



ГРУППА
КОМПАНИЙ
«ВОЛГА-ДНЕПР»

№20 СЕНТЯБРЬ-ОКТАБРЬ 2016

Руководитель

КОРПОРАТИВНОЕ ИЗДАНИЕ

ВРЕМЯ ДЛЯ БОЛЬШИХ ПОДВИГОВ!

В ЭТОМ ВЫПУСКЕ:

ВРЕМЯ ДЛЯ
БОЛЬШИХ ПО-
ДВИГОВ СТР. 1-3

ИНТЕРВЬЮ С
ФЕДОРОМ НО-
ВИКОВЫМ СТР. 3-4

ПОКОРЯЕМ ШЕ-
СТОЙ КОНТИ-
НЕНТ СТР. 5

О ЗАНЯТИИ В
ШКОЛЕ РУКОВО-
ДИТЕЛЯ «ТОП-
КЛАСС» СТР. 6

ENJOY ENGLISH
WITH CORPO-
RATE UNIVERSI-
TY СТР. 7

ПРИЗОВОЙ
КРОССВОРД СТР. 8

ЦИФРА НОМЕРА:

10-ый по счету Boeing 747-8F получила Группа компаний «Волга-Днепр» в рамках соглашения о приобретении 20-ти воздушных судов.

24 октября в Москве прошла Глобальная оценочная игра – финальный этап оценки кандидатов второго набора в стратегический управленческий резерв – программу «Будущие лидеры Волга-Днепр». Участники из офисов нашей компании со всего мира, успешно прошедшие первые два оценочных этапа (а таких у нас – 54 человека!), в командах с коллегами из других офисов и регионов решали бизнес-кейсы по проектному управлению. Помимо самих кандидатов, в мероприятии приняли участие руководители компании, эксперты и выпускники первого набора «будущих лидеров».

Напомним, что президентская программа по подготовке управленческого резерва



«Сверяем часы». Выпускники первого набора представили руководителям промежуточный отчет.

для нашей компании реализуется Корпоративным университетом на базе созданных профессиональных школ, системы управления знаниями и наставничества, в рамках стратегического проекта «100 подготовленных руководителей нового поколения лидеров для реализации стратегии».

Началось мероприятие с отчета «будущих лидеров» первого набора по задачам, отчет по которым они представили руководителям – членам управляющего комитета проекта.

– Такие встречи необходимы, – отмечает участник первого набора **Андрей Агулов**, руководитель отдела управления собственностью, ВДМ. – Это позволяет, во-первых, самому оставаться «в тонусе», и, во-вторых, «сверить часы» с руководителями, получить ценную обратную связь и скорректировать свои планы.



«Решаем кейсы плечом к плечу». Работа в командах позволила сотрудникам из офисов со всего мира мыслить в едином ключе.

Далее для кандидатов второго набора стартовала Глобальная оценочная игра: разделившись на пять команд, участники последовательно прошли пять станций-блоков согласно этапам управления проектом: «ТЭО и Бизнес-план проекта», «Планирование. План-график, план ресурсов», «Коммуникации и стейкхолдеры», «Управление рисками» и «Передача продукта проекта заказчику, ПУР». Задачей действующих руководителей и выпускников программы первого набора было не только оценить управленческие компетенции кандидатов в стратегический резерв, но и «присмотреть» кандидатов для своих проектов.

Завершился насыщенный день этапом «Обучение действием». Здесь слово взяли руководители, они представили 7 важных для компании проектов и пригласили кандидатов из второго набора реализовывать их совместными усилиями.

– Очень важно, чтобы участники программы почувствовали, что в лидерстве есть реальная потребность! – выступил перед участниками президент компании **Алексей Исайкин**. – Действующая команда менеджеров может какое-то время поработать в режиме 12-14 часов в сутки, но это не может продолжаться бесконечно. Руководители компании подготовили «будущим лидерам» место для подвигов!

Слово – самим кандидатам:

Елена Карева, ведущий специалист отдела гарантийного обеспечения флота, АВС:

– Финальный этап отбора был и волнительным, и веселым! В нашей команде оказались сотрудники из совершенно разных подразделений, но, как мне кажется,

(продолжение на стр.2)



«Руководители подготовили место для подвигов!» — подчеркнул президент компании Алексей Исайкин.

