

# Содержание

Правила здорового образа жизни от компании Yamaguchi .....	11
Вступление .....	15
Жить по правилам! .....	18
<b>Жизнь</b> .....	<b>21</b>
1. Автор .....	23
2. Благодарность .....	26
3. Движение вперед .....	29
4. День без интернета .....	32
5. Дизайн .....	36
6. Добрососедство .....	40
7. Доведение дел до конца .....	44
8. Жаловаться .....	47
9. Здоровый образ жизни при дистанционной работе .....	50
10. Личная эффективность .....	54
11. Наследие .....	58
12. Нет .....	61
13. Обучение (развитие) .....	65
14. Обучение онлайн: ученик .....	69
15. Планирование года .....	72
16. Позитив .....	75
17. Путешествия .....	79
18. Скорочтение .....	82

19. Слушать .....	85
20. Смартфон .....	88
21. Спор .....	91
22. Счастье .....	94
23. Телефонный этикет .....	97
24. Упрощение .....	101
25. Экология .....	104
<b>Бизнес</b> .....	<b>109</b>
26. Амбассадоры .....	111
27. Бизнес-партнеры .....	116
28. Внутренний маркетинг .....	120
29. Дистанционная работа .....	123
30. Дресс-код на удаленке: правила дресс-кода менеджера на дистанционной работе (мужская версия) .....	127
31. Ко-маркетинг .....	130
32. Комплекс маркетинга .....	134
33. Конфликт «продажи — маркетинг» .....	137
34. Корпоративная культура .....	141
35. Корпоративные соцсети .....	144
36. Корпоративы .....	147
37. Коучинг .....	151
38. Кризис .....	154
39. Мессенджеры .....	157
40. Мозговые штурмы .....	160
41. Обратная связь «топ — сотрудник»: правила .....	163
42. Обучающие мероприятия .....	166
43. Обучение онлайн: учитель .....	169
44. Позитивные компании .....	173

45. Рабочее место .....	176
46. Резюме .....	179
47. Реклама в Instagram .....	183
48. Сетевой бизнес .....	186
49. Тест-драйв .....	190
50. Тренды .....	193
51. Франчайзинг .....	196
52. Экономия бюджета маркетинга .....	199
53. Экспорт (внешнеэкономическая деятельность) .....	202
54. FAQ .....	206
55. Inbound-маркетинг .....	209
56. Open space .....	211
57. PR .....	214
Что дальше. Заключение .....	217
Об авторе .....	219

# Правила здорового образа жизни от компании Yamaguchi

Yamaguchi — компания с японскими корнями, поэтому японские ценности и традиции — наши основные принципы работы.

Здоровье и комфорт человека в Yamaguchi на первом месте.

Миссия компании: прививать любовь к здоровью.

Массаж. Спорт. Уход за телом (красота). Эти три составляющие делают человека здоровее, счастливее, красивее.

\* \* \*

Слоган Yamaguchi — «только лучшее!». Для нас по-настоящему важно создавать только лучшие продукты,

продуманные до мелочей. Их разрабатывают лучшие инженеры, опираясь в своей работе на новейшие мировые технологии. Продукты продаются в лучших фирменных магазинах, в которых работают лучшие сотрудники. А лучшая служба логистики бережно доставляет покупки в руки покупателя в удобное для него время.

\* \* \*

Сотни тысяч людей укрепили свое здоровье и иммунитет благодаря массажному оборудованию, доступному каждому (массажеры для ног, рук, спины, шеи и глаз). Вершиной разработки этого направления стало первое в мире массажное кресло с двумя массажными роликовыми механизмами (кресло X).

Много тонн лишнего веса были сброшены клиентами нашей компании благодаря самой компактной беговой дорожке, место для которой найдется в каждом доме, каждой квартире, каждом офисе, и широкому ассортименту фитнес-оборудования для создания собственного фитнес-зала на территории любой площади.

Бесконечный поток благодарностей от людей, чью жизнь и внешность преобразила компания Yamaguchi, дает нам энергию и драйв для создания новых полезных продуктов.

\* \* \*

Мы верим в силу технологий и дизайна. Всё, что мы создаем, — красивое, стильное, эргономичное, высокоэффективное, комфортное, надежное и долговечное.

