



**ГЛАВДОСТАВКА**

С любовью!



## О КОМПАНИИ

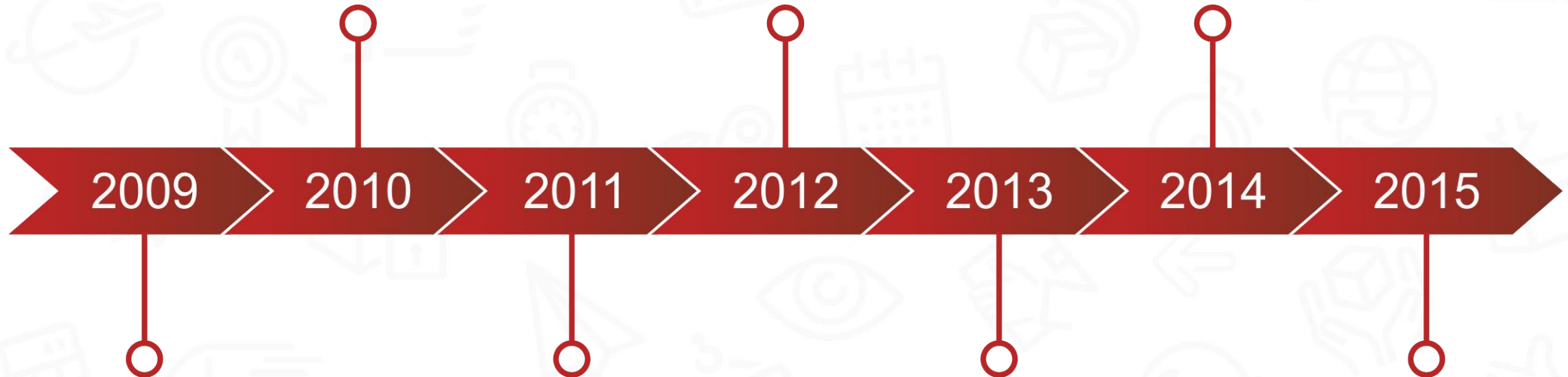
**14 февраля 2008 г.** была образована компания **ГлавДоставка**

и сформулирован слоган **«С любовью»**, которому мы уделяем особое внимание.



# ИСТОРИЯ КОМПАНИИ

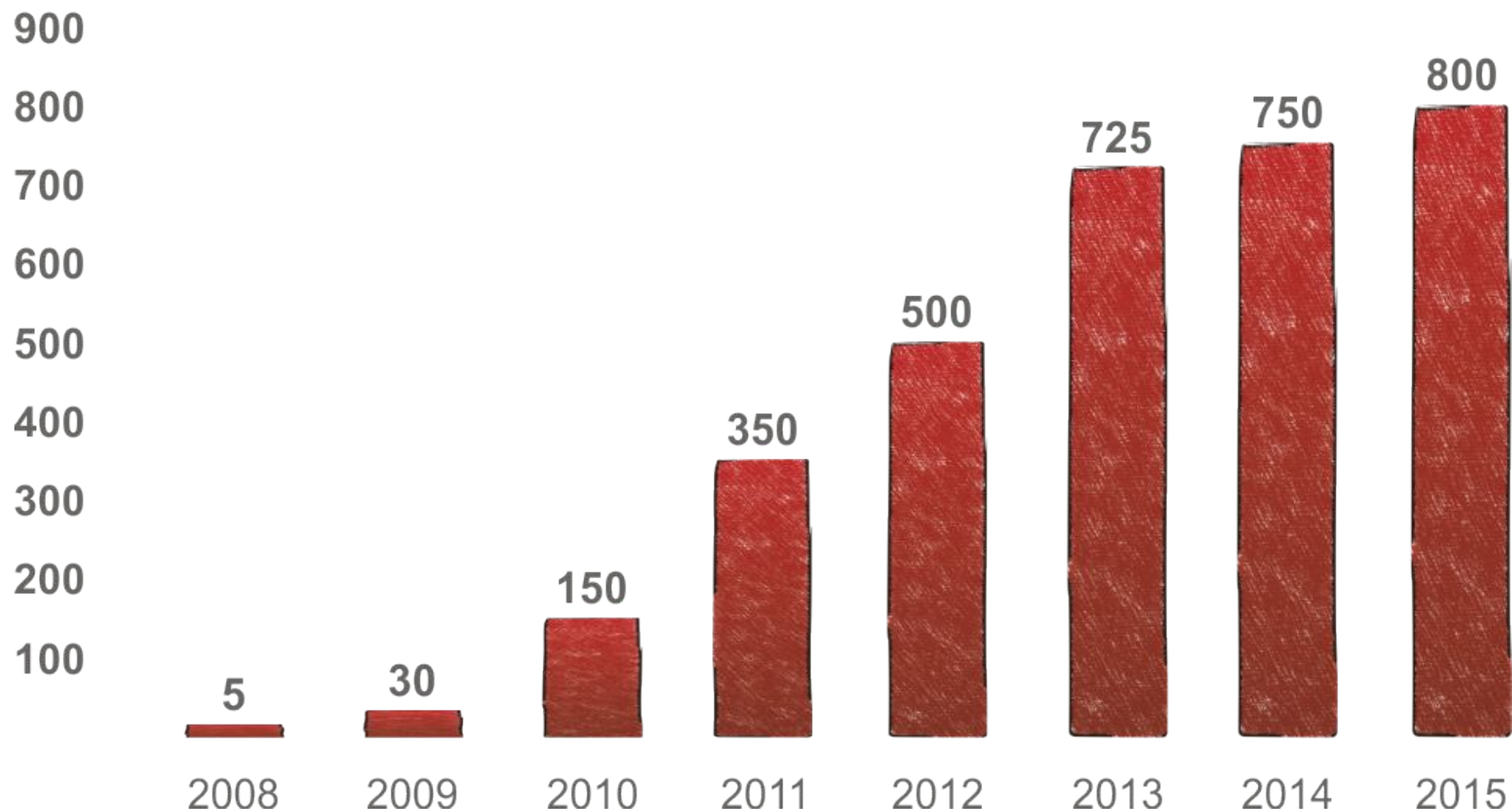
- 2-й склад в Москве (север);
- Представительства в Абакане, Астрахани, Волгограде, Магнитогорске, Перми, Саратове, Самаре, Новосибирске, Челябинске;
- Новые услуги: авиадоставка, паллетная доставка, ответственное хранение грузов; и ряд дополнительных услуг.
- Компания открыла третий склад;
- 2 новых представительства:
- 4-й склад в Москве (восток);
- 12 новых представительств;



