

Андрей Перегудов

МОЙ ПУТЬ:
от клинера до партнера

Москва
2025

УДК 82-94
ББК 84стд1-442.3
А 65

МОЙ ПУТЬ: от клинера до партнера. Андрей Перегудов. — Москва:
2025. — 156 с.

А 65 **МОЙ ПУТЬ: от клинера до партнера.** Андрей Перегудов.

УДК 82-94
ББК 84стд1-442.3

Запрещается полное или частичное использование
и воспроизведение текста и иллюстраций в любых формах
без письменного разрешения правообладателя.

© Андрей Перегудов, 2025

Содержание

Об авторе	5
Предисловие	7
Глава 1. МАЛЕНЬКИЙ ГОРОД – БОЛЬШИЕ МЕЧТЫ	10
Глава 2. ПЕРЕЕЗД В МОСКВУ	14
Глава 3. ПЕРВОЕ СОБЕСЕДОВАНИЕ В DAKO	19
Глава 4. СТАЖИРОВКА	23
Глава 5. НОВЫЕ ВЫЗОВЫ – НОВЫЕ СЛОЖНОСТИ.....	26
Глава 6. СВЕТ В КОНЦЕ ТУНЕЛЯ.....	30
Глава 7. ШАГ ВПЕРЕД: ПУТЬ К ЛИДЕРСТВУ	33
Глава 8. ПУТЬ К РАЗВИТИЮ	37
Глава 9. ПЕРВЫЙ ШАГ К УПРАВЛЕНИЮ.....	42
Глава 10. ЦЕНА СОБСТВЕННЫХ ОШИБОК	47
Глава 11. НЕИЗБЕЖНОСТЬ	54
Глава 12. ВТОРОЙ ШАНС.....	58
Глава 13. ПЕРВЫЙ ШАГ К БОЛЬШОЙ КОМАНДЕ.....	62
Глава 14. ИДЕЯ СОЗДАНИЯ ФРАНШИЗЫ.....	65
Глава 15. ТРАНСФОРМАЦИЯ В ФРАНЧАЙЗИНГОВУЮ СЕТЬ.....	68
Глава 16. ПРОДУКТ ГОТОВ	71
Глава 17. НАЧАЛО ПУТИ – ПЕРВЫЕ ФРАНЧАЙЗИ.....	75
Глава 18. ИСТОРИЯ ИДЕАЛЬНОГО МИРА.....	77
Глава 19. ПЕРВОЕ ОБУЧЕНИЕ	80
Глава 20. РАСШИРЕНИЕ СЕТИ И НОВАЯ РОЛЬ АККАУНТ-МЕНЕДЖЕРА.....	83
Глава 21. СИСТЕМА НАСТАВНИЧЕСТВА	86
Глава 22. ФРАНШИЗА – ЭТО НЕ ТОЛЬКО ПРО БИЗНЕС.....	92
Глава 23. ОНЛАЙН-ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ	94

Глава 24. ПЕРВАЯ СТРАТЕГИЧЕСКАЯ СЕССИЯ	99
Глава 25. ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ – ГОЛОС, КОТОРЫЙ СЛЫШАТ	104
Глава 26. ОФИС ДАКО – МЕСТО СИЛЫ	109
Глава 27. ОДИН ДЕНЬ ИЗ ЖИЗНИ ДАКО	113
Глава 28. МЕЖДУНАРОДНАЯ ЭКСПАНСИЯ	117
Глава 29. ЧТО ДАКО ДЛЯ МЕНЯ	120
Глава 30. ЗНАЧЕНИЕ ОТРАСЛИ ДЛЯ МЕНЯ	125
Глава 31. КЛИНИНГ БУДУЩЕГО	127
Глава 32. ИСТОРИИ ФРАНЧАЙЗИ	131
Александр – путь от сурового Новосибирска до мечты в Сочи	131
От маленького города до больших горизонтов	134
Александр и Татьяна	139
Лучшая похвала – это рекомендация	140
Павел из Тюмени. Рассказ о доверии	144
Заключение	148

Об авторе

Андрей Перегудов – директор по развитию бизнеса в компании **DAKO Professional Team**, эксперт в области клинингового управления и продаж услуг комплексного обслуживания объектов недвижимости. Более 10 лет он успешно работает в клининговой индустрии, создавая эффективные стратегии и внедряя инновационные решения.

Андрей начал свой путь в **DAKO Professional Team** в 2017 году, пройдя карьерный путь от руководителя объекта до директора по развитию бизнеса. Под его руководством компания значительно расширила свое присутствие, как в регионах России, так и за ее пределами.

В 2021 году Андрей возглавил экспансию компании по франчайзинговому направлению. Сегодня под брендом **DAKO** успешно работают более 20 франчайзинговых предприятий.

В 2022 году Андрей получил степень **MBA** по специальности «Стратегический менеджмент и управление организацией» в Московской международной высшей школе бизнеса «**Мирбис**», что дало ему фундаментальные знания для управления крупными проектами.

В 2023 году он начал преподавательскую деятельность в **Московской бизнес-школе**, где разработал и провел курс по стратегическому управлению клининговыми компаниями. В том же году Андрей возглавил комитет по клинингу при РСТЦ, где вместе с командой экспертов рынка начал разработку профессиональных стандартов для отрасли.

В 2024 году он стал активным членом **АРУК**, принимая участие в развитии клининговой индустрии. Андрей также является организатором бизнес-туров, посвященных внедрению технологий в **Facility Management**, активно продвигая диджитализацию процессов и развитие отрасли.

В своих интервью и статьях Андрей делится уникальным опытом управления федеральной клининговой компанией, тонкостями ведения переговоров и стратегиями масштабирования бизнеса. Он вдохновляет предпринимателей и управленцев на достижение высоких результатов и подчеркивает значимость профессионального подхода в клининге.

Предисловие

Клининговая отрасль – это мир удивительных возможностей, неисчерпаемой энергии и вдохновения. Для начинающих и действующих, но ещё не крупных клининговых компаний, она открывает бесконечные горизонты. Эта отрасль, с каждым годом становящаяся всё более важной и востребованной, привлекает людей, горящих своим делом, и предлагает множество путей для профессионального роста и достижения успеха.

Мы все знаем, что клининг – это не просто уборка. Это искусство, требующее знаний, навыков и страсти. В нашей отрасли существует огромное разнообразие компаний, каждая из которых по-своему уникальна. Кто-то сосредоточен на обслуживании коммерческой недвижимости, обеспечивая чистоту и порядок в бизнес-центрах и офисах. Другие специализируются на уборке промышленных объектов, где каждый уголок требует внимательного подхода и высокого качества работы. А есть компании, работающие в B2C сегменте, которые заботятся о том, чтобы квартиры и дома людей становились чище, уютнее и комфортнее. В каждом направлении своей работы клининговые компании вносят значительный вклад в общество, помогая создавать чистую и безопасную среду.

Что же объединяет все эти компании, независимо от их специализации? Это, прежде всего, страсть к своему делу. В клининговой отрасли работают невероятные люди, которые не только делают свою работу качественно, но и стремятся изменить её, улучшить её стандарты, создавать новые технологии и подходы. Эти люди открывают школы клининга, создают обучающие курсы и программы, чтобы поделиться своими знаниями с коллегами и вдохновить их на дальней-

шее развитие. У каждого в этой отрасли есть своя история, своя уникальная точка роста, но при этом все объединены одной важной целью – сделать мир чище и лучше.

Каждый день клининговая отрасль развивается, появляются новые технологии уборки, новые подходы к обслуживанию объектов, новые стандарты и, конечно же, новые требования. Всё это создает разнообразие, которое невозможно не заметить. В нашей отрасли используются самые различные виды оборудования и инвентаря: от простых уборочных средств до самых современных машин и устройств, которые делают процесс уборки более быстрым и качественным.

Важную роль в развитии отрасли играют поставщики, которые не просто предоставляют качественное оборудование, но и следят за его сохранностью, своевременно оказывая сервис и ремонт. Они становятся настоящими партнерами для клининговых компаний, помогая им поддерживать высокий уровень работы и обеспечивать своим клиентам лучший сервис.

Клининговая отрасль имеет свои выставки и конференции, которые собирают сотни участников. Эти события становятся платформой для обмена опытом, для поиска решений актуальных проблем и для того, чтобы познакомиться с новыми достижениями и трендами. В рамках таких мероприятий создаются новые отраслевые сообщества, которые решают важные задачи и помогают компаниям расти и развиваться. На этих событиях происходит настоящая магия – обмен опытом, установление контактов, создание новых возможностей. И не стоит забывать о конкурсах и бизнес-турах, которые вдохновляют и мотивируют на новые достижения.

Всё это – не просто элементы нашей отрасли. Это её душа. Это те вещи, которые делают её живой и динамичной, где

всегда есть место для развития, для новых идей и амбициозных проектов. Это место, где каждый, кто готов работать и учиться, может найти поддержку и помощь, развиваться и достигать своих целей. И если вы читаете эту книгу, значит, вы уже сделали первый шаг на этом пути. Прежде чем идти дальше, знайте – отрасль всегда поддержит вас. В ней есть много хороших и открытых людей, готовых поделиться опытом, поддержать и помочь на каждом этапе.

Не бойтесь трудностей. Не сдавайтесь на пути к успеху. В нашей отрасли всегда найдется место для вас, и вы всегда сможете найти поддержку у тех, кто разделяет ваши ценности. Вперёд, к новым вершинам, с уверенностью и надеждой, что каждый шаг будет шагом к лучшему будущему.

Глава 1

МАЛЕНЬКИЙ ГОРОД – БОЛЬШИЕ МЕЧТЫ

Маленькие города – это не место, это – состояние души. Люди в них часто живут от зарплаты до зарплаты, мечты растворяются в рутине, а желаемые перемены кажутся чем-то далеким и невозможным. Но, именно там, среди обледенелых дорог и заводских корпусов и рождаются, порою, самые сильные мечты.

Так случилось, что я родился в небольшом городе Миасс, который находится в Челябинской области и имеет население что-то около ста пятидесяти тысяч человек. Это удивительно тихое, красивое место, окружённое зелёными лесами и живописными реками. Но, за этой природной идиллией скрывалась рутина маленького рабочего города, присущая, наверное, всем таким городкам, которые имеют одну похожую особенность: в этом месте было мало возможностей для личного и профессионального роста. Основную часть рабочих мест обеспечивали промышленные предприятия, а большинство работающих на них людей было занято тяжёлым физическим трудом, далеко не всегда имея перспективы для дальнейшего развития и роста.

Когда мне исполнилось пятнадцать, я впервые почувствовал вкус самостоятельности: устроился на мебельную фабрику. Это была моя первая работа, и я, с гордостью, получал свои, пусть тогда и небольшие, но, самостоятельно заработанные, деньги. Каждый день на фабрике был наполнен ощущением того, что я делаю что-то важное, даже если работа была очень простой. Именно тогда, я впервые почувствовал себя достаточно взрослым, как будто сделал первый шаг в большой, неизведанный мир.

Через два года, когда мне исполнилось семнадцать, я решил сменить направление деятельности: устроился работать

в охранное предприятие, где моей задачей была охрана автостоянки. Зачастую приходилось работать долгими ночными сменами, стоя на посту и прислушиваясь к каждому шороху, а утром отпраиваться на занятия в колледж. Это был довольно непростой период: недосып, усталость, но вместе с тем, это был мой маленький личный вызов самому себе, который я с удовольствием принимал. Именно тогда я начал понимать, что труд – это не просто способ заработать, а настоящая школа жизни, которая закаляет характер, собственный путь, ведущий вперед, к достижению моих целей.

Восемнадцать лет стали для меня временем перемен. Тогда я встретил её: ту, кто перевернула весь мой мир с ног на голову. Её яркие, словно огонь, волосы, мягкий изгиб пухлых губ и глубокие карие глаза, в которых можно было утонуть, моментально покорили меня. Она была особенной, исключительной, и с каждым новым днём, я только больше убеждался в этом.

Мы начали встречаться, и я чувствовал, что в моей жизни появилась основная цель. Глядя на неё, держа её за руку, я постоянно хотел быть лучше, сильнее, успешнее и очень скоро понял, что хочу большего для нас обоих. Мы сняли квартиру, и началась наша новая жизнь – жизнь вдвоём – наш первый шаг к чему-то лучшему, ещё не до конца понятному, но уже ощущаемому. Каждый день приносил новые надежды, каждый вечер – новые разговоры о будущем. Ответственность, которая появилась с этим шагом, не пугала, а наоборот, вдохновляла. Вместе мы чувствовали себя сильнее, увереннее, и эта энергия стала для меня настоящим импульсом двигаться вперёд, ставить цели и обязательно достигать их.

Вместе с началом совместной жизни наступил еще один настоящий, серьезный вызов, потому что на мне лежала вся финансовая ответственность. Я стал работать буквально

на износ: брал дополнительные смены, практически не спал, но мне нравилось чувствовать, что мои титанические усилия приносят ощутимый результат. Именно благодаря ей я стал работать ещё усерднее, развиваться и стремиться к лучшему. Моя карьера в охране начала быстро расти: сначала меня назначили старшим смены, затем – начальником охраны, а к двадцати трём годам я уже был заместителем директора охранного предприятия, имея в подчинении сорок человек.

Я стал зарабатывать намного больше, получил руководящую должность, и, казалось, что еще желать, ведь всё складывалось, как нельзя лучше. Однако, со временем, я понял, что любой успех имеет свои чёткие границы. Руководить людьми, выстраивать бизнес-процессы – всё это оказалось куда сложнее, чем я себе представлял. Я работал в режиме «ручного управления», где каждый шаг зависел от моего участия.

Этот период стал для меня важным уроком. Я осознал свои амбиции и почувствовал, что в развитии упёрся в потолок. Ощущение прекращения роста было непростым, но именно оно дало мне главное – стремление к большему, желание выйти за пределы и искать новые возможности для карьеры.

Оставаться тогда в Миассе значило остановиться и, возможно, остановиться навсегда. Каждый день в родном городе превращался в некий «день сурка», где не было места для моих, постоянно растущих профессиональных потребностей. Я понял, что, если хочу настоящих, а не мнимых, изменений, мне нужно срочно выйти из зоны комфорта: скорее всего, сменить окружение и начать искать новые, неосвоенные возможности.

Данный шаг стал самым смелым решением в моей жизни. Покинуть родной город, где всё было привычно, безопасно и предсказуемо, – это как шагнуть в бездонную пустоту



с завязанными глазами. У меня абсолютно не было чётких планов, не было гарантий успеха, лишь огромная мечта, которая горела во мне, как маяк.

Я оставил позади улицы, на которых прошли мои детство и юность, места, где каждый уголок был знаком, и лица, которые встречались каждый день. Это была не просто смена города – это был еще один вызов самому себе. Уехать, зная, что впереди холод незнакомого мегаполиса, где тебя никто не будет ждать, где тебе придётся доказывать, что ты чего-то стоишь.

Но, внутри меня жила вера в то, что я смогу. Эта вера не была громкой или самоуверенной, это была тихая, упрямая уверенность, что впереди меня ждёт нечто большее. Я знал, что точно будет непросто, но разве великие перемены бывают лёгкими? Я шёл навстречу своей мечте, и этот путь начинался с одного, единственного шага: смелости оставить понятное прошлое и шагнуть в совершенно неизвестное будущее.

Глава 2 ПЕРЕЕЗД В МОСКВУ

«Не отплыв от старых берегов, не увидишь новых горизонтов».

Своё решение я принял неожиданно. В какой-то момент я понял: если не попробую что-то поменять, то навсегда останусь там, где сейчас. Я написал заявление об уходе, купил билет на самолёт и собрал одну спортивную сумку, в которой лежало немного вещей и чуть-чуть денег – всё, с чем я хотел начать новую жизнь.

Я прекрасно помню тот миг, когда шасси самолёта коснулись полосы аэропорта «Внуково». Сердце замерло, а потом забилось так быстро, словно предчувствовало начало новой главы. Всё, что я оставил позади, осталось в прошлом, а впереди меня ждал незнакомый город, полный неизвестности и, скорее всего, возможностей.

Сойдя с трапа, я всеми лёгкими глубоко вдохнул осенний московский воздух.

Сумка через плечо, несколько тысяч рублей в кармане и великая мечта – вот всё, что у меня было на тот момент. Я прекрасно понимал, что путь будет нелёгким, но я также знал, что именно здесь мне предстоит найти свой шанс. Этот момент, стоя на выходе из аэропорта, я запомню на всю жизнь – момент, когда всё только начиналось.

Москва встретила меня по сентябрьскому тепло, в воздухе ещё чувствовалась лёгкая, почти летняя свежесть и, казалось, что город улыбается мне, приглашая начать новую главу моей жизни. Но эта теплая обстановка была лишь внешней оболочкой. Очень быстро я понял, что настоящая Москва – это не мягкий солнечный сентябрь, а холодный и строгий экзамен на выносливость.

В этом городе ты не просто новичок, ты – никто, до тех пор, пока не докажешь, что чего-то стоишь. Здесь у людей свои заботы и проблемы, свои цели, и никто не собирается ждать, пока ты освоишься. Москва словно шепчет: «Ты уверен, что готов? Докажи». Этот город бросает тебе перчатку на каждом шагу, проверяет на прочность и никогда не прощает даже малейшей слабости.

Тепло сентября я запомнил навсегда – как начало моего пути. Пути, где каждый день и час был борьбой, но борьбой за лучшее будущее.

Громадный, чужой, пугающий мегаполис. Я покинул аэропорт всего лишь с сумкой через плечо и у меня даже не было места, где можно бы было переночевать. Люди вокруг торопились куда-то с хмурыми лицами, словно каждый был погружён в свои мысли и дела, но никто даже не замечал меня. Это было необычно: в Миассе люди всегда здороваются, смотрят друг другу в глаза. А здесь, я вдруг почувствовал себя невидимкой. Город показался мне огромным, шумным и бесконечно сложным. Повсюду проносились машины, улицы переполнены, а здания – такие высокие, что, казалось, касаются неба. От этого ритма захватывало дух. Ну, а Москва будто проверяла меня с первых минут. В голове крутилась только одна мысль: мне срочно нужна работа. Но как её найти? С чего начать? В тот день я доехал до Речного вокзала. Это место почему-то успокаивало, может, потому что там было немного тише. Я купил горячую шаурму и дешёвый кофе, сел на свою спортивную сумку и начал обдумывать дальнейшие шаги. Москва, одновременно пугала меня и манила. Я чувствовал, что этот город не даст ни минуты покоя, что здесь придётся бороться за каждую возможность. И я был к этому готов. В итоге я нашёл общежитие, в котором прожил первые дни. Это было далеко не самое уютное место,

но я был счастлив, что, хотя бы есть крыша над головой. Москву часто называют городом, где найти жильё – настоящая проблема, но мне повезло: после нескольких дней поисков, я всё же смог снять квартиру. Пусть она и находилась за пределами города, но была уютной и стала моим первым настоящим домом в этом новом для меня мире.

Это было далеко не дёшево, на тот момент большие для меня деньги, но я понимал, что без крыши над головой в этом городе выжить будет невозможно.

С жильём удалось разобраться, но, оставался самый важный вопрос – работа. Деньги таяли с каждым днём, и я понимал, что нужно действовать быстро. Первым местом, куда я устроился, стала должность ревизора в крупном продовольственном магазине. Это была не та работа, о которой я мечтал, но в тот момент это казалось спасением. Я взялся за неё с энтузиазмом, потому что понимал: это мой первый шаг в новом городе, первый опыт, который откроет двери к чему-то большему.

Работу я воспринял с энтузиазмом, ведь это был шанс закрепиться в Москве.

Но, как я понял довольно скоро, энтузиазма оказалось мало: опыта, который я получил на предыдущем месте работы, просто не хватило, чтобы соответствовать высоким требованиям. Стало понятно, что я не справляюсь и, когда мне сказали, что надо уволиться, это был чувствительный удар. Я остался без работы, с пустыми карманами и арендованной квартирой, за которую скоро надо было платить. Каждый день нарастающий страх буквально съедал меня изнутри. Мне некуда было идти, и я чувствовал, что ситуация становится критической. Я скучал по жене и ребёнку. Очень. Эти мысли делали каждый день ещё тяжелее. Но я знал одно: я должен продолжать двигаться. Я начал лихорадочно искать работу. Мониторил



все возможные сайты вакансий, искал хотя бы минимальный шанс. И однажды наткнулся на объявление: требовался ночной администратор в клининговую компанию. Зарплата была невысокой: едва хватало, чтобы покрыть расходы на съёмную квартиру, не говоря уже о чём-то большем. График работы был тоже не из лёгких: пять дней через два, полное погружение в обязанности и минимум времени на передышку.

В тот момент я осознал, что лучше иметь что-то, чем ничего. Сразу же набрал номер. На другом конце провода раздался приятный голос девушки, которая пригласила меня на собеседование. Работа, конечно, была далека от моей мечты, но я решил: я буду работать ночью, а днём искать что-то лучшее. Пусть у меня будет две, три, четыре работы, но я справлюсь. У меня просто не было никакого другого выхода.

Вечерами, когда всё затихало, я оставался наедине со своими мыслями. Мне безумно не хватало семьи. Я скучал по жене, по дочери, по их голосам, смеху, теплу дома. Иногда, я ловил себя на мысли, что готов был всё бросить и вернуться. Но каждый раз напоминал себе, ради чего всё это. Я знал, что должен держаться, чтобы однажды они могли гордиться мной и тем, что я сделал для нашей семьи.

Глава 3

ПЕРВОЕ СОБЕСЕДОВАНИЕ В ДАКО

Десятое ноября 2016 года. Это был день, который остался в моей памяти навсегда. Москва утопала в снегу – одна из самых снежных зим за последние десятилетия укутала город в белоснежное одеяло. Улицы завалило так, что сложно было понять, где тротуар, а где – дорога. Но я спешил, так как именно в этот день у меня было назначено собеседование в компанию ДАКО Professional Team.

Я стоял на остановке в лёгкой осенней куртке, в которой прилетел в Москву, и в летних туфлях, совсем не спасающих от мокрого снега. Без шапки, с замёрзшими ушами, я чувствовал, как ледяной ветер пробирается под одежду. Снег налипал на волосы, таял на лице, а пальцы рук уже практически не двигались.

Сейчас это может показаться нелепым: такой неподготовленный, явно чужой в этом городе, одетый не по погоде. Но, в тот момент, я не думал об этом. В голове была только одна мысль: «Я должен добраться до собеседования. Это мой шанс, и я не могу его упустить».

На часах было без десяти шесть, и до собеседования оставалось всего десять минут. Я ускорял шаг, чувствуя, как сердце бьётся всё быстрее. По территории бизнес-центра навстречу мне двигались толпы людей. Они возвращались домой после долгого рабочего дня: кто-то торопился, глядя под ноги, кто-то разговаривал по телефону, а кто-то просто мечтательно смотрел перед собой, думая о своём.

А я шёл в противоположную сторону. В тот момент я чувствовал себя иначе: будто двигался против течения. Все вокруг завершали свой день, а для меня всё только начиналось. Снег скрипел под ногами, мои туфли промокли, но я

не замечал ни холода, ни усталости. В голове звучала только одна мысль: «Я должен получить эту работу. Я справлюсь». С этой мыслью я подошёл к двери офиса, готовый войти в неизвестное и оставить позади все сомнения.

Я вошёл в здание, стряхивая с плеч остатки снега, и достал телефон. Набрал номер, который мне дала девушка, назначившая собеседование, и коротко сообщил о своём прибытии. Голос на другом конце провода был спокойным и уверенным, она попросила подождать.

Прошло десять минут. Я оглядывался вокруг, изучая пространство: стеклянные перегородки, яркий свет и люди, которые казались занятыми и уверенными. Всё вокруг будто кричало о некоем профессионализме. И вот, стеклянная дверь турникета открылась, и я увидел её.

Навстречу мне вышла девушка с миловидным лицом и доброй, приветливой улыбкой. Она тепло поздоровалась, протянула руку и пригласила пройти дальше. Я сделал глубокий вдох и шагнул за ней.

Она проводила меня по коридору и остановилась у двери с табличкой «Менеджер объекта».

Вежливо улыбнувшись, она предложила войти, оставив меня одного.

Кабинет я запомнил до мельчайших деталей, будто это было вчера.

В центре комнаты стоял массивный деревянный стол, за которым сидела женщина средних лет. Её взгляд был уставшим, как будто сегодняшний день уже успел её измотать. На столе царил хаос: рации, спутанные провода, бумаги, степлеры, ручки – всё это было разбросано без всякой системы. Это рабочее место больше напоминало поле битвы, чем кабинет.

