

# L'AMBRE

№3 (19) 2011

Событие

**СЕМЕЙНАЯ АССАМБЛЕЯ – 2011** СТР. 35

Развитие

**В ЕДИНСТВЕ НАША СИЛА** СТР. 10

Парфюмерия

**ПРОФЕССИЯ – КОНСУЛЬТАНТ  
ПО ПАРФЮМЕРИИ** СТР. 43

В гости к лидеру  
**МАРИЯ ЧЕРНАЯ:**

**«Я ПРОСТО ДЕЛИЛАСЬ СВОИМИ  
ЦЕННОСТЯМИ И РАССКАЗЫВАЛА СВОЮ  
ИСТОРИЮ»** СТР. 22



## Дорогие ДРУЗЬЯ!

**З**олотая осень – это время собирать урожай и время оценить результаты своей предыдущей работы. Я считаю, что мы с вами на славу потрудились, именно поэтому сейчас с удовольствием и гордостью можем смотреть на корзины, полные богатого урожая, – новых продуктов и интересных проектов. В ассортименте L'ambre появилось множество новинок: коллекция карандашей для глаз со спонжем, коллекция карандашей для губ, сыворотка DNA-SHOT ULTRA LIFT, летняя коллекция декоративной косметики, новая коллекция помад French Romance и лаков Sense of Elegance, три новых женских и один мужской аромат в номерной коллекции парфюмерии, эксклюзивный мужской аромат Arche Summer. Кроме того, этим летом мы представили вашему вниманию обновленный дизайн упаковки парфюмерии, который, мы надеемся, станет мощным стимулом для продвижения продукции L'ambre.

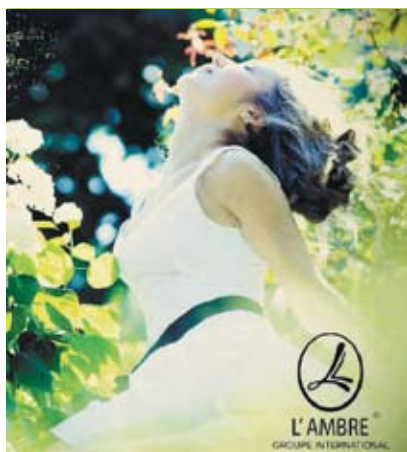
Говоря о проектах, хочу отметить, что в этом году вы удивляете всех своей фантазией и креативным подходом к работе: поэтический конкурс «Шепот Парфюмера», конкурс визажистов в рамках проекта «НОВЫЕ ГОРИЗОНТЫ». Также нельзя забыть о социально значимых проектах: летом со-

стоялась третья по счету «Семейная ассамблея L'ambre» для детей и их родителей, которая помогает раскрывать все грани детского творчества и таланта. Также я хочу порадоваться вместе с вами потрясающему успеху марки Madame L'ambre на крупнейших международных косметических выставках в Болонье и Дубае.

Все эти успехи и достижения мы с вами празднуем на 12-м Дне рождения компании, который в этом году имеет необычный формат. Круиз на роскошном лайнере по Средиземному морю с посещением Италии, Франции, Испании и Корсики как нельзя лучше отражает тот международный статус, который завоевывает компания L'ambre в мире. И я хочу разделить радость успеха с каждым из вас, ведь только благодаря ВАМ компания движется вперед, словно прекрасный белоснежный лайнер.

**Рад всех видеть на 12-м Дне рождения компании!** ■

**ПЕТР МОНГИРД,**  
**Президент компании L'ambre Groupe International**



## L'AMBRE (ЛАМБРЕ)

КОРПОРАТИВНЫЙ ЖУРНАЛ  
МЕЖДУНАРОДНОЙ КОМПАНИИ  
L'AMBRE

Зарегистрирован  
Федеральной службой  
по надзору в сфере связи,  
информационных  
технологий  
и массовых коммуникаций  
(Роскомнадзор)

Свидетельство о регистрации  
ПИ №ФС77-3651  
от 7 мая 2009 года

Учредитель и издатель:  
ООО «Ламбрэ Бьюти консалтинг»