- Офис и склад в Москве;
- Представительства в Санкт-Петербурге, Ижевске, Краснодаре, Екатеринбурге и Ростове-на-Дону;
- 3-й склад в Москве (юг);
- Представительства в Казани, Нижнем Новгороде, Омске, Оренбурге, Ставрополе, Уфе, Пятигорске;
- 24 новых представительств;
- Компания увеличила складские площади, заменив склады на Севере и Юге Москвы и открыла склад на Востоке Москвы (Перово);
- Представительства в Киргизии, а так же 12 представительств на территории РФ;

# ДИНАМИКА РОСТА

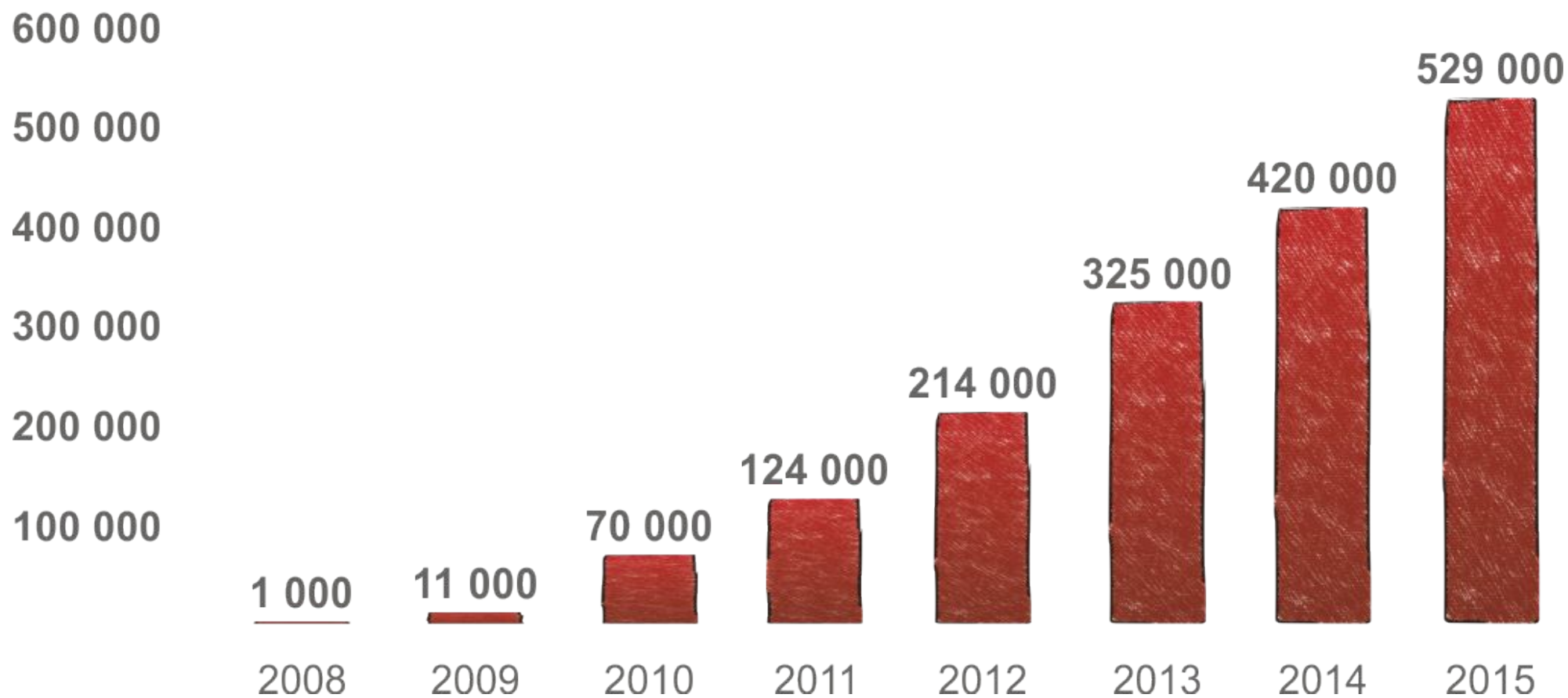
## Количество сотрудников





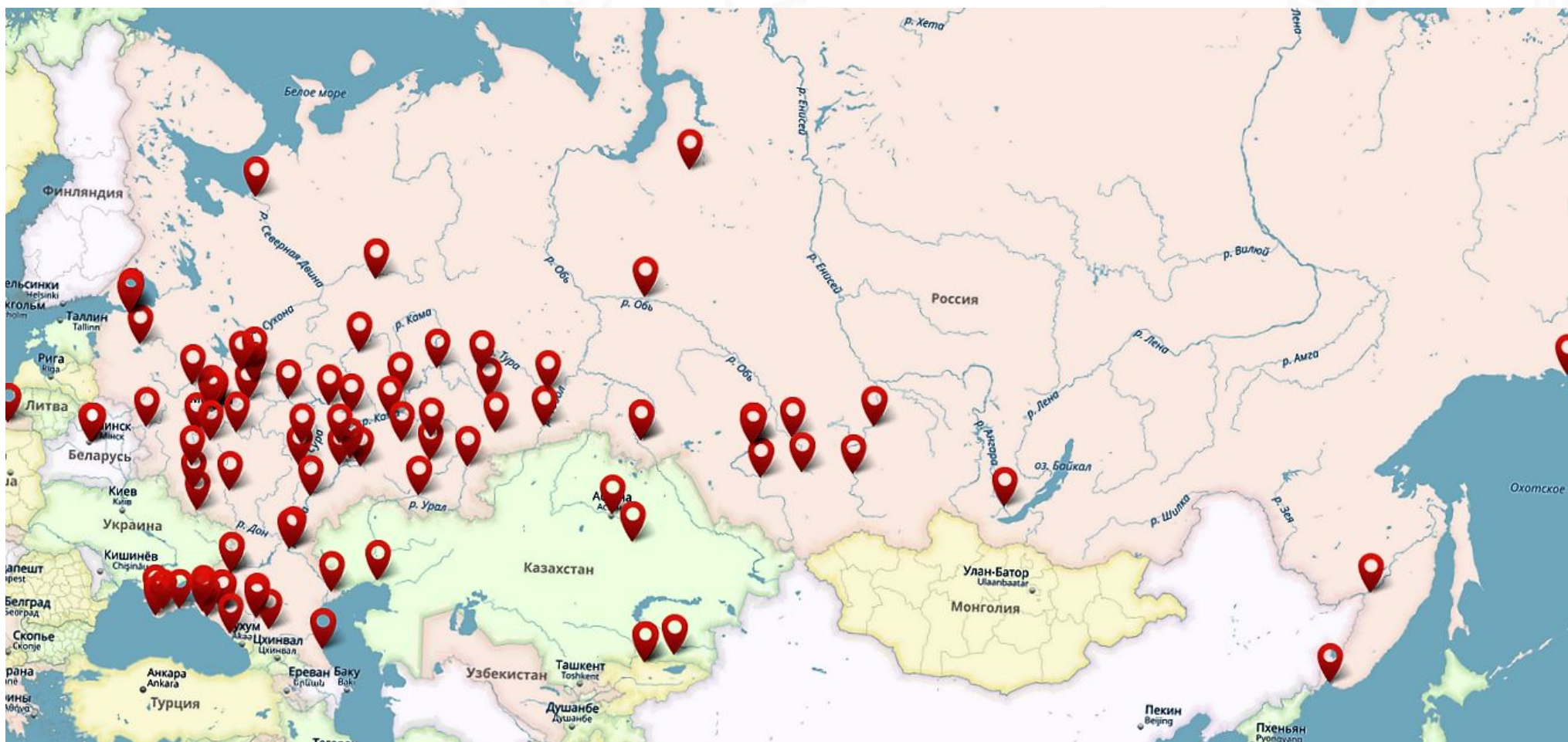
# ДИНАМИКА РОСТА

## Количество отправок



# МЫ СЕГОДНЯ

- Более **76 региональных представительств**; доставка в **12 000 населенных пунктов России, Беларуси, Казахстана и Киргизии**;
- более 50 000 отправок ежемесячно;
- полный комплекс услуг в одном месте;
- в штате более 800 сотрудников (включая партнеров)



# Наши конкуренты



**ГлавДоставка входит в 10-ку лучших транспортных компаний России!**



# Наши преимущества

ГлавДоставка отличается от всех других транспортных компаниях - **Выдающимся сервисом!**

И это не просто слова, для наших клиентов это!

## □ **Клиентоориентированность:**

- ✓ личный менеджер
- ✓ индивидуальный подход к клиентам
- ✓ выгодные условия сотрудничества
- ✓ информирование клиентов (менеджером, смс и e-mail)
- ✓ **с любовью** относимся к своей работе и к клиентам!