Она подняла голову, взглянула на меня и тяжело вздохнула, словно я был не первым кандидатом за этот день, и она уже



знала, что её ждёт очередной стандартный разговор. Её усталость чувствовалась даже в жесте, которым она предложила мне сесть.

Первым делом она спросила меня об опыте работы. Я почувствовал, как внутри что-то сжалось. Сказать, что у меня не было опыта в клининге – ничего не сказать. Я абсолютно не понимал в этой сфере, но знал одно: я не мог позволить себе упустить эту возможность.

Пришлось импровизировать. Я собрался с мыслями и спокойно рассказал, что когда-то давно мне приходилось управлять штатом уборщиц. Конечно, это была полуправда, притянутая за уши, но выбора у меня не было. На самом деле, я вспоминал едва ли не единственный случай, когда мне нужно было организовать небольшую уборку помещения.

Женщина смотрела на меня с лёгким скепсисом, как будто чувствовала, что мой рассказ не совсем точен. Но я «держал марку», добавляя и придумывая на ходу детали, которые, по моему мнению, смогли бы убедить её.

После долгого разговора, она, наконец, согласилась дать мне шанс, но на довольно жёстких условиях. Мне предложили стажировку: три полноценные ночные смены, которые я должен был отработать бесплатно. Менеджер пояснила, что есть ещё один кандидат, и, если он окажется лучше, меня не возьмут. Однако, если я справлюсь и докажу, что могу работать, эти три дня будут оплачены, и мне предложат постоянную должность.

Передо мной встал выбор: рискнуть и вложить своё время, силы и надежду в этот призрачный шанс, или отказаться и продолжить поиски в надежде найти что-то более приемлемое. Я был истощён, морально и физически, и понимал, что других вариантов у меня просто не осталось. И я согласился.

Глава 4 СТАЖИРОВКА

Моя первая рабочая смена в ДАКО Professional Team началась заранее и, поэтому, я пришёл на объект за сорок минут до начала смены. На улице было холодно, валил густой снег, а я, как и в прошлый раз, был в лёгкой весенней куртке и летних туфлях. Мои функциональные обязанности звучали очень внушительно: управление ночной сменой уборщиков. В подчинении были дворники, операторы поломоечных машин и операторы внутренней уборки. Объём работ тоже впечатлял своими масштабами: я отвечал за одиннадцать тысяч квадратных метров прилегающей территории, два бизнес-центра, с местами общего пользования около десяти тысяч квадратных метров, паркинг, который состоял из двух уровней, общей площадью более одиннадцати тысяч квадратных метров. Работа предстояла сложная, ответственность была огромной, ну а я был абсолютно не готов к такому масштабу.

Моё первое знакомство с ночной бригадой стало настоящим испытанием. Когда я спустился вниз, в небольшую комнату, где уборщики готовились к смене, меня встретила атмосфера, совершенно не похожая на ту, к которой я привык. Как только я открыл дверь, то услышал, что они разговаривают на языке, который был мне совершенно незнаком.

На мгновение я застыл в нерешительности, ведь люди были моей бригадой, и я должен был их организовать, но как это сделать, если я даже не понимал, о чём они говорят? Это было похоже на начало какой-то сложной головоломки.

Некоторые из них бросили на меня быстрый взгляд, но, заметив мою растерянность, тут же вернулись к своим делам. Они молча надевали зимнюю форму, брали лопаты,



проверяли инвентарь и что-то обсуждали между собой, явно не обращая на меня особого внимания. Это было похоже на испытание на прочность: я чувствовал себя чужим, но знал, что именно здесь мне придётся доказать свою ценность.

В воздухе витало напряжение. Я глубоко вдохнул, собрался с мыслями и сделал первый шаг, чтобы преодолеть эту невидимую стену между мной и командой, решив проявить инициативу. Собрался с духом, сделал шаг вперёд и поздоровался. Но в ответ – тишина. Никто даже не поднял головы. Они продолжали заниматься своими делами, словно меня здесь и не было. Через мгновение, без единого слова, вся бригада развернулась и вышла на улицу, начав свою работу.

Я стоял в пустой комнате и осознавал, что моя первая ночь в новой роли начиналась совсем не так, как я представлял.

В голове, одно за другим, возникали сомнения: как я смогу руководить людьми, которые даже не замечают моего присутствия? Но, вместе с тем, где-то внутри меня появилась решимость. Я знал, что должен найти способ наладить с ними контакт, доказать им свою ценность и заслужить их уважение.

Глава 5

НОВЫЕ ВЫЗОВЫ – НОВЫЕ СЛОЖНОСТИ

Наконец-то, я получил свою работу. Одна часть моих проблем была решена: я знал, что теперь у меня есть стабильное место, где я мог закрепиться, и пусть небольшая, но зарплата. Однако, радость была недолгой.

Реальность быстро дала понять, что этих денег катастрофически мало. Их не хватало даже на оплату аренды квартиры, а ведь за тысячи километров от меня, в Миассе, оставались моя жена и маленькая дочь, которые тоже нуждались в моей поддержке. Каждый день я чувствовал груз ответственности, и мысли о семье подталкивали меня действовать.

Я понимал, что просто не имею права опустить руки. Нужна была еще вторая работа, может быть, даже третья. Я говорил себе: «Ты справишься. Это временно, это всего лишь шаг к чему-то большему». Так начиналась моя борьба – не только за выживание, но и за будущее своей семьи.

Каждый день начинался с нового собеседования. Я вставал рано утром, готовился, тщательно подбирал слова, чтобы произвести впечатление, но раз за разом меня ждали разочарования. Иногда я сталкивался с откровенными мошенниками, обещавшими золотые горы, но просившими сначала «вложить» свои деньги. Иногда меня просто не принимали – говорил не так, выглядел не так, не подходил под их стандарты. А иногда, всё было ещё хуже: я приходил на место и обнаруживал, что реальная работа абсолютно не соответствовала тому, что обещали в объявлении.

Это было испытание, причём не только для моих нервов, но и для веры в себя. Каждый отказ, каждая неудача словно пытались убедить меня в том, что я зря здесь. Но внутри

меня жила упрямая решимость, почему-то я знал, что это временно, что за каждой закрытой дверью есть следующая, которую я обязательно открою.

В какой-то момент я осознал, что ситуация становится критической. Деньги таяли буквально на глазах, а до первой зарплаты оставались долгие дни. Каждый вечер я садился за стол и пересчитывал свои сбережения, пытаюсь понять, как растянуть их хотя бы ещё на пару недель. Но математика была беспощадной и времени просто не хватало.

И тогда я принял одно из самых непростых решений: решил сдавать свою съёмную квартиру посуточно. Это было нелегко: приходилось уходить с вещами, искать место, где переночевать, возвращаться утром и снова приводить всё в порядок для новых жильцов. Это добавило мне новых трудностей, но я понимал, что другого выхода у меня нет.

Каждый раз, когда я получал оплату за аренду, первая мысль была о моей семье. Эти деньги позволяли мне отправить хоть что-то жене и дочери в Миасс. Это чувство – знать, что я могу хоть немного помочь им, даже находясь так далеко, давало мне силы продолжать.

Каждое утро, когда моя ночная смена заканчивалась в семь утра, я отправлялся на Павелецкий вокзал. Это место стало для меня временным убежищем. Там, среди суеты, звуков объявлений и гудков поездов, я покупал себе самый дешёвый кофе и булочку в киоске.

Держа в руках скромную «трапезу», я находил свободное место в зале ожидания, опускался на твёрдое кресло и пытался уснуть хотя бы на пару часов. Сон был поверхностным, ведь вокруг постоянно что-то происходило: шаги, разговоры, объявления, шум колёс чемоданов. Приходилось сидеть в неудобной позе, укутываясь в свою осеннюю куртку, которая едва спасала от утреннего холода.



Но эти часы были моим единственным отдыхом. Я знал, что после этого снова начнётся бесконечный бег: собеседования, звонки, попытки заработать хоть немного. Павелецкий вокзал стал для меня символом тех времён: борьбы, надежд и веры в лучшее, несмотря на все трудности.

Никто на работе не знал, через что мне приходилось проходить каждый день.

Менеджер объекта часто удивлялась:

- Андрей, почему ты приходишь так рано на смену?
- Автобус так ходит, улыбаясь всегда отвечал Я.

На самом деле у меня просто не было другого места, куда я мог бы пойти. После короткого сна на Павелецком вокзале я вставал, приводил себя в порядок и отправлялся на очередное собеседование, надеясь найти вторую работу. Это были самые сложные дни в моей жизни. Я спал всего по три часа

в сутки, большую часть которых проводил в зале ожидания вокзала, где рядом сидели такие же потерянные люди, у которых, как и у меня, не было дома.

Это было поистине ужасное время, но я держался. Я знал, что не могу позволить себе сдать. Каждый день, каждая бессонная ночь, каждая холодная булочка на завтрак – всё это напоминало мне о главном: если я сдамся, я подведу не только себя, но и свою семью. Эта мысль была моим двигателем, моим спасательным кругом в море трудностей.

Глава 6

СВЕТ В КОНЦЕ ТУНЕЛЯ

Иногда, самые трудные времена открывают в нас то, о чём мы сами не подозревали. Именно таким был для меня этот период. Несмотря на усталость, несмотря на боль и трудности, я всегда старался быть сильным. Не позволял себе унывать, даже когда казалось, что сил больше нет.

Я знал, что моя команда состоит из таких же приезжих людей, как и я. У каждого из них за спиной была своя история, своя борьба. Их семьи, как и моя, остались далеко, и они, как и я, вынуждены были работать на тяжёлой работе, отправляя почти все заработанные деньги домой. Эта общая судьба и это понимание сделали нас ближе.

На этом мне и удалось построить доверительные отношения с командой. Мы не были просто коллегами – мы стали единомышленниками, поддержкой друг для друга в этом суровом городе. Я старался не только руководить, но и быть одним из них, разделяя их трудности, вселяя уверенность, что вместе мы сможем пройти через любые испытания. Именно это помогло мне стать их лидером в это сложное для нас всех время.

Сначала моя команда смотрела на меня с сомнением. Они не привыкли доверять словам, потому что жизнь учила их верить только делам. Я, в свою очередь, понимал это и знал, что мне нужно показать пример.

Я взял лопату и встал рядом с ними. Вместе мы расчищали снег, таскали огромные кучи, посыпали дорожки реагентами. Руки ныли от холода, но я знал, что это единственный путь завоевать их доверие.

– Смотрите, ребята, мы делаем это не просто так, – говорил я, вытирая пот со лба. – Эта территория обязательно ста-



нет лучшей. Не для кого-то, а для нас. Чтобы каждый, кто сюда зайдёт, сказал: «Вот это работа!»»

После таких слов поддержки, я видел, как в глазах команды загорается искра. Постепенно, сомнения сменялись уважением, и каждый начинал выкладываться на полную. Мы работали как одно целое, и я чувствовал, что мы становимся не просто бригадой, а настоящей командой, объединённой одной целью.

Через какое-то время я начал видеть, как что-то меняется. Усталость в их глазах сменилась огнём. Люди начали работать так, словно эта территория была их собственным домом.

И мы победили.

Снег был убран, дорожки сияли чистотой, территория преобразилась. Управляющая компания, которая наняла DAKO Professional Team, была поражена. Их слова благодарности

звучали искренне, но для меня главным было не это. Главное – было видеть, как моя команда выросла, как они стали верить не только в меня, но и в себя.

Они не знали, что в это время я сам едва держался. Никто не догадывался, что у меня не было места, где я мог бы нормально поспать. Никто не знал, как я ночевал на вокзале, ел дешёвую булочку с кофе и спал по три часа в сутки.

Но я никогда не показывал своих сомнений или усталости. Каждую смену я приходил с улыбкой, с уверенностью, с искренней мотивацией. Я верил, что только так можно вдохновить свою команду – своим примером, своей энергией.

И, однажды, мои усилия дали неожиданный результат. Всё началось с того, что менеджер объекта перевелась на другую должность, и её место внезапно освободилось. И, как раз, в тот момент в компанию приехал новый человек: руководитель группы менеджеров из Санкт-Петербурга, Ольга. Её задачей было найти и подготовить нового менеджера для объекта.

На эту должность рассматривалось всего одно имя. Единственным кандидатом стал я. Это был момент, когда все мои усилия, мой труд и моя решимость наконец-то начали приносить плоды. Я почувствовал, что этот шанс стал результатом не только моего труда, но и того доверия, которое я смог заслужить у команды и руководства.

Глава 7

ШАГ ВПЕРЕД: ПУТЬ К ЛИДЕРСТВУ

Я стал менеджером объекта. Должность была для меня чем-то большим, чем просто очередная строка в трудовой книжке. Она символизировала ответственность, доверие и начало нового этапа в работе и жизни. Менеджер объекта – это не просто человек, который управляет процессами, это лицо компании перед заказчиком.

Ты становишься тем, кто формирует впечатление о компании, кто отстаивает её репутацию. Это роль, которая требует не только профессиональных навыков, но и уверенности, умения общаться с людьми, находить общий язык с клиентами и своей командой. Ты должен быть примером для остальных, источником вдохновения и человеком, на которого можно положиться.

Для меня эта должность стала настоящим вызовом. Я знал, что путь будет далеко не простым, что придётся учиться, ошибаться и преодолевать себя. Но именно такие моменты определяют, насколько ты готов расти и развиваться. И я был готов принять этот очередной вызов.

С новой должностью пришли и новые возможности. Моя зарплата выросла вдвое, и это стало ощутимым облегчением. Впервые за долгое время я почувствовал, что могу не только закрывать базовые нужды, но и планировать будущее. Это придавало сил, мотивации и уверенности в том, что я двигаюсь в правильном направлении.

Но как соответствовать этой роли, если ты только что начал свой путь? Как быть профессионалом, если у тебя нет опыта, а впереди море новых вызовов?

Именно тогда я осознал, где нахожусь. Я был частью ДАКО Professional Team – компании, которая не просто пре-

доставляет услуги, а задаёт стандарты в своей отрасли. Это была настоящая школа, не только профессиональная, но и жизненная, которая изменила меня навсегда.

Меня заметили. Меня повысили. Но самое главное – мной начали заниматься. В ДАКО Professional Team не просто бросают тебя в омут и говорят: «Плыви», здесь тебя берут за руку и ведут, показывая путь к развитию.

Я прошёл через множество тренингов и обучающих программ. Узнал технологии уборки, изучил, как работает профессиональная химия, освоил сложное оборудование, которое раньше казалось чем-то непостижимым. Но это было только начало.

Я учился управлять людьми, понимать их и строить с ними доверительные отношения. Я узнал, как мотивировать команду, как вдохновлять её на достижение новых высот. Но, пожалуй, самым ценным для меня стал навык работы с заказчиками. Я научился разговаривать так, чтобы каждое слово вызывало уверенность в нашей компании, чтобы клиент знал: он – в надёжных руках.

Эти уроки ДАКО стали для меня не просто этапом карьеры, а фундаментом, на котором я строил своё профессиональное и личное развитие.

Компания была устроена, как идеальный механизм, каждая деталь которого работала с удивительной точностью. Каждый процесс был выверен до мелочей, каждая задача чётко поставлена и направлена на результат. Это была не обычная работа – это был гигантский механизм, созданный её основателем, Рафалом Яскула. Он не просто руководил компанией, он вложил в неё душу, сделав её примером для других.

И я видел, как всё это функционирует, и не мог не восхищаться.



DAKO Professional Team – это компания, которая не просто справлялась с трудностями. Она задавала стандарты в отрасли, вдохновляя других стремиться к лучшему. Здесь работали люди, которые верили в то, что делают, и эта вера передавалась всем, кто был рядом. Это место стало не только моей работой, но и школой жизни, где каждый день я учился не только работать, но и думать, планировать и вдохновлять других.

DAKO Professional Team дала мне то, чего мне всегда не хватало.

Я начал общаться с другими менеджерами, перенимать их опыт, делиться своими наблюдениями. Корпоративные мероприятия стали не просто развлечением, а возможностью почувствовать себя частью чего-то большего, настоящей команды. Тренинги и образовательные программы дали мне

ключи к пониманию, как можно расти, учиться, улучшать себя.

И в какой-то момент я понял: я наконец вижу свой путь. Передо мной начали открываться перспективы, которые раньше казались чем-то далёким и нереальным. ДАКО Professional Team посеяла во мне зерно уверенности, которого мне так не хватало. Эта компания не просто дала мне работу, она открыла мне глаза на то, куда я могу стремиться, и какие вершины, в дальнейшем, могу покорить.

Я больше не чувствовал себя потерянным или чужим. Я видел своё место в этом большом механизме и осознавал, что моя жизнь только начинается. Это был момент, когда я понял: всё, через что я прошёл, стоило того, чтобы оказаться здесь. Теперь я не просто шёл вперёд, я летел.

Глава 8 ПУТЬ К РАЗВИТИЮ

Менеджер объекта – это не просто должность. Это роль, которая заставляет тебя гордиться каждым отработанным днём. Ты главный человек на объекте, лицо компании, её голос и действия. Ты тот, кто отвечает за всё, от чистоты до настроения команды. И именно это делает работу менеджера объекта невероятно значимой.

Самое сложное, но и самое важное в этой роли – наладить контакт с заказчиком, с управляющей компанией. От этого зависело не только успешное выполнение наших задач, но и репутация компании в целом.

Мне повезло: женщины, работавшие в управляющей компании, приняли меня тепло. Их доброжелательность и открытость помогли мне с первых дней почувствовать себя увереннее.

Я знал, что одного профессионализма мало. Люди ценят не только то, как ты выполняешь свою работу, но и то, какой ты человек. Поэтому я старался быть весёлым, позитивным, показывая, что можно работать с полной отдачей и при этом сохранять лёгкость и дружелюбие.

Это помогло мне выстроить отношения с людьми, основанные на взаимном уважении и доверии. И, именно этот баланс между профессионализмом и человечностью, стал ключом к успеху на этом объекте.

Каждое утро я начинал с команды. Для меня было важно, чтобы каждый чувствовал себя не просто работником, а частью чего-то большого и значимого. Мы собирались вместе, обсуждали планы на день, делились мыслями и идеями. Я всегда старался находить тёплые, вдохновляющие слова, чтобы дать им заряд энергии и уверенности.

«Ребята, мы с вами не просто убираем территорию и места общего пользования. Мы создаём образ! Мы лицо компании DAKO Professional Team. Когда сюда заходят люди, они должны видеть не только чистоту и порядок, но и вашу уверенность. Улыбайтесь, работайте с душой, и результат не заставит себя ждать!» – говорил я, стараясь, чтобы в каждом моём слове они чувствовали искренность.

Я видел, как загораются их глаза, как они начинают работать с большей отдачей. Утренние собрания стали для нас не просто привычкой, а настоящей командной традицией. Мы чувствовали себя одной семьёй, где каждый поддерживает друг друга, а общая цель вдохновляет на новые свершения.

Я обращал внимание на всё: внешний вид, здоровье, настроение. Я говорил, что они должны выглядеть так, чтобы было видно – это профессионалы.

«Красивые, здоровые, успешные – вот такими вас должны видеть окружающие!»

Я верил в свою команду, и они отвечали мне взаимностью. Мы были настоящей профессиональной командой. Никто не увольнялся, текучки практически не было. Я знал, что у каждого из них свои сложности, но старался помогать. Одному помог найти жильё, другому – оплатить патент, третьего поддержал, когда возникли проблемы с документами. Я понимал, что моя забота о них обязательно вернётся ко мне их усердием в работе.

Мы вместе преодолевали все трудности, особенно зимой, когда каждый день превращался в настоящий коллапс. Снег, наледь, огромные территории – всё это ложилось на наши плечи. Но мы справлялись, потому что знали: за каждой сложностью стоит результат, который мы создаём своим трудом.

Я до сих пор помню одни из тех снежных выходных, когда, кажется, вся Москва была парализована мощным снегопа-

дом. Я работал почти сутки напролёт, сидя за рулём погрузчика, закидывая снег в контейнеры. За одну ночь мы вывезли столько снега, сколько обычно вывозим за месяц. Это было настоящее испытание: спина гудела, руки болели, тело ныло от усталости. Но, несмотря на это, я чувствовал гордость за нашу сплочённую команду.

В понедельник, после бессонных выходных, я снял спецодежду, надел свой деловой костюм и прошёл по очищенной нами территории, чтобы встретить представителя заказчика. Каждое утро, ровно в 8 часов, она приходила проверить нашу работу. Я знал, что её взгляд окинул бы каждую мелочь, каждый уголок. Но в тот день я стоял уверенно. Это была не просто чистая территория, это был результат нашей слаженной работы, и я гордился каждым из нас.

Я вдохновлял команду не словами, а делом. Когда ситуация требовала, я сам садился на помоечную машину, брал в руки лопату и вместе с ними разгрёбал снежные завалы или убирал территорию. Это был мой способ показать, что я не только их руководитель, но и такая же часть команды, готовая работать наравне с ними.

Этот подход не просто сближал нас. Он вызывал уважение и укреплял доверие. Люди видели, что я не прячусь за кабинетом, а всегда готов быть рядом, независимо от сложности задачи.

Наша совместная работа дала свои плоды. Мы создали такой порядок, который невозможно было не заметить. Управляющая компания была в восторге: чистота, порядок, профессионализм – всё это стало нашим стандартом, нашей визитной карточкой. Эти моменты стали доказательством того, что, когда есть команда, готовая работать с полной отдачей, и лидер, который идёт с ними бок о бок, можно достичь любых высот.



И главной нашей победой стало первое место на аудите управляющих компаний. Это был масштабный конкурс, в котором проверяли, как обслуживаются бизнес-центры, оценивая чистоту, порядок и организацию. И наш объект оказался лучшим. Этот момент стал для меня подтверждением, что наша работа не просто заметна, она действительно ценна.

Работа менеджера объекта – это несомненно большая ответственность, но одновременно и невероятный успех. Ты становишься тем, на кого смотрит команда, кто вдохновляет, кто показывает личный пример и доказывает, что значит быть частью чего-то большего.

И самое главное, ты представляешь крупную, сильную компанию, такую как DAKO Professional Team. Это не просто работа, это – честь. Конечно, не всегда всё было так гладко, как может показаться на страницах этой книги. Работа – это

не только успехи и победы, но и вызовы, которые учат и закаляют. Были моменты, когда приходилось увольнять сотрудников, подведших или даже подставлявших команду. Были невыходы на работу, когда приходилось срочно искать замену и перестраивать графики.

Не обходилось без тренировок с представителями заказчика, их замечаний, которые иногда казались несправедливыми. Ломалась техника и, пока мы ждали замену, оставалось только брать в руки лопаты и справляться вручную. Я до сих пор помню те моменты, когда приезжал в ночную смену и находил бригадира спящим в моём кабинете.

Данные ситуации могли бы стать причинами для отчаяния, но для меня они стали уроками. Конечно, иногда было трудно, иногда хотелось всё бросить, но, каждый раз, я находил в себе силы двигаться дальше. Эти трудности не сломали меня. Напротив, они сделали меня умнее, сильнее и добавили опыта, который невозможно получить иначе.

Я справился! А главное, что я понял из всего этого пути: успех приходит не к тем, кто избегает сложностей, а к тем, кто способен их преодолеть и выйти из них с новыми силами.

Глава 9

ПЕРВЫЙ ШАГ К УПРАВЛЕНИЮ

Август 2017 года. Ещё один месяц, который запомнился мне навсегда. На объект приезжает президент компании Рафал Яскула. Его визиты всегда были событием: строгий, но справедливый, он внимательно изучал каждый аспект работы, мог задать неожиданный вопрос, но всегда давал полезные советы.

Тогда он позвал меня на чашку кофе. В одной из уютных кофеен, расположенных в бизнес-центре, который мы обслуживали, мы сели за столик у окна. За окном мелькала жизнь мегаполиса, а я чувствовал лёгкое волнение. Разговор с Рафалом был чем-то особенным: это не просто встреча с руководителем, это возможность услышать человека, который создавал эту компанию с нуля.

Он внимательно слушал меня, задавал вопросы о работе на объекте, о команде, о том, как я справляюсь с трудностями. Его интерес был искренним, и я понимал, что он не просто хочет услышать отчёт, он хочет понять меня как человека, как руководителя.

Этот разговор стал для меня поворотным моментом. Рафал вдохновлял, давал уверенность и заставлял задуматься о том, что я могу быть частью чего-то большего. Он говорил о развитии, о том, как важно не останавливаться на достигнутом, двигаться дальше и всегда искать новые вершины.