Главный редактор:  
**Виолетта Тверитина**

Координатор проекта:  
**Ольга Скоробогатова**  
pr@lambre-group.ru

Адрес редакции:  
119330, г. Москва,  
ул. Мосфильмовская, д. 17Б  
Тел./факс: +7 (495) 626-43-03

jurnal@lambre-group.ru

Тираж 5000 экз.  
Журнал распространяется  
на территории России  
и зарубежных стран.  
Журнал выходит 6 раз в год.  
Использование информационных  
и рекламных материалов возможно  
только с разрешения редакции

### ПОЗДРАВЛЯЕМ

4 Парфюмерия L'ambre: тайны рождения аромата

### 8 НОВИНКИ, ТРЕНДЫ, ХИТЫ L'AMBRE

#### ЛИДЕРСТВО

##### Развитие

10 В единстве – наша сила. *Радик Абдуллин*

##### Регион

13 Сопровождение региона. *Юлия Матвиенко*

##### Эффективность

14 Бренд-секция как инструмент развития бизнеса L'ambre. *Константин Спиченко*

##### Обучение

16 «90 дней», которые изменили мой мир. *Татьяна Халуляк*

#### ТОЧКА РОСТА

##### Стать профессионалом

18 L'ambre – твой звездный путь к мечте!

##### В гости к лидеру

22 Мария Черная: «Я просто делилась своими ценностями и рассказывала свою историю»

##### Поколение NEXT

26 Чтобы тело и душа были молоды. *Анна Пушкина-Малиновская*

27 Дыхание Парижа во Львове. *Ася Жученко*

##### Инструменты

28 Учимся рисовать и продавать. *Вера Бытко*

32 Структурный тренер в регионе

34 В начале был флэшмоб... *Вера Бытко*

#### НАШИ ПРОЕКТЫ

##### Событие

35 Семейная ассамблея – 2011

##### Конкурс L'ambre

42 Первый конкурс визажистов «Новые горизонты красоты». *Вера Бытко*

#### ФОРМУЛА КРАСОТЫ

##### Парфюмерия

43 Профессия – консультант по парфюмерии. *Ника Голома*

##### Стиль

48 Тренды зимы 2011/12

#### ВКУС ЖИЗНИ

##### Наши дети

49 «Мой мир – моя семья». *Лидия Кононова*

##### Креатив

50 «День любви» в Смоленске

51 Когда жизнь обретает смысл. *Ася Жученко*

##### Отдых

52 Из Хорватии – с любовью. *Виолетта Тверитина*

#### 56 ВЫ НАМ ПИСАЛИ

Французская компания

**TECHNICO FLOR**

празднует юбилей!



От всей многомиллионной души L'AMBRE  
поздравляем президента **Франсуа-Патрика Сабатера**,  
генерального директора **Патриса Руана**  
и творческий коллектив с замечательным  
праздником – 30-летием компании!  
Желаем процветания, успехов  
и творческого долголетия!

КОМПАНИЯ, которая имеет свои представительства  
в странах Европы, Америки и Китае;

КОМПАНИЯ, которая ведет собственные  
разработки в области получения  
эко-продуктов для парфюмерии и косметики;

КОМПАНИЯ  
, чьи высокопрофессиональные  
парфюмеры создают  
оригинальные композиции  
для известных брендов;

КОМПАНИЯ  
, чьи ароматы звучат в парфюмерной коллекции L'AMBRE,  
доставляя радость миллионам людей  
на огромном пространстве России и других стран;

КОМПАНИЯ, в которой трудятся парфюмеры высокого класса,  
создающие ароматы и оценивающие качество сырья;

для воспроизведения сложнейших рецептов ароматов  
использует высокоточных роботов; КОМПАНИЯ

КОМПАНИЯ, вся деятельность которой направлена  
на то, чтобы мир стал лучше, а люди,  
живущие в нем красивее, –

Французская компания TECHNICO FLOR празднует юбилей!