## □ **Качество услуг:**

- ✓ высокий уровень сохранности груза (низкий % ПТВ и перемеров)
- ✓ фиксированный график и сроки доставки
- ✓ подача машины в день обращения и к указанному времени
- ✓ оперативное рассмотрение претензий, в течении 14 дней
- ✓ отсутствие очередей на складах, бесплатный въезд, круглосуточный прием в Москве и Питере.
- ✓ федеральная сеть
- ✓ широкая география перевозок (+Крым, Казахстан, Кавказ, Беларусь, Киргизия)
- ✓ единые стандарты качества
- ✓ безопасность перевозки (видеокамеры и служба безопасности на всех складах)
- ✓ конкурентная ценовая политика





## Наши преимущества

### ▣ **Технологичность:**

- ✓ личный кабинет с широким функционалом (on-line заявка, счета, данные на водителей по забору/доставке, статус груза, взаиморасчеты, оформление претензий, сканированные возвратные документы в течение 4х дней), с возможностью доработки под нужды клиента.
- ✓ API калькулятор
- ✓ iFrame(виджет) калькулятора и отслеживание груза.
- ✓ возможность оплаты картой прямо на сайте (в разработке)



Отдельным преимуществом так же является –

### **Опыт работы с торговыми сетями более 8 лет:**

- ❖ конкурентная ценовая политика
- ❖ возврат документов – ответственность за качество заполнения документов
- ❖ сканированные возвратные документы в ЛК на 4 день
- ❖ 6 часов бесплатного простоя
- ❖ бесплатный выезд за пределы города
- ❖ соблюдения сроков авизации

# СТРАТЕГИЧЕСКАЯ ЦЕЛЬ ДО 2020 г

- Стать крупнейшим логистическим оператором по России, Казахстану, Беларуси и Киргизии.
- Быть в тройке лидеров!



# ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА

Генеральный директор

Виталий Горбатов

Департамент финансов

Ирина Козловская

Департамент регионального развития

Елена Федосеева

Департамент ИТ

Павел Жиров

Департамент по работе с персоналом

Наталья Колова

Департамент по работе с клиентами

Алексей Худов

Департамент развития

Влада Васильева

Департамент внутр. контроля

Николай Маслов

Департамент логистики

Денис Гаврилин

Касса

Наталья Эрманова

Начальник регионального отдела

Николай Пчелинцев

Отдел разработки ПО

Павел Жиров

HR-отдел

Наталья Колова

Региональные продажи

Алексей Микушин

Отдел маркетинга

Влада Васильева

Претензионный отдел

Иван Иров

Транспортная логистика

Маковецкая Анна

Складская логистика

New

Финансовый отдел

Елена Кундуз

Региональные менеджеры

ИТ отдел

Николай Григорьев

Отдел по корп. культ+обучение

Лина Порошина

Клиентский отдел

Валентина Кудряшова

Зам. по аналитике

Глембоцкая Наталья

Отдел качества

Владимир Ли

Транспортный отдел + FTL + альт. доставка

Маковецкая Анна

Склад Кунцево

Данчук Александр

Финансовый контроль

Роман Баранов

Филиальная сеть

Директора филиалов

Отдел продаж МСК 1

Аркадий Афанасьев

Отдел продаж МСК 2

Алексей Бортников

Отдел продаж МСК

Постнова Наталья

Служба безопасности

Виталий Галдин

Склад Дмитровка

Александр Рукин

Склад Дзержинский

Сергей Семенов

Склад Перово

Сергей Колы

Бухгалтерия

Ирина Коновалова

Отдел документооборота

Оксана Фролова

Отдел доставки

Сергей Федоров

Юридический отдел

Мария Васильева



# НАШИ ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ



**«ВСЕ С ЛЮБОВЬЮ!»**



**«ВСЁ ВОЗМОЖНО!»**



**«ОТВЕТСТВЕННОСТЬ!»**



**«КОМАНДА ПРОФЕССИОНАЛОВ!»**



**«ТЕХНОЛОГИЧНОСТЬ!»**



**«НЕ ИЗМЕРИШЬ – НЕ ИЗМЕНИШЬ!»**



# НАШИ ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ



## **ВСЕ С ЛЮБОВЬЮ!**

Мы любим свою работу и дело, которым мы занимаемся. Ценим и дорожим нашими клиентами, выстраиваем с ними долгосрочные отношения. Мы относимся друг к другу как к самому лучшему и дорогому клиенту. «С любовью» - это не просто слоган, а образ жизни для нас.



## **«ВСЁ ВОЗМОЖНО!»**

Мы всегда готовы к выполнению самых амбициозных задач. Мы запрещаем себе говорить слово «невозможно»!



## **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

Мы готовы брать на себя ответственность. Четко следуем поставленным задачам: «сказал – сделал»!  
Мы оцениваем что нам необходимо для решения задач (время, ресурсы) и несем ответственность за результат



## **КОМАНДА ПРОФЕССИОНАЛОВ**

Нас тяжело назвать семьей, мы - команда единомышленников. Каждый профессионал своего дела, а вместе мы эффективная команда.