После этой встречи, я почувствовал, что моя работа имеет значение, что я действительно часть чего-то большого и важного. Это был не просто кофе. Это был урок, который остался со мной на всю жизнь.

Рафал рассказывал о своих планах на пять лет вперёд, и я слушал его, словно замороженный. Он открыл телефон, где



у него было всё детально расписано: в какие страны он хочет выйти с бизнесом, каким хочет быть по состоянию здоровья, каких целей хочет достичь в семейной жизни. Всё было разложено по полочкам, продумано до мельчайших деталей.

Он делился своим видением будущего, рассказывал о книгах, которые читает, о тех уроках, которые уже усвоил, и о тех вершинах, которых ещё хочет достичь. Это было невероятно. В его словах чувствовались уверенность, мудрость и невероятные амбиции.

Каждое его слово вдохновляло. Рафал не просто говорил – он проживал каждую свою мысль. И вдруг, словно молнией, он повернулся ко мне и спросил: – А ты что читаешь сейчас?

Я растерялся. Мне стало безумно стыдно, ведь на тот момент я не прочёл ни одной книги. Вопрос застал меня

врасплох, и, в этот момент, я почувствовал пустоту внутри. Пустоту, которую больше не мог игнорировать.

Этот разговор стал для меня откровением. Рафал не осуждал, но его простой вопрос заставил меня задуматься о себе, о своём развитии, о том, чего я хочу достичь. Это был тот самый момент, который изменил моё отношение к знаниям, к саморазвитию и к жизни в целом.

Я понял, что если хочу расти, то должен постоянно меняться. Не только профессионально, но и как личность. Каждый человек, стремящийся к успеху, должен задаваться вопросом: «Кто я и каким я хочу стать?» Для меня ответы на эти вопросы начал открывать Рафал.

Он стал для меня тем самым человеком, которого я искал всю жизнь. Наставником. Личностью, за которой хотелось идти. Он был для меня не просто руководителем, а лучом света, который показал, каким я могу стать, если буду постоянно работать над собой.

Однажды, в одном из наших разговоров, Рафал посоветовал мне книгу, которая, по его словам, изменила его подход к бизнесу и людям. Это было произведение «Клиенты на всю жизнь» авторов Карла Сьюэлла и Пола Брауна. Как оказалось, эта книга – настольный инструмент каждого сотрудника ДАКО.

Книга стала для меня откровением. Она говорила не только о клиентском сервисе, но и о том, как важно строить долгосрочные отношения, как забота о клиенте может стать главным конкурентным преимуществом. Там было всё: от основ работы с клиентами до философии бизнеса, где человек – это главная ценность.

Рафал сказал: «Если ты поймёшь эту книгу, ты поймёшь суть нашего бизнеса». И он оказался абсолютно прав. С каждой страницей, я всё больше осознавал, что успех – это

не только о достижениях, но и о том, как ты взаимодействуешь с людьми, как строишь с ними доверительные отношения и как оставляешь след в их жизни.

Эта книга стала началом ещё одного моего пути к личным переменам. Я начал задумываться не только о том, как стать профессионалом, но и о том, каким человеком хочу быть. И за это я навсегда останусь благодарен Рафалу.

Я нашёл то, чего мне так не хватало в Миассе. То, ради чего я решил оставить родной город и отправился в Москву. Этот момент стал для меня настоящим подтверждением того, что мечты действительно сбываются, если ты готов бороться за них.

Я получил интересную работу в крупной компании, которая не просто предлагает стабильность, но и открывает двери к новым возможностям. Я познакомился с её президентом, человеком, который стал для меня примером, вдохновил меня до глубины души и заставил поверить в себя.

Я осознал, что нашёл своё место, свой путь. Это был не просто новый этап в жизни – это была личностная трансформация. Теперь я знал, что готов идти вперёд, что готов ещё больше расти и развиваться. И самое главное – я знал, что могу идти за этим человеком, за его видением и ценностями, куда бы этот путь ни привёл.

Через несколько дней мне сообщили, что меня хотят назначить руководителем группы менеджеров. Это был шанс, о котором я раньше даже не мечтал. Предложение стало для меня не просто новой должностью, а символом доверия, которое я заслужил благодаря своей упорной работе и стараниям.

Работа на новом уровне открыла передо мной целый мир новых вызовов. Теперь я управлял не одним объектом, а несколькими. В мои обязанности входило координировать

работу менеджеров, выстраивать взаимодействие с заказчиками на высшем уровне и принимать стратегические решения.

Но, самым важным для меня стало осознание, что от меня теперь ждали не только результатов, но и, несомненно, лидерства. Мне предстояло вдохновлять других, так же как когда-то вдохновил меня Рафал. Это была ответственность, которая давала мне силы двигаться дальше.

Я понимал, что теперь являюсь примером не только для своей команды, но и для всех коллег. Моё поведение, решения, подход к работе – всё это становилось ориентиром для других. Это осознание мотивировало меня работать ещё усерднее, развиваться и становиться лучше каждый день.

Глава 10 ЦЕНА СОБСТВЕННЫХ ОШИБОК

Мне предложили новую должность – руководитель группы менеджеров. Это был очередной карьерный скачок, и для меня он стал невероятным событием. ДАКО Professional Team не только предоставила мне новые возможности, но и окружили доверием, которое я ощущал во всём. Символом этого отношения стал служебный автомобиль, полностью обслуживаемый компанией. Это был не просто приятный бонус, а знак того, что я стал важной частью команды.

Моя зарплата снова выросла, и теперь я мог смело воплотить свою главную мечту – перевезти свою семью в Москву. Работа, семья, любимая дочь рядом – всё наконец стало складываться так, как я всегда хотел.

Я подыскал для нас более просторную квартиру, купил билеты жене и дочери и, с нетерпением, ждал их переезда. Этот момент стал для меня не просто радостным, я ликовал! Я смотрел на Москву и видел в ней не только огромный город с бесконечными возможностями, но и наш новый дом.

С каждым днём я всё больше влюблялся в этот город. Он дал мне всё, о чём я мечтал: карьерный рост, уверенность в себе, и самое главное – возможность быть рядом с семьёй. Моё второе повышение стало символом того, что я точно двигаюсь в правильном направлении, а жизнь наполнялась смыслом, который раньше казался недостижимым.

Это был момент триумфа. Я чувствовал себя звездой: второе повышение за столь короткий срок! Всё происходящее будто подтверждало мою уверенность в собственных силах. Я верил, что всё знаю, всё умею, и чувствовал, как внутри разгорается ощущение неуязвимости.

Я стал думать, что теперь мне подвластно всё. Ошибки? Они казались чем-то, что меня больше не касается. Я думал, что достиг такого уровня, где мне нечего бояться. Это было вдохновляюще, невероятно круто, и, казалось, что весь мир теперь у моих ног.

Передо мной открывались все двери, и я был уверен, что справлюсь с любой задачей. Это чувство успеха кружило голову, и, ежедневно, я ощущал, как мои амбиции вырастают до небес.

Работа руководителя группы менеджеров была настоящим испытанием, но в то же время она была невероятно интересной и полной сюрпризов. Каждый день мог преподнести что-то совершенно неожиданное, требуя мгновенной реакции, креатива и сноровки. Это была роль, где нельзя было расслабляться, напротив, ты всегда должен быть готов к любым вызовам.

Эта должность подразумевала умение находить общий язык буквально со всеми: от заказчиков на объектах до менеджеров, за которых ты несешь ответственность. Наладить отношения, организовать их труд, вдохновить на выполнение задач – всё это стало частью моей ежедневной рутины.

Кроме того, проверка отчетности и ответственность за состояние объектов всегда шли рядом. Эти задачи учили меня не только внимательности и пунктуальности, но и гибкости, ведь каждый объект имел свои особенности, свои нюансы.

Самое интересное было в том, что свой день я планировал исключительно самостоятельно. У меня была полная свобода выбора: куда поехать сегодня, а что оставить на завтра. Это чувство контроля над своим графиком, возможность самому ставить приоритеты и строить стратегию действий, дарили невероятное ощущение самостоятельности и важности своей роли.



Каждый новый день в этой должности был как вызов самому себе, и мне это нравилось. Это было круто.

Моя новая роль подразумевала в себе ответственность за пять крупных объектов – престижных бизнес-центров в Москве. Эти объекты требовали особого внимания и подхода, ведь каждый из них был своеобразной визитной карточкой компании.

Я занимался курированием менеджеров, которые непосредственно работали на объектах, следил за тем, чтобы все процессы были организованы на самом высоком уровне. Моя задача заключалась в том, чтобы обеспечивать безупречное качество работы на местах, своевременно решать возникающие проблемы и поддерживать высокий уровень взаимодействия с заказчиками.

Работа с элитными объектами – это всегда вызов. От тебя ждут не просто выполнения стандартов, а достижения результатов, которые превосходят ожидания. Именно это и стало для меня новым этапом в карьере, который открыл двери в мир высоких требований, сложных задач и бесценного опыта.

Слова Рафала Яскула в тот день звучали как сильный папугующий посыл: «Андрей, я верю тебе. Только не подведи меня».

Эти простые, но наполненные глубоким доверием фразы стали для меня точкой вдохновения. Я был готов оправдать ожидания, ведь это был не просто новый этап в моей карьере – это был вызов, который я ждал всю свою жизнь.

Однако реальность оказалась сложнее, чем я мог предположить. Вначале всё шло прекрасно: я наслаждался своей новой ролью, гордился своей работой и радовался новым возможностям. Но, постепенно, чувство уверенности сменилось ощущением, что я начинаю терять контроль.

Моя должность предполагала решение множества задач, которые требовали постоянного внимания, ответственности и точности. Но я, увлечённый своим новым статусом, возможно, переоценил свои силы. Чувство собственной значимости заслонило тот самый момент, когда я должен был остановиться и сказать себе: «Пора учиться, пора меняться».

Через три-четыре месяца стало точно ясно: я не справляюсь. Задачи накапливались, процессы путались, а давление только возрастало. Это было первое серьёзное столкновение с реальностью, которое заставило меня по-настоящему задуматься: что и где я сделал не так?

Мои управленческие навыки оказались неподготовленными к такому уровню ответственности. Я не знал, как правильно распределять обязанности между менеджерами и мне не хватало опыта для продуктивного общения с заказчиками.

Отношения с командой оставляли желать лучшего: я не вызывал у них доверия, а они всё чаще воспринимали меня как человека, не способного повести за собой.

Замечания на собраниях становились регулярными. Каждое слово критики звучало как удар, заставляя меня всё больше сомневаться в своих способностях. Я чувствовал, как с каждым днём контроль над ситуацией ускользает, но что было ещё страшнее – я не видел и не понимал, как можно всё быстро исправить.

Такие моменты постепенно сломили мою уверенность. Я всё чаще задавал себе один вопрос: «Действительно ли я готов к этому? Или я переоценил свои возможности?»

Я старался и делал всё, что мог. Приезжал на объекты в ночные смены, проводил больше времени с менеджерами, старался вникать в каждую мелочь. Я искренне хотел всё исправить, найти решения и вернуть контроль над ситуацией. Но, где-то глубоко внутри, уже знал: этого всё равно недостаточно.

А проблемы постепенно продолжали накапливаться. Заказчики становились всё более недовольными, замечания с их стороны участились, и я всё чаще слышал критику в свой адрес. Но самым болезненным моментом стало то, чего я боялся больше всего. Мы потеряли один из наших ключевых объектов – бизнес-центр класса А в самом центре столицы.

Это был удар, который я долго не мог принять. Заказчик выразил недовольство качеством услуг, а я осознавал: эта потеря – исключительно моя вина. Моя неопытность в управлении, неспособность своевременно решить проблемы и наладить процесс стали причиной этого провала. Это был поворотный момент, который стал для меня настоящей точкой отсчёта.

Я осознал, что моя «звёздная болезнь», уверенность в своей непогрешимости и вера в то, что я всё знаю и могу, обернулись катастрофой.

Но самым тяжёлым было другое. Я подвёл свою компанию, ту самую ДАКО Professional Team, которая когда-то поверила в меня, предоставила возможность расти и развиваться. И я подвёл Рафала Яскула человека, который стал для меня не только руководителем, но и наставником, вдохновляющим примером.

Его слова: «Только не подведи меня» – звучали в моей голове эхом. Они стали болезненным напоминанием о том, что я не оправдал возложенного на меня доверия.

Та ситуация стала для меня не просто ударом – это было разрушение всего, что я считал своим достижением. Компания потеряла объект, но я потерял больше. Когда мне предложили два варианта: увольнение или возвращение на старую должность менеджера объекта, сердце сжалось от боли и горечи. Я чувствовал, будто с меня сорвали все звания, все регалии, и всё то, что я так долго строил, превратилось в ничто.

Принять решение было мучительно. Увольнение казалось позором, концом пути, который я ещё не был готов завершить. Но вернуться в прошлое? Вернуться на ту должность, откуда я начинал, зная, что все вокруг будут видеть во мне человека, который не справился, не смог, не оправдал? Это резало по самолюбию, по гордости и по душе. Но у меня была семья. Жена, дочь, чьи глаза я не мог предать. Я не мог снова уйти в никуда и оставить их без поддержки. И я сделал то, что, наверное, должен был сделать. Я выбрал возвращение назад.

В тот момент я впервые по-настоящему понял, что такое падение. Я вернулся на знакомый объект, но теперь всё в нём

казалось чужим. Каждый угол, каждое помещение напоминало о том, кем я был и кем стал. Коллеги смотрели на меня с разным выражением: кто-то с сочувствием, кто-то с жалостью, а кто-то и с равнодушием. И это, пожалуй, было самым тяжёлым.

Ночами я лежал, глядя в потолок, и прокручивал в голове одно и то же: «Где я ошибся? Почему я позволил себе упасть? Смогу ли я снова подняться?» Ответов не было. Только глухая боль и ощущение некой пустоты. Я не видел правильного выхода. Всё, что я строил эти годы: все мечты, которые вели меня вперёд, казалось, исчезли навсегда.

Каждый новый день был борьбой – с собой, с обстоятельствами, с воспоминаниями. Это было падение, которое, как мне тогда казалось, никогда не обернётся подъёмом, но на самом деле – это была отправная точка в мое новое, лучшее будущее.

Глава 11 НЕИЗБЕЖНОСТЬ

Всё, что я строил, все мои достижения – казалось, рухнуло в одночасье. Я снова оказался на должности менеджера объекта.

Это было тяжёлое время. Я чувствовал себя раздавленным. В голове кружились мысли: «Как я сюда вернулся? Как я оказался снова здесь, на этом уровне?» Мне казалось, что всё, чего я добивался, оказалось напрасным.

Каждый день начинался одинаково: привычные задачи, привычные обязанности, и всё это без искры. Я выполнял работу, но внутри была отрешённость. Мысли об увольнении приходили всё чаще и чаще. Я думал: «Может, начать всё заново в другой компании? А, может, вообще уйти из этой сферы?»

Но одна мысль меня не отпускала. Я вспоминал наш разговор с Рафалом Яскула. Как он с энтузиазмом рассказывал о своих планах, показывал список книг, говорил о том, как важно всегда иметь цель. Эти воспоминания стали для меня спасательным кругом.

Однажды, сидя вечером в тишине, я осознал: «Увольнение – это слабость. Я не уйду. Я докажу, что могу быть крутым. Я снова взлечу, стану лучше, сильнее, умнее. И я обязательно найду путь вперёд».

Эта мысль стала переломной. И теперь я решил начать опять с себя.

Я поставил перед собой цель: стать профессионалом, которого уважают. Я хотел быть тем человеком, на которого равняются и с которого берут пример. И я начал действовать.

Первое, что я сделал, – регулярное чтение книг. Я чувствовал, что мне не хватает знаний, которые могли бы помочь

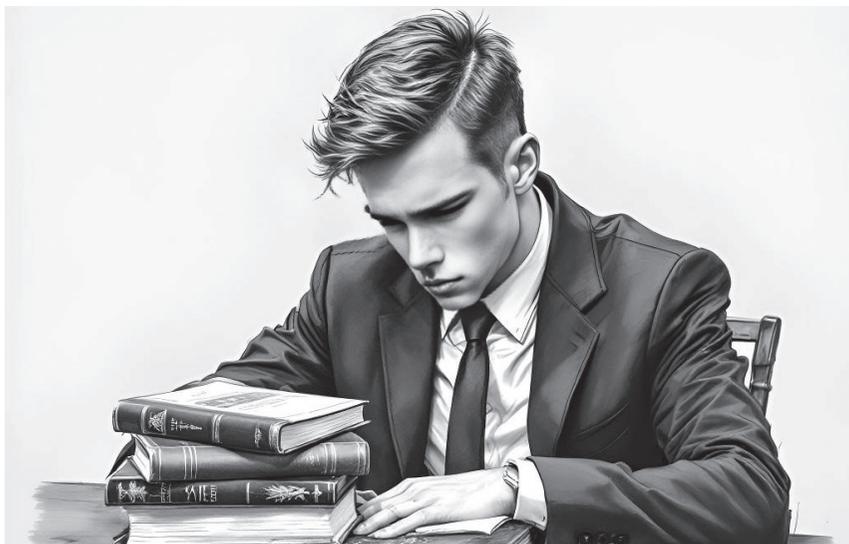
не только понять свои ошибки, но и найти пути для исправления. Я изучал всё, что попадалось под руку: книги по менеджменту, мотивации, управлению. Среди них были такие классики, как Дейл Карнеги, Стивен Кови, Дэниел Гоулман. Но особенно меня вдохновило несколько монументальных работ, которые стали для меня настольными.

«От хорошего к великому» Джима Коллинза. Эта книга буквально перевернула моё представление о бизнесе. Особенно запомнилась мысль: «Чтобы стать великим, нужно правильно подобрать людей и посадить их на свои места в автобусе, прежде чем отправиться в путь». Я понял, что ключ к успеху – это моя команда, мои менеджеры. Это их усилия и их настрой определяют, какой будет наша работа.

«Окружи себя лучшими», Кейт Феррацци. Она научила меня важности окружения. Я понял, что успех невозможен в одиночку. Нужно окружать себя профессионалами, людьми, которые вдохновляют, мотивируют и заставляют расти. Эта книга помогла мне взглянуть на своих коллег и подчинённых по-другому: как на людей, с которыми я не просто работаю, но и расту вместе.

«Отчаянные аккаунт-менеджеры» и «Лидерство в XXI веке» стали для меня источниками конкретных решений. Как работать с заказчиками, как управлять кризисами, как сохранить доверие в самых сложных ситуациях. Эти книги наполнили меня уверенностью, что даже в самой запутанной ситуации есть выход.

Дэниел Гоулман и его «Эмоциональный интеллект» дали мне понять, что управление людьми – это не только цифры и отчёты. Это умение слышать и чувствовать. Я начал работать над собой, чтобы научиться понимать свои эмоции и эмоции других.



Каждая из этих книг стала для меня шагом вверх. Они не просто дали мне знания, они стали теми маяками, которые показывали путь в самые тёмные моменты. И я понял главное: учиться никогда не поздно, а ошибки – это всегда возможность стать лучше.

Но я понимал, что одного чтения книг недостаточно. Знания без практики остаются просто словами на бумаге. Поэтому, я начал искать возможности применить их в реальной жизни. Меня тянуло к людям, которые могли научить меня тому, чего я сам не знал.

Первым шагом стали тренинги по ораторскому мастерству. Я помню, как впервые вышел на сцену перед незнакомой аудиторией. Сердце бешено колотилось, ладони вспотели, но я заставил себя говорить. Там я учился держать внимание людей, вдохновлять их словами, чувствовать настроение зала. Каждый раз, когда мне удавалось донести мысль, я чувствовал, как внутри меня постоянно растёт уверенность.

Я также записался на курсы по управлению персоналом. Эти занятия были для меня настоящим открытием. Мы разбирали реальные ситуации, анализировали ошибки, искали подходы к разным типам людей. Я начал лучше понимать, что движет моими сотрудниками, какие страхи и амбиции они скрывают. Это помогло мне выстраивать не просто рабочие отношения, а настоящую команду, где каждый чувствует свою значимость.

С каждым пройденным этапом я начинал видеть мир иначе. Мне открылось понимание, что лидерство – это не только умение отдавать приказы, но и искусство слушать. Это способность вдохновлять, вести за собой и быть примером.

Эти тренинги стали для меня школой жизни, где я не только научился говорить и управлять, но и познал себя. Каждый день я шёл вперёд, преодолевая свои страхи и неуверенность, чтобы стать лучшей версией себя.

Я постепенно погружался в сложный, но завораживающий мир бизнеса. Изучал, как функционируют внутренние процессы, что скрывается за стратегией, как небольшие изменения могут приводить к большим улучшениям. Каждый день я искал возможности взглянуть на свою работу с новой стороны.

Я анализировал каждую деталь, каждое звено на своём объекте, чтобы понять, где можно усовершенствовать систему. Это было как разгадывание сложной головоломки: находить слабые места, внедрять идеи и видеть, как это приносит результат. Постепенно я начал чувствовать, что могу влиять на большее, чем просто ежедневные задачи.

Я вспомнил слова Рафала: «Верь в себя. Строй своё будущее. Никто, кроме тебя, этого не сделает». Эти слова стали моим ориентиром.

Я работал, читал, учился и снова работал. Я понимал: чтобы стать лучшим, нужно сначала победить самого себя.

Глава 12 ВТОРОЙ ШАНС

Следующий год прошёл как в тумане. Я старался работать, развиваться, учиться, но чувство разочарования не отпускало. Иногда казалось, что я застрял. Моё понижение стало для меня болезненным уроком, но я не сдавался.

И вот осенью 2019 года все изменилось.

Однажды мне позвонил Рафал Яскула. Его голос, как всегда, звучал спокойно и уверенно, словно он уже знал, как изменится моя жизнь после этого разговора. Он предложил встретиться. В его словах не было намёков на тему предстоящей беседы, но этот звонок словно дал мне поток свежего воздуха. Внутри пробудилась едва уловимая искра надежды, которая давно тлела под тяжестью сомнений и разочарований.

Когда мы встретились, Рафал выглядел собранным, как всегда, его уверенность была заразительна. Он внимательно посмотрел на меня, и в его глазах я увидел не упрёк, а поддержку. После небольшой паузы он произнёс: «Андрей, я вижу, как ты стараешься. Ты не просто остаёшься в компании, ты работаешь над собой, ты растёшь. И я верю, что ты заслуживаешь второго шанса. У меня есть для тебя предложение. Мы создаём новую должность – руководитель по развитию региональной сети в коммерческом департаменте. И я хочу, чтобы эту роль занял именно ты».

Эти слова будто перевернули всё. Я не мог поверить, что этот человек, который знал о моих ошибках, видел мои падения, снова поверил в меня.

Эта должность открывала передо мной целый мир неизведанных горизонтов. Я должен был стать связующим звеном между компанией и её будущим. Развивать сеть ДАКО

Professional Team в регионах, находить надёжных партнёров, привлекать новых клиентов – всё это становилось частью моего пути.

В перспективе я должен был отправляться в новые города, погружаться в их специфику, изучать рынок и выстраивать стратегии, которые позволят нашей компании завоевать доверие местных заказчиков. Мне предстояло убеждать, вдохновлять, строить отношения, которые станут фундаментом для нашего роста.

Каждый новый регион станет вызовом. Найти подход к людям, убедить их в уникальности нашего подхода, показать, что ДАКО – это не просто клининговая компания, а стандарт качества и доверия. Я должен буду запускать объекты с нуля, выстраивать работу так, чтобы каждый из них отражал нашу философию – быть лучшими во всём.

Для меня это был очередной шанс не просто доказать, что я достоин, но и показать, что готов внести свой вклад в будущее компании. Моя задача – стать архитектором успеха ДАКО в регионах, построить команду, которая разделяет мои принципы и амбиции.

Каждый новый проект будет для меня маленькой победой, а вместе они сложатся в большую картину – будущее, которое я помогу создать.

Я начал работать с энтузиазмом, которого давно не испытывал. Всё, что я выучил за последний год из книг, тренингов, опыта работы, наконец-то, находило своё применение. Я анализировал рынок, встречался с коллегами, строил планы, внедрял новые подходы. Каждый день был шагом вперёд, а с каждым шагом я становился увереннее, видя, как мои усилия приносят реальные результаты.

И результат не заставил себя ждать. Одним из первых крупных достижений стало подписание контракта на обслужива-



ние премиального торгового центра в Екатеринбурге. Запуск прошёл успешно, и этот объект стал нашей гордостью.

