24 и 30 листов «Скор») +
Наклейки в подарочном оформлении, на которых Вы можете выложить грим.

*Победитель выбирает в течение 30 рабочих дней у туроператора-партнера или непосредственно у компании «Скор».

ОТДЫХ в СПА-ОТЕЛЕ НА ДВОРЦЕ

МЕДОВЫЙ СПА-УХОД

БОТТОНОК MEGA

Получить еще больше привлекательности «Скор»!
Получите участие в конкурсе и выиграйте призы на сайте www.honeydew.ru
Скор! Ваш личный помощник по телефону +7(800)730-7755

Позвони мне, позвони

Выбираем банк по телефону



текст:

Оксана КОРОЛЕВА

«Время – деньги», и именно поэтому у людей, которые имеют деньги, времени, как правило, нет. А потому многие вопросы, в том числе и очень важные, деловые люди обычно решают с помощью Интернета или телефона.

Чтобы им помочь, компании открывают «горячие линии» и call-центры. Операторы, принимающие звонки, должны не только быстро и внятно ответить на все вопросы клиента, но и представить предлагаемые компанией услуги в максимально привлекательном свете. Так должно быть в идеале. А как на самом деле? Мнения тех, кто имел опыт общения с девушками-операторами, расходятся. Одни говорят, что очень сэкономили время и приняли нужное решение, в течение нескольких минут получив ответы на все интересные вопросы, а другие сетуют на непрофессионализм «телефонных девушек», к которым и дозвониться нелегко, и получить ответы на свои вопросы нереально.

Так родилась идея провести тестирование call-центров самых известных банков и самим проверить их качество обслуживания. Почему именно банков? Да потому, что именно банковские услуги для физических лиц стали едва ли не главной темой рекламных роликов на ТВ, наружной рекламы и прочих носителей. Да и сами «физические лица» прекрасно понимают, что если есть хоть какие-то сбережения, то держать их в домашней копилке нецелесообразно. Тратить – тоже не вариант. Лучше сохранить и приумножить. А значит, без банковских услуг не обойтись.

Деньги – есть. Что дальше?

Итак, прежде чем приступить к тестированию профессиональных качеств операторов call-центров ведущих банков России, мы придумали легенду, которую и рассказывали всем невольным участникам теста. Легенда была такой: есть 400 тысяч рублей, «белая» зарплата в 60 тысяч и желание купить квартиру за 3 миллиона рублей по ипотеке, новую иномарку за 22 тысячи у. е., а также открыть депозит на 1 год. Причем иномарку мы хотим купить в кредит, который будем выплачивать из зарплаты в 60 тысяч. А для ипотеки мы готовы отдать 400 тысяч рублей в качестве первого взноса.

После тщательного изучения рейтингов банков, рекламной активности, а также интересных предложений для физических лиц мы решили, что объектами теста станут Сбербанк, банк «Русский стандарт», «Бинбанк» и ВТБ-24.

Параметры теста

Тестировать только телефонные информационно-справочные услуги банков нам показалось недостаточным, и в качестве первого параметра испытаний мы оценивали сайт тестируемого банка: удобство навигации, доступность информации, дизайн, обновляемость и прочие качества, которые могут помочь в выборе банковских услуг и определиться с тем, стоит ли вообще иметь дело с данным банком.

Второй параметр – собственно дозвон. Предполагается, что связь с банком установится уже с первого звонка, а длинных гудков должно быть не больше трех (ждать ответа дольше этого времени деловые и занятые люди не любят). Обязательным условием было личное общение с оператором, по возможности игнорируя предложения автоматических диспетчеров перейти в тоновый режим и нажимать кнопки 1, 2, 3 и пр. Наша задача – услышать оператора и оценить его работу, а не работу специалиста по каким-то конкретным банковским услугам.

Параметр третий – осведомленность и профессионализм оператора.

Четвертым параметром стала культура обслуживания, что в нашем понимании означает уважение, терпение, выдержку, чувство юмора, общительность, находчивость, быструю реакцию и прочие качества идеального call-операциониста.

СБЕРБАНК РОССИИ
www.sbrf.ru

РЕЗУЛЬТАТЫ ТЕСТИРОВАНИЯ

1 Оценка сайта:	★★★★★
2 Дозвон:	★★★★★
3 Осведомленность и профессионализм оператора:	★★★★★
4 Культура обслуживания	★★★★★
5 Общая оценка:	★★★★★

1 Оценка сайта: строгий, академический и очень официальный сайт. Никакой анимации, никаких приятных глаз картинок с изображением счастливых вкладчиков – все сухо, коротко и по делу. Call-центра в классическом понимании этого слова у главного банка страны не оказалось. По крайней мере, предложений позвонить по указанному номеру и найти ответ на любой интересующий будущего клиента вопрос на официальном сайте Сбербанка мы не обнаружили. Зато не без труда отыскали ссылку на справочную службу. По большому счету, принципиальной разницы между справочной службой и call-центром мы не видим, потому решили протестировать оператора справочной службы Сбербанка.

2 Дозвон: на сайте были указаны два телефонных номера справочной службы. Это может показаться удивительным, но первый номер отозвался продолжительными длинными гудками. После седьмого скучного «пи-и-и» длинные гудки сменились короткими, и мы поняли, что на этом связь с банком прервалась. Озадачившись, но не теряя надежды, мы позвонили по второму указанному номеру. Нам повезло. После первого же гудка с нами поздоровался... механический голос автоматического диспетчера, который предложил не тратить время на общение с операторами, а сразу переходить к делу. То есть перевести телефон в тоновый режим. Далее шел обстоятельный перечень информационных услуг по принципу услуга - клавиша. Так, вопросы по обслуживанию банков-

ских карт соответствовали клавише 2, информационные услуги по ценным бумагам – клавише 8, а, например, вопросы кредитования решались после нажатия клавиши 7. Так как одним из вопросов, согласно нашей легенде, был вопрос об автокредите, мы послушно нажали на клавишу 7 и... снова услышали короткие гудки.

