



ЖАННА СПЕЦИАЛЬНАЯ

БИЗНЕС

с любовью



МОСКВА



ОГЛАВЛЕНИЕ

Об авторе:	6
ГЛАВА 1	
Как получить отличный результат, наслаждаясь каждый день	11
ГЛАВА 2	
Любовь к своей команде	69
ГЛАВА 3	
Любовь к своим клиентам	107
ГЛАВА 4	
Любовь к партнёрам	127
ГЛАВА 5	
Стратегия, цели и любовь	147
ГЛАВА 6	
Препятствия, кризисы, конкуренты и любовь	159
ГЛАВА 7	
Обратная связь	167
Благодарности:	184
Заметки:	186



ОБ АВТОРЕ:

Специальная Жанна Владимировна

Родилась: 24 декабря 1990 года в Ростове-на-Дону.

Имеет 4 высших образования по специальностям: «Экономика и управление на предприятии транспорта», «Гражданское право», «Интернет-маркетинг» и «IT-менеджмент».

В автомобильном бизнесе с 2008 года.

На руководящей должности с 2014 года.

Спикер-эксперт в Академии РОАД.

Обладательница титула «Миссис Россия 2023».

Лауреат премии «Женщина года 2024».

Выручка центра финансовой ответственности Жанны более девяти миллиардов рублей в год.

В настоящее время занимает должность заместителя Генерального директора (отвечая за направление F&I) в Автохолдинге России, входящем в ТОП-5 по суммарной выручке.

Начну с того, что сейчас я счастлива, максимально наполнена любовью, гармонией, благополучием и энергией. Мои мечты исполняются, цели достигаются, задачи решаются. Меня окружают восхитительные люди, свет, тепло, доброта и красота. То, что у меня есть сейчас — результат моих действий и решений за предыдущий день, месяц, год. Мои чувства в данный момент означают, что я всё делаю правильно. И этим очень хочется поделиться.

Эта книга в первую очередь для женщин-руководителей. Она о бизнесе. Она о достижении целей, исполнении желаний, управлении своей жизнью и командой. О том, как всё это реализовать через ЖЕНСКУЮ энергию. Энергию любви, счастья, гармонии и заботы. О бизнесе с любовью.

В работе я всегда выделяю пять важных КРІ¹:

1. % эффективности — в моём отделе это процент УКВ² к средней стоимости автомобиля.
2. Место, занимаемое на рынке, по сравнению с конкурентами.
3. % DL/GM1³ — уровень оплаты труда всех моих сотрудников.

¹ КРІ расшифровывается как «ключевые показатели эффективности». Это инструмент, позволяющий контролировать и оценивать работу людей, групп, подразделений и компаний, а также помогает в оценке реализации стратегии.

² УКВ (*Удельное Комиссионное Вознаграждение*) — это соотношению валового сбора комиссионного вознаграждения по страхованию, кредитованию и лизингу к количеству проданных автомобилей.

³ DL/GM1 (*Direct Labour/Gross Margin 1*) — это соотношение расходов на персонал (заработная плата, налоги на заработную плату, страхование персонала) к маржинальной

4. % текучести кадров. Отдельно — руководящего состава и отдельно — менеджеров по продажам.
5. % NPS⁴.

Поделюсь результатами, которых нам удалось добиться с помощью такого подхода. Мы не будем оценивать, хорошими или плохими они были. Я хочу лишь обратить внимание на нашу точку «А» в цифрах и ту точку «Б», куда мы с командой пришли за один календарный год:

1. % эффективности: увеличился на 72% в целом по всему Автохолдингу.
2. % лидерства на рынке: увеличили с 42% до 83%.
3. % DL/GM1: сократили расходы на персонал на 24%.
4. % текучести менеджеров по продажам: снизился с 32% до 29%.
5. % NPS: рейтинг Автохолдинга 4,9 (из 5 возможных).

В этот рост было вложено много трудов и усилий. Хочу выразить безграничную благодарность всей моей команде и всем коллегам, прошедшим с нами этот путь!

В этой книге я расскажу о том, как прийти к высоким результатам в бизнесе и не стать человеком-роботом, не выгорать, не уставать, а получать удовольствие от каждой секунды на рабочем месте, качественно наполнять себя и излучать то, чем ты наполнен.

Итак, дорогой читатель, устраивайся поудобнее. Надеюсь, эта книга положительно повлияет на твою жизнь.

прибыли первого уровня (выручка компании за вычетом себестоимости реализованных товаров).

⁴ NPS (*Net Promoter Score*) — это показатель уровня лояльности и удовлетворённости клиентов.

«Мир создан Любовью, и это подтверждают законы физики. Все частицы настолько Любят друг друга, что больше всего хотят обняться.»

Любовь на языке физики называется — гравитация!»