команда получилась сплоченной. И даже обрела название — «SKYBEAM». Надеюсь, «SKYBEAM» в полном составе встретится уже в качестве участников проекта!

Юлия Целетария, ведущий специалист по работе с клиентами, стандарты и обучение, ABC:

— Прежде всего, хочу выразить благодарность и признательность организаторам конкурса за качество, масштаб и оперативность работы! Конкурс нужный и своевременный, который однозначно помогает специалистам разного уровня и квалификации как развиваться в профессиональном плане, делиться опытом, так и дает возможность привносить в проект что-то новое, свое видение путей дальнейшего развития компании, оптимизации процессов. Лично для меня было очень познавательно поучаствовать в изучении кейсов, послушать критику экспертов, и поработать в интересной, хоть и совершенно новой для меня, команде. Ждем продолжения!

Гули Валиева, специалист по корпоративному управлению, ВДМ:

— Понравилась отчеты выпускников первого набора «будущих лидеров» — обязательно учтем их опыт! Запомнилась атмосфера мероприятия — модераторы модулей не давали нам «расслабляться», ну и, конечно, наша группа №4, с которой мы прошли «через огонь и воду» в 5 модулях!

Анатолий Степанов, руководитель отдела планирования и координационного обеспечения, ABC:

— Впечатления положительные! Весь день прошел на легкой «адреналиновой гонке». Интересные задачи ставились перед командами, особенно разминочные, мне реально было интересно как поучаствовать в решении задач, так и пообщаться с коллегами. Вся оценочная программа стала для меня неплохим мотиватором, ведь благодаря ей ты понимаешь, что нужен и интересен компании. И каждый со-

трудник, в том числе и ты сам, может принести реальную пользу как заказчикам, так и компании.

Александр Чирков, руководитель группы по сопровождению и развитию автоматизированных систем по предотвращению авиационных происшествий и безопасности полетов, АК ВД:

— Запомнилось интригующее обращение А.И. Исайкина к кандидатам в стратегический управленческий резерв, в котором он лишь немного поделился своим стратегическим видением сложившейся ситуации. Захотелось до конца узнать и понять «всю красоту» замысла Лидера ГРК! Решать предложенные кейсы было действительно интересно. Удалось не только наладить взаимодействие с участниками программы, но и лично пообщаться с руководителями высшего уровня и задать им интересующие вопросы. Испытываю прилив энергии от полученного общения, который заряжает на совершение еще больших дел. Хочу поблагодарить всех участников группы, вместе с которыми плечом к плечу проходил все этапы. Мне кажется, в итоге мы стали действительно командой, с которой можно эффективно реализовывать задачи различного уровня! Также хочу поблагодарить лидеров первого набора за их внимание и поддержку, и организаторов за высокое качество проведения данного мероприятия! Уверен, что участие в данной программе открывает огромные возможности в получении новых знаний и тренировке своих навыков при работе над реальными задачами. Для меня важно быть максимально полезным для авиакомпании в такой сложный для нее период.



Дмитрий Мальков, директор службы закупок, ABC:

— Запомнился настрой новых участников и их безудержное желание продолжать самореализацию и обучение в данной программе; высокая заинтересованность первых лиц компании в поиске и развитии моло-



дых и перспективных сотрудников. Понравилась дружелюбная обстановка, которая царила между участниками, в частности, в группе, в которой я находился, соответственно эмоции — только положительные! Участие в программе дает возможность реализовать идеи, которые имеются в части совершенствования процессов, внедрения принципиально новых подходов к управлению, направленные на достижение положительного результата для нашей компании; получить поддержку руководителей в реализации данных идей, а также попробовать себя на новых направлениях деятельности.



Кирилл Хрони, аналитик эффективности использования собственности, ВДМ:

— Глобальная игра получилась действительно насыщенной эмоциями и впечатлениями. Во время участия понимаешь, что значит командная работа и отношения между коллегами. Наглядно видишь, как рождается или умирает общее дело. Присутствие коллег из других подразделений компании позволяет увидеть и понять психологию и мышление людей из фактически всех уголков планеты. Выстраивание дружеских отношений позволит нам намного эффективней выстраивать бизнес-процессы.