# НАШИ ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ



## ТЕХНОЛОГИЧНОСТЬ

Весь мир движется в сторону глобальных технологий и мы, не исключение. Мы автоматизируем все то, что можно автоматизировать и гордимся своим продуктом. Технологичность позволяет нам отличаться от конкурентов и быть привлекательными для наших клиентов и сотрудников.



## НЕ ИЗМЕРИШЬ – НЕ ИЗМЕНИШЬ

Все наши достижения и ошибки мы мерим цифрами, а не ощущениями. Система обращений и показателей помогает нам в этом.





# КОРПОРАТИВНЫЕ ПРАВИЛА

1. Все вопросы, которые возникают у сотрудника, решаются через Начальника отдела.
2. Сотрудникам запрещено обращаться в другие отделы с целью выработки схемы решения вопросов без согласования с Начальником отдела.
3. Все поставленные вопросы и задачи должны быть выстроены в приоритетном порядке, где самые важные – от руководства компании, далее от сотрудника компании до КЛИЕНТА КОМПАНИИ.
4. Все спорные вопросы, уведомления, договоренности должны быть подтверждены письменно. Это может быть электронное письмо, sms или сообщения в skype.
5. Запрещено удалять и не сохранять сообщения в рабочее время. В случае отсутствия письменного подтверждения, устные договоренности не принимаются.
6. Если менеджер не закончил порученное дело в отведенное для этого время, необходимо сообщать об этом Начальнику отдела. Новые поручения не отменяют старые.
7. Все проблемы необходимо фиксировать в виде «обращений».
8. Отношения должны выстраиваться «с любовью» как с клиентом, так и со всеми сотрудниками компании.
9. Сотрудники должны гордиться своей Компанией и продвигайте ее!
10. Каждый сотрудник должен знать историю Компании, её приоритеты и правила работы в ней.
11. Сотрудники должны быть открытыми в решении вопросов. Говорить о том, что их беспокоит.
12. Запрещено с 09.00 -19.00 оставлять кабинет пустым.

# СОЗДАНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

**Официальная входящая** – претензия, предъявляемая к компании ГлавДоставка касаясь оказания услуг (от клиентов, поставщиков и проч.).

**Официальная исходящая** – претензия, предъявляемая компанией ГлавДоставка третьим лицам (перевозчикам, поставщикам услуг и проч.).

**Внутренняя от сотрудника** - обращение от сотрудника, которое он создает по факту обнаружения нарушений действующих корпоративных норм и правил работы.

**Внутренняя от клиента** - обращение, созданное сотрудником ГД по факту получения информации от клиента о нарушениях условий работы при оказании услуги.

Для создания обращения, Вам потребуется нажать на вкладку в самой верхней части «Любаша», между вкладкой «Документы» и «Поиском».

Новая

Адресат: Начните вводить для поиска...

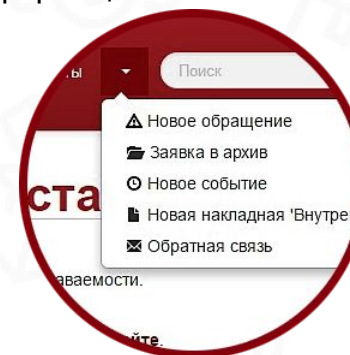
Тип: Внутренняя от сотрудника

Категория: Неверный ввод данных в Любашу

Источник проблемы: Сумма

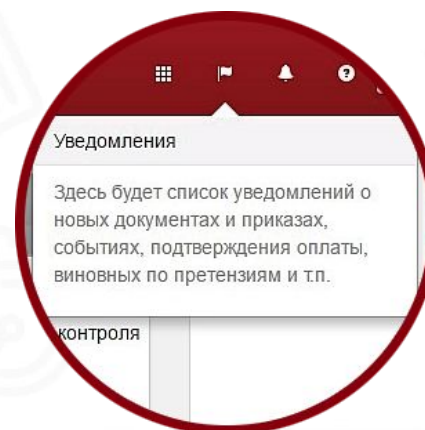
Место: Компания

Текст: Суть, требования, последствия



В обязательном порядке выбираем «Тип» обращения. Тип обращения – направление (форма) обращения. Вы выбираете «Внутренняя от сотрудника» - Обращение от сотрудника, которое он создает по факту обнаружения нарушений действующих корпоративных норм и правил работы. Далее выбираем «Категорию» обращения, «Тип» и место источника проблемы.

Если Вас добавили, как ответственного лицо, то на Вашу страничку в «Любаше» упадет уведомление о подтверждении принятия решения обращения / претензии. Нажимаем на уведомление и открываем обращение / претензию.



# ВИНОВНЫЕ СОТРУДНИКИ

Ежемесячно до 5 числа месяца руководители отделов проводят анализ работы подчиненных сотрудников на основании обращений.

*В нашей компании утверждены 3 группы виновных сотрудников :*

**«Зеленая»** – не требует особого внимания, следует информирование сотрудника или проведение беседы с сотрудником. Кол-во обращений: 10 и менее обращений (или 5 однотипных обращений) в месяц.

**«Синяя»** – требует особого внимания, проводится беседа с сотрудником или делается выговор ( более 3-х выговоров в 3 месяца подряд – автоматический перевод в красную группу. Количество обращений: от 11 до 15 обращений (или 8 однотипных обращений) в месяц.