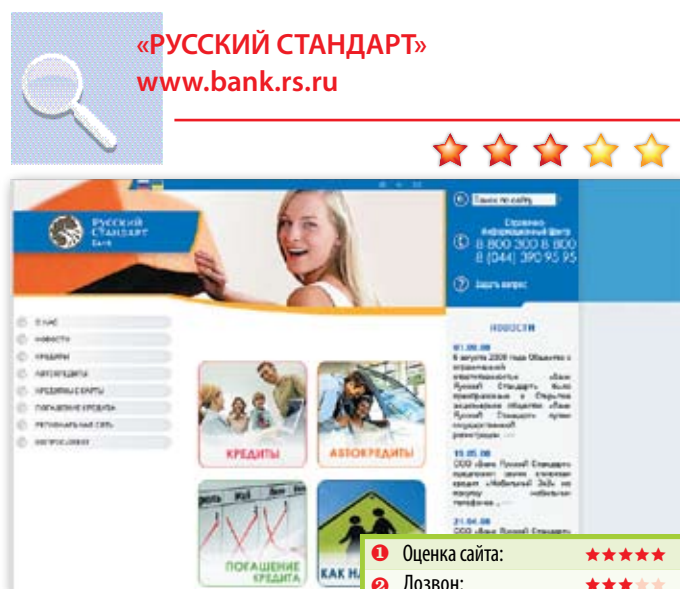
Ради принципа можно было заново пройти весь телефонный путь от набора общего номера справочной службы до перехода в тоновый режим и попытки соединиться со специалистом по кредитованию, используя клавишу 7, и повторять эти манипуляции до тех пор, пока кто-нибудь не возьмет трубку и не ответит на наши вопросы, но мы не стали этого делать, так как наша задача – тестировать не специалистов различных подразделений банка, а операторов call-центра.

3 Осведомленность и профессионализм оператора: этот параметр не удалось оценить, так как общение с оператором не состоялось.

4 Культура обслуживания: автоматический диспетчер был весьма корректен и терпелив.

ОЦЕНКА OFFICE MAGAZINE:

Обращаться в телефонную справочную службу Сбербанка следует только в самом крайнем случае, имея при этом достаточно много времени и терпения.



РЕЗУЛЬТАТЫ ТЕСТИРОВАНИЯ

1 Оценка сайта: легкий, красивый, с удобной и понятной навигацией, умеренной и ненадоедливой анимацией, этот сайт полностью соответствует заявленной концепции банка, приоритет которого – кредитование физических лиц. Яркое неформальное оформление, отсутствие страха показаться несерьезными, демократичный шрифт в названиях ссылок и ленте новостей... В правом нижнем углу мы без труда нашли телефоны единого call-центра, причем для звонков из регионов был предложен один специальный бесплатный номер, а для москвичей – другой, тоже бесплатный.

2 Дозвон: «Предполагаемое время до ответа оператора – 5 минут», – первое, что мы услышали, набрав нужный нам номер телефона. «5 минут? Но ведь это так много», – подумали мы и не успели положить трубку, чтобы перейти к тестированию следующего банка, как услышали рекламу новых услуг банка «Русский стандарт». Закончилась реклама бесстрастным сообщением о том, что «предполагаемое время до ответа оператора – 4 минуты». Мы уж было приготовились опять слушать рекламу, но вместо сообщений о банковских услугах вдруг зазвучала музыка Морриконе, а потом мы узнали, что «предполагаемое время до ответа оператора» составляет уже 3 минуты. И снова началась реклама. В режиме минута рекламы – минута музыки мы находились с 17.34 до 17.38. Как видите, оператор связалась с нами не через обещанные 5 минут, а через 4. Девушка представилась Натальей и спросила, чем она может нам помочь.

1 Оценка сайта:	★★★★★
2 Дозвон:	★★★★☆
3 Осведомленность и профессионализм оператора:	★★★★☆
4 Культура обслуживания:	★★★★☆
5 Общая оценка:	★★★★☆

3 Осведомленность и профессионализм оператора: рассказ о том, что у нас есть 400 тысяч рублей, которые мы хотели бы сохранить и приумножить с помощью банка «Русский стандарт», Наталью не впечатлил. «Вы хотите сделать вклад?» Да, мы хотели именно этого, а потому попросили подробно рассказать о вкладах и посоветовать оптимальный вариант. Ответ оператора был таким: «Я ничего Вам рассказать не могу, зато может специалист, у которого я Вас сейчас перевожу. Если специалист трубку не возьмет, я дам Вам его телефон, и Вы позвоните лично ему». Такая многоходовка показалась нам весьма неудобной, но мы все-таки позвонили специалисту. Трубку никто не взял...
4 Культура обслуживания: хоть Наталья и проявила абсолютную неосведомленность в услугах для физических лиц, этот параметр оценен нами достаточно высоко: девушка взяла трубку раньше, чем мы планировали, она честно призналась в том, что ничем не может нам помочь, кроме того, что продиктовать телефон специалиста. Ну а в том, что специалист не взял трубку, оператор Наталья виновата меньше всего.

ОЦЕНКА OFFICE MAGAZINE:

call-центр этого банка создан исключительно для того, чтобы связывать вас со специалистами.