# ПАРФЮМЕРИЯ L'AMBRE: тайны рождения ароматов

ВОТ УЖЕ МНОГИЕ ГОДЫ ПАРФЮМЕРНО-КОСМЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ **L'AMBRE GROUPE INTERNATIONAL**, ВМЕСТЕ СО СВОИМ ПАРТНЕРОМ, ФРАНЦУЗСКОЙ ПАРФЮМЕРНОЙ ФАБРИКОЙ **GROUPE TECHNICO FLOR**, СОЗДАЕТ УДИВИТЕЛЬНЫЕ АРОМАТЫ, КОТОРЫЕ ПОКОРЯЮТ СЕРДЦА ВСЕ НОВЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЬНИЦ ПРЕКРАСНОГО ПОЛА. КАК РОЖДАЕТСЯ НА СВЕТ ПАРФЮМЕРИЯ L'AMBRE? ОЖИДАЕТСЯ ЛИ ПОЯВЛЕНИЕ НОВЫХ АРОМАТОВ? НА ЭТИ И МНОГИЕ ДРУГИЕ ВОПРОСЫ МЫ ПОПРОСИЛИ ОТВЕТИТЬ ТЕХ, ОТ КОГО ЗАВИСИТ РОЖДЕНИЕ НОВЫХ АРОМАТОВ, ЭТО **ПРЕЗИДЕНТ КОМПАНИИ L'AMBRE GROUPE INTERNATIONAL ПЕТР МОНГИРД** И **ПРЕЗИДЕНТ КОМПАНИИ GROUPE TECHNICO FLOR ФРАНСУА-ПАТРИК САБАТЕР**.





## Франсуа-Патрик Сабатер (François-Patrick Sabater)

Президент компании Groupe Technico Flor

**?** Г-н Сабатер, расскажите, как возникла идея создания за-  
• вода?

– Мой отец был парфюмером, поэтому уже в детстве я унаследовал от него страсть к прекрасным ароматам. Поначалу я был сотрудником в других компаниях парфюмерной отрасли, а в 1981 году, то есть тридцать лет назад, я смог создать Technico Flor!

**?** Какая основная трудность в создании ароматов?

– Существует множество технических и коммерческих трудностей, однако, на мой взгляд, основные условия успеха в нашей профессии – это отказ от шаблонов, сохранение творческого похода и предвидение трендов.

**?** Как Вы оцениваете сотрудничество с компанией L'ambre?  
• Каковы перспективы развития этого делового союза?

– Нам очень повезло быть среди первых поставщиков начинающей компании L'ambre, и я благодарен Петру Монгирду за его доверие и лояльность. Я доволен тем, что нашел в L'ambre больше чем клиента, а именно надежного партнера, который фокусируется на качестве того, что мы создаем. Зная высокий уровень профессионализма команды L'ambre, ее успех на рынке не является для меня неожиданностью, и я думаю, что это заслуженно. Вместе мы обретаем все большую и большую согласованность в создании аромата. Сейчас специалисты L'ambre часто приезжают на нашу фабрику для создания аро-

матов совместно с нашими парфюмерами. Более 60 ароматов уже создано совместно, и мы, в Technico Flor, верим, что это только начало большого сотрудничества между нами.

**?** Как Вам лично нравятся новые именные ароматы L'ambre  
• и сложно ли их было создавать?

– Конечно, нравятся, например Amaltea и Arche. Это ароматы, созданные Technico Flor! Почти невозможно создать аромат, который не соответствует вашему вкусу. L'ambre знает, как подобрать наиболее интересные формулы, и это дает возможность создания оригинальных ароматов.

**?** Что, на Ваш взгляд, является главным достижением  
• Technico Flor за 30 лет?

– Мы очень горды тем, что своевременно взяли направление Natural и создали линии Natflor & Eco-label. Мы и сейчас придерживаемся направления «Ароматы ближе к природе» (Fragrances Closer to Nature), развивая парфюмерную линейку на основе высококачественных эфирных масел, которые так нравятся нашим клиентам. Именно это направление мы хотели бы усилить в ближайшие годы при поддержке наших партнеров за рубежом.

**?** Каковы планы развития Вашей компании?

– Если говорить о развитии качества нашей парфюмерной продукции, то здесь мы опираемся не только на использование новых производственных мощностей, но также и стандарты социальной ответственности бизнеса. Именно поэтому мы добровольно приняли к исполнению ISO 26000 «Руководство по социальной ответственности», что, несомненно, должно быть оценено нашими клиентами. Коммерческое развитие компании мы связываем с расширением зон ее присутствия на международных рынках, в частности мы планируем в ближайшее время открыть несколько новых офисов в разных странах. Развитие производственных мощностей мы планируем произвести за счет расширения нашей фабрики в Allauch в 2012 году. В этом году мы усиленно развивали научно-исследовательские работы (Research & Development) и надеемся, что это значительно увеличит наш производственный объем.