Ариель Жанг, региональный менеджер по оптимизации коммерческой загрузки, офис ABC в Шанхае:

— Я была в группе №1 — это интернациональная команда из регионов APAC и EMEA. Обсуждения в группе показали наши культурные разли-



Очень важной и для кандидатов, и для резервистов первого набора, была поддержка со стороны руководителей и экспертов.

Очень важной и для кандидатов, и для резервистов первого набора, была поддержка со стороны руководителей и экспертов. Очень запомнился блок по финансам, когда Ирма из офиса в Амстер-

даме попросила меня показать результаты, сказав – «Ариель, мы нуждаемся в тебе». Я чувствовала себя счастливой, что мои способности заметили и оценили.

Джонатан Целетария, ведущий специалист по продажам, офис ABC во Франкфурте:

– Очень важно умение слушать и учиться у наших топ-менеджеров. Глобальная игра была действительно интересной. На мой взгляд, тайм-менеджмент и командная работа были ключом к успеху!

Кэролайн Ву, генеральный представитель, ABC в Пекине:

– Игра показала мне, как управлять командой, самое важное в командной работе. Это хорошая возможность познакомиться со знаниями и

навыками друг друга, увидеть различные точки зрения.

Джейн Сан, региональный финансовый и административный менеджер, ABC в Гонконге:

– Мне очень понравилась оценочная игра! Очень здорово делиться своим мнением с коллегами, было наработано много полезного! Желаю проекту успехов и плодотворных результатов!

Желаем всем участникам успехов! Все самое интересное – впереди!

«СЕЙЧАС НАША ОЧЕРЕДЬ ОПРАВДЫВАТЬ ОЖИДАНИЯ!»

В этом номере мы запускаем серию статей о выпускниках первого набора программы обучения стратегического управленческого резерва. Второй год обучения для первых «будущих лидеров» не менее насыщенный: это и выполнение индивидуальных задач, и работа с наставниками, и индивидуальные коучинговые сессии, и т.п. Что дало им участие в программе? Какое карьерное развитие они получили? Об этом и многом другом мы и поговорим с выпускниками первого набора.

В этом номере – интервью с **Федором Новиковым**, заместителем генерального директора по перевозке фармацевтической продукции, ABC.

– **Федор, что для тебя изменилось после участия в программе?**

– В августе этого года я занял должность заместителя генерального директора ABC по перевозке фармацевтической продукции и полностью погрузился в этот проект. Участие в программе «Будущие лидеры» дало мне необходимый инструментарий и внутреннюю мотивацию.

– **А какие ожидания от участия в программе у тебя были? Оправдались ли они?**

– Прежде всего – это качественное управленческое обучение. Несмотря на то, что 90% – это обучение на рабочем месте, все равно эти 10% мы получаем от специалистов, от

наших руководителей, которые не в теории, а на практике развили ту или иную компетенцию, и мои ожидания от участия – перенять опыт лидеров в отрасли, что позволило бы мне с учетом накопленных знаний реализовать задачи, которые пересекаются со стратегическим видением компании. Обучение позволяет, во-первых, понять, действительно ли то, что я предлагаю, соответствует видениям и убеждениям в нашей компании, а, во-вторых, получить инструментарий, совет, поддержку от руководства для реализации всего перечисленного. И программа полностью оправдала мои ожидания. Сейчас настала моя очередь оправдывать ожидания, оказанное доверие и выполнить поставленные задачи.

– **Поделись, пожалуйста, впечатлениями от первого года обучения.**

– Была действительно приятная обстановка. Наше лидерство начиналось с тимбилдинга, многие отношения зарождались именно тогда, и сейчас я по многим своим задачам пересекаюсь с участниками программы.

Для меня очень важным было обучение по проектам, которое заложило базовые основы, дало инструментарий, как оперативно и эффективно управлять проектами. Каждая перевозка – это микропроект, и авиаперевозки груза, в том числе и в РГП, приобретают все более и более проектовый характер.



Федор Новиков

На «ярмарке проектов» я примерил на себя некоторые, но остановился на проекте «Отраслевой центр знаний». Было очень полезно пообщаться с большим количеством сотрудников внутри компании, я узнал, чем живут люди, увидел проблематику (один из вопросов при проведении интервью для центра знаний – что мешает работе). Сейчас, реализовывая свои задачи, я в полной мере пользуюсь теми знаниями о сотрудниках, которые получил в тот момент. Это позволяет решать многие вопросы более эффективно.