Вскоре, моя работа начала выходить за пределы офисов и встреч. Я стал всё чаще выступать на отраслевых мероприятиях, делюсь опытом, рассказывая о DAKO Professional Team, о том, как мы подходим к управлению объектами и что делает нас лучшими. Сначала эти выступления были для меня чем-то новым, немного пугающим. Но, с каждым разом, я чувствовал, как становлюсь увереннее.

Мне нравилось видеть, как аудитория реагировала на мои слова, как ко мне подходили после выступлений, благодарили, просили визитки и приглашали рассчитать их объекты. С каждым новым выступлением я начинал верить в себя всё сильнее.

Я стал человеком, чей образ ассоциировался с динамичностью и профессионализмом. Это был тот самый случай, когда ты работаешь в ноутбуке прямо в самолёте, прилетаешь в новый город, проводишь переговоры, посещаешь объекты и, уже вечером, летишь обратно, чтобы утром снова быть готовым к очередным вызовам.

Для меня это был не просто новый этап карьеры, это было подтверждение того, что ошибки не могут сломить, если ты готов учиться, работать над собой и двигаться дальше.

Глава 13

ПЕРВЫЙ ШАГ К БОЛЬШОЙ КОМАНДЕ

Мой первый рабочий день в коммерческом департаменте DAKO Professional Team был для меня особенным. Это был момент, о котором я мечтал всю жизнь.

Я выбрал свой самый красивый костюм: идеально выглаженные брюки, пиджак, белоснежную рубашку и аккуратно завязанный галстук. В зеркале я увидел человека, который наконец-то шагнул в новую жизнь.

На улице было свежо, и по дороге я чувствовал лёгкое волнение. «Как меня встретят? Какие задачи поставят? Смогу ли я оправдать ожидания?» Эти вопросы крутились в голове. Но вместе с волнением было и невероятное воодушевление.

Когда я подошёл к офису, передо мной открылось здание, которое, казалось, излучало энергию. Входя внутрь, я ощутил лёгкий холодок от кондиционеров и сразу же заметил, как в офисе всё движется, живёт.

На ресепшене меня встретила девушка с доброй улыбкой, пожелала удачного дня. Стены офиса были украшены мотивационными плакатами с миссией компании вдохновляющими цитатами.

Я медленно прошёлся по коридору, разглядывая, как кипит жизнь. Просторные кабинеты, переговорные комнаты со стеклянными стенами, огромный open space, где сотрудники увлечённо работали. Здесь всё было сделано для того, чтобы чувствовать себя частью чего-то важного.

Меня представили команде во время утренней встречи. Рафал Яскула сказал: «Это Андрей. Он начал свой путь как менеджер объекта, прошёл много трудностей, и теперь он с нами здесь, чтобы помогать двигать компанию вперёд. Андрей, мы верим в тебя!»



Эти слова зажгли во мне невероятный энтузиазм. Я почувствовал, что меня приняли, что я нужен.

После этого я получил свои первые задачи. Рафал подошёл ко мне лично, объяснил, что нужно сделать, и пожелал удачи. Я сел за ноутбук, открыл документы и начал работать. Внутри было ощущение, что я наконец-то нашёл своё место.

Я видел вокруг себя красивых, уверенных людей, которые не просто работают, а действительно горят своей компанией. Они обсуждали идеи, спорили, предлагали решения – и делали это с такой энергией, что мне захотелось стать частью этой динамики.

Я быстро понял, что ДАКО Professional Team – это не просто компания. Это семья, где каждый болеет за общее дело. Я ощутил, что наша общая идеология – это не просто слова, а реальность, которая движет всеми нами.

Этот день был настолько ярким и насыщенным, что к вечеру я почувствовал усталость, но она была очень приятной. Я шёл домой с уверенностью: «Я на своём месте. Теперь я часть команды, которая меня вдохновляет».

С той поры я стал еще упорнее работать и, шаг за шагом, постепенно продвигаться к намеченным целям.

Глава 14

ИДЕЯ СОЗДАНИЯ ФРАНШИЗЫ



За 16 лет DAKO Professional Team прошла долгий и впечатляющий путь: от небольшой клининговой компании до лидера рынка клининга. Мы гордились своей репутацией, безупречными бизнес-процессами и высочайшими стандартами качества. Но к 2021 году стало очевидно, что мы готовы к следующему этапу.

Идея создания франшизы не возникла мгновенно. Это было осознанное решение, результат многолетнего опыта и глубокого понимания рынка. Мы пришли к тому, что наша система настолько продумана и эффективна, что её можно масштабировать, давая возможность другим людям стать частью большой семьи DAKO.

Франшиза стала логичным шагом для компании, которая не только предоставляет услуги, но и формирует стандарты в своей отрасли. Это был вызов, который мы приняли с энтузиазмом и уверенностью в том, что сможем передать наши знания, опыт и подход новым партнёрам.

Франшиза для DAKO Professional Team – это не просто инструмент развития бизнеса, это стратегический шаг, отражающий нашу миссию и знания. Мы видели, как наши ценности, стандарты и подход к клинингу меняют восприятие качества услуг.

Франшиза стала для нас возможностью не только масштабировать бренд, но и передавать наши знания и технологии новым партнёрам. Мы понимали, что поток клиентов, который ежедневно рос, нуждается в надёжных руках наших франчайзи и мы были готовы этим потоком делиться с нашими партнерами.

И самое главное – через франшизу мы хотели донести нашу миссию: повышение уровня клининга во всех городах присутствия. Мы не просто предлагали услуги – мы предлагали стандарты, которые меняют индустрию, подход, который вдохновляет людей работать лучше, и возможность для каждого франчайзи стать частью команды, которая делает этот мир чище, профессиональнее и ярче.

Для меня идея создания франшизы стала не просто частью стратегии компании, а чем-то глубоко личным. Я возвращался мыслями к своему пути в DAKO: к первым шагам, к тем моментам, когда каждый день был борьбой, а каждое достижение – маленькой победой. Я вспоминал, как ошибки становились уроками, как трудности закаляли, как мечты постепенно обретали форму.

И я понимал, что, создавая франшизу, мы не просто строим бизнес. Мы открываем двери для других. Для тех,

кто, как и я когда-то, ищет себя. Для тех, кто готов рисковать, учиться, строить своё будущее с нуля. Франшиза – это шанс. Это путь, который даёт возможность изменить свою жизнь, стать частью чего-то большого и значимого.

Мы понимали, что упаковка франшизы – это не просто дублирование нашего бизнеса. Это возможность поделиться тем, что сделало ДАКО Professional Team уникальной. Мы хотели, чтобы каждый франчайзи мог не просто повторить наш успех, но и гордиться тем, что он представляет этот бренд.

Наша задача была сложной, но мы приступили к её реализации.

Глава 15

ТРАНСФОРМАЦИЯ В ФРАНЧАЙЗИНГОВУЮ СЕТЬ

Создание франшизы ДАКО Professional Team стало для нас большим испытанием. Мы понимали, что вступаем на новый рынок, где нас будут сравнивать с другими игроками. Но мы не могли позволить себе ошибок. Всё должно было быть продумано до мелочей, чтобы каждый партнёр получил в руки инструмент, готовый к работе.

Перед началом работы мы изучили рынок франшиз. Мы анализировали, как устроены успешные проекты в клининговой сфере и смежных отраслях. Смотрели, какие ошибки допускали конкуренты. Это был долгий процесс: мы перелопатили отчёты, отзывы франчайзи других компаний, обращали внимание на каждую мелочь.

«Мы не можем позволить себе слабые места,» – говорил Рафал на каждом совещании. Мы знали, что упущенные детали могут стать причиной провала. Например, мы видели, что многие франшизы давали слабую поддержку на этапе старта. Новые партнёры оставались один на один с проблемами, и это приводило к потерям.

Чтобы этого избежать, мы создали систему полного сопровождения. Начиная от подготовки к запуску и заканчивая поддержкой на всех этапах работы, франчайзи получали наше руководство и помощь.

На каждом этапе разработки франшизы мы задавали себе вопрос: «Что может пойти не так?»

Мы разбирали кейсы, где франшизы других компаний терпели неудачи: плохо прописанные стандарты, отсутствие прозрачной финансовой модели, слабая мотивация партнёров. Это стало нашим списком «ошибок, которых мы никогда не допустим».



Рафал часто говорил: «Мы не продаём только бренд и право пользования портфелем компании при переговорах с потенциальными клиентами, Мы продаём систему, которая работает. И эта система должна быть идеальной».

Создание программы обучения стало отдельным этапом. Мы понимали, что это сердце франшизы. От того, насколько качественно мы обучим наших партнёров, зависел их успех.

Обучение стало многоуровневым. Сначала теоретическая часть: основы клинингового бизнеса, управление персоналом, взаимодействие с клиентами. Затем практика на наших объектах. Франчайзи учились управлять процессами в реальных условиях, понимая каждую деталь.

Самым важным было участие топ-менеджеров компании. Они лично вели занятия, делились своим опытом и знаниями.

Это был наш принцип: «Обучают только те, кто сам прошёл этот путь».

Офис в эти дни жил по особому ритму. Мы задерживались до полуночи, обсуждая детали. В одной из комнат шёл мозговой штурм по обучению, в другой – работа над IT-системой для контроля задач.

Был момент, когда мы весь вечер спорили о том, как упростить процесс запуска новых объектов. Это был жаркий спор. Голоса перекрывали друг друга, кто-то рисовал на доске сложные схемы, кто-то пытался доказать свою точку зрения. Но именно в такие моменты рождались лучшие идеи, которые мы начинали сразу же воплощать в жизнь. Итак, постепенно, шаг за шагом, мы подошли к окончательной стадии нашего проекта.

Глава 16

ПРОДУКТ ГОТОВ

В тот день я не мог найти себе места. Казалось, что за все месяцы напряжённой работы эмоции должны были уже притупиться, но нет. Они только нарастали. Франшиза, проект, который я курировал с самого начала, наконец-то подходил к завершению. Я знал, что через несколько минут Рафал Яскула вынесет вердикт.

Мой костюм был идеально выглажен, но воротник всё равно слегка лип к шее – не от жары, а от волнения. Я помню, как за несколько минут до совещания зашёл в кабинет и посмотрел на себя в зеркало. Внутри бушевали эмоции: гордость за проделанную работу и страх от того, что что-то могло пойти не так.

Мы все собрались в конференц-зале. Свет приглушён, на экране сияет финальная презентация франшизы DAKO Professional Team. Взгляды топ-менеджеров направлены на Рафала, но я чувствовал, что половина из них скользила в мою сторону.

Финальный блок презентации был посвящён самому важному – программе поддержки франчайзи при запуске объекта. Это была ключевая часть нашей франшизы, которая наглядно показывала, как мы делаем первые шаги вместе с нашими партнёрами.

Каждому франчайзи предоставляется доступ к команде экспертов – нашей группе запуска, которая помогает выстроить работу объектов с нуля.

Вместе мы создаём прочный фундамент для будущего бизнеса, консультируя и поддерживая франчайзи на каждом этапе.

Что входит в группу запуска:

1. HR-специалист:

Этот эксперт помогает франчайзи грамотно укомплектовать объект сотрудниками. Он консультирует по подбору персонала, помогает в проведении собеседований с менеджерами, а также даёт рекомендации по оформлению штата в соответствии с законодательными нормами.

2. Менеджер по закупочной деятельности:

Укомплектовать объект техникой, инвентарём и профессиональной химией становится проще с нашим менеджером. Он организует закупки через стратегических партнёров компании, обеспечивая франчайзи доступ к эксклюзивным скидкам. Кроме того, менеджер предоставляет подробные схемы и инструкции по обслуживанию техники, что гарантирует её надёжную и долгосрочную работу.

3. Специалист по охране труда:

Безопасность на объекте – один из важнейших элементов успешной работы. Наш специалист разрабатывает и внедряет необходимые журналы и инструкции по охране труда, делая работу сотрудников безопасной и соответствующей всем нормативным требованиям.

4. Специалист производства:

Организация работы персонала – ключевой этап запуска. Этот эксперт консультирует франчайзи по созданию маршрутных и технологических карт, помогает подготовить папку объекта и внедряет фирменные стандарты и технологии обслуживания от DAKO Professional Team.

Работа группы запуска – это не только техническая поддержка, но и передача опыта, накопленного за многие годы успешной деятельности компании. Мы сопровождаем франчайзи, консультируем и делимся лучшими практиками, чтобы каждый новый объект соответствовал высоким стандартам ДАКО и стал успешным примером работы в рамках всей нашей сети.

Наша миссия – сделать так, чтобы любой франчайзи чувствовал уверенность и поддержку на своём пути. И презентация этой системы стала для нас символом завершения одного большого этапа и начала нового.

«Это твой проект, Андрей» – сказал мне однажды один из коллег. И я чувствовал ответственность за каждую строку в презентации, за каждую таблицу и за каждый график.

Когда Рафал листал последние страницы презентации, время будто замедлилось. В тишине я услышал, как кто-то глубоко вдохнул. А у меня перед глазами проносились месяцы работы. Я вспоминал, как сидел за ноутбуком до четырёх утра, как писал Рафалу длинные сообщения с новыми идеями.

И вот Рафал захлопнул ноутбук и посмотрел на нас.

– Молодцы! – сказал он с той уверенностью, которую я всегда у него ценил. – Хороший продукт получился, надеюсь полетит.

На мгновение всё замерло. А затем зал наполнился аплодисментами. Я почувствовал, как отступило напряжение, которое я носил в себе всё это время, ведь с этого дня мы франчайзинговая сеть.

Я даже не помню, кто первым подошёл ко мне с рукопожатием. Но я видел искреннюю радость на лицах коллег. Мы это сделали.

Каждый из нас внёс что-то своё в этот проект. Наш менеджер по обучению, разработала невероятную программу, где

каждая деталь была отточена. Сергей настоял на внедрении IT-системы, которая теперь стала сердцем франшизы. Я помню, как он однажды стучал пальцем по белой доске, повторяя: «^L_{SEP}«Это важно. Это наш конкурентный плюс!»

Рафал вдохновлял всех нас. Даже когда мы ссорились, спорили до хрипоты, он умел направить нас в нужное русло.

Для меня этот момент стал личной победой. Я смотрел на экран, на слова «Франшиза ДАКО Professional Team», и чувствовал, как внутри разгорается уверенность. Этот проект был не просто частью моей работы. Это была возможность доказать, что я могу быть лидером, способным создавать что-то великое.

В тот вечер я ушёл домой позже всех. Офис уже был пуст, но я остался, чтобы ещё раз пересмотреть презентацию. Я улыбнулся, чувствуя, как гордость переполняет меня. Но мысли о будущем уже стучались в голову: «Что дальше? Как нам вывести это на рынок? Как найти первых партнёров?»

Что бы я ни думал, мы были абсолютно готовы к следующему шагу.

Глава 17

НАЧАЛО ПУТИ – ПЕРВЫЕ ФРАНЧАЙЗИ

Компания «Идеальный мир» из Ярославля стала для меня и DAKO Professional Team важной вехой. Это был наш первый франчайзи, первый шаг к тому, чтобы вывести нашу франшизу на рынок и доказать её силу. Но для меня лично это был вызов, который стал настоящей школой.

С момента, когда мы начали обсуждать партнёрство с «Идеальным миром», я взял эту сделку под свой личный контроль. Я понимал, насколько важно убедить таких опытных профессионалов, что наша франшиза не просто продукт, а настоящий инструмент для их успеха.

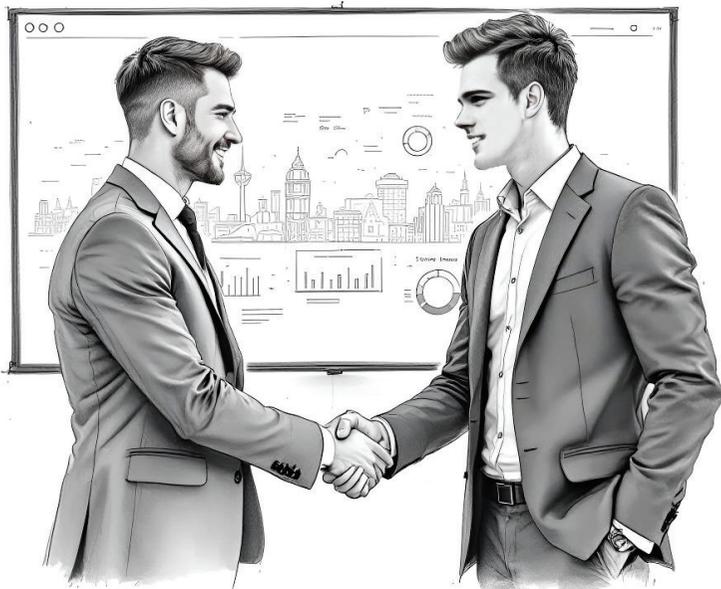
Я назначал встречи, ездил с ними на их объекты и рассказывал, как будут работать наши процессы.

Каждый вечер я возвращался домой с мыслями о том, что ещё можно сделать, как ещё показать силу нашей системы. Я создавал презентации, в которых пытался передать всё: от наших стандартов до философии компании. Я понимал, что каждая деталь важна.

Когда переговоры подошли к концу, я испытывал одновременно гордость и волнение. Вечером, в переговорной комнате, я сидел рядом с представителями «Идеального мира» и внимательно слушал, как они обсуждают последние детали.

Когда их руководитель поставил свою подпись, я почувствовал, как груз ответственности, наконец, спадает с моих плеч. Мы пожали руки, и я не мог скрыть улыбку. Это была не просто сделка, это было подтверждение того, что весь наш труд – не напрасен.

На обратном пути домой я никак не мог перестать думать об этом дне. Я понял, что это то, чем я хочу заниматься дальше: помогать другим находить своё место в нашей компа-



нии, делиться опытом, строить партнёрства. Это был не просто кайф, это было чувство того, что я нахожусь на своём месте.

Данный успех стал для меня чем-то невероятно личным. Он показал, что упорство и вера в своё дело могут принести необозримые результаты. И я знал, что впереди меня и всех нас ждёт ещё больше результативных побед.

Глава 18

ИСТОРИЯ ИДЕАЛЬНОГО МИРА

Компания «Идеальный мир» стала для меня настоящим символом начала нового этапа. Это была не просто первая продажа франшизы DAKO Professional Team, это было судьбоносное знакомство.

Максим Михальчев и Максим Григорович, ещё в молодости, решившие заняться уборкой и зарабатывать на этом, придумали себе псевдонимы, которые позже стали их визитной карточкой, – Щёткин и Тряпкин. Это простое и запоминающееся решение отражало их юмор и подход к делу. Шаг за шагом, они выстраивали бизнес, ставя во главу угла качество и внимание к деталям.

Спустя десять лет работы в отрасли их компания стала лидером в своём городе, а их имена – синонимом надёжности и профессионализма в клининге. Этот путь стал для них не только карьерой, но и доказательством того, что целеустремлённость, амбиции и любовь к своему делу способны преодолеть любые преграды.

Щеткин и Тряпкин – не просто руководители, они настоящие лидеры, которые умеют вдохновлять свою команду. На одной из наших первых встреч они делились, как заботятся о развитии своих сотрудников, организуют тренинги и создают мотивационные программы. Но самое трогательное – их внимание к каждому сотруднику. Подарки на праздники, тёплые слова, поддержка в сложные моменты – всё это делает атмосферу в их компании по-настоящему особенной. Они смогли построить не просто бизнес, а место, где каждый чувствует себя частью большой и дружной семьи.

Когда я впервые встретил Максима и Максима, это была встреча не просто двух сторон сделки. Мы нашли общий

язык сразу. Они рассказали, как достигли потолка в Ярославле, обслуживая рестораны, фитнес-центры и коммерческие объекты. Им был интересен рынок Москвы, но выйти на него самостоятельно было сложно.

Для них франшиза стала возможностью открыть новые двери. Наш бренд, наш опыт и наш портфель проектов дали им уверенность, что это – правильный шаг. А для меня их выбор стал подтверждением, что мы создали действительно работающий продукт.

Когда в переговорной комнате Максим Щёткин и Максим Тряпкин подписали договор, я почувствовал, как что-то щёлкнуло внутри. Это был момент, когда напряжение, накопившееся за месяцы работы над франшизой, сменилось гордостью.

Мы пожали друг другу руки. Я увидел в их глазах уверенность и азарт, с которым они собирались покорять новый рынок. А в моих глазах была искренняя радость и вера, что это начало чего-то большого.

Став частью DAKO Professional Team, «Идеальный мир» получил всё, что нужно для старта в Москве. Мы помогли им запустить первые объекты, внедрили наши стандарты, обучили их команду.

За первые несколько месяцев они взяли на обслуживание два объекта: компактный бизнес-центр и торговый комплекс. Эти проекты стали отличной возможностью обкатать модель запуска и наладить внутренние процессы. Однако, настоящее испытание их ждало впереди. Когда нашей компании понадобился надёжный партнёр для сети объектов, выбор пал на них. Шесть премиальных отделов продаж крупного девелопера – это был вызов, который требовал полной отдачи. Но они справились. Этот шаг стал для них не только проверкой на прочность, но и мощным толчком к дальнейшему росту и развитию.



Самым значимым этапом их пути стал контракт на индустриальный объект с огромной территорией, сложной техникой и большим штатом персонала. Это была сделка, которая требовала не только уверенности, но и профессионализма. Мы лично участвовали в переговорах, предоставив клиенту возможность посетить премиальные объекты, обслуживаемые под брендом DAKO. Мы показали, какого уровня сервиса и организации он может ожидать от сотрудничества с франчайзи DAKO.

Сегодня «Идеальный мир» стал не просто успешным партнёром, но и ярким примером силы и эффективности нашей системы. Этот проект не только вывел их бизнес на новый уровень, но и укрепил нашу уверенность в правильности выбранного пути. Для меня эта история стала символической от того, как правильно выстроенная франшиза может изменить судьбы людей.

Глава 19

ПЕРВОЕ ОБУЧЕНИЕ

Каждый новый шаг в развитии нашей франшизы был для нас особенным, но запуск первого обучения для наших франчайзи стал событием, которое запомнится навсегда. Мы понимали, что это не просто мероприятие – это возможность заложить фундамент для их успешной работы, продемонстрировать высокий уровень подготовки и закрепить доверие к нашему бренду. Мы подходим к каждому аспекту нашей работы с особой тщательностью, но здесь ставки были особенно высоки, ведь от качества обучения зависело многое.

Программа обучения была составлена таким образом, чтобы охватить все ключевые аспекты, необходимые для успешной работы франчайзи. Мы включили коммерческий блок, который помогал участникам лучше понимать специфику взаимодействия с клиентами и управление продажами. Производственный блок был посвящён операционным процессам и организации работ на объектах, а HR-направление раскрывало секреты управления персоналом, включая подбор, мотивацию и удержание сотрудников. Особое внимание мы уделили практическим навыкам: обучение по осмотру объектов, проведению точных расчётов площадей и составлению бюджета. Не менее важным стал блок, посвящённый охране труда, ведь мы уверены, что безопасность должна быть на первом месте в любой компании.

Мы хотели, чтобы первое обучение было не только информативным, но и ярким, запоминающимся, оставляющим глубокий след в памяти участников. Это стало ещё более значимым событием благодаря участию сразу двух франчайзи, которые привели с собой свои команды. Мы приняли решение усилить нашу программу и пригласили специалистов

из Московской школы клининга – Веру Глебовскую и Николая Львовича Володина, настоящих мастеров своего дела с огромным опытом и знаниями. Совместно с ними мы переработали и дополнили нашу программу, чтобы она стала ещё более глубокой и комплексной.

В рамках курса были детально раскрыты нормативные и технологические аспекты профессиональной уборки. Особое внимание уделялось ключевым темам: основам строительного и текстильного материаловедения, принципам выбора моющих средств и методикам расчета необходимого количества персонала для различных объектов уборки.

Эта программа объединила научные знания и практические решения, которые помогли слушателям не только глубже понять специфику работы в клининговой индустрии, но и получить инструменты для повышения эффективности бизнеса.

Эти знания стали настоящим откровением для участников и добавили в программу ту самую практическую ценность, которую невозможно переоценить.

Обучение началось в штаб-квартире Московской школы клининга, и с первых минут я почувствовал, как меня охватывает волнение. Глядя на уверенные и спокойные лица Веры и Николая, я не мог не восхищаться их профессионализмом. Они настолько легко и грамотно доносили информацию, что каждый участник был вовлечён и внимательно слушал. Их уверенные жесты, спокойные голоса и системный подход к обучению создавали атмосферу, в которой хотелось учиться и совершенствоваться. Я сам, наблюдая за их работой, начал понимать, что обучение взрослых – это настоящее искусство, требующее тонкости, терпения и харизмы.

