

Издательский дом
«Имидж-Медиа»

Главный редактор:

Тимур Асланов
editor@image-media.ru

Заместитель главного редактора:

Карина Весновская
karina.vsn@gmail.com

Отдел подписки:

Руководители

Елена Говоркова,
Марина Данзанова,
Наталья Рябова

Елена Артамонова,
Оксана Белякова,
Елена Визгалова,
Наталья Воронцова,
Наталья Гайтова,
Дарья Дианова,
Ольга Коновалова,
Ольга Кузнецова,
Анна Ларина,
Татьяна Ломоносова,
Елена Николаева,
Надежда Степанова,
Татьяна Тренина,
Елена Ухлина,
Светлана Федорова,
Майя Харитоновна

Отдел продления подписки:

Руководитель

Ольга Русакова

Елена Антонова,
Марина Безрукова,
Ольга Бутайкина,
Марина Напылова,
Екатерина Новоселова,
Анна Ретина,
Татьяна Салтыкова,
Екатерина Семененко,
Екатерина Шагалова

Отдел доставки:

Руководитель

Анастасия Тарычева
dostavka@reklamodatel.ru

Финансовая служба:

Наталья Культина

Верстка:

Андрей Горбунов

Корректоры:

Марина Саулина,
Мария Введенская

Адрес редакции:

127018, Москва, ул. Полковая,
дом 3, стр. 6, каб. 305.
Тел.: (495) 723-39-49, 726-90-52,
739-86-27

Подписные индексы:

84257 по каталогу «Роспечать»,
10593 по каталогу
«Пресса России»

*В случае возникновения проблем
с доставкой издания просьба
немедленно сообщать на e-mail:
dostavka@reklamodatel.ru*

Территория распространения:

Российская Федерация, Украина,
Казахстан, страны Балтии

ИМИДЖ·МЕДИА
ИЗДАТЕЛЬСКИЙ ДОМ

УПРАВЛЕНИЕ

СБЫТОМ

ЖУРНАЛ О ТОМ, КАК ПРОДАВАТЬ БОЛЬШЕ

Елена Серединова

ЛОЯЛЬНОСТЬ – ЭТО МИФ?

6

Михаил Рыбаков

ЛОЯЛЬНОСТЬ ПЕРСОНАЛА

10

Алексей Хитров

**ХАРИЗМА РУКОВОДИТЕЛЯ КАК ИНСТРУМЕНТ
СОЗДАНИЯ ЛОЯЛЬНОСТИ**

12

В. Матушкин

**КАК ЛОЯЛЬНОСТЬ ПЕРСОНАЛА ВЛИЯЕТ НА ЖИЗНЬ
ОРГАНИЗАЦИИ?**

15

Екатерина Крупецкая

СТАВКА НА ЛОЯЛЬНОСТЬ КАК МАРКЕТИНГОВАЯ СТРАТЕГИЯ

18

Ирина Кирюхина

ПРИРОДА ЛОЯЛЬНОСТИ

44

Дмитрий Поляков

**«СОЦИАЛЬНЫЙ ПАКЕТ» КАК ЭЛЕМЕНТ СИСТЕМЫ
ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ**

48

ИЛИ СИЛЬНО ЛИ ВДОХНОВЛЯЮТ ОБЕДЫ ЗА СЧЕТ ОРГАНИЗАЦИИ?

К. Погодин

**ПЕРСОНАЛ КОМПАНИИ И EVENT-МАРКЕТИНГ
ИЛИ КЕЙТЕРИНГ И ЛОЯЛЬНОСТЬ**

54

Перепечатка материалов без письменного согласия и ссылки на «Управление сбытом» запрещена. Мнение редакции может не совпадать с мнением авторов. Все рекламируемые товары и услуги подлежат обязательной сертификации. Ответственность за содержание рекламы несет рекламодатель.

Журнал зарегистрирован Министерством Российской Федерации по делам печати, телерадиовещания и средств массовых коммуникаций. Свидетельство ПИ № 77-16533 от 13.10.2003 г.