– **Что еще запомнилось за четыре учебных модуля?**

– Много всего, но особенно я хотел бы выделить два практических момента:

1) На одном из первых семинаров выступали представители GE, которые рассказывали об ошибках, что важно ошибаться быстрее, чем это

(продолжение на стр.4)



Началась программа для резервистов с тимбилдинга

делает конкурент. Все ошибаются. Если люди не ошибаются – значит, они ничего не делают. Не так страшны ошибки, как страшно их непризнание, ведь это приводит к тому, что проблема остается нерешенной. И чем быстрее признаем ошибку, тем быстрее решаем проблему.

2) Дважды были мероприятия по передаче информации, о том, как информация трансформируется при задействовании большой цепи ее передатчиков. И сейчас мы пытаемся сократить количество звеньев, чтобы терялось минимальное количество информации. Во-первых, это использование специализированных IT-платформ, которые позволяют всех участников в едином поле. Во-вторых, привлечение в проект руководителей не как исполнителей, а как экспертов, чтобы непосред-



24 октября. Промежуточный отчет по задачам

ственно исполнители слышали от первоисточника, что от них ожидается. Бывает так, что заказчик обсуждает проект с руководителем проекта, который далее транслирует информацию своим исполнителям, а те – своим подчиненным. И в итоге конечный исполнитель получает информацию, которая 3-4 раза прошла через призму видения участников каждой цепи, и не всегда бывает корректна.

– Что для тебя лидер?

– Если у тебя получается что-то реализовать в заданных рамках, то ты – хороший менеджер и управленец. Выход за рамки задачи, поиск нестандартного решения проблемы, мотивация людей к такому же нестандартному подходу, к достижению цели, ведение людей за собой, способность показать собственным



«Непрерывное обучение для «будущих лидеров» крайне необходимо»

примером, что нет ничего невозможного, – это, на мой взгляд, и есть лидер.

Лидерство – это про мотивационную составляющую, когда люди верят и идут за человеком.

– А что бы ты посоветовал участникам второго набора программы «Будущие лидеры»? Как стать лидером?

– Первое – нужно браться за амбициозные задачи. Должна быть готовность не просто совместить выполнение задачи со своими должностными обязанностями, не просто делать это параллельно – необходи-

ма готовность полностью погрузиться в задачу, принять риски, которые могут возникнуть.

Второе – готовность учиться. Без этого никуда. Знать все невозможно, и непрерывное обучение крайне необходимо.



Третье – нужно быть готовыми к кооперации. Все люди разные, не бывает «золотых эталонов», которые идеальны во всем. Важно признавать свои слабости, уметь с помощью коллег и полученных инструментов дополнять себя, функцию, которой занимаешься, и формировать ту команду, которая в совокупности и дает тот идеал, который позволяет решать задачи.

И, наконец, должна быть готовность нести ответственность за принятые решения, необходимо умение правильно распорядиться ресурсами, людьми и коллективом, чтобы вместе добиться реализации поставленных целей. То есть готовность не просто разделять полномочия и обязанности, но всецело нести ответственность.

КОРПОРАТИВНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ В INSTAGRAM

Подписывайтесь на аккаунт Корпоративного университета ГрК «Волга-Днепр» – **Univer_vdg**. Следите за обновлениями, ставьте «лайки», комментируйте, – будьте в курсе всех самых интересных новостей!



Покоряем шестой континент, или Как сбываются мечты

В середине сентября были подведены итоги конкурса на полеты в Антарктиду в качестве бортпроводника и технолога центра знаний! Мы получили более 40 заявок от сотрудников по всему миру. Огромное спасибо всем, кто откликнулся, за стремление стать проводниками уникального опыта «Волга-Днепра» даже в самых отдаленных уголках планеты!

Выбрать победителей было непросто – все подавшие заявки продемонстрировали готовность решать самые смелые задачи, показали отличный уровень владения английским языком, позитивность и активную жизненную позицию!