**«Красная»** – критическая ситуация, решение по дальнейшему сотрудничеству с сотрудником принимается в срочном порядке. Вне зависимости от решения – назначается наставник. Количество обращений: более 15 обращений (или 10 однотипных обращений) в месяц.

Сотрудники, которые в течение последних 12 месяцев не были подтверждены виновными в обращениях – **относятся к группе «Золотых» сотрудников.**





# ШТРАФЫ

1. При нахождении на рабочем месте в состоянии алкогольного опьянения – 1 раз 5000 руб.; 2 раз 10000 руб.; 3 раз увольнение.
2. При употреблении нецензурных выражений («мата») при клиенте – 500 рублей.
3. Опоздания на работу – от 100 руб. до 300 руб.
4. Систематическое опоздание на работу – от 300 руб. до 500 руб.
5. За ненадлежащий внешний вид сотрудника на рабочем месте – 500 руб.
6. Прогул без уважительной причины – не оплачивается день прогула, а так же взимается штраф 500 руб.
7. Невыполнение распоряжений Руководства – 1 раз 500 руб.; 2 раз 1000руб.; 3 раз рассматривается в индивидуальном порядке, вплоть до увольнения.
8. Неубранное рабочее место (для всех сотрудников) и прилегающая к складу территория (дополнительно для сотрудников склада) – 500 руб.
9. Распитие спиртных напитков на рабочем месте в рабочее время – 1000 руб. с каждого сотрудника.
10. При несоблюдении принципов спорного вопроса – 500 руб.
11. По факту возникновения проблемной ситуации не создана претензия – 100 руб.
12. Незнание основных положений профильных Инструкций, Приказов, иных корпоративных норм – 500 руб.
13. Задвоение контрагента – 300 руб.
14. В Skype некорректно заполнена личная информация, либо некорректно указано полное имя – 500 руб.
15. Указание некорректного типа претензии при создании – 50 руб.
16. Несвоевременная отправка возвратных документов – 100 руб.
17. Передача корпоративной информации посредством сторонних электронных почтовых служб ( не через корпоративную почту); неиспользование корпоративной почты; использование некорректной подписи – 150 руб.
18. Претензия, полученная от клиента не зафиксирована в программе в течении 5 рабочих дней с момента ее получения – 1000 руб.

# КАДРОВАЯ ПОЛИТИКА

## ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ СКАЙПОМ И ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТОЙ

Все обращения и письма предполагают своевременный ответ.  
Так мы демонстрируем свое уважение и значимость обращающегося человека.

### ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ СКАЙПОМ

В случае, если Вы не можете ответить сразу на присланное сообщение, пожалуйста, предупредите собеседника о не возможности предоставить сразу ответ, но обязательно ответьте.

В случае, если Вы пошли на обед, пожалуйста, проставьте статус, что Вас нет на месте.

В случае, если Вы уходите в отпуск, пожалуйста, оставляйте статус с указанием лица, замещающего Вас, и длительности Вашего отпуска.

В случае, если Вас нет на рабочем месте более 15 минут, в скайпе должна быть выставлена настройка на автоматическую смену статуса «нет на месте».

В компании **«ЗАПРЕЩЕНО»** выставлять статус «не беспокоить», т.к. **Мы – сотрудники, это главные клиенты друг друга.**



# КАДРОВАЯ ПОЛИТИКА

## ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТОЙ

В случае, если Вы не можете ответить сразу на присланное письмо, пожалуйста, постарайтесь ответить не позднее одного часа.

В случае, если Вы пошли на обед, пожалуйста, по приходу просмотрите все входящие письма.

В случае, если Вы уходите в отпуск, пожалуйста, оставляйте автоответ с указанием лица, замещающего Вас, и длительности Вашего отпуска.

В обязательном порядке при ответе на любое входящее письмо, ответ должен предоставляться с корпоративной подписью.

**В СЛУЧАЕ, ОТСУТСТВИЯ ПИСЬМЕННОГО ПОДТВЕРЖДЕНИЯ, ССЫЛКИ НА УСТНЫЕ ДОГОВОРЕННОСТИ НЕ ПРИНИМАЮТСЯ!**



### Шаблон подписи:

С Любовью,  
**ГЛАВДОСТАВКА**  
Григорьев Николай  
Руководитель IT отдела  
Тел: +7 (495) 660-20-49, (2256)  
Моб. телефон: +7 985 809-00-00  
E-mail: [email@glav-dostavka.ru](mailto:email@glav-dostavka.ru)  
[www.glav-dostavka.ru](http://www.glav-dostavka.ru)



# КАДРОВАЯ ПОЛИТИКА

- Мы продвигаем наиболее преуспевающих сотрудников внутри компании;
- Способствуем индивидуальному развитию сотрудников;
- Держим сотрудников компании в курсе тех изменений, которые могут представлять для них интерес.



# КАДРОВАЯ ПОЛИТИКА

## ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ СОБРАНИЯ

В каждом отделе в обязательном порядке проводятся еженедельные собрания.