Евгений Овчинников

ГЛАВА 1

*Как получить отличный
результат, наслаждаясь
каждый день*



По восточному календарю я Лошадь, а по знаку зодиака — Козерог. Работа для меня — нечто святое. Я обожаю работать, и всё, что с этим связано, меня наполняет и вдохновляет. Это образ моей жизни, сама жизнь.

Если бы меня спросили, с каким животным я себя отождествляю, то я бы сказала, что с акулой. Это не в смысле зубастости, а в том, что если она остановится — умрёт. Вот и я, когда останавливаюсь, будто бы умираю. Поэтому движение для меня крайне важно. Это кровь, пульс моей жизни.

Как-то давно, сидя на рабочем месте, я задумалась вот о чём: в мире есть исследования об успешных людях, анализ их жизней. Можно взять для себя пример какой-то личности или нескольких, которые, по-твоему, достигли успеха. Я много думала о том, что же их объединяет? И поняла, что это две составляющие: действие и позитивный настрой. То есть они много делают и мыслят позитивно. Сейчас я сижу и вижу перед собой наклеенный стикер с уже выгоревшей от времени надписью: «Делай, делай, делай, мысли позитивно, и у тебя всё получится». С таким девизом я живу уже более 10 лет. Он ключевой для меня, и я говорю об этом всем вокруг, тем самым побуждая себя и остальных предпринимать действия. Мы можем знать сколько угодно, о чём угодно, но ключ лежит именно в ДЕЙСТВИИ. Недостаточно просто нарисовать план на бумаге или впитать новую информацию (какой бы она ни была полезной).

«Мысли позитивно» — ещё один ценнейший ключ к успеху. Сначала рождается мысль. Начинать надо

со своей головы. Мы должны стоять на страже поступающего в нашу голову потока знаний и тех мыслей, которые в ней крутятся, ведь они через определённое время материализуются.

Вернувшись снова в офисный мир 25 сентября 2023 года, я чётко держала в голове, что хочу достигнуть крутого результата, но на энергии любви и удовольствия.

Весь мой предыдущий опыт работы был успешным, с многочисленными наградами. Я соревновалась везде, где можно было, и в большинстве случаев занимала либо первые, либо другие лидирующие места. Результат для меня всегда был крайне важен. Но ценой этих побед был или высокий уровень текучки персонала, или собственное моральное выгорание. Помню, как несколько раз я на пару недель ездила в отпуск одна, чтобы тотально перезагрузиться. Так велики были накопившаяся усталость и стресс. В том собственном вакууме я читала книги, ходила вдоль океана, напивалась солнцем и пыталась восполнить потери. Насколько же надо было убить свой организм, тело и душу, своё эмоциональное состояние, чтобы аж несколько раз вот так улетать подальше от всех, будучи максимально опустошённой и выжатой.

Да, я неоднократно плакала на работе. Градус накала страстей просто выбрызгивал слёзы из моих глаз. Это происходило по вечерам, по пути домой и уже по приезде. Этих слёз никто не видел, но они были, и их было много. Что называется, результат был достигнут вопреки всему.

У меня была жёсткая дисциплина. Мой гардероб состоял только из белых рубашек и чёрных юбок. Кто

давно меня знает, может это подтвердить. Всегда собранные волосы, всегда одинаковый макияж. То есть ты всегда как солдат, как боец. У тебя есть цель, есть KPI. Ты знаешь, как достигать результата. И ты просто шагаешь на пути к своей цели, напролом.

Справедливости ради надо сказать, что за всю свою трудовую жизнь я никого не подставила, никаких хитрых ходов, грязи, коррупции, желчи, сплетен, чернухи и подобного с моей стороны не было. Но была армия. Со строгим и жёстким регламентом. И уровень текучки это подтверждал. Однажды мы с командой взяли «Оскар», но ценой этой победы была текучесть кадров более 130% за год. Мне кажется, у меня в голове до сих пор крутятся слова одного из HR⁵: «Неэффективный — отстреливай! Последний с конца — с вещами на выход!» Мой мозг запомнил, что высокий уровень текучки равен высокому результату. Такова была стратегия развития отдела. Мало приятного, хочу сказать я вам, увольнять людей. Это всегда стресс, который обязательно накапливается в теле. В тот период я часто ходила к массажистам, чтобы снять зажимы, потому что это всё отражалось на шее и пояснице, у меня болели кости. Я работала в таком интенсивном режиме довольно долго. В моём сознании засело, что дисциплина, жёсткость и, не побоюсь этого слова, бесчеловечность гарантируют высокий результат и эффективное управление людьми.

⁵ HR (*Human Resources*) — это специалист по работе с человеческим капиталом компании, то есть сотрудниками. Он подбирает персонал, обучает его, сопровождает во время адаптации, помогает разрешать конфликты и улучшать психологический климат в команде.