Под дизайном мы подразумеваем не только красивый внешний вид, но и высокое качество материалов и их экологичность, удобство использования, максимальную функциональность, продуманность каждой детали — от инструкции до упаковки.

\* \* \*

Мы сделали доступной нашу продукцию благодаря широкой географии присутствия (от Калининграда до Владивостока) и возможности протестировать любое наше оборудование, чтобы вы могли выбрать лучшее под ваши потребности и задачи.

\* \* \*

#ямогучий. Это наш фирменный хештег, который используется в социальных сетях. Так мы реализуем свою миссию: проводим бесплатные фитнес-марафоны с тренировками от олимпийских чемпионов разных видов спорта, снимаем тренировки с оборудованием и делимся видео, рассказываем о том, как применять продукты для максимального эффекта.

## Правила жизни и бизнеса

Мы работаем, чтобы наше оборудование было в каждом доме, квартире, офисе, даче. Это точно сделает вашу жизнь лучше.

Когда у вас только лучшее, лучше становитесь и вы.

# Вступление

Не прошло и года с момента выхода книги «Правила жизни и бизнеса», как у меня появился материал для второго тома. Всё благодаря Инстаграму, где я с регулярной частотой продолжал публиковать материалы под рубрикой «Правила».

В этой книге вы найдете несколько правил, связанных с дистанционной работой, которые я написал, как говорится, «на злобу дня». Я решил оставить их — самоизоляция закончилась, а удаленная работа и связанные с ней сложности остаются.

В одном из правил я писал, что нам нужно постоянно поднимать планку, поэтому в первом томе было 56 глав, в этом — 57. Планка поднята. :)

Некоторые правила я написал вместе со своими партнерами, коллегами, друзьями и/или клиентами — спасибо им большое за их мудрые мысли и полезные дополнения.

Спасибо вам! Перечислю фамилии в алфавитном порядке.

Карина Башарова — замечательный человек и коуч;

Александр Вьюшков — генеральный директор и основатель компании «ЛидМашина»;

Константин Ефимов — совладелец и генеральный директор компании Indever;

Марина Мартынова — «ЛидМашина»;

Ирина Меньшикова — генеральный директор компании Amway в России и Казахстане;

Ованес Михайлов — автор книги «Go Global: 7 шагов к завоеванию международных рынков»<sup>1</sup>;

Владимир Савиновских — генеральный директор ALLPROM;

Наташа Тимохина — исполнительный директор «Манн, Черемных и Партнеры»;

Елена и Александр Фетисовы — онлайн-школа первых (программы обучения руководителей) BossClass.online;

Иван Черемных — генеральный директор и основатель «Манн, Черемных и Партнеры»;

---

<sup>1</sup> Михайлов О. Go Global: 7 шагов к завоеванию международных рынков. М. : PushBooks, 2019.

## Вступление

Ольга Шевелева — очаровательный автор книги «Манеры для карьеры»<sup>1</sup>;

И конечно, команда Yamaguchi!

Одним из побочных эффектов этой книги стала цепная реакция написания правил другими людьми, независимо от меня.

Я видел правила изучения английского языка, чая и кофе, шопинга, семейной жизни и воспитания детей, правила безопасности, переговоров, выступлений... И это здорово! Чем больше точек зрения в таком концентрированном формате мы видим, тем проще нам сформировать свой подход к той или иной теме, свое видение, свои правила.

Вдумчивого вам чтения и хорошего применения.

Я писал и пишу «Правила», чтобы и ваша жизнь, и ваш бизнес стали лучше.

Но для этого мало прочитать — надо правила принять и что-то сделать.

Делайте! Делайте хоть что-нибудь!

А это очень важное правило, поверьте.

*Игорь Манн*

---

<sup>1</sup> Шевелева О. Манеры для карьеры. Современный деловой протокол и этикет. М. : Эксмо, 2019.

# Жить по правилам!

Некоторые считают, что правила — это скучно. Для них это школа, ограничения, жесткие рамки.

Соглашусь.

И не соглашусь — в то же время правила задают направления, синхронизируют работу, дают инсайты.