*Пётр Монгирд*  
(Piotr Mongird)

Президент компании L'ambre Groupe International  
Петр Монгирд

**?** С чего начинается процесс создания парфюмерии L'ambre? Какие этапы производства проходит парфюмерия L'ambre?

– Каждый новый проект начинается с появления самой идеи и желания ее реализации, это относится и к нашей именной коллекции ароматов. Вначале выбираем характер аромата, то есть его полную характеристику, не только с технической стороны, но, что самое главное, его эмоциональность: какой эффект мы желаем получить, какая атмосфера должна сопровождать его применение, настроение и желания, которые он должен пробуждать...

Первым этапом является смешивание. Смешиваем: спирт, воду и парфюмерную композицию. Концентрат, имеющий 12-13%, предназначен для создания туалетной воды, а 20% – для духов. В конце смешивания происходит процесс мацерации, который длится 3 недели, а затем – окончательная фильтрация, которая позволяет избавиться от всех загрязнений и предложить покупателям качественный парфюм. Весь этот процесс, вплоть до разлития по флаконам, происходит на территории Франции. Именно туда направляются все составные из различных стран – флаконы из Польши, колпачки из Китая. Заполненные флаконы из Франции попадают в Польшу, где помещаются в картонную упаковку, покрываются пленкой и соответствующим образом маркируются для международных перевозок. Это требует необыкновенно слаженной, логистически продуманной работы сотрудников офисов в Гданьске и в Париже.

**?** Что, на Ваш взгляд, самое трудное в создании и выпуске нового аромата?

– Самым сложным является сам процесс создания, когда необходимо переложить эмоции на математические формулы.

Обоняние каждого из нас различно воспринимает одни и те же запахи, поэтому мы истолковываем их индивидуально, в этом всегда присутствует элемент субъективизма. Как создать аромат, который пришелся бы по душе всем и передавал именно те эмоции и ощущения, которые мы желали из него извлечь? Вот в этом и заключается секрет и одновременно успех нового парфюма.

**?** Как Вы познакомились с Патриком Сабатером, и что послужило поводом для начала сотрудничества с фабрикой Technico Flor?

– Это достаточно запутанная история. Еще во время моей работы на корабле я познакомился со многими влиятельными людьми, которые присутствовали на вечеринках, организованных владельцем судна. Среди них был и отец Патрика. Вначале деятельности L'ambre, когда компания делала свои первые шаги при использовании огромных источников энергии, участия и сил Оксаны и Володи Бега, я нуждался в поставщике. Именно тогда Патрик, неизвестно почему, доверился мне. Этого не выразить словами, насколько огромную поддержку оказал мне Патрик. Желаю нашей компании как можно больше подобных партнерских отношений и надеюсь, что также и Патрик не жалеет о своем странном для меня до сих пор решении!

**?** Как Вам нравятся новые именные ароматы L'ambre и сложно ли их было создавать?

– Честно сказать, странный вопрос – нравятся ли они мне! Конечно же, да! К парфюмерии я подхожу с особыми чувствами и сам лично пробую ароматы перед внедрением. Что касается самого процесса создания духов, то самое сложное, как я упоминал выше, материализовать эмоциональную составляющую в форме физически ощутимой жидкости во флаконе. Это похоже на сочинение музыки. Ты желаешь создать веселую мелодию, однако лишь прекрасное знание нот позволит достигнуть цели, которую все будут слышать по своему. Это необыкновенное счастье, что с нами работают такие профессионалы своего дела, как господин Бетранд, Жанна Гладкова и Жан-Мари, которые своими знаниями и опытом в соединении со страстью способствуют успешному развитию компании L'ambre.

**?** Какие новинки ожидают нас в ближайшем времени?

– В скором времени планируем создать два новых именных аромата – ароматическую пару – для Неё и для Него. Главной целью этого проекта было обновление, освежение коллекции. Однако без банальностей. Без применения известного и избитого в молодежных парфюмерных линиях лимонного лейтмотива. Наши новые ароматы свежие и одновременно элегантные. Мы используем неисчерпаемые источники природы, которая и на этот раз вдохновила нас на применение особых, интересных ароматических оттенков. Премьера новой парфюмерной пары запланирована на 12-летие компании L'ambre. ■

## ПРОЦЕСС ПРОИЗВОДСТВА ПАРФЮМЕРИИ L'AMBRE



Создание нового аромата компании L'ambre, без сомнений, творческий процесс, и для большинства из нас является тайной, которую мы пытаемся постичь. Как происходит это волшебство, в какой момент свершается чудо рождения аромата? Мы попытаемся немного снять завесу с этой тайны.