РЕЗУЛЬТАТЫ ТЕСТИРОВАНИЯ

1 Оценка сайта: очень красивый, информационно насыщенный и удобный сайт. Он не только сообщает посетителям об услугах банка, но и предлагает сотрудничество в формате он-лайн: несколько кликов мышкой, несколько минут работы, и заявка на автокредит, потребительский кредит и даже ипотеку готова! Ну а если у вас остались дополнительные вопросы, в левом верхнем углу страницы есть полная информация о едином круглосуточном информационном центре банка. Telefоном, указанным там, мы и воспользовались, чтобы оценить работу оператора.

2 Дозвон: на первой же секунде дозвона автоматический диспетчер сделал нам свое традиционное предложение перейти в тоновый режим и воспользоваться справочной системой в режиме услуга - клавиша. Затем это же предложение нам повторили на английском языке. Но мы упорно ждали оператора, и наше ожидание не было напрасным: после нескольких длинных гудков приятный баритон сообщил, что его зовут Алексеем, и он с радостью готов ответить на любой наш вопрос.

3 Осведомленность и профессионализм оператора: в отличие от своей коллеги из банка «Русский стандарт» Алексей прекрасно обошелся без специалистов и сумел не только ответить на наши вопросы, но и дать дельные советы. Так, оказалось, что 400 тысяч рублей лучше всего положить на депозит «Доходный плюс». Если в течение года мы не будем снимать эти деньги, то по окончании договора наш вклад увеличится на 12,1%. Правда,

и пополнять это вклад нельзя. Если же мы хотим вклад с возможностью пополнения, то процент уменьшится на 0,1. А если мы желаем не только пополнять счет, но и по мере необходимости досрочно снимать деньги, то наша прибыль составит и вовсе 9,5%. Тут же Алексей ненавязчиво сообщил о розыгрыше, который проводится среди вкладчиков: победитель получает именную кредитную карту. По автокредиту и ипотеке мы получили такую же понятную и достоверную информацию. Таким образом, потратив 5 минут на телефонный разговор, нам удалось сэкономить время на визите в банк и оценить все возможности и невозможности «Бинбанка».

4 Культура обслуживания: оператор call-центра тестируемого учреждения вел себя достаточно профессионально: не раздражался, если мы переспрашивали какие-то детали, советовал отказаться от одних услуг в пользу других, обосновывая при этом свою точку зрения. Он был ненавязчив, выдержан и вполне дружелюбен.

ОЦЕНКА OFFICE MAGAZINE:

call-центр этого банка работает замечательно. Вас не будут гонять по разным телефонным номерам, операторы вполне способны сами ответить на любые вопросы, связанные с обслуживанием физических лиц.



РЕЗУЛЬТАТЫ ТЕСТИРОВАНИЯ

1 Оценка сайта: на наш взгляд, сайт этого банка недостаточно красочен, хотя на нем есть все, что может понадобиться новому клиенту (физическому лицу): перечень услуг, советы «Что вам может пригодиться», презентация новых предложений по обслуживанию физических лиц, новости, курсы валют, адреса офисов и банкоматов.

2 Дозвон: сразу после первого гудка нам ответил автоматический диспетчер. Он сообщил, что рад нам, рассказал, в какой банк мы дозвонились, и предложил на выбор либо работу в автоматизированном режиме (услуга - клавиша), либо личное общение с оператором. Так как мы не перешли в тоновый режим, диспетчер, очевидно, «понял», что мы хотим разговаривать только с оператором, и честно предупредил нас, что весь разговор будет записан. Кем записан и с какой целью, он не уточнил, но мы и сами догадались.

3 Осведомленность и профессионализм оператора: оператором оказалась девушка по имени Оксана. Выслушав нашу историю про 400 тысяч, автокредит и ипотеку, она прежде всего поинтересовалась, где проживает предполагаемый клиент банка. Ответ «в Москве» ее явно удовлетворил. Оптимальный с точки зрения Оксаны вклад называется «Целевой пополняемый». Он не только сохранит наши деньги, но и увеличит сумму на 10,45%. Правда, мы хотели, чтобы деньги хранились год, а этот вклад рассчитан на 395 дней (1 год и 1 месяц). Что же касается автомобиля, то оказалось, что банк готов дать нам нужную сумму в

любой валюте (мы предпочли рубль, и Оксана мгновенно высчитала, что 22 тысячи долларов равняются 528 тысячам рублей) без первоначального взноса с единовременной комиссией в 6000 рублей. Если мы хотим погасить долг в течение 5 лет, нам придется выплачивать банку по 12 200 рублей в месяц. На вопросы по ипотеке оператор не была готова отвечать и предложила соединить нас с соответствующим подразделением банка. Со специалистом по ипотечным кредитам мы беседовать не стали, так как, повторим, цель нашего теста – оценка работы именно оператора call-центра. На наш взгляд, Оксана достойно выдержала экзамен, хотя мы так и не получили от нее информации по ипотеке.

4 Культура обслуживания: у нас не осталось абсолютно никаких претензий к работе оператора. Беседа с девушкой была достаточно плодотворной: в течение нескольких минут мы получили корректные ответы почти на все интересующие нас вопросы.

ОЦЕНКА OFFICE MAGAZINE:

если вам некогда идти в этот банк для получения профессиональной консультации, смело звоните в call-центр. Вы сэкономите немало времени и получите не меньше полезных советов, касающихся услуг для физических лиц.