На собраниях обсуждаются проблемы за прошлую неделю, раздаются задачи на будущую неделю и расставляются приоритеты.

По результатам собрания руководитель пишет отчет в «Любаше».

Предусмотрены штрафы, если руководители не проводят собрания.

## РАБОТА ВНЕ НАШЕЙ КОМПАНИИ

Вы можете иметь вторую работу в другой компании с письменного уведомления собственников Компании.



# КАДРОВАЯ ПОЛИТИКА

## ФОРМА ОДЕЖДЫ

В компании мы придерживаемся нестрогого делового стиля.

Не допустим спортивный стиль (сланцы, спортивные шорты, бейсболки и т.д.).

## КУРЕНИЕ, АЛКОГОЛЬ И ДРУГИЕ ВРЕДНЫЕ ПРИВЫЧКИ

В случае если Вы празднуете с коллегами День Рождения, то это возможно только на кухне и только в нерабочее время.

У нас в компании курение не приветствуется. Курение возможно только на улице.

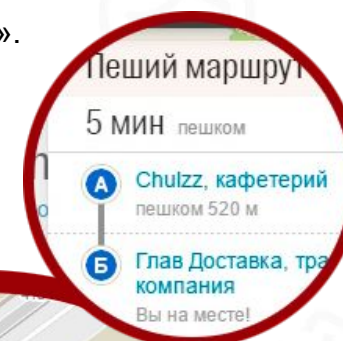
В течение дня может быть не более 30 минут.



# КАДРОВАЯ ПОЛИТИКА

## ЕСТЬ НЕСКОЛЬКО ВОЗМОЖНОСТЕЙ ОБЕДА НА ВАШ ВКУС

- В 5-ти минутах езды на автомобиле есть комфортабельное кафе «Рябина-бар».
- На кухне офиса можно разогреть принесенную с собой еду.
- За территорией офиса есть кафе «MADEX», где можно пообедать.





# УСЛОВИЯ ТРУДА

## ПРОГРАММА АДАПТАЦИИ

HR отдел проводит программу адаптации для каждого нового сотрудника в течение испытательного срока путем адаптационного тренинга.

## ИСПЫТАТЕЛЬНЫЙ СРОК

Ваш испытательный срок составляет 3 месяца. На усмотрение руководителя, Ваш испытательный срок может быть сокращен, или продлен.

## ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ

Компания ГлавДоставка приветствует профессиональный рост своих сотрудников и предоставляет возможность участия в тренингах и семинарах.



# УСЛОВИЯ ТРУДА

## ГРАФИК РАБОТЫ

Рабочее время составляет 8 рабочих часов и 1 час на обед.

Установленный график работы:

9:00-18:00, некоторые отделы: 10:00-19:00.

При производственной необходимости возможна 1 рабочая (неоплачиваемая) суббота в месяц. В январе– феврале начисление возможно будет проходить с учетом минус -10 % от зарплаты.

При включении компьютера необходимо зайти в программу «Любаша» для фиксирования Вашего прибытия в офис.

## ЗАРАБОТНАЯ ПЛАТА

Сотрудники компании ГлавДоставка получают заработную плату несколько раз в месяц.

Заработная плата начисляется на карту «Промсвязьбанк».

Представим, что Ваша заработная плата составляет

**50 000 рублей (оклад) + 5 000 рублей (KPI) = 55 000 рублей,**

то данная сумма будет выплачиваться следующим образом:

- ◆ **до 20 числа** месяца выплата аванса за текущий месяц,
  - Например до 20/09 Вам придет на карту «Промсвязьбанк» 7 200 рублей;
- ◆ **до 25 числа** месяца выплата KPI за предыдущий месяц,
  - Например до 25/09 Вам в кассе выдадут 5 000 рублей;
- ◆ **до 5 числа** месяца выплата оставшейся части ЗП за предыдущий месяц,
  - Например до 5/10 Вам 7 851 рублей приходит на карту «Промсвязьбанк» и 34 949 выдается в кассе.



# УСЛОВИЯ ТРУДА

## ОТПУСК

Оплачиваемый отпуск согласно ТК – 28 календарных дней.

В отделе не могут одновременно находиться в отпуске 2 сотрудника, занимающих равноценные должности.

У нас в компании существует сезонность, поэтому, пожалуйста, планируйте свои отпуска таким образом, чтобы в сезон команды были в полном составе.

## БОЛЬНИЧНЫЙ

Все сотрудники имеют право на больничный лист по причине болезни.

Если по производственной причине Вы не можете взять больничный лист, то можно использовать два дня в год без справки.

В случае увольнения взятые без справки дни за текущий год пересчитываются за свой счет.

## ОТПУСК ПО БЕРЕМЕННОСТИ И РОДАМ

Декретный отпуск сотрудника с полной занятостью оплачивается в соответствии с законом Российской Федерации.