Тем не менее, победителями конкурса стали трое волгаднепровцев:

– **Сергей Аксютенко**, ведущий финансовый аналитик ABC;

– **Екатерина Аникина**, сменный менеджер отдела коммерческого сопровождения расписания, ABC;

– **Михаил Малахаев**, заместитель руководителя центра управления воздушными перевозками, АК ВД.

Именно они вместе с представителем заказчика станут бортпроводниками; будут описывать весь накопленный командой уникальный опыт полярных перевозок; станут лицом нашей компании перед клиентом и десятками ученых и исследователей!



Совсем скоро наши коллеги отправятся на заснеженный континент, навстречу уникальному опыту!

Сейчас наши коллеги завершили обучение в учебном центре в Литве, чтобы уже в ноябре с гордостью подняться на борт нашего «Ил-76» и отправиться навстречу уникальному опыту, который, уверены, запомнится им на всю жизнь.

Слово – самим победителям!

– Огромное спасибо за такую возможность! – говорит **Екатерина Аникина**. – Полеты на самый труднодоступный континент – это большой шаг в развитии компании, и я, как лицо этого проекта, считаю своим долгом сделать все возможное, чтобы полеты проходили успешно и безопасно, чтобы программа повторялась каждый новый летний Антарктический сезон.

Когда ты живешь разнообразной, насыщенной жизнью, то неизбежно появляется много увлечений и мечтаний. Но всегда есть такая мечта, которая кажется нам за гранью разумного – мечта несбыточная. Такой мечтой для меня всегда была Антарктида. Для меня участие в проекте – это та самая возможность ступить на шестой Континент, встретить уважаемых ученых, исследователей, полярников, людей, чьими руками создается будущее Полярных экспедиций. Для меня самым ценным будет перенять и донести до всех заинтересованных лиц тот опыт уникальной работы полярной авиации, который возможно получить только в Антарктиде. С нетерпением жду первого рейса!

– Пройдя обучение на бортпроводника в Вильнюсе, я до сих пор не могу поверить, что мне предстоит участие в этой программе! – делится впечатлениями **Сергей Аксютенко**. – Побывать членом экипажа Ил-76, полететь в Антарктиду, общаться с заказчиками и представлять нашу компанию, – все это очень интересные и ответственные задачи, и я надеюсь выполнить их с максимальной пользой как для нас, так и для наших заказчиков!

– Программа обучения в Baltic Aviation Academy была построена с акцентом на роли каждого члена экипажа и борт-проводника, в частности, на обеспечении безопасности: пассажиров, экипажа, и в том числе безопасности полетов. Задачи борт-



Наши победители! Слева направо: Михаил Малахаев, Екатерина Аникина и Сергей Аксютенко

проводника в области безопасности рассматриваются в рамках каждого курса программы (авиационная безопасность, перевозка опасных грузов, эвакуация, оказание первой помощи, CRM), – добавил **Михаил Малахаев**.

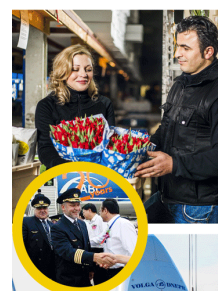
Уверены, что подобные конкурсы станут доброй традицией «Волга-Днепр». В следующий раз будет еще интереснее!

Следите за новостями!



КОНКУРС!

КЛЮЧЕВОЕ СОБЫТИЕ (КС)
– это «выдающаяся польза для Заказчика. Уже состоявшаяся и та, что готовится к будущему производству». А.И. Исаякин



ОПИШИ КЛЮЧЕВОЕ СОБЫТИЕ...

... и получи возможность
**полета рейсом
Компании**



ПОДРОБНОСТИ – В РАССЫЛКАХ КОРПОРАТИВНОГО УНИВЕРСИТЕТА

НЕМЕЦКИЙ ORDNUNG И ЯПОНСКИЙ КАЙДЗЕН НА СЛУЖБЕ «ВОЛГА-ДНЕПР»!

28 сентября в Москве прошло очередное занятие школы руководителя «ТОП-Класс», ключевой школы в Корпоративном университете. Семинар, объединивший более 30-ти участников из офисов «Волга-Днепр» в России, Германии, ОАЭ, был посвящен теме «Внедрение LEAN в техническое обслуживание и ремонт: с чего начать?»