КОНВЕРТЫ СДЕЛАНО В РОССИИ



www.konvert.ru

ПОЗВОНИТЕ :

745-1514, 679-6888, 679-5543

679-3995, 679-3957, 679-4402

745-1513

Конверты стандартных размеров

Конверты с окном

Конверты с отрывной лентой (самоклей)

Конверты с печатью логотипов

Полноцветные фирменные конверты



ОАО «МОСКОВСКАЯ ТИПОГРАФИЯ №11»

ГАРАНТПОСТ
ЭКСПРЕСС-ДОСТАВКА

**ДОСТАВКА
ПО ПРАВИЛАМ**

**Правило №3:
Вовремя =
чуть раньше**

Тел. +7 (495) 728-41-47 – справочная служба
Тел. +7 (495) 728-41-51 – вызов курьера
Тел. 8-800-200-65-65 – единый номер
www.garantpost.ru

Почтовая лицензия № 31008

текст:

Олеся ЧАШКИНА

Полезные и смешные, интересные и поучительные книги о бизнесе, психологии взаимоотношений и секретах успеха выходят на рынок с завидным постоянством. Что читать, а что не читать, решать вам. Уверены, наш обзор поможет вам в этом.

Жизнь + карьера



Б.Трейси.

По полной программе

Достижение максимума: Стратегия и навыки, которые разбудят ваши скрытые силы и помогут вам достичь успеха.

М.: Смарт Букс, 2008. 315 с.
Цена 303 руб.

Интересно: ★★★★★
Полезно: ★★★★★



КУПИТЬ КНИГУ:

www.alpina.ru
тел. (495) 980-8077

Что отличает хорошую деловую книгу от плохой? Во-первых, ваше желание сделать закладки на тех страницах, где изложены наиболее актуальные советы или яркие зарисовки. Во-вторых, ваше желание перечитать книгу – примерно через полгода после «первого захода». По пункту 1 труд Брайна Трейси относится к хорошим книгам. А для проверки пункта 2 придется подождать – примерно полгода.

Чем же наш автор может привлечь искушенного читателя-карьериста? Достаточно интересна глава «Семь законов ментального совершенствования». В ней доступно и внятно изложены правила, соответствие которым делает нашу жизнь более гармоничной. Из семи законов (контроля, причины и следствия, веры, ожиданий, привлекательности, соответствия, ментальной эквивалентности) логично вытекает «Главная программа» (так называется следующая глава). С ее помощью вы научитесь выстраивать и контролировать свою собственную систему ценностей, избавляться от влияния, умело обходить препятствия, которые мешали вашему счастью. Несмотря на то, что звучит все это весьма высокопарно и на первый взгляд оторвано от реальности, советы автора вполне применимы. Причем не только в бизнес-практике. У каждого из нас был хотя бы один неудачный роман, оставивший неприятные воспоминания, обиду, горечь. Как заставить себя «простить и отпустить» и жить дальше? Напишите человеку письмо: «Я беру на себя полную ответственность за наши отношения. Я дал на них согласия и мне не в чем себя винить. Я прощаю тебя за все, что ты мне сделал. Желаю тебе всего хорошего»... Просто? Зато работает! Но при одном условии – если вы не просто формально переписали из книги нужные слова, но и осмыслили и приняли их.

Но не бывает бочки меда без ложки дегтя. В роли дегтя в данном случае не слишком удачное визуальное решение книги – сплошные тексты в какой-то момент просто сливаются – и в глазах, и в сознании. Пара схемок – диаграмм – организационных графиков, выделенных другим шрифтом цитат, резюмирующих блоков очень освежила бы книгу. Но – чего нет, того нет.

ЦИТАТА ИЗ КНИГИ:

И помните золотые слова Конфуция: если вы будете заниматься своим любимым делом, у вас никогда не будет рабочих дней. Другими словами – не столь важно найти работу, сколь важно найти именно свое дело.



Е.Румянцева.

Бороться и искать, найти и не сдаваться

Руководство по поиску работу, саморепрезентации и развитию карьеры.

М.: Альпина Бизнес Букс, 2008. 197 с.
Цена: 269 рублей

Интересно: ★★★★★
Полезно: ★★★★★

Книг о том, как найти работу, сделать карьеру и стать успешной во всех отношениях личностью – великое множество. Примерно половина из них годятся только на то, чтобы прочитать и забыть. Данное пособие выгодно отличается от прочих наличием множества практических советов. Они будут полезны тем, кто находится в самом начале большого пути по корпоративной лестнице. Автор дает подробные ответы на самые разные вопросы: от «стоит ли размещать фотографию в резюме» до «что делать, если сотрудник кадрового агентства начинает намекать на взятку в обмен на гарантию получения места». А вот тем, кто уже «дошел до степеней известных», рекомендовать сей печатный труд не будем – вряд ли они найдут в нем что-то ранее неслыханное и доселе неведомое. ■



КУПИТЬ КНИГУ:

www.alpina.ru
тел. (495) 980-8077



Б.Гобен.

История одной семьи

Кто создал Auchan, Atac, Leroy Merlen? Секреты семьи Мюлье.

М.: Альпина Бизнес Букс, 2008. 264 с.
Цена 359 руб.

Интересно: ★★★★★
Полезно: ★★★★★

Перед нами по-настоящему интересная история одной северофранцузской семьи. Возможно, вы незнакомы с ее членами, но уж сети магазинов «Ашан» и «Леруа Мерлен» вы точно знаете! Мюлье – один из наиболее успешных и таинственных бизнес-кланов мира. Тем интереснее узнать секреты успеха, который сопутствует ему на протяжении десятилетий. В основе всего – сотрудничество членов семьи, основанное на определенных моральных ценностях и философии. Вам кажется, что это довольно непрочное основание для огромной торговой империи, разросшейся до мировых масштабов? Тысяча и одна история из жизни фамилии Мюлье, изложенная автором, убедит вас в обратном. ■



КУПИТЬ КНИГУ:

www.ozon.ru
тел. (495) 975-000-5

а Печать этикеток может стать НАСТОЯЩИМ УЖАСОМ...

Откройте для себя простое решение для печати этикеток!