На протяжении занятий я переживал целую бурю эмоций. С одной стороны, это был экзамен для нашей команды:

мы впервые выводили нашу франшизу на новый уровень. С другой стороны, я чувствовал гордость за тот огромный труд, который был вложен в создание программы. Я вспоминал, сколько сил, времени и энергии было потрачено на разработку каждого блока, на обсуждения и доработки, на то, чтобы всё было идеально.

Когда обучение подошло к концу, я вдруг осознал, как быстро пролетело время. Это было настолько интересно, что я не заметил, как настал момент подвести итоги. Участники вышли с занятий вдохновлёнными, заряженными новыми знаниями и готовыми к работе. Я почувствовал невероятное облегчение и радость. Это была наша победа – первый шаг на новом пути.

Я выражаю огромную благодарность Вере Глебовской и Николаю Львовичу Володину. Их участие сделало этот процесс лёгким, качественным и эффективным. Они привнесли в наше обучение ту уверенность и глубину, которые так важны для успеха. Благодаря им мы не только справились с задачей, но и заложили прочный фундамент для будущих побед.

Этот день стал для меня точкой отсчёта нового этапа. Я увидел, как наша франшиза начинает приносить плоды, и понял, что всё, что было вложено в её создание, не прошло даром. ДАКО вышла на рынок с уверенностью и готовностью покорять новые вершины, и это только начало.

Глава 20

РАСШИРЕНИЕ СЕТИ И НОВАЯ РОЛЬ АККАУНТ-МЕНЕДЖЕРА

К тому моменту, когда у нас уже было более десяти успешных франчайзи, мы начали сталкиваться с новыми вызовами и, соответственно, новыми трудностями. Управление и поддержка растущей сети франчайзи требовали системного подхода. Стало ясно, что нам нужен отдельный человек, который будет заниматься исключительно взаимодействием с партнёрами, решением их проблем и помощью в развитии. Так появилась идея нанять аккаунт-менеджера, задача которого заключалась в том, чтобы стать связующим звеном между франчайзи и нашей компанией.

Собеседование с Марией на должность аккаунт-менеджера оставило у меня сильное впечатление. Передо мной сидела милостивая девушка с огоньком в глазах, полным энергии и амбиций.

При первом нашем разговоре я сразу почувствовал, что передо мной человек, который быстро впитает наши ценности, станет частью команды и никогда не остановится перед любыми трудностями. Она излучала уверенность, но не самоуверенность, решительность, но с ноткой скромности.

Я поверил в неё так же, как когда-то Рафал поверил в меня. Это было то чувство, когда ты видишь в человеке потенциал и готов дать шанс раскрыть его на полную. Мария стала для меня не просто кандидатом, а надеждой на то, что наша команда станет ещё сильнее.

Для меня это было не просто решение, а очередной вызов. Я взял на себя ответственность обучить нового аккаунт-менеджера всем аспектам работы с франчайзи. Мы начали с глубокого погружения в философию DAKO Professional Team.



Я рассказал Марии, что наша миссия – не просто продавать франшизы, а помогать людям становиться успешными, менять свою жизнь и добиваться большего.

Обучение нового аккаунт-менеджера началось с того, что я сам проводил с ним время на встречах с франчайзи. Я показывал, как выстраивать доверительные отношения, как слушать проблемы и предлагать решения. Мы подробно разбирали каждую задачу, с которой сталкивались франчайзи: будь то вопросы запуска объектов, управления персоналом или оптимизация бизнес-процессов.

Одним из самых важных этапов обучения было понимание того, что каждый франчайзи по-своему уникален. У кого-то проблемы с наймом персонала, у кого-то – сложности с поиском объектов. И наша задача как команды – помочь каждому из них найти решения.

Мария быстро включилась в работу. Она начал регулярно встречаться с франчайзи, проводить Zoom-конференции, на которых обсуждала с ними их успехи, сложности и планы на будущее. Каждый франчайзи чувствовал, что у него есть поддержка, что он точно не один.

Для меня было важно выстроить систему, в которой каждый отдельный франчайзи чувствовал бы себя частью большой команды. Мы внедрили регулярные отчёты, в которых франчайзи делились своими успехами и трудностями. Мария стала не просто связующим звеном, но и наставником, который постоянно вдохновлял людей двигаться дальше.

Кроме того, я постоянно работал с Марией, анализировал ее взаимодействие с партнёрами, помогал ей расти и развиваться. Для меня было важно, чтобы она не просто выполняла задачи, а разделяла нашу миссию и стремление делать жизнь наших партнёров лучше.

Эта глава в развитии DAKO Professional Team стала для меня особенной. Мы не просто увеличили количество франчайзи, мы выстроили систему поддержки, которая позволила каждому партнёру почувствовать себя частью чего-то большого и значимого.

Аккаунт-менеджер стал неотъемлемой частью нашей команды, и его работа показала, что поддержка – ключевой фактор успеха для наших франчайзи. Благодаря этой должности мы смогли не только решить множество проблем, но и вывести наших партнёров на новый уровень.

Эти изменения ещё раз подтвердили для меня, что наша сила – в команде, в единстве и в нашей общей миссии помогать другим.

Глава 21

СИСТЕМА НАСТАВНИЧЕСТВА

А потом, так получилось, что я стал еще и наставником. Не по приказу, не по должностной инструкции, а потому что это стало естественной частью моей работы. Сначала я учил сотрудников на объектах: показывал, как правильно ставить задачи, как строить отношения с заказчиком, как вдохновлять команду. Потом я начал работать с менеджерами. Но настоящий вызов пришёл, когда появились франчайзи.

Это было совсем другое дело. Люди, которые покупают франшизу, – это предприниматели, владельцы своего бизнеса. Они не твои подчинённые, они деловые партнёры. Их нельзя заставить что-то делать, можно только убедить. Но чтобы убедить, нужно сначала завоевать их доверие.

Первое время работа с франчайзи шла стихийно. Звонки, встречи, бесконечные чаты и вопросы по мелочам: «Как найти персонал?», «Что делать, если уборщица ушла с объекта?», «Как выстроить отношения с заказчиком?». Каждый новый партнёр начинал с нуля и шёл своим путём, делая те же ошибки, что и предыдущие.

Это была проблема. Я видел, как много сил уходит на то, чтобы снова и снова объяснять базовые вещи. Всё повторялось. Одинаковые вопросы, одинаковые проблемы и одинаковые ошибки.

И тогда я понял: нам нужна система. Система, которая будет работать для всех партнёров одинаково. Чтобы не каждый франчайзи учился на своих ошибках, а учился на чужих победах.

Начал я с вопросов: «Что именно мешает новым франчайзи двигаться быстро? Какие пробелы у них есть в знаниях? В какой момент они начинают паниковать?». Лично



для меня ответы были очевидны. Людям не хватало ясности и уверенности. Они боялись сделать ошибку и каждый шаг проверяли у меня или у коллег.

Первая идея пришла ночью, когда я прокручивал в голове всё, что говорил нашим франчайзи за последние месяцы. Я понял, что говорю одно и то же. Раз за разом. Тогда мне пришла мысль: «А что, если записать всё один раз, но так, чтобы они могли прочитать и понять это без моего участия?»

На следующий день я открыл ноутбук и начал творить.

В первую очередь, я создал пошаговый гайд для нового франчайзи. Всё, от первого звонка до запуска объекта. Каждая мелочь и каждая проблема, с которой они могут столкнуться. Я написал, что делать, если не хватает уборщиц, как найти поставщика инвентаря, как вести переговоры с заказчиком,

какие документы подписывать и в каком порядке и многое, многое другое

Это был не просто набор неких инструкций. Я хотел создать что-то, что обязательно вдохновит и придаст сил и уверенности. Поэтому, каждая глава гайда начиналась с мотивационного послания. Я хотел, чтобы партнёр не просто читал сухие инструкции, а чувствовал поддержку.

«Ты справишься. Мы все проходили через это. Главное – делай шаг за шагом и помни: ты не один!».

Эти слова были в самом начале гайда, и я знаю, что они помогли многим. Мне звонили франчайзи и говорили:

– Андрей, спасибо за эти слова. Они всегда поддерживают меня в трудные моменты.

Это было то, чего я хотел. Снять напряжение, уменьшить тревогу.

Когда появился гайд, стало намного легче. Но не во всём. Франчайзи читали его, но всё равно звонили с вопросами. Почему? Потому что одно дело прочитать, а другое – применить на практике.

Так, постепенно, родилась вторая часть системы: обучающие созвоны. Я назначил для каждого партнёра еженедельный звонок. В этот день мы разбирали их вопросы, обсуждали задачи на неделю, подводили итоги и вместе искали решения.

Звонки были по расписанию. Теперь у франчайзи не было необходимости дергать меня по каждому мелкому вопросу. Они знали: «В среду у меня будет встреча с Андреем, я задам ему все вопросы сразу».

Сначала эти встречи были хаотичными. Каждый франчайзи задавал разные вопросы. Кто-то хотел обсуждать финансы, кто-то персонал. Но со временем я понял, что можно сделать процесс ещё лучше. Я разработал «шаблон отчёта», который франчайзи заполняли перед звонком.

Три простых вопроса:

1. Какие три главные проблемы у вас сейчас?
2. Какие три задачи вы хотите решить за следующую неделю?
3. Какие три победы вы хотели бы отметить?

Этот формат стал золотым стандартом. Потому, что он заставлял партнёра, в первую очередь, думать. Прежде чем задать вопрос, он должен был сам его сформулировать и описать. А это уже половина решения.

Однажды мне позвонил один из франчайзи и сказал:

– Андрей, я хотел задать тебе вопрос, но, когда начал писать отчёт, сам нашёл ответ. Больше не беспокою.

Это был лучший комплимент для меня.

Когда я выстроил систему созвонов и отчётов, я увидел ещё одну возможность. Многие франчайзи задавали одинаковые вопросы: «Как мотивировать уборщиц?», «Как контролировать качество на объекте?», «Как работать с претензиями от заказчика?».

Я начал записывать видео. Простые и короткие ролики на 5–10 минут. Каждое видео – это один конкретный вопрос и мой ответ на него. Я показывал на примерах: как мотивировать персонал, как выстроить график уборки, как отвечать на претензии.

Видео отправлялись всем франчайзи. Это был настоящий прорыв. Теперь они могли получить ответ в любое время. У некоторых даже появилась привычка смотреть видео утром перед рабочим днём.

– Андрей, я сегодня смотрел твоё видео про найм. Сделал так, как ты сказал, и нашёл двух уборщиц. «Спасибо!» – написал мне один франчайзи.

Это было круто. Я видел, что мои знания и опыт начинают жить своей жизнью.

И, в какой-то момент, я понял: система работает. Люди стали меньше звонить по мелочам. Вопросы стали глубже и осмысленнее. Они уже не спрашивали: «Что мне делать?», а спрашивали: «Как мне сделать это лучше?».

Система наставничества изменила не только их, но и меня. Раньше я считал, что моя сила – это скорость реакции и количество решённых задач. Теперь я знаю, что сила лидера – это не в том, чтобы решать задачи за других. Сила лидера – в том, чтобы учить других решать задачи самостоятельно.

Теперь каждый франчайзи ДАКО знает, что у него есть три источника поддержки:

1. Чёткий, пошаговый план.
2. Регулярные встречи с обратной связью.
3. База знаний, которая всегда под рукой.

Это три столпа системы наставничества. И моя очередная маленькая победа.

Хотел бы заметить, что наставничество – это, всё-таки, не про контроль. Наставничество – это про доверие. Если ты учишь людей быть сильными, они перестают быть зависимыми от тебя. Сначала это страшно. Кажется, что ты теряешь контроль. Но, на самом деле, ты постепенно обретаешь нечто большее – команду.

Сегодня франчайзи ДАКО открывают объекты в разных городах, сами проводят собеседования, сами общаются с заказчиками и сами решают проблемы. И я вижу и чувствую, что это не просто их победы. Это и моя победа тоже.

Быть наставником – не значит быть начальником. Это значит быть человеком, который подставляет плечо тогда, когда это нужно больше всего. Это значит помогать не за счёт данной власти, а за счёт личного опыта и собственной веры в людей.

Оглядываясь назад, я понимаю, что путь от наставника-одиночки до системы наставничества был долгим. Но, теперь я знаю: если у тебя есть система, ты можешь создать больше лидеров, чем когда-либо мог себе представить.

Я начал с того, чтобы помочь одному из них. Сегодня же, я помогаю десяткам. А завтра, возможно, сотням.

В этом и есть настоящая сила.

Глава 22

ФРАНШИЗА – ЭТО НЕ ТОЛЬКО ПРО БИЗНЕС

Каждую неделю, в четверг, ровно в полдень, мы стали собираться на вебинар. Это не просто обучение – это час, который позволяет франчайзи и их командам узнать что-то новое, вдохновиться и поделиться своим опытом. Темы варьируются от вопросов управления бизнесом до личной эффективности, а проводить сессии могут как наши топ-менеджеры, так и приглашённые эксперты. Мы стараемся, чтобы каждый участник уходил с новыми идеями и мотивацией двигаться вперёд.

Два раза в месяц, во вторую и четвёртую недели, мы проводим Встречи Партнёров. Это тёплый, почти семейный формат общения. Вместе с Марией, нашим аккаунт-менеджером, мы обсуждаем текущие вопросы, делимся новостями и идеями, смеёмся, строим планы. Эти встречи длятся всего полчаса, но, за это время, мы успеваем почувствовать, что мы – одна команда. Это похоже на разговор старых друзей, где нет строгой повестки, но есть настоящее взаимодействие.

Каждый месяц, до 30-го числа, мы отправляем нашим франчайзи «Журнал франшизы». Это не просто отчёт, а своего рода дневник нашей совместной работы. В нём мы пишем о новостях компании, достижениях франчайзи, подводим итоги вебинаров и встреч, фиксируем, что удалось сделать за месяц. Этот журнал напоминает каждому, что мы движемся вместе, поддерживаем друг друга и работаем над общими целями.

Но самым особенным форматом стала Форум-группа, идея, которая родилась у Марии. Это не просто тренинг, это

место, где мы обсуждаем не только бизнес, но и личные истории. Перед каждой встречей франчайзи заполняют таблицу с тремя категориями: Бизнес, Семья, Личное. Они описывают ситуации, которые произошли в каждой из этих сфер, делятся своими чувствами и значением этих событий. Также, они оценивают каждую категорию по шкале от одного до десяти.

Во время встречи каждый из франчайзи делится ситуацией, которую хотел бы разобрать. Это может быть сложности в бизнесе, семейная проблема или личный вопрос. Затем мы голосуем, выбираем одну тему, и вся группа начинает обсуждать. Каждый делится своими идеями, советами, опытом. Это не просто помогает найти решение, это создаёт настоящую поддержку, которую трудно переоценить.

Один из самых сильных моментов Форум-группы – это то, как открываются люди. Когда ты делишься своими чувствами, когда слышишь, что кто-то проходил через похожее, ты понимаешь, что ты не один. Мы помогаем друг другу не только решать рабочие задачи, но и становиться сильнее, как личности. Это не просто тренинг, это – мост между бизнесом и жизнью, который делает нас намного ближе. И каждый раз, когда встреча заканчивается, я чувствую, что мы стали ещё сильнее и ещё дружнее.

Глава 23

ОНЛАЙН-ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ

Иногда лучшие идеи приходят совершенно неожиданно. Ты можешь месяцами искать способ улучшить процесс, и не находить ответ. А потом одна мысль, настолько простая и очевидная, вспыхивает у тебя в голове, и ты понимаешь: «Вот оно!»

Обучение франчайзи в ДАКО Professional Team всегда строилось по вполне понятной и проверенной схеме. Сначала новый партнёр проходил теоретическое обучение с топ-менеджерами компании. Руководители коммерческого, юридического, производственного департаментов и отдела по подбору персонала делились своими знаниями и опытом. Они не просто читали лекции: они показывали реальную работу бизнеса изнутри.

После теории всегда следовала практика. Новых франчайзи отправляли на стажировку на объекты, обслуживаемые под брендом ДАКО. Там они видели, как устроены процессы вживую, работали бок о бок с менеджерами, задавали вопросы и пробовали решать реальные задачи. Всё это выглядело здорово, но был один минус: информация постепенно улетучивалась.

Через пару месяцев после обучения, франчайзи начинали звонить с теми же вопросами, которые уже разбирались в теории и на практике. «Андрей, напомни, как оформить договор с клиентом?» или «Что делать, если уборщица не вышла на смену?». Сначала я воспринимал это спокойно, думая, что люди просто привыкают к новому. Но когда вопросы стали повторяться от разных франчайзи, я понял: проблема в системе.

Тогда я задал себе главный вопрос: «Что мы можем сделать, чтобы франчайзи всегда могли возвращаться к нужной информации и не зависели от звонков и чатов?»

Ответ был простым, но гениальным: создать онлайн-программу обучения, которая будет работать 24/7. Не просто набор лекций или текстов, а интерактивная платформа, где каждый франчайзи и его сотрудники смогут в любой момент вернуться к нужной теме, пересмотреть материал и сразу применить его на практике.

Первая задача – определить структуру программы. Я взял лист бумаги и начал выписывать блоки знаний, которые были жизненно необходимы каждому франчайзи. Это не заняло много времени, потому что ответы были у меня перед глазами:

Коммерческий блок – как продавать услуги, как вести переговоры с заказчиками, какие аргументы использовать и как заключать контракты.

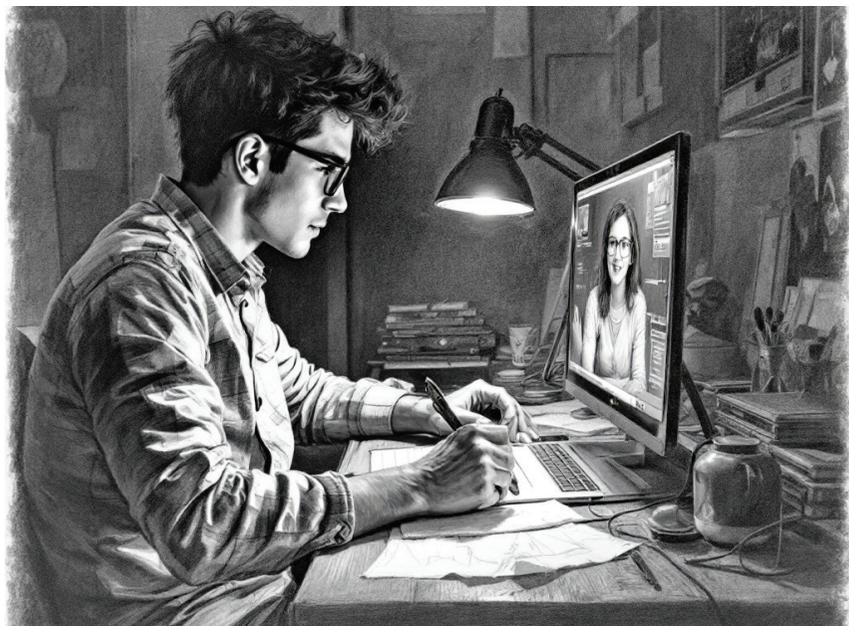
Юридический блок – всё о договорах, актах, претензиях и документации, которая окружает бизнес. Франчайзи должны знать, как правильно оформить контракт и защитить свои интересы.

Блок по охране труда – безопасность сотрудников – это не только ответственность, но и имидж компании. Здесь я собрал всё: от инструктажа до работы с проверками.

Производственный блок – сюда вошли технологии уборки, оборудование, расходные материалы и алгоритмы работы на объектах.

Подбор и управление персоналом – этот блок стал моим личным фаворитом, потому что без хорошей команды не будет никакого бизнеса. Здесь мы рассказали о том, как проводить собеседования, как мотивировать сотрудников и что делать, если кто-то из них хочет уволиться.

Каждый блок должен был стать не просто теоретическим курсом, а полноценным учебником. Но, чтобы сделать его понятным и удобным, я решил, что одним текстом не обойтись.



Моя первая идея была сделать классический текстовый курс: PDF-документы, которые франчайзи могли бы скачивать и изучать. Но, чем больше я об этом думал, тем яснее понимал: это точно не сработает. Люди не читают PDF-документы. Люди смотрят видео.

Я позвал наших топ-менеджеров и предложил новый формат: видео обучение с краткими текстовыми конспектами. Каждый из топов должен был записать короткие видеоролики по своим темам. Например, руководитель коммерческого департамента записал уроки по продажам и переговорам, юристы – по оформлению договоров и претензионной работе, а производственный отдел объяснил, как пользоваться техникой и реагентами.

Чтобы всё было качественно, мы превратили один из кабинетов офиса в мини-студию. Камера, микрофон и белая стена

с логотипом DAKO Professional Team. Сначала коллеги нервничали перед камерой, но уже на третьем уроке говорили уверенно и спокойно, как на тренингах.

– Главное, говорите простым языком, как будто объясняете другу, – говорил я им. – люди должны смотреть эти видео и понимать: «Всё ясно, могу повторить».

Конечно, мы явно не смогли записать всё за один день. Процесс шёл несколько месяцев. Сначала я тестировал первые видео на франчайзи, просил их смотреть и давать обратную связь.

– Слишком сложно, – говорили они после первых записей. – меньше терминов, больше примеров из жизни.

Мы учли это и пересняли часть видео. Каждая запись стала живой, простой и понятной. Больше не было сухих формулировок и «канцелярщины». Только конкретика.

Ко мне подходили сотрудники и спрашивали:

– А можно я тоже посмотрю? У меня такие же вопросы были, когда я начинал.

Это было отличным знаком. Значит, обучение полезно не только для франчайзи, но и для их команд.

Когда платформа была готова, я отправил ссылку всем нашим франчайзи. В первый день я получил десятки сообщений.

– Андрей, это лучшее, что вы могли придумать! – написал один из партнёров. – Раньше я звонил по каждому вопросу, а теперь просто включаю видео.

Для меня это был главный показатель успеха. Если знания живут независимо от меня, значит, система работает.

Благодаря онлайн-программе обучения каждый франчайзи получил возможность в любой момент вернуться к теме, которую он не до конца понял. Больше не нужно звонить, просить помощи, ждать ответа.

Сотрудники франчайзи также получили доступ к обучению. Теперь они могли зайти на платформу и обучиться самостоятельно, не отвлекая руководителей. Это снизило нагрузку на всех и ускорило процессы.

Кстати, были и неожиданные эффекты. Один из франчайзи написал мне:

– Я не только обучаю своих сотрудников, но и сам пересматриваю видео. Потому, что каждый раз нахожу что-то новое.

Это было очень круто. Люди начали учиться самостоятельно. Система стала самодостаточной и гибкой.

Иногда, лучшая помощь – это не быть рядом, а создать людям инструмент, который всегда с ними. Онлайн-программа обучения для франчайзи – это как карманный наставник, который работает 24/7 и никогда не уходит на обед.

Сейчас, когда я захожу на платформу и вижу, что кто-то смотрит видео, мне приятно. Это значит, что кто-то ищет ответ и находит его. И в этот момент я чувствую, что сделал нечто большее, чем просто работу.

Мы часто думаем, что должны быть везде и всегда доступны. Но это невозможно. Гораздо сильнее – создать систему, которая работает за тебя. Онлайн-программа обучения – это мой вклад в каждый бизнес франчайзи. Это способ передать не только знания, но и уверенность.

Теперь я знаю точно: если хочешь сделать что-то интересное, задай себе один вопрос: «Как сделать так, чтобы это работало без меня?»

И вот, каждый новый франчайзи открывает платформу и видит все ответы на свои вопросы. Видит видео, в которых топ-менеджеры делятся опытом. Видит, что он не один.

И это по-настоящему здорово.

Глава 24

ПЕРВАЯ СТРАТЕГИЧЕСКАЯ СЕССИЯ

Есть моменты, которые остаются с тобой навсегда. Ты можешь забыть детали встреч, переписку в чатах и звонки, но такие события, как наша первая стратегическая сессия с франчайзи, невозможно стереть из памяти. Это был не просто день обучения или собрание для галочки. Это был день, когда мы все стали одной командой.

Мы долго готовились к этому событию. Хотелось сделать его особенным, чтобы каждый участник почувствовал, что он не просто «франчайзи с документами», а часть большого движения. Это должна была быть сессия, после которой у людей в глазах зажгутся искры, а в сердцах появится уверенность: «Я в правильном месте и с правильными людьми».

И мы это сделали.