Своим опытом применения инструментов бережливого производства поделились представители Lufthansa Technik **Август Хенингсен**, ex-CEO, ныне член наблюдательного совета, успешно внедривший LEAN в Lufthansa, а также его коллега, **Йоханес Вайдиш**, нынешний директор Lean-management.



Алексей Исайкин:

– Нет вечно правильных, работающих решений. Ситуация меняется, и каждый раз необходимо находить новые решения. Это постоянная школа, в которой находятся и Lufthansa, и «Волга-Днепр».

Своими впечатлениями делятся участники семинара.

Ильдар Ильясов, управляющий директор AMTES GmbH:

– Очень полезный семинар! Важно, что выступали настоящие профессионалы с большим опытом работы именно в техническом обслуживании и ремонте воздушных судов. Все это сразу «проводишь» через нашу компанию. Я задавал вопрос о том, как сократить время на проводимые работы, как оптимизировать процесс, и получил ответ с конкретными примерами. Планируем и дальше с ними сотрудничать, организовать для менеджеров обучение, чтобы учиться друг у друга. Уверен, что это принесет реальную пользу.

Виктор Шерин, управляющий директор VD Gulf:

– Запомнились представленные Августом и Йоханесом из Lufthansa пять принципов LEAN, на конкретных примерах они показали, что с помощью этой технологии можно

сократить затраты на 20-30%. Хотя отмечу, что они совершенствовали уже работающую систему. Нам сложнее – мы ее только создаем.

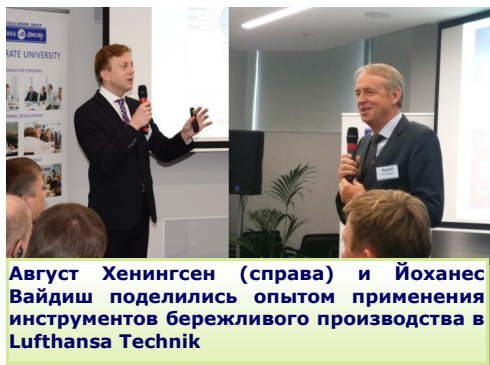
Андрей Дятлов, директор по управлению и качеству, ABC:

– Я увидел новый взгляд, новую организацию LEAN-подхода с немецкой стороны от Lufthansa. Их принципы бережливого производства – это их система управления, их менталитет, их культура. И это было интересно услышать. Люди разного возраста, с разным уровнем ответственности и разным воспитанием, но все они говорят едиными ценностями, едиными целями и подходами



Работая в группах, участники вырабатывали практический план действий

ми по улучшению бизнеса в своей компании. Они не дублируют, не прерывают, а именно дополняют друг друга. В очередной раз убеждаешься, что корпоративная культура многое определяет. Отрадно, что все выступающие из других компаний в нашей школе «ТОП-Класс» разделяют эту ценность.



Неподдельный живой интерес аудитории к опыту Lufthansa и вовлеченность в обсуждение сделали это занятие действительно продуктивным. Как отметили участники, особую ценность представила серия ответов на вопросы, благодаря которой слушатели узнали, с чего началось внедрение LEAN в Lufthansa; какие ресурсы привлекали; как проходило обучение, и многие-многое другие. На работу в группах участников вдохновил президент компании



ENJOY ENGLISH WITH CORPORATE UNIVERSITY

THE ART AND POWER OF SAYING NO

John Galbraith's housekeeper was a **whiz** when it came to saying no. One day in 1965 the **noted** economist was **taking a nap** when President Lyndon Johnson called his home. "*He's taking a nap and has left strict orders not to be disturbed,*" his housekeeper told the President. Johnson replied, "*Well, I'm the President. Wake him up.*" Her response? A simple: "*I'm sorry, Mr. President, but I work for Mr. Galbraith, not for you.*" Then she hung up.

Research from the University of California in San Francisco shows that the more difficulty you have saying no, the more likely you are to experience stress, burnout, and even depression (three things that **hinder** your emotional intelligence). Saying no is indeed a major challenge for most people. Anyone who suffers from the stress that comes from **over commitment** can get help themselves by following these simple strategies for saying no.