БОЛЬШЕ НЕ ПРИДЕТСЯ:

использовать общий офисный принтер для печати этикеток вручную постоянно подгонять текст под вашу этикетку ради печати одной-двух штук расходовать целый лист А4



б LabelWriter. Подходит для любых задач по маркировке.

LabelWriter 400

Специализированный компактный принтер для печати этикеток, который идеально смотрится на вашем рабочем столе.



- **ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО**
Разрешение 300 dpi
- **ВЫСОКАЯ СКОРОСТЬ**
Печатает за секунды, экономя время и деньги
- **ТЕРМОПРИНТЕР**
Не нужны дорогостоящие чернильные картриджи и ленты
- **ПЕЧАТЬ СОГЛАСНО ТРЕБОВАНИЯМ**
Печатает картинки и логотипы благодаря программному обеспечению DYMO
- **ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ**
Послепродажное обслуживание клиента



Характеристики	Dymo LW400
Этикеток в минуту	40
Размеры (мм)	127x185x133
Код в каталоге	79258
Цена	6 349 рублей

ПРОВЕРЕНО ПОКУПАТЕЛЯМИ!

Вы даже не представляете, насколько нам удобно с ним. Нам он очень нравится. (Даниэль, Нидерланды)
LabelWriter – это определенно более удобный метод чем многие другие. (Сэм, Нидерланды)

Источник – фокус-группы в Нидерландах и США, 2007

с DYMO LabelWriter программное обеспечение: РАБОТАТЬ ОЧЕНЬ ЛЕГКО!



1 Выберите имя и адрес



2 Кликните на иконку принтера LabelWriter



3 Ваша этикетка готова

Вместе со всеми LabelWriter принтерами поставляется соответствующее программное обеспечение DYMO LABEL SOFTWARE. Эта легкая в применении программа включает в себя 40 шаблонов этикеток, дизайнерские параметры и универсальную адресную книгу.

LabelWriter идеально интегрируется с наиболее популярным программным обеспечением, таким как Microsoft Word, Outlook, WordPerfect 12, Palm Desktop и CardScan. Это позволяет печатать непосредственно из этих программ.



ОДОБРЕНО ПОКУПАТЕЛЯМИ!

Невероятно легко и удобно для маркировки! (Марта, США)

Источник – фокус-группы в Нидерландах и США, 2007

Более полную информацию о других принтерах DYMO и различные варианты этикеток вы можете найти на стр. 399 каталога "Комус". Тел. 258-258-8.

DYMO
THE EASIER, THE BETTER

НАИЛУЧШЕЕ
РЕШЕНИЕ ДЛЯ ПЕЧАТИ
ИДЕАЛЬНЫХ ЭТИКЕТОК



ДЛЯ МАРКИРОВКИ КОРРЕСПОНДЕНЦИИ



ДЛЯ МАРКИРОВКИ КОРОБОК
И РАЗЛИЧНОЙ УПАКОВКИ



ДЛЯ МАРКИРОВКИ КОМПАКТ-ДИСКОВ



ДЛЯ МГНОВЕННОГО
ОФОРМЛЕНИЯ БЕЙДЖЕЙ



ДЛЯ ПЕЧАТИ ШТРИХ-КОДОВ

Автомобильный бум в России в последние годы сделал очень популярным страхование КАСКО (от угона и ущерба). Однако многие водители опрометчиво полагают, что покупка полиса – это панацея от всех бед со стопроцентной гарантией выплаты. Между тем существует много оговорок, позволяющих страховой компании оставить автовладельца без денежной компенсации.



текст:
Юлия ЛОКШИНА

КАСКО с гарантией

Кому помогает автомобильная страховка

Полис КАСКО бывает двух видов – компенсация при угоне и ущербе или выплата только за повреждения. Второй вариант дешевле, но приобретать частичный полис КАСКО имеет смысл, если вы, к примеру, собираетесь страховать отечественную машину довольно солидного возраста. Если же речь идет о новенькой иномарке, то экономить на опции «угона» не следует.

Не гонялся бы ты, брат, за дешевизной

Вопрос цены полиса в страховании КАСКО отнюдь не праздный. Пожалуй, нет другого вида страхования, где бы так сильно отличались тарифы. Так, одна компания может предложить полис за 5% от стоимости машины, а другая – за 12% или даже выше. Стоит повторить

банальную истину: слишком дешевый полис – сигнал к тому, что выплату в случае чего вы вряд ли получите. Цена слишком дешевого полиса – это минимум обязательств со стороны страховой компании.

Известно, что у каждой страховой компании есть ряд исключений в полисе. Однако если, к примеру, такие исключения, как езда в нетрезвом виде и несоблюдение элементарных правил безопасности (например, машина, оставленная открытой), существуют у каждой компании и, безусловно, обоснованы, то отказ в выплате из-за парковки машины на неохраняемой стоянке – чистой воды уловка. Как объясняют юристы, отказать на этом основании очень легко, потому что в той же Москве ни одна стоянка не имеет статуса охраняемой.

Есть еще один важный нюанс, существенно влияющий на цену полиса. Страховые компании часто предлагают в полисе франшизу – невозмещаемую часть убытка. То есть франшиза в \$2 тысячи означает, что ремонт в пределах этой суммы владелец машины оплачивает из собственных средств. Есть и другой вариант франшизы, когда страховая компания гарантирует по полису только две компенсации в год, то есть ремонт по третьему ДТП вам никто не оплатит.

Многие не обращают внимания на этот пункт или стесняются уточнять значение незнакомого слова, и в итоге потом обвиняют страховую компанию во всех смертных грехах. Однако франшиза – это не уловка и не обман, даже если представитель страховой компании не рассказывал вам о том, что это такое. Ваша задача как

покупателя услуги – внимательно изучить договор, каким бы длинным и сложным для прочтения он ни был, и уточнить все непонятные моменты. К сожалению, как показывает практика, договор никто не читает, зато потом, получив отказ, запиывает всех страховщиков в жулики.