Утро началось с того, что все наши франчайзи начали собираться в штаб-квартире ДАКО. Кто-то приехал из других городов, кто-то прилетел на самолёте. Атмосфера с самого утра была особенной: лёгкое волнение, ожидание чего-то нового. Люди переглядывались, кто-то впервые видел друг друга лично, хотя давно общались в чатах.

Все участники проходили регистрацию, получали бейджи с именами и логотипом своих компаний. Каждый бейдж был не просто элементом идентификации – он символизировал причастность к чему-то большему. Франчайзи фотографировались, смеялись и обсуждали свои города, делились историями о том, как они начали бизнес.

Собрались исключительно все. Большой просторный зал штаб-квартиры наполнился голосами и смехом. Заняли свои места, и через минуту двери открылись. Вошёл он – Рафал Яскула.



Он вышел к аудитории уверенно, спокойно, но каждый его шаг был наполнен смыслом. Он всегда умел создать эффект «все взгляды на меня» без единого слова. Лёгкая улыбка, строгий взгляд, уверенные движения. Когда он взял микрофон, зал мгновенно затих.

– Друзья, – начал Рафал. – сегодня важный день. Мы здесь не для отчётов и не для галочки. Мы здесь для того, чтобы научиться быть сильнее, быть первыми и быть командой.

Эти слова задали тон на весь день.

Первой частью стратегической сессии было знакомство. Мы предложили каждому франчайзи выйти и кратко рассказать о себе и о своей компании. Это была не просто формальность. Мы хотели, чтобы каждый почувствовал ценность своего опыта и смог поделиться своей историей с другими.

Каждый выходил на сцену, кто-то волновался, кто-то шутил, но все говорили искренне. В какой-то момент я понял, что нас объединяет не только франшиза, но и стремление быть лучше.

После представления всех участников снова вышел Рафал. В этот раз он взял микрофон и начал с самого главного: своей личной истории.

– Знаете, – сказал он, – 20 лет назад я тоже стоял на вашем месте. Только у меня не было франшизы, поддержки, наставников. Я делал ошибки одну за другой и учился на своих провалах. Моя цель – сделать так, чтобы вы не совершали те же ошибки.

Его история завораживала. Он рассказывал, как начинал бизнес с нуля, как терял деньги и клиентов, как однажды потерял объект и чуть не ушёл из клининга навсегда. Но именно тогда он нашёл способ победить.

– Самая большая ошибка – думать, что клиент хочет только низкую цену. – сказал Рафал. – Клиент хочет уверенности. Дайте ему уверенность, и он останется с вами навсегда.

Каждая его фраза была точно в цель. Люди кивали, кто-то делал заметки. Я видел, как меняется их взгляд: сначала осторожность, потом интерес, а затем – уверенность.

После истории Рафала началась практическая часть. Он провёл мастер-класс о том, как получать первые объекты. Это был не просто «разговор о высоком». Это был пошаговый план:

- Как находить заказчиков
- Что говорить на встречах
- Как вести переговоры
- Какие ошибки не делать никогда

Он показал реальные примеры коммерческих предложений, контрактов и скриптов общения с клиентами. Это не была «теория ради теории». Это был опыт, проверенный на практике.

После насыщенного дня было ощущение, что мозг перегрелся от информации. Люди устали, но устали приятно. И тогда мы сделали то, что планировали заранее: пригласили всех в ресторан.

Большой общий стол, блюда на любой вкус и атмосфера лёгкости. Франчайзи уже не были «незнакомцами из чата». Они смеялись, обсуждали свои города, делились историями с объектов.

– У нас был случай: уборщица забыла ключи внутри офиса и закрыла себя там! – рассказывал один из франчайзи, и все взрывались от смеха.

Мы играли в настольные игры. Кто-то впервые играл в «Мафию», кто-то пробовал новую игру «Имаджинариум». Эти моменты стирают границы. Больше нет «руководителей» и «партнёров». Есть просто люди, которые стали ближе друг к другу.

На следующее утро мы отправились на квест. Это была не просто развлекаловка. Это была проверка на сплочённость и умение работать в команде.

Квест «Железяки» – это испытание на ловкость, смекалку и умение находить общий язык. Здесь нужны были не индивидуальные герои, а нужна была именно команда, в которой каждый помогает другому.

Я помню, как один франчайзи пытался пройти испытание сам. Пытался и снова падал. Тогда к нему подошёл другой участник и сказал:

– Давай вместе. Я подержу тебе лестницу.

Этот момент был символом всей сессии. Командная работа делает сильнее всех.

Мы прошли квест, устали, но чувствовали себя победителями. Снова смех, фото на память и лёгкая грусть от того, что этот день подходит к концу.

Когда сессия закончилась, я понял одну вещь: мы становимся одной командой. Франчайзи больше не чувствовали себя одиночками. У них появились не только знания, но и уверенность в том, что они не одни.

Это было больше, чем стратегическая сессия. Это было начало чего-то нового. Люди, которые приехали как франчайзи, уехали как партнёры, друзья и участники большой семьи ДАКО.

Теперь каждый раз, когда кто-то из них пишет в чате «Нужна помощь», другие не ждут указаний. Они просто отвечают:

– Чем могу помочь?

И вот тогда я понял: мы сделали не просто бизнес. Мы сделали сообщество людей, которые готовы поддерживать друг друга. И это сильнее, чем любые договоры и контракты.

Мы строим не просто клининговую сеть. Мы строим команду мечты.

Глава 25

ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ – ГОЛОС, КОТОРЫЙ СЛЫШАТ

Иногда, большие перемены начинаются с простой мысли: «А что, если дать людям возможность говорить?»

Линейный персонал – это фундамент любого клинингового бизнеса. Без них не будет чистых офисов, торговых центров и производственных помещений. Но чаще всего их голос остаётся за кадром. Их жалобы, проблемы и идеи не доходят до руководства, потому что застревают где-то на уровне менеджеров объектов.

И это была серьёзная проблема.

Мы видели, что в некоторых случаях линейный персонал просто «догорает» на работе. Кто-то не получает вовремя зарплату, у кого-то есть конфликт с менеджером объекта, кто-то устал от ночных смен. Люди уходили молча, и франчайзи даже не понимали, что произошло. А хуже всего было то, что об этих проблемах узнавали слишком поздно – когда сотрудники уже увольнялись или устраивали открытый конфликт на объекте.

Мы понимали: нужно создать систему, в которой сотрудники смогут выговориться и быть услышанными. Не менеджером объекта, который может замаять проблему, а кем-то, кому они доверяют.

Так появилась идея горячей линии ДАКО. Но не обычной «горячей линии по вопросам зарплаты», а линии доверия, куда любой линейный сотрудник нашего франчайзи, мог позвонить и рассказать о своей проблеме. Но самое главное – это анонимность и независимость.

Сначала это была идея на бумаге. «Горячая линия для линейного персонала» – звучало неплохо, но нужно было решить несколько вопросов:

1. Кто будет принимать звонки?
2. Как гарантировать анонимность?
3. Что делать с информацией, которую получаем?

Мы могли бы посадить кого-то из офиса и заставить отвечать на звонки, но это было бы неправильно. Люди не будут откровенно говорить с «каким-то менеджером из офиса». Нам нужен был нейтральный человек, который не связан с объектом и не заинтересован в том, чтобы скрыть правду.

И тогда мы приняли решение, в работу горячей линии должны были включиться профессиональные психологи.

Это был революционный подход. Вместо «операторов кол-центра» на линии сидели настоящие специалисты по психологии. Люди, которые умеют слушать, задавать правильные вопросы и, главное, не обесценивать переживания.

Когда человек звонит на горячую линию, он попадает не к менеджеру, а к психологу. Психолог не просто выслушивает жалобу. Он помогает человеку разобраться в ситуации, найти слова для описания своих эмоций и понять, что можно сделать дальше.

Каждый звонок фиксировался в системе, но без указания имени сотрудника (если он сам не хотел его назвать). Психолог составлял отчёт – краткую выжимку того, что произошло, какие проблемы были подняты и какие рекомендации можно дать.

И вот самый важный момент: этот отчёт отправлялся лично франчайзи, минуя всех промежуточных руководителей.

Франчайзи сразу видели все слабые точки на своих объектах. Теперь менеджеры объектов больше не могли «прятать» проблемы и делать вид, что «всё под контролем».

Первые недели после запуска горячей линии были как взрыв. Звонки пошли один за другим. Мы совсем не ожидали такого потока обращений. Но это было хорошо. Это означало, что люди почувствовали, что их наконец-то услышат.

Какие были самые частые жалобы?

Конфликты с менеджерами объектов.

– «Менеджер всё время орёт и не даёт нормально работать».

– «Мы просили новые перчатки, а он сказал, что и старые сойдут».

Нарушения графика и переработки

– «Нас заставляют выходить в выходные, хотя обещали два выходных в неделю».

– «Не согласовывают ночные смены, приходится выходить за час до начала».

Зарплатные вопросы

– «Не понимаю, как посчитали мою зарплату, не хватает денег».

Личные проблемы сотрудников

– Мне тяжело работать в ночные смены, у меня дома ребёнок».

– Я не понимаю, как работать с новой техникой, никто не показал».

Но был один важный момент: люди перестали молчать.

Если раньше линейные сотрудники могли терпеть месяцами, боясь потерять работу, то теперь они знали: «Я могу позвонить и рассказать».

Раньше, многие франчайзи даже не подозревали, что происходит на их объектах. Им говорили: «Всё нормально», и они верили. Теперь у них была другая, более достоверная, реальность.

Каждую неделю они получали отчёты от психологов по своим объектам. В этих отчётах были конкретные факты.

Теперь франчайзи могли быстро реагировать:

– Замена менеджеров, которые не справляются с коммуникацией.

– Быстрая закупка расходных материалов, когда выяснялось, что чего-то не хватает.

– Коррекция графиков и смен, чтобы люди не перерабатывали.

Самое главное – лояльность персонала выросла

Люди чувствовали, что их слушают и уважают. Они знали, что их голос важен.

После запуска горячей линии текучесть персонала на объектах снизилась. Люди стали меньше увольняться, потому что поняли, что проблемы можно решать на месте.

– Я раньше хотел уволиться, но теперь понимаю, что могу позвонить и рассказать о проблеме. – сообщил один сотрудник во время отчёта.

Менеджеры объектов тоже изменились. Они больше не могли «замять» конфликт. Теперь они знали, что любой сотрудник может позвонить и всё рассказать напрямую франчайзи.

А франчайзи изменили своё отношение к управлению. Они перестали полагаться только на отчёты менеджеров и начали видеть реальную картину.

Один из партнёров сказал:

– Эти отчёты открыли мне глаза. Я думал, что всё под контролем. Но, когда видишь реальную обратную связь от сотрудников, начинаешь понимать, где пробоины.

Раньше мы думали, что контроль – это графики, KPI и отчёты менеджеров. Но настоящая сила управления – это умение слушать.

Горячая линия стала не просто инструментом контроля. Это инструмент доверия. Люди не будут молчать, если знают, что их услышат.

Теперь я твёрдо верю, что счастливый персонал – это ключ к успеху любого объекта.

Клиенты замечают чистые полы, но они не видят, кто их моет. А я вижу. Я знаю, что на том конце линии может быть человек, который устал, который боится потерять работу, который просто хочет, чтобы его услышали.

Глава 26

ОФИС ДАКО – МЕСТО СИЛЫ

Когда тыходишь в офис ДАКО, тоощущаешь, что воздух словно заряжен энергией. Здесь не слышно громких заявлений, но чувствуется движение – звонки, обсуждения, переговоры. Каждый сотрудник знает своё дело, и каждый занят чем-то важным. В этом ритме есть что-то вдохновляющее. Но самое главное – это не просто офис для сотрудников ДАКО. **Это место силы для наших франчайзи.**

Двери офиса всегда открыты. И не для формальности или имиджа. Франчайзи могут прийти сюда не только за советом, но и за поддержкой, за ощущением, что они не одни. У нас нет «покупателей франшизы» и «продавцов франшизы». У нас есть партнёры, а партнёрам всегда рады.

Здесь они не гости. Здесь они свои. И я всегда жду их, как долгожданных гостей.

Когда мне сообщают, что кто-то из франчайзи приехал в офис, я обязательно стараюсь встретить его лично. Есть в этом что-то особенное. Видеть их лица, ощущать уверенность в их взгляде. Я всегда говорю:

– Проходи, чувствуешь, как здесь пахнет успехом?

Мы заходим на кухню, наливаем кофе и начинаем говорить. Без формальностей, без отчётов. Просто говорим. Иногда обсуждаем объекты, иногда проблемы с сотрудниками, но чаще всего просто говорим о жизни.

– Как семья? «Как дети?» – спрашиваю я.

– Да всё хорошо, вот младшая в сад пошла. – улыбается партнёр.

Этот момент для меня важен. Важно не только знать, какие у франчайзи проблемы на объектах, но и понимать, что у них внутри. Бывают сложные дни, бывают моменты

выгорания. И это нормально. У каждого из нас бывают такие дни. Но когда человек приезжает к нам в офис, я хочу, чтобы он чувствовал одно: тут ему искренне рады.

Каждую неделю в нашем офисе проходят рабочие сессии и обучение для менеджеров объектов франчайзи. Эти менеджеры – главная опора франчайзи на местах. Именно они управляют командами уборщиков, договариваются с заказчиками и следят за качеством выполняемой работы. Мы понимаем, что их сила – это сила всего объекта. Поэтому обучение проходит не «для галочки», а действительно по-настоящему.

Сначала они заходят в офис неуверенно. Кто-то смущён, кто-то нервничает. «Снова будут лекции». – думают они. Но они ошибаются. Наши тренинги – это не лекции. Это практика.

– А теперь разберём реальную ситуацию, – говорит тренер, раздавая карточки с кейсами. – Заказчик звонит и говорит, что пол не блестит так, как он ожидал. Что будете делать?

– Ну..., – начинает один из участников. – сначала извинюсь, а потом предложу повторную уборку.

– А что, если он потребует скидку?

Пауза. В этот момент менеджеры начинают понимать, что они не в школе. Это реальная жизнь. Они учатся решать задачи, с которыми столкнутся уже завтра на своих объектах. Мы учим их действовать уверенно. Потому что клиент не ждёт.

Симуляции переговоров, отработка конфликтных ситуаций, практическая работа с маршрутными картами – всё это становится частью их опыта. Через три дня они уезжают другими людьми. Сначала они приезжают обычными менеджерами, а уезжают уверенными руководителями.

– Я думал, что знаю, как работать с людьми, – признался один из участников после тренинга. – Но теперь я понял, что управлял не людьми, а задачами. В этом вся разница.

Но офис ДАКО – это не только место для обучения. Это место для совместной работы с франчайзи. Бывает так, что франчайзи хочет быть ближе к процессам, а звонков и онлайн-встреч уже недостаточно. Ему нужно погрузиться глубже. В такие моменты мы всегда говорим:

– Приезжай.

Мы открываем для него переговорные комнаты, рабочие зоны и доступ к нашим специалистам. Если нужно проработать коммерческое предложение, франчайзи может сесть за один стол с нашими коммерческими директорами. Если нужны юридические консультации, он встретится с юристами. Хочешь проверить отчёты по объектам? Садись за стол с контролёрами качества.

Однажды, один франчайзи приехал с запросом:

– Мне нужно составить документы по новому объекту, но я не знаю, как это лучше сделать.

Мы дали ему стол, ноутбук и подключили руководителя отдела качества. Вместе они создали не просто документы, а полноценную папку объекта с маршрутными картами, графиками уборки и инструкциями для сотрудников.

– Я думал, мне придётся разбираться во всём самому, – сказал он потом. – Но, теперь я понимаю, что я не один.

Иногда франчайзи приезжают не за решением проблемы, а чтобы зарядиться энергией. Здесь можно поработать рядом с командой ДАКО, услышать, как отдел продаж ведёт переговоры, увидеть, как технологи обсуждают внедрение новых моющих средств. Они видят, как работает вся экосистема компании, и чувствуют себя её частью.

– Здесь кипит жизнь. – сказал однажды один из наших партнёров. – Мне кажется, что этой энергии хочется брать и брать как можно больше.

И он прав.



Офис DAKO – это место силы. Это место, где ты всегда найдёшь поддержку, советы и ощущение, что ты не один.

Каждый раз, когда новый франчайзи приезжает сюда, он сначала осматривается, оглядывается по сторонам. Но, уже через пару часов, он садится за стол, открывает ноутбук и начинает работать. Он не ждёт разрешения или приглашения. Он уже чувствует себя своим.

Мы не просто запускаем объекты. Мы запускаем людей. Мы создаём не отдельный бизнес, а целое сообщество, в котором каждый партнёр знает: его услышат, поддержат и помогут.

Когда ты видишь, как партнёр уезжает с чувством уверенности в глазах, ты понимаешь, что всё не зря. У нас есть не только офис. У нас есть место силы.

И это место всегда открыто для наших франчайзи.

Глава 27

ОДИН ДЕНЬ ИЗ ЖИЗНИ ДАКО

Каждый день в ДАКО – это история, полная движения, встреч и новых вызовов. Утро всегда начинается рано. С самого порога я ощущаю, что день будет насыщенным. В офисе уже шумно: сотрудники переговариваются, раздаются звонки, на экранах мониторов сверкают таблицы и документы. Я прохожу по коридору и замечаю оживление в переговорной комнате. Сегодня у нас идёт обучение нового франчайзи. Это всегда особенное событие, ведь от этого обучения зависит не только успех нового партнёра, но и наша репутация.

Вижу за столом франчайзи. В его взгляде – волнение и сосредоточенность. Он держит ручку над блокнотом, готовый записывать каждое слово. На экране большая надпись: «Массовый подбор персонала. Как удержать сотрудников. Материальная и нематериальная мотивация». Я захожу в комнату и здороваюсь. «Готов к новым знаниям?» – спрашиваю с улыбкой. Франчайзи кивает. Видно, что он заряжен на результат. Обучение начинает наш тренер, и я ненадолго задерживаюсь, чтобы послушать. Всегда интересно наблюдать за моментом, когда у человека «щёлкает» понимание. Особенно, когда речь идёт о подборе и мотивации персонала. Это одна из ключевых тем.

Тренер рассказывает про способы подбора сотрудников, каналы поиска и хитрости, которые экономят время и деньги. Затем переходит к удержанию сотрудников. «Знаете, что удерживает людей больше всего? Чувство значимости. Когда человек понимает, что его работа важна, он остаётся». Я ловлю взгляд франчайзи и понимаю, что это для него инсайт. Он что-то записывает себе в блокнот. Этот момент

дорогого стоит. Я радуюсь, потому что вижу, что знания не пропали зря. Дальше начинается обсуждение мотивации – премии, бонусы, но самое главное – нематериальные способы мотивации. «Иногда фраза «Ты сегодня отлично справился» работает лучше премии». – говорит тренер. Это – правда.

После короткого перерыва начинается второй блок обучения – охрана труда. Этот раздел, возможно, не такой захватывающий, как мотивация персонала, но он не менее важен. «Ошибки здесь могут стоить компании больших денег и репутации». – напоминает тренер. Упор делается на обязательные инструкции, средства индивидуальной защиты, журналы инструктажей. Вижу, как франчайзи устал, но продолжает внимать каждому слову. Я подбадриваю его: «Немного терпения, дальше будет легче». Вижу, что это придаёт ему сил.

Затем начинается третий, самый серьёзный блок – юридический. Здесь уже подключается юрист. Темы непростые: оформление персонала и заключение контрактов с заказчиками. Юрист объясняет, на что нужно обращать внимание при подписании договора аренды или подряда. «Не допускайте неясностей в формулировках. Любая неточность – это риск». – подчёркивает он. Франчайзи снова делает пометки. Я радуюсь. Он воспринимает информацию не пассивно, а вдумчиво. Это хороший знак.

Пока идёт обучение, я прохожу по офису и захожу в отдел аккаунт-менеджеров. Там работает Мария. Она в наушниках и сосредоточенно разговаривает по телефону. Я понимаю, что она делает очередной обзвон франчайзи. Это часть нашей повседневной работы – постоянная связь с партнёрами. Она спрашивает о текущих задачах, трудностях, записывает их в блокнот. Я вижу, как она отмечает сложные вопросы, чтобы обсудить их со мной позже. Это наша практика – проблемные вопросы мы выносим на собрание и ищем совместное реше-

ние. Мария поднимает голову и говорит: «У нас два коммерческих предложения на проверке».

Мы подходим к её столу и вместе смотрим документы. Я прохожусь по цифрам – всё ли корректно? Сверяю расчёты, проверяю описание услуг. «Цифры сходятся, но давай текст подчистим, чтобы клиенту было проще понять выгоду». – говорю я. Мария соглашается, и мы вместе дорабатываем текст. Только после того, как она ставит «Ок», франчайзи может отправить документ заказчику. Это обязательный процесс контроля качества. Я люблю этот момент, когда вижу, что мы отправляем идеальное предложение. Это значит, что клиент точно поймёт выгоду и шансы на успех будут обязательно выше.

День в разгаре, и нас ждёт ещё одна важная задача: помощь в расчёте объекта для нового франчайзи. К нам присоединяется наш консультант по расчётам. Он открывает таблицу с расчётом бюджета, и мы вместе с франчайзи разбираем каждый пункт: стоимость персонала, расходные материалы, инвентарь, логистику. Это важно. Франчайзи впервые видит, как формируется его прибыль. «Смотрите, вот здесь можно сократить затраты на инвентарь, если сменить поставщика». – говорит консультант. Я вижу, что франчайзи это понимает, делает пометки. Это не просто обучение – это его путь к прибыльности.

В 17:00 начинается финальный этап дня: поездка на проверку объекта. Я и Мария выезжаем туда на машине. Сегодня у нас проверка объекта, который обслуживает один из наших франчайзи. По дороге мы обсуждаем, на что обратить внимание. У нас уже есть чек-лист проверки: чистота зон, состояние инвентаря, внешний вид сотрудников, обратная связь от клиента. На объекте нас встречает менеджер франчайзи. Он выглядит немного напряжённым – это и понятно, ведь

проверка всегда вызывает стресс. Мы проходим по маршруту, проверяем зоны по чек-листу, оцениваем чистоту и порядок. «Лестницы у нас – самые проблемные места». – говорит сотрудник. Мы фиксируем это и совместно обсуждаем, как можно улучшить маршрут уборки.

К вечеру я возвращаюсь в офис. Усталость приятная. Я смотрю на отчёт, который оставила Мария. Два проверенных коммерческих предложения, успешная проверка объекта, обучение нового франчайзи, консультация по расчёту бюджета – день прожит точно не зря. Сажусь в машину и еду домой. Дорога длинная, но мысли уже не о работе. Думаю о том, что сегодня мы сделали полезное дело. Мы помогли людям стать сильнее, умнее и увереннее в себе.

Дома меня встречает тишина и уют. Сбрасываю с себя пиджак, ставлю чайник и мысленно подвожу итоги дня. Чувство гордости накрывает. Ведь я снова сделал то, что действительно важно. Я вижу, как наши франчайзи растут и становятся настоящими лидерами. Это не просто бизнес. Это то, что меняет жизни. Я беру чашку чая, открываю ноутбук и смотрю на список задач на завтра. Уже знаю – будет ещё один интересный и полезный день.

ДАКО – это люди, рост и поддержка. Каждый день – это ещё одна возможность помочь.

Глава 28

МЕЖДУНАРОДНАЯ ЭКСПАНСИЯ

Интерес к рынку Центральной Азии всегда был в центре наших стратегических обсуждений. Это направление манило своими возможностями, культурными особенностями и явно нераскрытым потенциалом в сфере клининговых услуг. После скрупулезного изучения региональных рынков наше внимание остановилось на Узбекистане и Кыргызстане. Данные страны привлекали своей интересной и уникальной бизнес-культурой, стремлением к инновациям и возможностью быть первопроходцами в нише профессиональных услуг.

Само собой разумеется, первым в этом направлении отправился Рафал. Его неистощимая решимость и чёткий системный подход стали основой нашего выхода на международный рынок. Рафал с постоянным упорством организовывал встречи, вел переговоры и проводил детальный анализ объектов. Он принимал участие в ключевых региональных мероприятиях, где подробно рассказывал о нашей компании и демонстрировал её ценности и подходы к работе. Его яркие выступления вдохновляли и привлекали внимание местных бизнесменов, которые с интересом слушали о том, как стандарты и методики ДАКО могут изменить привычный подход к управлению объектами.