1. Find your yes

Before you can become good at saying no, you have to know what you're saying yes to when you're saying no. You see every opportunity that you pass with a no is really saying yes to something else – something that you'd prefer to do or something more important to you **in the long run**. You can't hope to say no when the pressure is on until you know for sure what you really want. When you're feeling pressure to say yes, just think of your yes. If joining the PTA fundraising committee means spending even less time with your children, focusing your attention on this fact will **embolden** you to say no and **keep** your **priorities straight**.

2. Sleep on it

Even if you feel like saying yes (and certainly if you're having doubts), ask for a day to think about it before providing an answer. It's going to be much easier to say no once you've had time to consider all of your commitments and whether the item in question is a realistic addition to your schedule. This will also give you a chance to **come up with the best way** to say no.

3. Sandwich the no between two yeses

Sandwiching a no between two yeses ensures that your no will **be** more **palatable**. It's also a great way to explain that to which you are already committed. For example, if your boss asks you to work on the weekend, but you have family commitments you cannot break, explain these commitments to your boss (the first yes), how that prevents you from coming in on the weekend (the no), and finish by confirming your commitment to the company and your work (the final yes) by asking if there are other ways you can contribute that don't require you to come in that weekend.

4. Make sure you're actually saying "no"

Make no mistake about it, no is a powerful word that you should not be afraid to **wield**. When it's time to say no, you need to avoid phrases like "I don't think I can" or "I'm not certain." Using **limp phrases** instead of saying no will often be considered a yes. When it's time to say no, just say no!

5. Be prepared to repeat yourself

If you say no and the other party pushes back, the best thing you can do is repeat yourself. This is much

When you say
'Yes' to others,
make sure you
are not saying
'No' to yourself

Paulo Coelho

easier to do when you recognize beforehand that it is often necessary. In some cases, you may have to repeat yourself more than once. If you offered any explanation with your original response, you can repeat this explanation or just say no again. Don't **back yourself into a corner** by trying to explain yourself further. It is your right to say no to any request, and you'll often need to **be firm** in order to have your intentions understood.

The first thing President Johnson wanted to know was the identity of the woman who told him no.

Saying no to a new commitment **honors** your existing **commitments** and gives you the opportunity to successfully fulfill these commitments. Saying no can certainly open doors; for example, when John Galbraith woke up from his nap, the first thing President Johnson wanted to know was the identity of the woman who told him no. After he found out Johnson said, "I want her working for me."

<i>a whiz</i>	молодчина	<i>come up with the best way</i>	придумать лучший способ
<i>be noted</i>	известный, знаменитый	<i>sandwich no between yeses</i>	поместить отказ между двумя согласиями
<i>take a nap</i>	вздремнуть	<i>be palatable</i>	приемлемый
<i>hinder</i>	препятствовать	<i>wield</i>	владеть
<i>over commitment</i>	сверхобязательства	<i>limp phrases</i>	безвольные фразы
<i>in the long run</i>	в долгосрочной перспективе	<i>back yourself into a corner</i>	загонять себя в угол
<i>embolden</i>	воодушевить	<i>be firm</i>	быть непреклонным
<i>keep priorities straight</i>	следовать приоритетам	<i>honor your commitments</i>	уважать стремления
<i>sleep on it</i>	не торопиться (утро вечера мудренее)		



PRIZE CROSSWORD

Уважаемые коллеги! "Волга-Днепр" - глобальная компания, успех и развитие которой возможны только, если все мы - руководители и сотрудники - говорим на одном языке со своими коллегами и заказчиками по всему миру! И этот язык - английский.

Предлагаем вам разгадать кроссворд на английском языке и выслать ответы Алексею Серегину на электронный адрес aleksey.seryogin@volga-dnepr.com. Ответы принимаются **до 16 ноября** включительно. Победители будут определены с помощью электронного жребия среди всех, кто прислал правильный ответ. **Желаем успехов!**

Questions:

ACROSS:

2. One of the Values of Volga-Dnepr Group.

5. Twenty-eight trees of this sort were transported on board of VDA IL-76TD-90VD freighter for a landscape reconstruction project in Tashkent, Uzbekistan capital.

7. The wing of this Boeing type was delivered by Volga-Dnepr Airlines to the assembly plant in Everett, the USA, in 2013.