Полис любой ценой

Впрочем, объективно цена полиса зависит не только от ограничений в самом договоре, но и от оценки водителя и машины. Любая страховая компания при расчете цены страхования КАСКО учитывает модель машины и ее происхождение. Так, для российских машин тариф КАСКО (процент от стоимости машины), как правило, на 2-3% выше, чем для иномарок. Значительно влияет на цену полиса возраст и стаж водителя. Так, стаж вождения менее трех лет и возраст водителя менее двадцати лет – это повышающий коэффициент. Компания может накинуть за молодость и неопытность от 1 до 3% к тарифу. А многие страховые компании вообще не продают полисы водителям, имеющим стаж вождения менее одного года. И, наконец, полис обойдется дороже, если модель относится к самым угоняемым, – это может увеличить тариф на 2-3%.

По данным агентства РБК, в десятке самых угоняемых машин, по итогам прошлого года, лидирует отечественный ВАЗ. Особой популярностью среди угонщиков пользуются модели 2112, 2109, 21099 и 2107. Среди иномарок воры отдают предпочтение машинам Toyota (преимущественно Camry и Avensis), VW (в первую очередь Passat), BMW (особенно 5-й серии), AUDI (неизменной «любовью» пользуется AUDI 100), Mercedes, Nissan, Honda, Mazda и Chevrolet.

В страховых компаниях журналу Office magazine объяснили тонкости расчета. Например, при покупке полиса для машины Mercedes C200 2006 года выпуска в компании «Росгосстрах» для водителей от 31 до 35 лет и при стаже вождения от 3 до 5 лет тариф составит 10,65%, а при возрасте водителей от 36 до 50 лет и при стаже вождения более 10 лет тариф снизится до 8,28%.

В компании «Ренессанс Страхование» привели пример для более молодых водителей. Для 28-летнего водителя с 8-летним стажем полис КАСКО, например, на Ford Mondeo 2006 года выпуска (цена порядка \$20 тысяч) здесь обойдется в 50,5 тысячи рублей (тариф 10,1%), при этом для более молодого водителя (18-21 год) с меньшим стажем (менее 2 лет) полис на аналогичную машину будет

Одна компания может предложить полис за 5% от стоимости машины, а другая – за 12% или даже выше. Стоит повторить банальную истину: слишком дешевый полис – сигнал к тому, что выплату в случае чего вы вряд ли получите. Цена слишком дешевого полиса – это минимум обязательств со стороны страховой компании.

и все дополнительные соглашения к нему; оригиналы документов (квитанции, платежные поручения, почтовые переводы), подтверждающие уплату страховой премии (в случае отсутствия у заявителя таких документов главный специалист проверяет факт уплаты страховой премии по базе данных и делает соответствующую отметку на копии страхового полиса, заверив ее своей подписью); водительское удостоверение лица, управлявшего машиной в момент ДТП; свидетельство о регистрации ТС; доверенность на право управления транспортным средством в том случае, если им управлял не собствен-



стоять вдвое дороже. «Впрочем, его стоимость можно снизить, если, например, машина будет оборудована хорошей противоугонной системой», – уточнили в компании. Кстати, обычно страховщики в обязательном порядке для моделей из разряда наиболее угоняемых требуют установки противоугонной системы.

Кодекс поведения

Очень часто к отказу в возмещении приводит неполный, с точки зрения страховой компании, пакет документов. В компании «Росгосстрах» нам назвали необходимый перечень. Итак, в случае ДТП нужны письменное заявление о страховой выплате установленной формы; оригинал страхового полиса (договора страхования)

ник (путевой лист, договор аренды и т.п.); копия протокола об административном правонарушении; постановление по делу об административном правонарушении; копия акта о прохождении медицинского освидетельствования, если таковое производилось после ДТП. Если машина повреждена или не подлежит восстановлению, то также в страховую компанию нужно предоставить справку органов ГИБДД установленной формы, а при повреждении (уничтожении) машины не при ДТП, а в результате противоправных действий третьих лиц либо хищении деталей, входящих в комплектацию застрахованного автомобиля, или дополнительного оборудования – справку территориальных органов внутренних дел,

Мнение эксперта

Евгений Акимов,
юрист

— Следует знать, что КАСКО — это продукт страховых компаний и, в отличие от ОСАГО, законодательством четко не урегулирован. Соответственно, и в договоре может быть прописано все, что угодно, в рамках действующего законодательства. И страховые компании на вполне законных основаниях могут отказать в выплате денег. В договоре есть моменты, на которые нужно обращать особое внимание. Во-первых, это используемые термины и определения. Например, разные компании по-разному понимают КАСКО. В одной компании — это угон и ущерб, в другой — только угон. И очень важно, что под всеми этими терминами понимается. Если вы застрахованы от угона, а на светофоре вас вышвырнули из машины и уехали на ней, то страховые компании могут расценить это как ограбление, а не как угон, и не выплатить ничего. Второе — это ставка. Нужно внимательно смотреть, какие риски страхуются за эту сумму. Нередки случаи, когда человек думает, что застраховался полностью, а на самом деле в договоре все максимально урезано. В-третьих, необходимо читать не только сам договор, но и приложения к нему, так как зачастую в договоре содержится фраза, что то-то и то-то определяется в приложении к договору или правилами страхования. И как раз это обстоятельство может быть очень важным. Обязательно нужно смотреть и на вид франшизы. Допустим, страховщик можете включить в договор, что страховка распространяется только на два страховых случая в год. Или определить, что страховой будет покрыто только 70% стоимости автомобиля.