[1]

За любым волшебством стоит волшебник, тот, кто его создает. В нашей компании чудо под названием L'ambre создает команда профессионалов: парфюмеров, технологов и художников. Первый этап проходит во Франции. Парфюмеры фабрики Technico Flor тщательно отбирают ингредиенты и создают парфюмерную композицию.

[2]

Следующий этап осуществляется также на территории Франции. Аффилированная компания – партнер Technico Flor – на основе парфюмерной композиции готовит финальный раствор. В зависимости от вида парфюмерного изделия, в раствор добавляют различное количество воды и спирта, которыми наполняются флаконы, поступающие из Польши.

[3]

Заполненные флаконы из Франции отправляются в Польшу, где упаковываются в фирменные коробки и готовятся к международным продажам, упаковываются в слюду, маркируются стикерами и штрихкодами.

[4]

Процесс логистики очень сложный, требующий тщательного планирования, четкой координации работы всех менеджеров компаний L'ambre и Technico Flor. Благодаря их слаженной работе в Гданьске и Париже, удается сохранить все уникальные свойства знаменитой французской парфюмерии ароматов L'ambre и донести их до покупателей.



## Стойкий тональный крем от Madame L'ambre MAKE UP

Мы с радостью сообщаем вам, что коллекция декоративной косметики Madame L'ambre дополнилась инновационным косметическим средством – тональным кремом Make UP в двух тонах – кремово-бежевом и натурально-бежевом. Витамин Е и два растительных активатора – экстракт рабдосии (*rabdosia rubiscence*) и сизгбеки восточной (*sigsbeckia orientalis*), содержащиеся в мультиактивном витаминном комплексе, входящем в состав оптимизированной нежирной формулы крема, дают синергитический эффект, благодаря чему



кожа выглядит здоровой и ухоженной. Увлажняющая формула мгновенно обеспечивает сияние кожи. Благодаря улучшению состояния кожи, цвет лица становится более здоровым. Уникальный состав, контролирующий жирность кожи, обеспечивает бархатистое, матовое покрытие и делает поры практически незаметными. Специальные микросферы в течение всего дня впитывают излишки жира и препятствуют появлению нежелательного блеска кожи, не утяжеляя при этом макияж. Смесь силиконов и полимеров препятствует стиранию, размазыванию и обеспечивает стойкость до 16 часов.

## Новая коллекция помад от L'ambre - FRENCH ROMANCE

Увлажняющая помада French Romance представлена цветовой гаммой из 13 матовых и перламутровых тонов. Помада содержит уникальные суперувлажнители – полипептиды, гиалуроновую кислоту и натуральный коллаген, – а также эффективную смесь восков – канделильского, белого и карнаубского. Инновационный состав интенсивно увлажняет не только поверхность губ, но и проникает в слои эпидермиса, так что губы становятся на 70% более увлажненными. Кроме того, антиоксидантный комплекс из витаминов А, С и Е борется со свободными радикалами, поддерживая молодость ваших губ. Солнечные фильтры, касторовое масло и ланолин защищают губы и постоянно поддерживают их в отличном состоянии. Помада French Romance имеет мягкую кремовую консистенцию, при этом удивительно долго держится в течение дня, не скапливаясь в морщинках и не растекаясь. Попробуйте и восхититесь нежным очарованием французской романтики на своих губах!





# ЛАК ДЛЯ НОГТЕЙ от Madame L'ambre

**Важной составляющей привлекательной внешности являются ухоженные руки с аккуратным маникюром. Огромную роль в этом вопросе играет красивый и качественный лак для ногтей.** Ногти способны рассказать о человеке многое: о его социальном статусе, состоянии здоровья и роде деятельности. Именно поэтому следует уделять своим ногтям особое внимание. Продукция компании призвана обеспечить здоровье, блеск, красоту, силу и естественность натуральных ногтей. Компания L'ambre придерживается высоких стандартов качества, поэтому вся продукция проходит строгое тестирование на соответствие требованиям экологической безопасности и заявленным параметрам. Лак для ногтей от Madame L'ambre – это 30 тонов: яркие и пастельные, матовые и перламутровые, созданные на уникальной безвредной водной основе.