Интересно смотреть на чьи-то правила и примерять их на себя. И порой эти чьи-то, чужие правила, которые в тебе отзываются, хочется сделать своими (а это признак хорошего правила 😊) — ты их принимаешь, включаешь в свою жизнь, и она от этого становится лучше.

Правила жизни заходят легче — ты принимаешь или не принимаешь их один, сам. А вот с правилами бизнеса всё не так просто — есть партнеры, руководство, коллеги, клиенты, партнеры.

Здорово, когда компания имеет правила и работает, руководствуясь ими. Я уважаю такие компании

Жить по правилам!

и экспертов, которые используют правила в работе со своими командами, партнерами и клиентами.

Например, в «Манн, Черемных и Партнеры» есть манифест работы с клиентами. Каждый раз, когда мы работаем с новым заказчиком, мы проходим по этим правилам (их дюжина), озвучивая наши обязательства и наши пожелания от работы с командой клиента. Это позволяет нам сразу быть с ними на одной волне.

\* \* \*

В общем, живите по правилам!

Заимствуйте чужие — полностью или адаптируя их под себя.

Создавайте свои. Делитесь ими. Это интересно всегда.

Жить и делать бизнес по правилам — правильно.

## 23. Телефонный этикет

Меняется телефон — и этикет за ним. Сегодня существует более пятидесяти рекомендаций по телефонному этикету. Кратко о самых важных.

Трубку снимаем не позже третьего гудка. Если звоним мы, то кладем трубку после пятого гудка: абонент занят или не хочет/не может говорить.

Отвечая на входящий по рабочему (стационарному или мобильному) телефону, следует 1) поздороваться, 2) назвать компанию и 3) имя. Слова могут быть разными (не «здравствуйте», а «добрый день»), но последовательность всегда такая: 1 — 2 — 3.

В начале разговора представьтесь — четко: имя, должность, название компании. Назовите причину своего звонка. Не начинайте представление со слов «Вы меня не знаете» и «Вас беспокоит...».

Если приходится звонить повторно, не говорите «Это опять я»: сколько звонков — столько и представлений.

Фразы «Алло!», «Да!», «Слушаю!» не для официального общения. Для частных разговоров — ок.

Заранее договаривайтесь об удобном времени звонка. Договорились о звонке в 17 — связывайтесь в 17. Редкость, когда звонок начинается в то время, на которое был назначен.

Аудиосообщение — моветон. Особенно при первом контакте.

Холодные звонки — моветон.

Во время разговора контролируйте интонацию, дикцию, скорость и громкость речи. Говорить громко — моветон.

Улыбайтесь — собеседник этого не видит, но чувствует.

Обращайтесь к собеседнику по имени (без ошибки) и так, как он любит (Анастасия, а не Настя; Игорь, а не Игорь Борисович).

Во время деловых встреч переведите телефон в беззвучный режим и не кладите его на стол. Телефон в поле зрения партнеров — знак неуважения.

### 23. Телефонный этикет

Если вы забыли отключить звуковой сигнал, а звонок «пришел», — выключите его и не смотрите, кто звонил. Обязательно извинитесь пред присутствующими.

Выключайте звуки во всех публичных местах. Сведите к минимуму разговоры в таких местах.

Если разговор прервался, перезванивает инициатор звонка.

Заканчивает разговор тот, кто его начал. Исключение — вы звоните старшему по статусу или клиенту; они первыми заканчивают беседу.

Не звоните и не отправляйте сообщения с 22 до 9 часов; по делам не принято общаться в выходные дни.

В конце разговора подведите итоги, поблагодарите собеседника за звонок, скажите: «Я рад(а) был(а) вас слышать». Прощаясь, обратитесь к клиенту по имени, скажите «До свидания!» В менее формальных ситуациях «Всего хорошего!», «Всего доброго!» «Пока» — не для клиентов.

*Лайфхак:* запишите на диктофон все варианты приветствия и прощания, прослушайте и выберите самые удачные в вашем исполнении.

## Жизнь

Во время разговора не принято есть, пить, что-то говорить другим людям. Если вдруг зевааете, постарайтесь, чтобы собеседник этого не услышал.

Смартфон — не только умный телефон. Он еще должен быть и воспитанным. Учимся. Контролируем его и себя.