подтверждающую факт повреждения (уничтожения) или хищения.

Не забудьте также и о том, что каждая страховая компания жестко оговаривает сроки оповещения о наступлении страхового случая. Зачастую автовладельцы сообщают о происшествии с опозданием, и в этом случае страховщик имеет полное право отказать в компенсации.

Отказать нельзя платить

Мы уже упомянули о возможности отказа за хранение авто «в непопавшем месте», однако у страховщиков существует масса и других ограничений по КАСКО. Например, страховая компания может отказать в выплате и при отсутствии всех комплектов ключей (например, если один комплект остался в угнанной машине). «При заключении договора клиент указывает, сколько комплектов ключей имеется на руках. Отсутствие хотя бы одного из них при подаче заявления на выплату может повлечь за собой отказ в выплате», — предупреждает заместитель руководителя департамента автострахования компании «Росгосстрах» Павел Бородин. То же самое нам подтвердили в компаниях «Ренессанс Страхование» и «Альфа-страхование».

На страховом рынке существуют компании, которые прописывают в условиях страхования пункт о нарушении ПДД как исключение из страхового покрытия. Это дает им возможность очень легко отказывать в выплате, ведь если, к примеру, езду на красный свет или пересечение сплошной можно квалифицировать как намеренное нарушение правил, то всем известно, что ни один водитель в городе не ездит с соблюдением дистанции между

Для 28-летнего водителя с 8-летним стажем полис КАСКО, например, на Ford Mondeo 2006 года выпуска (цена порядка \$20 тысяч) здесь обойдется в 50,5 тысячи рублей (тариф 10,1%), при этом для более молодого водителя (18–21 год) с меньшим стажем (менее 2 лет) полис на аналогичную машину будет стоить вдвое дороже.

автомобилями, а это может оставить автовладельца без страховой компенсации. «Такой ход фактически сводит на нет основную идею страхования КАСКО, так как если водитель попал в ДТП и при этом не нарушал правил, то всегда можно получить возмещение с виновного второго участника ДТП», — говорит начальник управления автострахования компании «Межрегионгарант» Алексей Мишин.

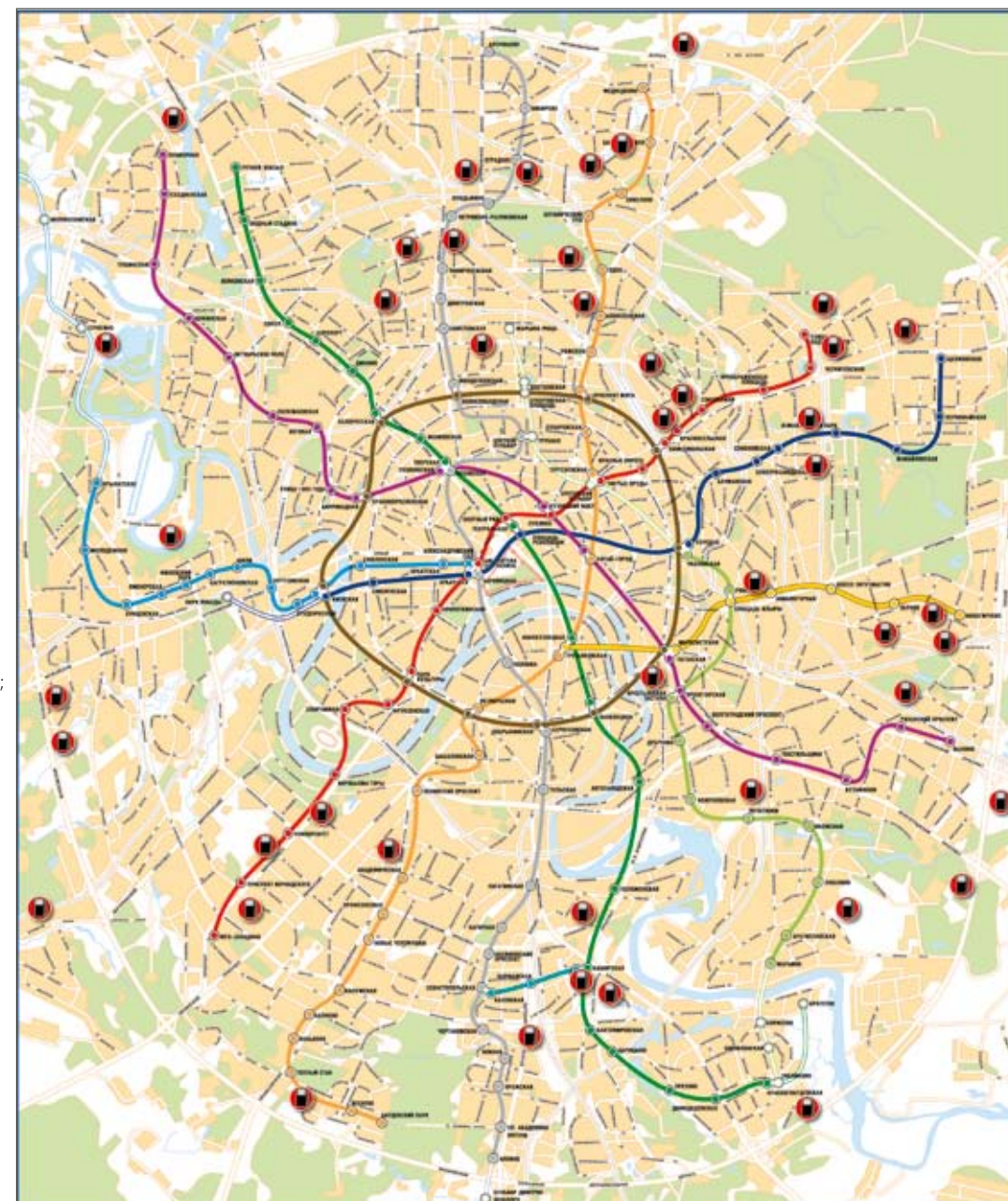
Кроме того, если речь идет не об угоне, а о повреждении, то страховая компания может отказать на том основании, что водитель не принял необходимых мер после происшествия. «После ДТП следует принять необходимые меры в целях уменьшения возможных убытков: при ДТП оказать первую помощь, выставить знак аварийной остановки, при пожаре — пытаться тушить огонь», — объясняет Алексей Мишин. По его словам, некоторые недобросовестные страховщики используют это положение правил для отказов в выплате. «Например, после ДТП клиент не выставил знак (и это отметили в документах сотрудники ГИБДД), и в уже поврежденный автомобиль врезается другая машина, что вызывает новые повреждения. И по ним недобросовестный страховщик отказывает в выплате, объясняя это нарушением данного пункта», — говорит эксперт.