Лаки снабжены инновационной кисточкой, благодаря которой нанесение стало простым и легким. Она необыкновенно широкая и плоская, подходит для ногтей всех форм и, что самое важное, создает идеальное покрытие одним взмахом. В ней насчитывается 800 щетинок, и она может не только удержать больше лака, чем обычная кисточка, но и распределяет его быстрее и равномернее. Поэтому, даже если до сих пор вам не удавалось сделать маникюр с первого раза, вы обнаружите, что наносите лак элегантно и уверенным движением, при этом получая совершенно профессиональное покрытие всего за несколько секунд! Лак совмещает легендарные свойства Лусра – гибкость и удароустойчивость – с витаминами и микроэлементами, которые выравнивают поверхность ногтя, обеспечивают защиту от UV-излучения и предотвращают «выгорание» цвета.





# В ЕДИНСТВЕ – НАША СИЛА

НА СЕГОДНЯШНИЙ ДЕНЬ **КОМПАНИЯ L'AMBRE ДОСТИГЛА ТАКОЙ ВЕЛИЧИНЫ И ТАКОГО УРОВНЯ РАЗВИТИЯ БИЗНЕСА, ЧТО БЕЗ СТАНДАРТИЗАЦИИ ВСЕХ ЧАСТЕЙ И АСПЕКТОВ БИЗНЕСА, ТО ЕСТЬ ИХ ПРИВЕДЕНИЯ К ЕДИНОМУ СТИЛЮ И СТАНДАРТУ, ДАЛЬНЕЙШЕЕ РАЗВИТИЕ КОМПАНИИ УТРАТИТ ДИНАМИЧНОСТЬ.**

**Е**сли к локомотиву, тянущему поезд по рельсам, каждый пассажир прицепит свою повозку, построенную по его собственному разумению, то такой поезд, по мере увеличения скорости, быстро развалится, а сам локомотив утратит смысл, потому что тянуть будет нечего. Мы хотим видеть все сервисные агентства новейшими элегантными вагонами единого фирменного поезда, который способен выдержать современные суперскорости.

Понятие «стандартизация» в нашем случае включает в себя единую систему и формы статистической отчетности, единую систему обучения дистрибьюторов, единый стиль внешнего и внутреннего оформления офисов сервисных агентств, единые стандарты обслуживания клиентов компании.

Для того чтобы успешно продавать свою продукцию, бизнесмены всего мира тратят огромные деньги на разработку и оформление упаковки, потому что упаковка создает первое впечатление о качестве и нужности товара. Бывает даже так, что люди покупают какую-нибудь продукцию только из-за очарования упаковкой. Офис сервисного агентства – это первичная упаковка продукции компании.

Поскольку компания позиционирует выпускаемую ею продукцию как сочетающую в себе традиции и опыт французских специалистов в данной области, в качестве корпоративного стиля оформления офисов в компании выбран стиль «Прованс». Вот как описывают этот стиль его создатели: «Прованс – это регион на юге Франции, край деревенской тиши, лавандовых полей, синего моря и ярко-голубого неба. Здесь сложился особый прованский стиль интерьера – французский кантри – лаконичный и одновременно нарядный, очень простой, но с великим множеством деталей. Основа стиля – натуральные материалы, простые формы, природные мотивы, на всем – печать старины и неброского очарования. Цветовая гамма, характерная для Прованса, достаточно яркая и разнообразная, заимствованная у самой природы – цвета лаванды, терракоты, оливы, подсолнухов, морской глады, глинистой почвы».

С этого года компания начала работу по переформлению офисов сервисных агентств в стиль «Прованс». Будет охвачено более полсотни сервисных агентств во всех федеральных округах Российской Федерации. На базе фотографий существующих интерьеров офисов дизайнеры компании разрабатывают компьютерные модели новых интерьеров в корпоративном стиле, и только потом управляющие директора производят ремонт и переоборудование своих офисов. В первую очередь свои офисы должны переформить ведущие сервисные агентства в тех регионах, где планируется провести пилотную рекламную кампанию на региональных телеканалах. В списке приоритетов – Краснодарский край, Северный Кавказ, республики Татарстан и Башкортостан, Ульяновская и Иркутская области.