Естественно, что работа в азиатском направлении шла непросто. Каждый день был наполнен новыми вызовами, множеством встреч и подсчётом объектов. Мы, в обязательном порядке, старались учитывать все нюансы: от юридических особенностей до привычек местных команд. И, в какой-то отрезок времени, наши усилия оправдали себя: появились первые контракты, первые объекты, которые стали отправной точкой нашего пути в Центральной Азии. Это был



серьёзный прорыв, который доказал всем, что наша компания готова к международной экспансии.

Однажды, Рафал сделал мне предложение, которое вновь изменило всю мою дальнейшую карьеру. Он предложил мне возглавить отделение компании в Центральной Азии и занять должность Директора по развитию международной компании ДАКО. Этот момент стал для меня еще одним настоящим вызовом и огромной честью. Принять предложение – означало выйти за рамки привычного, взять на себя ответственность за будущее компании на новом рынке и, конечно, испытать себя.

Но Рафал пошёл ещё дальше, предложив мне стать не просто директором, а полноценным партнёром компании. Это было как гром среди ясного неба. От наёмного сотрудника до партнёра – я прошёл этот путь, полный взлётов и падений, тяжёлого труда и саморазвития. И теперь передо мной откры-

лись новые горизонты, новые перспективы и новые возможности для роста и влияния.

Я помню, как этот момент заставил меня остановиться и осознать, сколько и через что я прошёл. Эмоции переполняли: радость, гордость, волнение и, даже, лёгкий страх. Стать партнёром – это не просто статус. Это ответственность за компанию, за команду, за каждое принятое решение. Но, это также и доказательство того, что я на своём месте, что мой труд ценят и видят мой потенциал.

С этого момента начался новый этап нашей истории в Центральной Азии. Мы продолжили развивать объекты, расширять наше присутствие и внедрять стандарты ДАКО в новые регионы. Это был путь, полный вызовов, но, каждый из них, делал нас ещё сильнее. Мы строили не просто бизнес – мы строили историю, которая останется в сердцах всех, кто был её частью.

Глава 29

ЧТО ДАКО ДЛЯ МЕНЯ

Когда я только начинал работать в ДАКО, я и представить не мог, что эта компания станет для меня чем-то большим, чем просто место работы. Тогда я был обычным сотрудником, который искал стабильность и возможность зарабатывать. Но, с каждым днём, с каждой новой сменой, я всё больше понимал, что ДАКО – это не просто компания. Это место, где люди растут, где учат побеждать трудности и верить в себя.

С первых дней я почувствовал, что здесь есть что-то невероятно особенное. Это была не просто работа, это была миссия. Позже я узнал, что у ДАКО есть чётко сформулированная миссия и звучит она так

«Создаём чистую среду для комфортной жизни и работы. Благодаря превосходному качеству обслуживания на собственных и франчайзинговых объектах становимся образцом для конкурентов и, как следствие, улучшаем уровень клининга во всех городах присутствия».

Эти слова долго оставались для меня просто текстом на стене офиса. Но со временем я начал видеть, как эта миссия воплощается в реальных действиях. Это не было просто красивым слоганом для клиентов. Это была идея, которая жила внутри компании.

Каждый объект, работая под наши брендом, превращался из обычного пространства в пример чистоты и порядка. Сначала я думал, что клининг – это просто уборка. Но потом я понял, что это гораздо больше. Это создание уюта, создание среды, где людям комфортно работать и жить. И самое главное – мы делаем это лучше других.

Одна из ключевых причин, по которой я остался в ДАКО – это люди. Сотрудники здесь – не просто коллеги. Со временем они стали для меня чем-то гораздо большим. Мы переживали вместе взлёты и падения, поддерживали друг друга в сложные моменты, отмечали успехи и помогали исправлять ошибки.

Я помню, как в один из тяжёлых дней я сделал ошибку, которая могла стоить компании больших денег. Я был уверен, что это конец. Казалось, что всё пропало. Но тогда я увидел, как команда объединилась вокруг меня. Вместо упреков и критики, я получил поддержку, а главное, это была поддержка Рафала.

Отдельная глава моей истории в ДАКО – это Рафал Яскула.

Когда я пришёл в компанию, он был для меня просто руководителем. Человеком, который ставит задачи и требует их выполнения. Но спустя время я понял, что Рафал – это не просто начальник. Это человек, который умеет видеть в других их скрытый потенциал.

Мне посчастливилось работать с ним бок о бок. И это стало одним из лучших событий в моей карьере. Рафал – это лидер, который умеет вдохновлять не словами, а делами. Я видел, как он работает с людьми. Видел, как он приезжает раньше всех в офис и уезжает позже всех, и всегда доводит дело до конца.

Он постоянно спрашивает:

– Какие у тебя цели? Чем я могу помочь тебе их достичь?

Это простой вопрос, но он меняет всё. Люди начинают видеть не просто задачи на день, а свои личные цели и перспективы. В какой-то момент он задал этот вопрос и мне. Тогда я честно ответил:

– Я хочу быть лучше. Я хочу управлять командами и делать больше.

– Отлично. – ответил он. – Значит, я помогу тебе туда дойти.

И он, действительно, помог. Каждый его совет, каждое замечание всегда было по делу. Он не критиковал только лишь ради критики. Он показывал путь и всегда был рядом. Со временем наши отношения вышли за рамки «начальник-подчинённый». Он стал для меня наставником и другом.

Я вспоминаю нашу первую совместную поездку к франчайзи в Бишкек. Это был непростой проект, и я был немного напряжён. Но Рафал был спокоен и уверен. Он всегда сохранял хладнокровие и заражал этой уверенностью всех вокруг.

– Слушай, – сказал он мне тогда, – если ты уверен в том, что делаешь, все остальные обязательно это почувствуют. В бизнесе важно не только знать, что ты прав, но и транслировать эту уверенность другим.

Это были простые слова, но они изменили моё отношение ко многим вещам. Сначала уверенность должна быть внутри.

Когда я только начинал, миссия ДАКО казалась мне чем-то далёким и формальным. Но, спустя годы, я понял, что эта миссия стала частью меня. Мы создаём чистую среду, чтобы людям было комфортно жить и работать. Это может звучать просто, но за этой простотой кроется огромная работа.

Каждый день я вижу, как сотрудники франчайзи на объектах не просто убирают помещения. Они делают что-то большее. Они создают порядок и уют. Когда чисто – хочется работать, хочется быть продуктивным. Это ощущение нельзя объяснить словами, но его можно почувствовать.

И, когда я вижу франчайзи, которые приходят к нам с горящими глазами, я понимаю: мы передаём не просто технологию, мы передаём идею. Мы меняем жизни людей.

Я горжусь тем, что миссия ДАКО теперь живёт и во мне. Она вдохновляет меня каждый день. Она делает меня лучше.

Многие думают, что ДАКО – это про клининг. Но я скажу так: ДАКО – это про людей. Это про тех, кто хочет быть лучше, кто стремится к росту и развитию.

Да, у нас есть оборудование, моющие средства, стандарты и технологии. Но это всё можно купить или скопировать. Нельзя скопировать то, что внутри людей. Нельзя повторить их энергию, уверенность и желание изменить мир вокруг себя.

Каждый франчайзи, который приходит в ДАКО, становится частью команды. Здесь никого не бросают. Мы вместе учимся, работаем и побеждаем. Это не пустые слова. Я сам был свидетелем, как команда поддерживала партнёров в самые трудные моменты. Я видел, как сотрудники отдела запуска оставались на объектах до ночи, чтобы франчайзи мог выйти «на старт» вовремя.

Иногда я задумываюсь: что меня держит здесь столько лет? Почему я не ищу чего-то нового? Ответ прост: ДАКО каждый день открывает для меня новые горизонты.

Здесь я вижу реальный результат своего труда. Я вижу, как объекты преображаются. Я вижу, как франчайзи становятся успешными. Я вижу, как сотрудники растут и становятся лидерами.

Каждый вечер, приходя домой, я чувствую усталость. Но это приятная усталость. Усталость от дня, прожитого не зря. Я знаю, что делаю что-то важное. И не только для компании, а также и для себя, и для тех, кто рядом со мной.

Иногда мои друзья спрашивают: «Зачем тебе всё это?». Я отвечаю так:

– Я делаю мир чище. Не только полы, окна и стены, а гораздо больше. Я делаю чище жизнь людей. Я создаю для них среду, где они могут работать, жить и чувствовать себя гораздо лучше.

Именно это и есть для меня миссия ДАКО. Не просто слова на стене офиса. Это цель, которая живёт внутри нас. Она в каждом сотруднике, в каждом франчайзи и, конечно, во мне.

Глава 30

ЗНАЧЕНИЕ ОТРАСЛИ ДЛЯ МЕНЯ

С самого начала своей карьеры я всегда хотел сделать что-то полезное не только для себя, но и для общества. Мне хотелось оставить свой след в отрасли клининга, внести что-то важное, что улучшит жизнь людей и сделает наш мир чуточку чище. Этот подход стал моей философией и движущей силой. Каждый день я вижу, как наша отрасль развивается, как в ней появляются новые перспективы, и я рад быть частью этих изменений.

Сегодня мы видим, как клининг становится настоящей наукой. Открываются школы для обучения клининговых компаний, разрабатываются новые технологии, роботы и программное обеспечение, которые делают процессы уборки более эффективными и качественными. Все это не просто тренды – это шаги в будущее, которые поднимают нашу отрасль на новый уровень. Я восхищаюсь людьми, которые, как и я, создают что-то значимое. Появляются франшизы, основатели которых живут своей миссией, помогают своим франчайзи и строят сильные команды. Это вдохновляет меня каждый день.

Я уверен, что мы строим будущее не только для себя, но и для всех тех, кто приходит в наш бизнес. Мы делаем его понятным, прозрачным и доступным. Наша франшиза помогает людям поверить в свои силы, выйти на новый уровень и начать бизнес, о котором они давно мечтали. Видеть, как наши партнёры растут и развиваются, как они меняют свою жизнь – это самое ценное, что может быть.

Для меня это не просто бизнес. Это возможность изменить мир вокруг нас. Я верю, что каждая новая идея, каждый новый проект, каждая новая технология делают нашу работу

лучше. Я вижу, как наши усилия помогают не только клиентам, но и всему обществу. Мы создаём среду, в которой комфортно работать и жить, и это по-настоящему вдохновляет. Мы делаем этот мир чище, и это не только про полы или стекла. Это про чистоту в широком смысле слова – чистоту идей, процессов, отношений.

Я уверен, что мы на верном пути. Наше сообщество становится сильнее с каждым днём. Мы объединяем людей, которые разделяют наши ценности, которые готовы работать, расти и менять мир. Это наша миссия, и я горжусь тем, что мы делаем. Мы строим будущее. И я знаю, что впереди нас ждёт ещё больше возможностей, побед и успехов.

Глава 31

КЛИНИНГ БУДУЩЕГО

Клининговая отрасль всегда строилась на людях. Это их работа, их трудолюбие и ответственность создавали чистоту и порядок. Но времена меняются, и с каждым годом я всё больше убеждаюсь: чтобы идти вперёд, нужно не просто совершенствовать старые методы, но и смело внедрять новые технологии. Те, кто продолжают работать по-старому, рискуют оказаться за бортом рынка, ведь мир стремительно движется к цифровизации и автоматизации. Это не просто тренд – это новая реальность, в которой выживают только те, кто умеет адаптироваться.

Сегодня цифровизация уже вошла в нашу жизнь на бытовом уровне. Мы заказываем такси через приложение, оплачиваем покупки с телефона, контролируем дом через умные системы. Почему же в клининге всё должно быть иначе? Почему мы должны оставаться в прошлом, когда перед нами открываются невероятные возможности автоматизации и прозрачности?

Когда мы в ДАКО впервые задумались о переводе процессов в цифровой формат, я понимал, что это будет вызов. Ведь клининг – это не просто выполнение работы по чек-листу, это тысячи мелочей, которые нельзя упускать из виду. Нам нужна была система, которая не просто помогала бы управлять процессами, а полностью меняла бы подход к клининговым услугам, делая их по-настоящему эффективными, прозрачными и контролируемыми. Именно тогда мы начали внедрять Kaizen.

Kaizen – это не просто программа, это настоящая революция в управлении объектами. Она позволяет буквально за пару кликов подать заявку, распределить задачи, получить

отчёты и проанализировать эффективность работы. Теперь каждый объект, каждый сотрудник, каждая заявка фиксируется в системе, исключая возможность ошибок, задержек или недобросовестного исполнения обязанностей.

Одной из самых важных проблем, с которой сталкивается любой клининговый бизнес, были так называемые «мёртвые души» – сотрудники, которые числятся в штате, но фактически на объекте не появляются. С внедрением Kaizen эта проблема ушла в прошлое. Теперь персонал фиксирует своё присутствие через систему, и мы точно знаем, кто, когда и какую работу выполняет. Это не просто контроль – это гарантия качества перед нашими клиентами.

Но цифровизация важна не только для нас, но и для заказчиков. Сегодня клиенты хотят прозрачности: они хотят видеть, за что платят деньги, как распределяются ресурсы, какие работы выполнены и в какие сроки. Мы больше не можем просто сказать: «Мы всё сделали» – нам нужны доказательства, чёткие отчёты, реальные цифры. И именно Kaizen даёт нам этот уровень открытости. Теперь заказчик может зайти в систему и в реальном времени увидеть, что происходит на объекте. Это создаёт доверие, а доверие – это самое ценное, что есть в бизнесе.

А как же автоматизация процессов?

Когда мы говорим о будущем клининга, первое, что приходит на ум, – это технологии. Мы живём в мире, где автоматизация проникает во все сферы жизни: машины водят нас по улицам, искусственный интеллект управляет процессами, которые ещё несколько лет назад казались невозможными без участия человека. И если эти перемены захватывают дух, то в клининге они буквально меняют правила игры.

Я помню, как ещё несколько лет назад нам казалось, что клининг – это исключительно человеческий труд. Что уборка,

контроль качества, наведение порядка – это всегда о людях. Но потом появились роботы-уборщики. Вначале они казались чем-то далёким, чем-то, что может пригодиться только в высокотехнологичных офисах или торговых центрах будущего. Но теперь это уже реальность, которая стоит у наших дверей, и не впустить её – значит отстать.

На рынке уже есть автономные машины, которые могут мыть полы, убирать пыль, дезинфицировать поверхности. Они оснащены сложными системами навигации, умеют распознавать препятствия и адаптироваться к разным условиям. Некоторые модели даже обучаемы – они анализируют данные о пространстве, запоминают маршруты и оптимизируют свою работу, снижая энергозатраты и повышая производительность. Это не просто техника, это умные помощники, которые берут на себя рутинную работу и позволяют нам сосредоточиться на более сложных задачах.

В ДАКО мы уже тестировали роботов-уборщиков на наших объектах. Это был эксперимент, который дал нам колоссальный опыт и новую точку зрения на автоматизацию в клининге. Мы увидели, что такие машины действительно могут снижать нагрузку на персонал, обеспечивая стабильное качество уборки. Они работают без усталости, без ошибок, без необходимости в постоянном контроле. Но при этом мы столкнулись с реальностью: роботы пока не могут заменить человека полностью.

Вот почему я убеждён: будущее клининга – это симбиоз технологий и человека. Мы не стремимся заменить людей машинами. Мы стремимся создать экосистему, в которой технологии помогают человеку быть эффективнее. Где роботы выполняют рутинные процессы, а сотрудники сосредотачиваются на управлении, контроле качества, клиентоориентированности.

Я уверен, что баланс между человеком и технологиями – это ключ к успеху. Роботы не заменят людей, но они станут надёжными помощниками. Цифровые платформы не сделают работу за нас, но дадут контроль и прозрачность. Только сочетая технологии и человеческий фактор, мы сможем создавать действительно качественный сервис, который будет востребован годами.

В ДАКО мы уже сделали этот выбор. Мы выбираем развитие, новые инструменты, умные решения. Мы идём вперёд, внедряя лучшие практики, изучая передовые технологии и тестируя новые подходы. Потому что для нас клининг – это не просто уборка. Это ответственность. Это сервис. Это возможность менять мир вокруг нас, делая его чище, удобнее, безопаснее.

Будущее не ждёт. Оно уже здесь. И вопрос только в одном: готовы ли вы к нему?

Глава 32 ИСТОРИИ ФРАНЧАЙЗИ

Александр – путь от сурового Новосибирска до мечты в Сочи

Александр – человек с характером, суровый мужчина из Новосибирска, который, несмотря на внешнюю строгость, оказался невероятно целеустремлённым и амбициозным. Я помню, как впервые встретил его на Павелецком вокзале. Передо мной стоял уверенный в себе серьёзный мужчина с бородой. Мы пожали друг другу руки, и я почувствовал, что этот человек знает, чего хочет.

Разговор в офисе быстро вышел за рамки деловых тем. Александр, оживлённо рассказывая о своём пути в бизнесе, делился мечтами и планами. Его искренность и открытость подкупали. Я, в свою очередь, увлечённо рассказывал о нашей франшизе, её возможностях и потенциале. Я говорил о том, как вместе мы могли бы достичь успеха и как наш опыт может стать основой для его новых достижений.

Александр слушал с неподдельным интересом. В его взгляде читалась уверенность и готовность к изменениям. Создавалось впечатление, что он уже всё для себя давно решил. Этот момент стал для меня одним из тех редких случаев, когда диалог превращается в начало настоящего партнёрства и дружбы.

Александр не тратил времени на раздумья. Его уверенность была ощутимой: он изучил договор коммерческой концессии, пролистал его 47 страниц с деловитой сосредоточенностью и уже через несколько минут подписал. Это решение не требовало лишних слов – передо мной был человек, который точно знал, чего хочет. Он хотел роста, новых горизон-

тов и успеха. Теперь он стал частью нашей команды, частью DAKO Professional Team.

Для Александра мы подготовили двухнедельное обучение. В первую неделю наши топ-менеджеры делились с ним всеми аспектами управления клининговым бизнесом: от построения бизнес-процессов до работы коммерческого департамента, отдела кадров и материально-технического обеспечения. Мы рассказали, как организовать охрану труда на объекте, и предоставили ему все инструменты для успешного старта.

Вторую неделю своего обучения по нашей программе, Александр проводил на объектах, обслуживаемых под брендом DAKO. Это был его первый практический опыт в рамках франшизы, и он с энтузиазмом погружался в каждую деталь. Он смотрел вживую, как работают сотрудники, как выглядят внутренние помещения, знакомился с техникой, технологиями уборки и процессами управления. На какое-то время Александр даже занял пост менеджера объекта, чтобы прочувствовать все аспекты работы изнутри и понять, как устроены все внутренние процессы.

Новосибирск оказался для Александра непростым рынком. Он долго работал, делал расчёты, искал подходящие объекты. Некоторые потенциальные клиенты приходили к нему, а другие – к нам. И вот однажды удача улыбнулась ему.

Один из наших ключевых московских клиентов, расширяя свой бизнес, взял на обслуживание престижный бизнес-центр в центре Новосибирска. Здание, в котором все десять этажей занимала престижная компания авиаперевозок, не только отражало статус компании, но и предъявляло высокие требования к качеству уборки. Мы знали, что для обслуживания такого объекта потребуется не просто профессиональный подход, а безупречное исполнение стандартов DAKO.

Не раздумывая, мы предложили этот объект Александру. Это был шанс доказать, что его компания готова работать с топовыми клиентами и решать задачи на уровне лидеров индустрии. Для Александра это стало вызовом и возможностью одновременно: ведь, в этот момент, он переходил на совершенно новый уровень деятельности.

Запуск объекта прошёл очень легко. Команда осталась от предыдущей клининговой компании, а наша группа запуска, отправленная из Москвы, быстро внедрила стандарты и технологии DAKO Professional Team. Александр не только купил франшизу за считанные месяцы, но и начал получать стабильную прибыль.

Этот успех стал для Александра настоящим технологическим прорывом в бизнесе. А когда он убедился, что объект в Новосибирске работает как отлаженный механизм, практически не требуя его вмешательства, пришло время исполнить одну его личную давнюю мечту. Вместе с семьёй он переехал из сурового климата Новосибирска в тёплый и солнечный Сочи.

Этот шаг был не просто переменой места жительства, а символом нового этапа в жизни. Теперь он стал не только успешным предпринимателем, но и примером для своей семьи, показывая, что упорный труд и решительность способны изменить всё. Забрав с собой жену и дочь, Александр с радостью начал новую главу, сохраняя связь с проектами, которые он выстроил.

Он продолжал активно управлять бизнесом, теперь уже дистанционно, регулярно посещая объекты и встречаясь с клиентами. Но, главной его гордостью, оставалась возможность проводить больше времени с семьёй, наслаждаясь видом на море и мечтая о дальнейшем расширении. Этот переезд стал для него доказательством, что с франшизой DAKO Professional Team можно не только строить бизнес, но и улучшать свою жизнь.

Когда я узнал, что Александр переехал в Сочи, это стало для меня не только радостной новостью, но и поводом для гордости. Я вспомнил, как сам когда-то мечтал изменить свою жизнь, как ДАКО помогло мне найти своё место, добиться успеха и открыть новые горизонты.

Сегодня я понимаю: благодаря успеху Александра я тоже выполняю свой долг перед ДАКО. Эта компания не просто осуществила мою мечту, она научила меня делиться этим успехом с другими. И каждая новая история, каждая новая победа наших франчайзи – это не только их достижение, но и моя личная победа.

Каждая такая история даёт мне силы двигаться дальше, искать новые возможности для наших франчайзи и помогать им воплощать мечты в реальность. Потому что это и есть наша миссия, так как именно ДАКО Professional Team и создаёт истории невероятного успеха.

От маленького города до больших горизонтов

Иногда жизнь преподносит нам такие сюжеты, которые даже в книгах не всегда встретишь. История нашего франчайзи, прекрасной Ирины из Петрозаводска – один из тех случаев, когда человек находит в себе силы выйти из привычной зоны комфорта и добиться намного большего.

Когда я впервые встретил Ирину, меня поразила её скромность, которая удивительно сочеталась с внутренней силой и целеустремлённостью. Она была владельцем небольшой клининговой компании, обслуживавшей места общего пользования в многоквартирных домах.

Ирина гордилась своим бизнесом, стабильным, надёжным, но всё же ограниченным определёнными рамками. Казалось, её потенциал оставался нереализованным, а её компания,

несмотря на устойчивость, не получала того размаха, которого она заслуживала.

– Всё устраивает? – спросил я её во время нашей первой встречи.

– Ну, в целом – да. Но, честно говоря, хочется большего, – ответила Ирина.

Тогда я ещё не знал, что у неё есть внутренний огонь, который только и ждал своего момента.

Всё изменилось, когда Ирина узнала о программе государственной поддержки малого бизнеса. Государство предлагало выделить средства для развития предпринимателей. Ирина решила, что это её шанс.

Она подала заявку и прошла все этапы конкурса. Но был один вопрос, который не давал ей покоя: «Куда вложить деньги, чтобы они дали максимальную отдачу?»

Именно в этот момент она вышла на нас. Ей рассказали о франшизе ДАКО, и она решила узнать больше. Мы провели несколько встреч, в ходе которых она задавала массу вопросов:

– А что, если я не справлюсь?

– А вдруг я не смогу найти сотрудников?

– Как мне конкурировать с крупными клининговыми компаниями?

Я прекрасно понимал её страхи. У меня самого когда-то были такие же вопросы. Но я знал, что за страхом всегда прячется рост.

– Ирина, – ответил я тогда, – было время, когда я тоже сомневался в себе. Но поверь, ты никогда не узнаешь своих возможностей, если не попробуешь. И знаешь, что самое интересное? Сначала тебе будет страшно, а потом ты будешь вспоминать этот момент с улыбкой.

Ирина решилась на смелый шаг, подписав с нами договор коммерческой концессии. Мы пошли ей навстречу, предо-

ставив рассрочку на оплату паушального взноса, что стало частью нашей программы лояльности. Кроме того, у неё были неиспользованные средства по государственному гранту, выделенные на покупку оборудования для нового объекта.

С этого момента началась её новая глава – настоящая, насыщенная вызовами и успехами, история развития, где на первое место вышли не только профессионализм и качество, но и стремление к большему.

Сначала было непросто. Я помню её звонки, полные переживаний:

- Как правильно составить коммерческое предложение?
- Как убедить заказчика, что я справлюсь с крупным объектом?
- Вдруг они увидят, что у меня недостаточно опыта?

Естественно, что мы, с командой, не оставили её одну. Ирина стала частью нашей системы обучения. Она проходила наши тренинги, работала с наставниками и, шаг за шагом, становилась увереннее. Один из ключевых моментов был связан с её первым крупным заказчиком: торговым центром в Петрозаводске.