9. Within this mission the VDA An-124-100 "Ruslan" delivered a Breeze-M booster to Baikonur in preparation for the space vehicles' scheduled launch.

10. The leader of one of

the Corporate University schools – School of Marketing and Sales.

DOWN:

1. Which other country except Russia and China was included in the Silk Way Rally route in 2016? Volga-Dnepr Airlines traditionally arranged all necessary flight dispatch and support coverage, including flight planning, aeronautical information, clearances, etc.

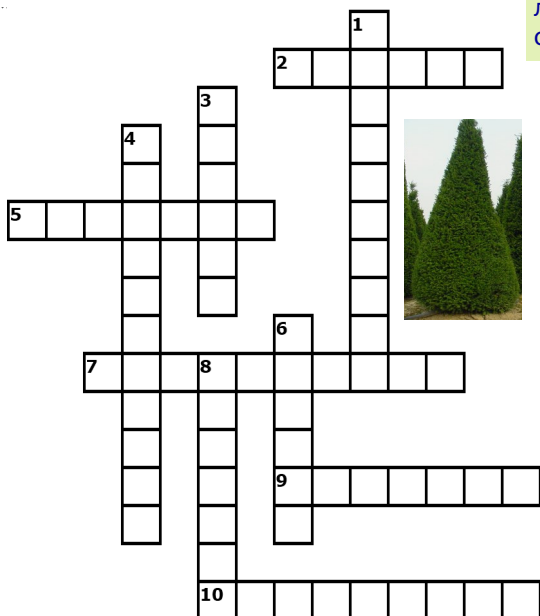
3. What is the name of the fish which was transported in four 2.5 ton water containers with oxygen tanks from St. Petersburg to Salzkhard onboard one of Boeing 737 freighters operated by AirBridgeCargo? Volga-

Dnepr's expertise was called in action to safely deliver a shipment of 1,236,000 this type of fish to help repopulate the freshwater Ob River basin in northern Russia.

4. International Aero-show which took place on July 11-15, 2016 in Great Britain.

6. A suburb of Amsterdam which hosted the annual Soccer Tournament organized by Air Cargo Netherlands. The AirBridgeCargo team entered the top three teams of the Tournament.

8. One of the points of the AirBridgeCargo route network in the USA.



ДЕЛАЕМ КОСМОС БЛИЖЕ ДЛЯ НАШИХ ЗАКАЗЧИКОВ!

Двухдневная сессия школы маркетинга и продаж, одной из школ Корпоративного университета, прошла в Москве 29 и 30 сентября. На одной площадке собрались руководители глобальных офисов нашей компании по функциям маркетинга и сбыта, сотрудники клиентского сервиса, маркетологи и коммерсанты.

Первый день был посвящен теме «Отраслевая специализация – Авиастроение и космос». Семинар открыла лидер школы **Татьяна Арсланова**, вице-президент ГрК по стратегическому управлению и чартерным грузовым перевозкам, которая представила роль аэрокосмической отрасли в структуре бизнеса «Волга-Днепр». Далее со своими докладами выступили представители бизнеса чартерных и регулярных грузовых перевозок, которые отвечают за перевозки аэрокосмических грузов.

Объединившись в группы, участники разных бизнесов из офисов Волга-Днепр из разных уголков мира совместно разрабатывали дальнейшие шаги по реализации плана по аэрокосмосу.

«Изюминкой» семинара стала демонстрация конструкторского бюро «Волга-Днепр» новейших разработок погрузочно-разгрузочных комплексов, открывающие новые возможности наших уникальных самолетов.

30 сентября обучение продолжилось семинаром «Сотрудничество и организационная эффективность». О создании внутренней синергии между регулярными и чартерными грузовыми перевозками при создании единого центра продаж рассказал **Роберт Ван де Вег**, старший вице-президент ГрК по маркетингу и продажам. С подробностями о возможностях сотрудничества между бизнесами с точки зрения ЧГП выступил **Андрей Гуляновский**, руко-



К решению сложных вопросов подходим креативно!

водитель отдела по развитию транспортной услуги АК ВД, с точки зрения РГП – **Станислав Белов**, директор по продажам в регионах Ближний Восток, Индия, Африка и Чартеры, AFL.