Благодаря непрерывному обмену опытом между людьми в масштабах планеты человеческая цивилизация имеет возможность постоянно развиваться. Происходит знакомство с новым опытом других людей, его переосмысление, приспособление для собственных нужд, поэтому человечество идет вперед. Мы хотим, чтобы эти процессы происходили и в нашей компании, поэтому мы начинаем укреплять рабочие и творческие связи между сервисными агентствами разных регионов. Сегодня для этого существуют технические возможности Интернета: корпоративный сайт, на базе которого планируется создать форум для обсуждения актуальных вопросов, групповые видеоконференции. Чем сильнее станут внутри-

корпоративные связи, тем интенсивнее будет накапливаться и равномерно распределяться корпоративный опыт работы внутри компании, как уровень жидкости в сообщающихся сосудах. Конечно, мы не ждем, что сразу же все управляющие директора захотят проводить групповые учебные занятия или иные мероприятия в формате межрегиональных видеоконференций. Мы понимаем, что в умах некоторых лидеров все еще сильно желание не выдавать другим партнерам «фирменные секретики» ведения своего бизнеса. Однако мы лелеем надежду, что постепенно все наши партнеры и участники осознают, что сетевой маркетинг – это не конкуренция, а напротив – симбиоз. Только открывая весь свой опыт партнерам и перенимая их опыт, помогая им, каждый помогает сам себе. Это главное правило и закон бизнеса под названием Сетевой Маркетинг.

Потребность в создании единых стандартов обслуживания клиентов компании возникла также не на пустом месте. Консультант – это представитель компании перед конечным потребителем – клиентом. Имидж консультанта в глазах клиента – это имидж компании, ее лицо. И мы хотим, чтобы это лицо было красивым и обаятельным. Но мы, люди, все разные, и у каждого человека есть собственное понимание красоты и гармонии, которое часто не совпадает с мнением наших клиентов. Из этого разночтения и возникает потребность в создании единых стандартов обслуживания. Мы создаем эти стандарты и делаем их обязательными к применению, исходя из фундаментального, классического понимания красоты межличностных отношений. Консультант L'AMBRE должен быть предельно доброжелателен и обладать способностью проникать в душу клиента, понимать его нужды и чаяния. Поэтому призыв и мотивация к личностному росту – это не пустые слова, а насущная необходимость. Именно с этой целью и создавались единые стандарты обслуживания клиентов. Безусловно, важное место в стандартах обслуживания занимают и


## ИНТЕРЬЕР, РАЗРАБОТАННЫЙ ДМИТРИЕМ ГЛАДКОВЫМ ДЛЯ СЕРВИСНОГО АГЕНТСТВА КАЗАНИ ПОД РУКОВОДСТВОМ ГУЛЬНАЗ ИДРИСОВОЙ



## ИНТЕРЬЕР, РАЗРАБОТАННЫЙ ДЛЯ СЕРВИСНОГО АГЕНТСТВА В КАЛИНИНГРАДЕ ПОД РУКОВОДСТВОМ ДМИТРИЯ ДЕНЯТИНА



внешние атрибуты, такие как манера одеваться, манера держать себя перед клиентами, манера разговаривать с клиентами.

Мы все знаем, что люди в структурах компании меняются: кто-то находит этот бизнес неподходящим для себя и уходит, приходят новые люди – и среди многих тысяч наших партнеров очень немногие изначально являются высокопрофессиональными консультантами. Профессионализм заключается не только в доскональном знании продукции и хороших навыках продавца, но и в умении и способности создавать собственные структуры, мотивировать и развивать их. Если консультант не обладает такими способностями, то развитие структуры останавливается на нем и движение прекращается, что является неприемлемым для динамичного сетевого маркетинга. Поэтому очень важно, чтобы учебный процесс в компании обрел системность и единый стиль, вбирающий в себя опыт всех партнеров компании. А для этого нам необходимо объединить весь опыт, накопленный во всех сервисных агентствах компании, чтобы создать единый, динамично развивающийся стиль и единые стандарты обучения наших консультантов. В заключение хочется еще раз напомнить всем нашим друзьям и партнерам основной закон сетевого маркетинга: только помогая другим стать успешными, мы сами обретем удовлетворяющий нас успех. 

**РАДИК АБДУЛЛИН,**  
региональный  
менеджер