До этого её клиенты были в основном собственники квартир и подъездов. Но теперь перед ней стояла цель гораздо крупнее – большой торговый центр. Я видел её сомнения, но также видел и её решительность.

- Я не уверена, что у меня получится, – сказала она как-то.
- Если, кто-то и сможет это сделать, то это ты, – ответил я.

Когда Ирина готовилась к тендеру на обслуживание торгового центра, она с нашей помощью составила идеальное коммерческое предложение. Мы детально проверили каждый раздел. Цифры, дизайн, содержание – всё было на высшем уровне.

– Выглядит очень круто! – сказала она с удивлением, глядя на своё собственное предложение.

И действительно, спустя несколько дней она позвонила мне с новостью:

– Я выиграла! Я выиграла этот тендер!

В её голосе была не просто радость. Это было неподдельное осознание того, что она способна на большее. Я почувствовал это. И это был один из тех моментов, когда ты понимаешь: всё – точно не зря.

После подписания договора на обслуживание торгового центра Ирина начала действовать уверенно и слаженно. Мы помогли ей наладить работу на объекте. Вместе мы обучили её сотрудников и запустили объект по всем стандартам ДАКО.

На объекте всё работало чётко:

– Маршрутные карты для каждого сотрудника: кто, где и когда убирает.

– Ежедневные чек-листы качества, чтобы убедиться, что всё выполнено по стандарту.

– Контроль и использования расходных материалов, чтобы не было перерасхода.

Сначала она сама контролировала каждый процесс. Но со временем она начала делегировать задачи своему менеджеру объекта. Её уверенность росла с каждым днём.

После этой победы Ирина больше не смогла остановиться. Её подход к жизни изменился.

– Я больше не хочу работать только в Петрозаводске. – сказала она мне однажды. – Я хочу выйти на более крупный рынок. Я хочу работать в Санкт-Петербурге.

Сначала я подумал, что это уж слишком амбициозно. Но, чем больше я слышал её аргументы, тем больше понимал – она готова.

Мы с командой начали поддерживать её на этом пути. Ирина стала участвовать в расчётах объектов Санкт-Петербурга. Сейчас она активно готовит коммерческие предложения для крупных заказчиков, и я уверен, что её ждёт ещё одна победа.

Когда я смотрю на историю Ирины, я вижу в ней не просто франчайзи. Я вижу в ней часть нашей большой семьи ДАКО. Она прошла путь от уборки подъездов до управления крупными объектами. Она взяла на себя риск, вложила деньги и время в развитие, и она справилась.

Помню, как она не верила в свои силы. Помню её первые звонки с вопросами и сомнениями. Я вспоминаю те моменты, когда она говорила:

– А что, если я проиграю?

– Проиграешь – значит попробуешь ещё раз. – отвечал я.

Сейчас я смотрю на неё и вижу человека, который не боится вызовов. Она точно знает, чего хочет, и уверенно движется к своей цели. Это вдохновляет меня не меньше, чем её саму.

Я вспоминаю, как когда-то, Рафал Яскула вселил в меня уверенность в том, что я смогу справиться со своей новой ролью. Теперь, я делаю то же самое для других.

История Ирины – пример того, как человек может изменить свою жизнь, если рядом есть поддержка. Она показывает, что франшиза – это не только бизнес, но и личностный рост. В ней читается идея, что каждый из нас способен на большее, чем мы думаем.

Ирина решила выйти на Санкт-Петербург. Я знаю, что она добьётся своего. А мы, обязательно, будем рядом. Как и всегда.

Александр и Татьяна

Каждая история франчайзи уникальна, но, в случае с Александром и Татьяной, сразу стало ясно, что перед нами пара с особенной энергией. Молодые, амбициозные, перспективные – они были именно теми людьми, которым всегда хочется помогать и с которыми приятно работать.

Александр и Татьяна пришли к нам, уже имея опыт работы по другой франшизе, которая помогла им завоевать рынок В2С. Они рассказывали, что это был хороший старт: постоянный поток клиентов, заказов и стабильный доход. Но, со временем, они поняли, что хотят гораздо большего.

– Нам нужно двигаться вперёд. – сказал Александр во время нашего первого разговора. – Мы хотим выйти на коммерческий рынок. Работа с физическими лицами – это здорово, но для настоящего роста нам нужно что-то более масштабное.

Именно тогда они и обратили внимание на ДАКО. Для них наша франшиза стала новым горизонтом, возможностью выйти за пределы привычного рынка и заняться тем, чем они давно хотели заниматься: крупными коммерческими объектами.

С первых дней работы с ними стало ясно, что это люди, которые буквально схватывают всё налету. Они быстро впитывали знания, активно участвовали в обучении и задавали правильные вопросы. Их не нужно было подталкивать или мотивировать. Александр и Татьяна всегда действовали уверенно и чётко знали, чего хотели бы достичь.

Мне было безумно приятно работать с Александром. Помню, как мы три дня подряд создавали базы клиентов и работали над холодными звонками. Мы спорили, обсуждали разные подходы, но всегда находили общее решение. Это был

настоящий процесс развития: совместный, продуктивный и невероятно увлекательный.

Одним из самых ярких моментов нашей работы стала встреча, когда Александр пришёл в офис, и мы до вечера обсуждали новую структуру его компании. Вместе с объектами рос и штат. Мы рисовали схемы, продумывали должностные инструкции, обсуждали оптимизацию работы. Это был тот случай, когда работа не просто приносит результаты, но и дарит настоящее удовольствие.

Александр и Татьяна не раз помогали нам с крупными проектами. Они брали на себя сложные после строительные работы, где важно было действовать быстро и качественно. Каждый раз они справлялись блестяще, и заказчики всегда оставались довольны.

Их энергия и желание расти были заразительными. Эти ребята стали не просто нашими партнёрами, я смело могу назвать их друзьями нашей компании. С ними невероятно интересно работать, устраивать мозговые штурмы, решать задачи и строить планы на будущее.

Я благодарен судьбе за знакомство с Александром и Татьяной. Они пример того, какими должны быть настоящие франчайзи: открытыми, амбициозными и готовыми к росту. Их история вдохновляет меня, и я уверен, что впереди их ждут ещё более крупные победы. Для нас они не просто партнёры, они часть большой семьи ДАКО. И я горжусь тем, что наша компания стала частью их успеха.

Лучшая похвала – это рекомендация

Иногда лучший способ понять, что ты делаешь что-то правильно, – это услышать, как тебя рекомендуют другим. В этот момент осознаёшь: твой труд, твоя работа и все усилия

не прошли даром. История Сергея из Ижевска – это история о доверии, партнёрстве и настоящей команде.

С Сергеем всё началось неожиданно. Он нашёл нас сам.

– Здравствуйте, меня зовут Сергей, я из Ижевска, занимаюсь клинингом и хотел бы узнать побольше про вашу франшизу, – уверенно сказал он.

Звонок был длительным. Мы обсудили почти всё: как работает франшиза, какие объекты можно взять в управление, сколько нужно вложить и какие гарантии поддержки мы даём. Я чувствовал, что этот человек всерьёз задумывается о партнёрстве. Но, самое главное, он задавал правильные вопросы. Это всегда хороший знак.

– Приезжайте в Москву, познакомимся лично. – предложил я.

Не прошло и недели, как Сергей прилетел к нам. Встреча была тёплой и непринуждённой. В офисе мы долго разговаривали. Я видел, что он внимательно смотрит на всё, задаёт вопросы и делает выводы.

– Я хочу больше практики. – попросил он.

Я сел за руль и повёз его на один из объектов, обслуживаемых под нашим брендом. Мы прошли по территории, осмотрели оборудование, посмотрели, как работают сотрудники. Я видел, что Сергей был сильно впечатлён. Он задавал множество вопросов, а я с удовольствием отвечал на каждый из них.

– Вот это сервис. – сказал он с улыбкой. – У вас всё чётко: люди знают свои маршруты, инвентарь на месте, а чистота говорит сама за себя.

Уже через неделю после этой встречи мы подписали договор франшизы. Всё было быстро и чётко. Сергей – человек дела. Если решил, то обязательно будет действовать.

Подписать договор – это только начало. После этого начинается самое интересное: настройка работы на месте. Вскоре,

я поехал в Ижевск, чтобы познакомиться с его командой и посмотреть, какие объекты уже есть в его портфеле.

В Ижевске у Сергея была своя клининговая компания, а в портфеле его компании были довольно интересные проекты.

– У меня уже есть несколько объектов, но я хочу выйти на более серьёзные объекты, – сказал он во время встречи, – и ещё меня интересует Москва.

Он с гордостью показывал мне свою работу. Самое интересное было в его офисе. Маленький, уютный офис, но что больше всего меня поразило, так это его команда. Практически вся она состояла из женщин. Энергичные, уверенные, они были настоящей силой этой компании.

Мы долго сидели и разговаривали за чаем. Говорили о будущем, о возможностях, о том, как франшиза ДАКО поможет вывести бизнес на новый уровень. Я увидел, что Сергей не просто владелец клининговой компании. Он лидер. Его команда прислушивается к нему, уважает и поддерживает.

Обычно после подписания договора франшизы проходит несколько месяцев, прежде чем франчайзи выходит на первые крупные объекты. Но с Сергеем всё пошло иначе. Первый крупный объект нашёл его сам.

Его клиент – крупный девелопер из Ижевска – предложил ему заняться обслуживанием объекта в Москве. Сергей позволил мне и сказал:

– У меня есть шанс взять объект в Москве, но я хочу быть уверен, что всё сделаю правильно. Поможете?

– Конечно. – ответил я.

Мы подключили всю нашу команду:

– HR специалисты, чтобы помочь Сергею быстро найти сотрудников в Москве.

– Закупки, чтобы купить инвентарь и оборудование по нашим корпоративным ценам.

– Я лично подключился к переговорам с заказчиком. Я знаю, как важны первые переговоры, и не хотел оставлять Сергея одного.

Эта работа показала, на что способна система ДАКО. Мы объединили усилия, помогли Сергею подготовить всё к запуску и объект начал работать вовремя. Это был большой день.

– Я бы не справился без вас. – сказал Сергей, и даже написал благодарственное письмо на нашу корпоративную почту.

Прошел месяц после запуска объекта, и однажды я получил неожиданный звонок:

– Здравствуйте, меня зовут Олеся. Я из Саранска, у меня своя клининговая компания. О вас мне рассказал Сергей из Ижевска. Он утверждает, что ваша франшиза – это то, что мне нужно.

Эти слова стали для меня моментом гордости. Когда тебя рекомендуют, это значит, что ты делаешь всё правильно.

Мы встретились с Олесей, провели переговоры и уже через несколько недель подписали с ней договор франшизы. А для Сергея это тоже стало приятным сюрпризом. В знак благодарности за рекомендацию мы списали ему часть паушального взноса. Это был наш способ сказать «спасибо» за доверие и поддержку.

Когда я рассказал ему об этом, он ответил:

– Да я не ради бонуса это сделал. Просто хотел, чтобы она тоже смогла выйти на новый уровень.

История Сергея – это не просто история об успешной сделке или подписании договора. Это история о людях. О том, как один человек может повлиять на другого. О том, как доверие превращается в дружбу и партнёрство.

Иногда я думаю о том, что было бы, если бы он не позвонил тогда, в тот самый день. Не нашёл нас в Интернете, не сделал тот самый первый шаг.

Но он позвонил. Он сделал шаг навстречу переменам. Он рискнул, и теперь у него есть бизнес, который растёт в новом для него городе.

Теперь я знаю одно: если тебя рекомендуют, значит, ты делаешь все правильно.

Павел из Тюмени. Рассказ о доверии

Иногда, даже самые перспективные франчайзи могут столкнуться с барьером, который кажется непреодолимым. Мы всегда гордимся нашими партнёрами и тем, что они находят в себе силы делать шаги в неизведанное. Но, в бизнесе бывают моменты, когда страх оказывается сильнее и, на этот раз, нам пришлось столкнуться именно с таким.

У нас были отличные франчайзи – семейная пара из города-миллионника. Эти ребята пришли в нашу команду с огромным энтузиазмом. До покупки франшизы они занимались исключительно сегментом B2C: обслуживали квартиры, небольшие помещения и добились успеха в своём деле. Но теперь они сделали серьёзный шаг: перешли в сегмент коммерческой недвижимости. Для них это был новый мир: крупные объекты, сложные бизнес-процессы, высокий уровень ответственности.

Когда мы нашли для них первый крупный объект, они загорелись этой идеей. Это был очень перспективный проект, который мог стать для них трамплином на новый уровень бизнеса. Мы вместе с ними начали расчёты, организовали переговоры с заказчиком, сформировали бюджет. По началу, всё шло по плану. Мы уже организовали группу запуска, распределили роли: кто отвечает за закупку техники, кто за химию, кто за подбор персонала. Мы видели, как эта пара старалась и делала всё, чтобы соответствовать нашим стандартам.

Но чем ближе становился момент запуска объекта, тем больше я замечал тревогу в их глазах. Это были хорошие люди, трудолюбивые и ответственные, но им, почему-то, не хватало уверенности. Они никогда не работали с такими масштабами. Их пугало, что им придётся делать крупные вложения, нанимать персонал, управлять огромным объектом.

И вот, за неделю до запуска, они позвонили мне. Это был сложный разговор. Они сказали, что не могут продолжать. Они больше не верили в свои силы. Они боялись, что не смогут набрать персонал, что их могут отстранить от обслуживания объекта за низкое качество. Все мои попытки убедить их, что мы рядом, что наша группа запуска всегда готова поддержать их, что я лично буду на связи, – ничего не сработало. Их страхи взяли верх.

Когда франчайзи отказались от проекта, я остался наедине с заказчиком. Ситуация не терпела промедления. Заказчик звонил всё чаще, и голосом, полным тревоги, повторял: «Андрей, мы не можем остаться без клининга. Нам нужно срочное решение».

Каждый звонок добавлял мне внутреннего напряжения. Времени на раздумья совсем не оставалось. Ещё немного, и наша репутация могла сильно пострадать. Я ехал за рулём, то и дело поглядывая на телефон, лихорадочно пролистывая список контактов. Мне нужен был такой человек, который сразу сможет взять ситуацию под контроль. Кто-то опытный, надёжный и всегда готовый к вызовам.

И тут я наткнулся на имя Павел. Мы познакомились через общего знакомого, специалиста в клининговой отрасли. Павел был из Тюмени. Успешный предприниматель, обслуживающий крупные торговые центры и другие объекты. У него была безупречная репутация и глубокие знания в клининге, все то, что было как раз необходимо для решения моей задачи.

«Вот бы нам заполучить такого партнёра» – думал я когда-то. Иронично то, что именно сейчас, в этот критический момент, я вернулся к этой мысли. Павел, на мой взгляд, был единственным кандидатом, способным спасти проект. Но возьмёт ли он трубку? И если возьмёт, согласится ли на такое срочное предложение?

Я позвонил ему и рассказал о ситуации.

Павел оказался тем самым человеком, который действует быстро и без лишних сомнений. Он выслушал меня и сказал: «Андрей, я готов». Далее подписал договор коммерческой концессии практически не глядя, прилетел в город, встретился с заказчиком, пожал руку управляющему объектом и тут же подписал с ними договор.

Позже, когда мы обсуждали этот момент, он сказал мне: «Андрей, для меня главное – ввязаться в драку, а там – разберемся».

Первый месяц оказался сложным. Запуск объекта – это всегда гиперсложно. Были проблемы с текучкой кадров, нехваткой персонала, но Павел справился. Он показал, что при нашей поддержке можно решить любые проблемы.

Уже через месяц заказчик отправил нам хвалебные отзывы: «Это просто невероятно! У вас потрясающий партнёр. Его команда работает как часы».

Для меня эта история не только о Павле, но и о нас как о компании. Мы научились доверять нашим партнёрам, верить в их силы, даже когда ситуация кажется довольно рискованной. Павел доверился нам, а мы доверились ему. Это стало началом крепкого партнёрства.

Сегодня Павел – один из числа успешных наших франчайзи. Он продолжает расти, открывать новые объекты и каждый раз доказывает, что риск, основанный на доверии, всегда оправдан.

Для меня этот случай стал не только профессиональной победой, но и личным достижением. Я видел, как доверие может превратить страх в успех, как правильный выбор партнёра может изменить всё.

Каждый раз, когда я думаю о Павле, я испытываю гордость. Гордость за нашу компанию, за наших партнёров и за тот путь, который мы проходим вместе. Мы не просто строим бизнес. Мы объединяем людей, помогаем им открывать новые горизонты и создаём вдохновляющие истории.

Заключение БЛАГОДАРНОСТЬ, КОТОРАЯ НАПОЛНЯЕТ СЕРДЦА

Когда я оглядываюсь на свой путь, первое, что приходит в голову, – это не достижения и успехи, а люди, которые всегда были рядом. Те, кто помогал, поддерживал, вдохновлял и верил в меня, даже когда я сам в себя не верил. Эта книга – не только о моём пути, но и о людях, которые сделали этот путь возможным.

Я хочу поблагодарить своих коллег. Вы не просто люди, с которыми я работал. Вы стали частью моей жизни. Каждое сложное решение, каждая задача, каждая победа – это всегда был наш общий труд. Вы учили меня, терпели мои ошибки, вдохновляли своими идеями. Благодаря вам я становился лучше, сильнее и увереннее. Я бесконечно благодарен вам за это.

Особую благодарность я хочу выразить своим друзьям Александру и Руслану. Мы прошли вместе такой долгий путь в Москве и в моей карьере. Вы всегда были рядом, когда я нуждался в поддержке. Ваше присутствие делало мой путь легче, а трудности – преодолимыми. Вы для меня больше, чем друзья. Вы моё главное богатство.

Особое место в моём сердце занимают наши франчайзи. Это те люди, чьи успехи вдохновляли меня и напрямую влияли на мою карьеру. Их энергия, амбиции, стремление к росту делали каждый мой шаг интересным и осмысленным. Благодаря франчайзи эта книга получилась доброй и полной историй, которые хочется рассказывать. Без вас, дорогие партнёры, не было бы ни этого пути, ни тех побед, которые стали для нас общими. Спасибо вам за доверие, за ваш труд и за вашу веру в то, что мы делаем.

Но самой большой поддержкой в моей жизни всегда была моя дочь Ариана. Её улыбка и энергия придавали мне силы даже в самые трудные моменты. Я помню, как часто привозил её на работу, и она становилась частью нашей команды ДАКО. Ариана общалась с моими коллегами, задавала вопросы, помогала, и я видел, как это вдохновляет не только меня, но и всех вокруг. Она всегда чувствовала себя взрослой и важной, помогая папе. Ариана, спасибо тебе за то, что ты есть. Ты мой свет и моя сила.

И, конечно, я не могу не упомянуть человека, который стал для меня не только наставником, но и другом. **Рафал Яскула**. Этот человек сыграл огромную роль в моей жизни. Он учил меня, вдохновлял, ставил передо мной задачи, которые казались невозможными, но всегда помогал их решать. Его вера в меня дала мне смелость идти вперёд, его терпение и поддержка сделали меня тем, кто я есть сегодня. Рафал, ты не просто руководитель. Ты человек, который изменил мою жизнь. Спасибо за это.

Заканчивая эту книгу, я понимаю, что главная её ценность – это не бизнес, не достижения, не успехи. Это люди, которые были рядом со мной на этом пути. Каждый из вас оставил свой след в моей жизни, и я бесконечно благодарен вам за это.

Мы вместе создаём нечто большее, чем просто компанию. Мы создаём сообщество, семью, которая движется вперёд, меняя жизни. И я горд быть частью этой семьи. Спасибо вам всем. Это была наша общая история, и она только начинается.



Команда Cleaning EVOLUTION имеет 30 летний опыт развития ведущих мировых производителей на российском рынке.

Cleaning EVOLUTION начала как представительство нескольких иннова-

ционных европейских брендов, таких как I-TEAM Global, ICE Robotics, Motorscrubber, Excentr и др.

В настоящий момент Cleaning EVOLUTION реализует весь свой богатый опыт в поставке высокотехнологичного оборудования.

Cleaning EVOLUTION, в коллаборации с ведущими китайскими заводами, производит и поставляет в Россию прогрессивное, надежное и инновационное клининговое оборудование, адаптируемое под российский клининг, например:

- Вертикальные поломоечные машины, серии in-top
- Поломоечные машины толкаемого типа, серии STEP
- Поломоечные машины с сидением для оператора, серии RIDER
- Роторные орбитальные однодисковые машины, серии ROTOR
- Промышленные РОБОТЫ для клининга.

По мнению сотрудников Cleaning EVOLUTION, оборудование для клининга, которое порой должно работать 24/7, обязано быть удобным в эксплуатации, легким, экономичным и надежным. Поэтому модели под брендом Cleaning EVOLUTION именно такие:

- Компактные
- Высокофункциональные
- Простые в управлении
- Практичные и надежные
- Обладают стильным современным дизайном

Обеспечение и поддержка

Кроме того, что компания Cleaning EVOLUTION обеспечивает российскую отрасль чистоты профессиональной уборочной техникой, мы также оказываем постпродажную поддержку в Москве и в большинстве регионов России. Это значит, что при любой поломке или сложностях с эксплуатацией оборудования клиент может обратиться в компанию и получить помощь — инструктаж по использованию, ремонт, необходимые детали. Это, несомненно, является преимуществом сотрудничества с российским поставщиком и со-производителем техники. Многие сферы испытывают сложности с импортными деталями и комплектующими. Но мы готовы обеспечить наших клиентов всем необходимым.



KAIZEN

Современная IT-платформа для эффективного управления клининговыми процессами

Оптимизируйте процессы, повысьте качество, управляйте уборкой в режиме реального времени!

Цифровой сервис работает по принципу агрегатора и позволяет:

- В пару кликов оставить заявку на выполнение работ, считав QR-код или сделав фото;
- Максимально прозрачно контролировать работу персонала;
- Оптимизировать нагрузку на работников, минимизируя человеческий фактор;

KAIZEN – СОВРЕМЕННАЯ IT-ПЛАТФОРМА ДЛЯ ЭФФЕКТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ ЗДАНИЕМ

Интегрированный модуль Kaizen BMS помогает:

- контролировать и управлять всеми операциями и процессами внутри здания;
- вести постоянный мониторинг состояния инженерных систем;
- оповещать персонал о событиях и неполадках.

Эффективность Kaizen в цифрах:

- Снижение количества отказа оборудования на 35%,
- Снижение расходов на эксплуатацию на 30%,
- Рост скорости закрытия заявок на 15%,
- Экономия более 35 часов рабочего времени на одного сотрудника.





vileda[®]
PROFESSIONAL

Vileda Professional – производитель инновационных уборочных систем и решений на рынке профессионального клининга в таких сегментах, как Здравоохранение, Чистые помещения, Производства и Санатории



Подробнее
о системе Sweep Про



комплексные уборочные
решения для ваших
объектов



цифровой сервис
для оптимизации
процессов уборки



современные
технологии уборки



профессиональную
сервисную поддержку



Полезные видео
по уборке

Vileda Professional, Россия
ООО «Фройденберг Хаусхолд Продактс Истерн Юроп»
197198 Санкт-Петербург, Александровский парк 4/3
Бесплатная горячая линия: 8 800 3333 600

a brand of
FREUDENBERG



Центр обучения и консультирования
МОСКОВСКАЯ ШКОЛА КЛИНИНГА

НАШИ НАДЕЖНЫЕ ПАРТНЕРЫ И ДРУЗЬЯ

Мы знаем, что профессионально организованная качественная УБОРКА является безусловной ОСНОВОЙ санитарной безопасности, комфорта и имиджа любого города, дома, учреждения.

Мы уверены, что только новые ЗНАНИЯ и постоянное повышение профессионального уровня поддерживают и усиливают ИНТЕРЕС к работе и её ЭФФЕКТИВНОСТЬ.

Мы мечтаем, чтобы КЛИНИНГ становился профессией, в которой можно расти, развиваться и строить потрясающую КАРЬЕРУ.

Мы готовы, ДЕЛИТЬСЯ своими знаниями и многолетним практическим опытом, а также продолжать получать новые знания и опыт и делиться ими снова и снова.

Будем рады встрече на наших занятиях, всегда открыты к сотрудничеству и индивидуальному консультированию!

mshk.info@gmail.com | mshk.info@xmail.ru

+7 925 001-05-88 | +7 985 233-26-99

<https://cleanschool.ru/>



Андрей Перегудов

МОЙ ПУТЬ:
от клинера до партнера

Подписано в печать 30.01.2025
Формат 60x90/16. Гарнитура Times.