# ПРЕИМУЩЕСТВА РАБОТЫ В КОМПАНИИ

## ВМЕСТЕ С НАМИ ТЕБЯ ЖДЕТ:

- Опыт работы в реальном бизнесе
- Конкурентоспособный уровень заработной платы
- Корпоративный транспорт
- Специальная одежда (для складских сотрудников)
- Обучение и развитие
- Корпоративные мероприятия и подарки: конкурсы; подарок-впечатление на день рождения; подарки детям на Новый год.
- Перевозка груза для сотрудников в любой регион (скидка 20%)
- Бонусная программа на стоматологию





# ВЫ С НАМИ?

## ПЕРВАЯ ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ ИЛИ «НАДЕЕМСЯ ВСЕ, ВСЁ ПОНЯЛИ».

Для нас очень важно, чтобы каждый из вас сейчас, в данную минуту подумал и ответил на вопросы:

1. «Верю ли я во все это?»
2. «Получится ли у нас, все это сделать?»
3. «Это именно то место, где я должен быть?»
4. «Это все мне подходит?»
5. «Я с ними? Я в игре?»

Если из 5-ти вопросов вы ответили на 5-ть «ДА», значит ты с нами!

А если хоть на один вопрос, ты дал ответ «НЕТ», тогда призадумайся, что ты можешь изменить, чтобы ответы были только «ДА»? И задай себе контрольный вопрос «Я уверен, что хочу работать именно здесь?».



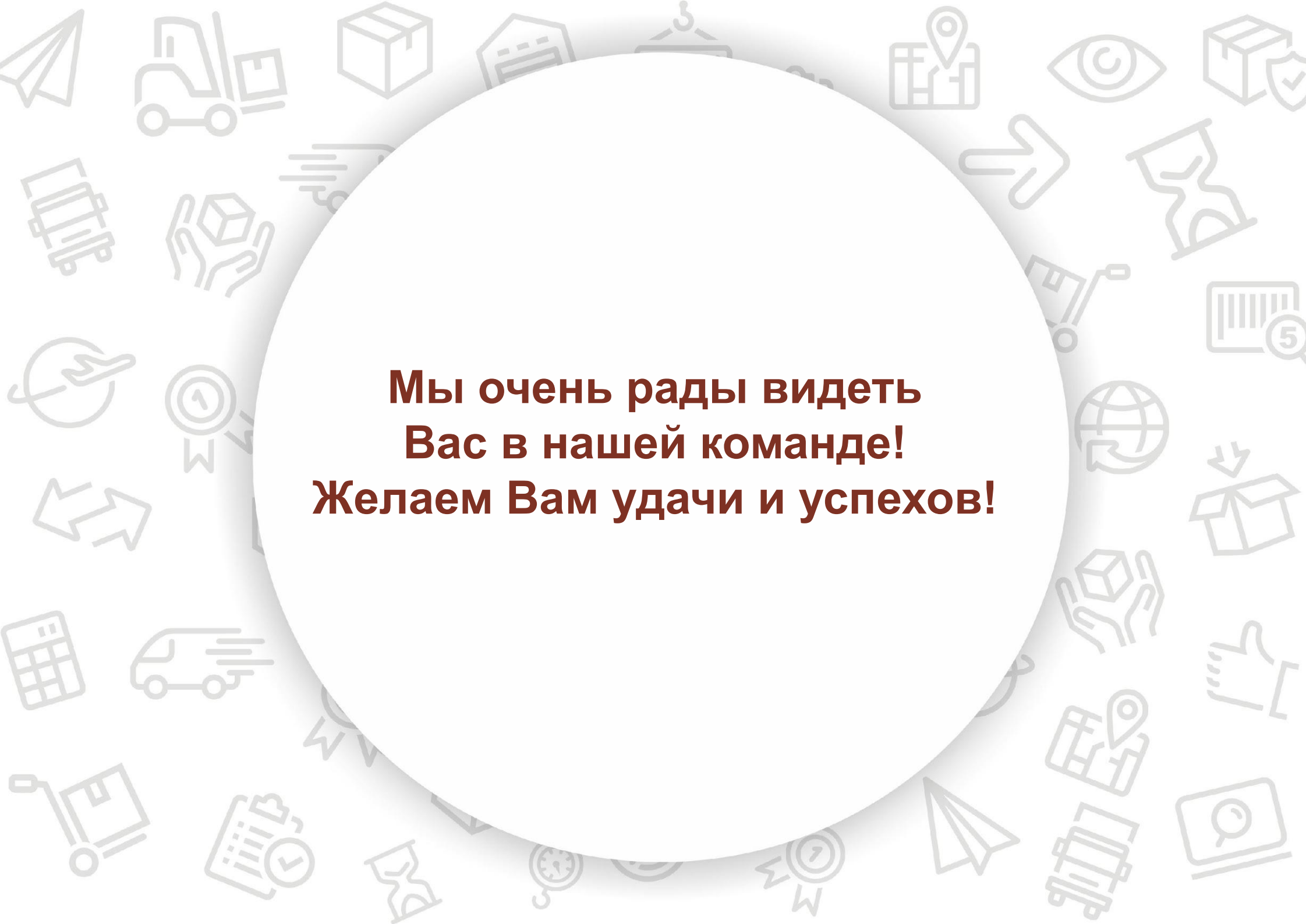
# НАШ ЛОЗУНГ



**«ГЛАВДОСТАВКА –  
– ВПЕРЕД !!!»**







**Мы очень рады видеть  
Вас в нашей команде!  
Желаем Вам удачи и успехов!**