Таким образом, будьте готовы к тому, что покупка полиса КАСКО (относительно не дешевое удовольствие) не влечет за собой стопроцентной ответственности страховщика. Но для того, чтобы максимально снизить вероятность отказа в выплате, не поленитесь обсудить с представителем страховой компании все вышеупомянутые ситуации и попросить его указать вам в договоре и приложениях к нему формулировки, определяющие ответственность страховой компании в том или ином случае.

«ЧЕРНЫЙ СПИСОК» АЗС МОСКВЫ

По мнению столичного департамента природопользования и охраны окружающей среды

ООО «Торг Сервис», ул. Твардовского, вл. 16/2;
ООО «Торг Сервис», пр-т Мира, вл. 142;
ОАО ТПБ «Межгортранс», ул. Двинцев, вл. 14;
ООО «НК «К-Ойл», Б. Косинская ул., вл. 8;
ООО «Торг Сервис», ул. Н. Мневники, д. 68, вл. 62;
ООО «Автосервис», Боровское ш., вл. 17;
ООО «МАСТА», пр-т Вернадского, вл. 10а;
ЗАО «Кроссинвест», пр-т Вернадского, вл. 6а;
ОАО «ФПК «Би-Газ-Си», Шосейная ул., вл. 1, стр. 10;
ООО «Транссервис-А.С.», Краснохолмская наб., вл. 13;
ООО «Ритон Люкс», МКАД, 52 км, вл. 4;
ООО «ТТЦ АЗС-21», Варшавское ш., вл. 170г;
ЗАО «Транс АЗС», 2-я Рыбинская ул., вл. 14, стр. 1;
ЗАО «Экотек-Ойл», МКАД, 19 км;
ОАО «ФПК «Кедр-М», МКАД, 8 км, вл. 2;
ОАО «ФПК «Кедр-М», МКАД, 11 км;
ООО «ЕТ-АЗС», Ленинградское ш., вл. 28б;
ООО «ЕТ-АЗС», ул. Вучетича, вл. 2;
ЗАО «Ассоциация «ГРАНД», ул. Удальцова, вл. 64;
ОАО «ФПК «Кедр-М», Алтуфьевское ш., вл. 19а;
ОАО «ФПК «Кедр-М», Березовая аллея, вл. 12;
ЗАО «Интертест-Ойл», МКАД, 53 км;
ОАО «ФПК «Кедр-М», Вольная ул., вл. 39;
ОАО «ФПК «Кедр-М», Измайловское ш., вл. 67;
ОАО «ФПК «Кедр-М», ул. Яблочкова, вл. 49а;
ОАО «ФПК «Кедр-М», ул. Академика Королева, вл. 12а;
ООО «Транссервис-А.С.», Пролетарский пр-т, вл. 24;
ЗАО «Транс АЗС», МКАД, 90 км, вл. 6;
ОАО «ФПК «Кедр-М», Марьинский парк, вл. 53;



ОАО «ФПК «Кедр-М», Мартеновская ул., вл. 37а;
ОАО «ФПК «Кедр-М», Зеленый пр-т, д. 1;
ОАО «ФПК «Кедр-М», аллея Первой Маевки, вл. 13;
ООО «ЛАРСК», Ленинградское ш., д. 71, стр. 1;
ООО «МТК», ул. Д. Ульянова, вл. 9а;

ООО «ФПК «Кедр-М», Панфиловский пр-т, д. 6;
ООО «ФПК «Кедр-М», Тимирязевская ул., д. 38а;
ООО «ФПК «Кедр-М», ул. Декабристов, вл. 47;
ЗАО «Транс АЗС», Верхняя Красносельская ул., вл. 15а;
ООО «Транссервис-А.С.», Пролетарский пр-т, вл. 24;
ЗАО «Строймеханизация-4», Амурская ул., д. 3;

ООО «1 АРТУР», ул. Поляны, вл. 12;
ЗАО «Шелл Нефть», Лермонтовский пр-т, вл. 151-157;
ООО «ЕТ-АЗС», 5-я Сокольническая ул., вл. 16;
ООО «Фирма «Интероргсинтез», Новоясеневский пр-т, вл. 4;
ЗАО «Ассоциация «ГРАНД», пр-д Дежнева, вл. 5;

ЗАО «Фирма «РУБО», Коломенский пр-д, д. 1в;
ЗАО «Автодорсервис», Иркутская ул., д. 7;
ОАО «ФПК «Кедр-М», пр-д Завода «Серп и Молот», вл. 5в;
ОАО «ФПК «Кедр-М», Перовская ул., вл. 70;
ОАО «ФПК «Кедр-М», Пермская ул., вл. 2.