<i>Наталья Косенкова</i> ЛОЯЛЬНОСТЬ ПЕРСОНАЛА: ФАКТОРЫ ФОРМИРОВАНИЯ И ИНСТРУМЕНТЫ ОЦЕНКИ	59
<i>Наталья Самоужина</i> ЛОЯЛЬНОСТЬ ПЕРСОНАЛА И КАДРОВЫЕ РИСКИ	69
<i>Станислав Горностаев</i> ОППОЗИЦИОННОЕ ПОВЕДЕНИЕ СОТРУДНИКОВ	79
<i>Станислав Горностаев</i> РАБОТА С ЛОЯЛЬНОСТЬЮ ПЕРСОНАЛА КАК СРЕДСТВО ПРОФИЛАКТИКИ ЭКОНОМИЧЕСКОГО УЩЕРБА, НАНОСИМОГО ПЕРСОНАЛОМ ОРГАНИЗАЦИИ	84
<i>Станислав Изюмов</i> ОЖИВЛЯЮЩИЕ КОМПАНИЮ РЕШЕНИЯ	88
<i>Тони Кир</i> ТЕХНОЛОГИЯ РАЗВИТИЯ И ПОДДЕРЖАНИЯ ЛОЯЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ	93
<i>Дмитрий Поляков</i> КАК СТАТЬ ЛУЧШИМ РАБОТОДАТЕЛЕМ ДЛЯ СВОИХ СОТРУДНИКОВ ИЛИ ФОРМУЛА ВОВЛЕЧЕННОСТИ	95
<i>Вера Александрова</i> ФАКТОРЫ БЛАГОНАДЕЖНОСТИ И ОЦЕНКА ПЕРСОНАЛА	99
<i>Дмитрий Поляков</i> «СОРАТНИК НАШ В БОЮ В КРИСПИНОВ ДЕНЬ!» ВОВЛЕЧЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА – РЕЗЕРВ КОМПАНИИ ВО ВРЕМЕНА ПЕРЕМЕН И ПРОЧИХ ИСПЫТАНИЙ	104
<i>Алиса Шабанова</i> КАК МОТИВИРОВАТЬ НЕ ДЕМОТИВИРУЯ? СОВЕТЫ РУКОВОДИТЕЛЮ ПО ВЫСТРАИВАНИЮ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С ПОДЧИНЕННЫМИ	112
<i>Вячеслав Ардентов</i> РЫЧАГИ УПРАВЛЕНИЯ СОТРУДНИКОМ. ВНЕШНЯЯ И ВНУТРЕННЯЯ МОТИВАЦИЯ	116
<i>Лев Григорьев, Марина Каменская</i> ПЕРСОНАЛ – УНИКАЛЬНЫЙ РЕСУРС И ИСТОЧНИК УСПЕХА СОВРЕМЕННОЙ КОМПАНИИ	119
<i>И. Кочетыгова</i> ПЕРСОНАЛ КОМПАНИИ: УПРАВЛЕНИЕ, РАЗВИТИЕ, МОТИВАЦИЯ	130
<i>Наталья Косенкова</i> КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА КОМПАНИИ: АКТУАЛЬНЫЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ	133
<i>Татьяна Долякова</i> ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ОТНОШЕНИЯ ПОДРАЗУМЕВАЮТ НЕ ТОЛЬКО ДЕНЬГИ	144

<i>Лариса Зимина</i> КРОВЬ ГУЩЕ ВОДЫ, ИЛИ НЕСКОЛЬКО «СЕМЕЙНЫХ» ЗАРИСОВОК ИЗ ЖИЗНИ ОРГАНИЗАЦИИ	148
<i>Анна Моносова</i> КАК СЕГОДНЯ ССОРЯТСЯ ИВАН ИВАНОВИЧ С ИВАНОМ НИКИФОРОВИЧЕМ И ЧТО ДЕЛАТЬ ИХ РУКОВОДИТЕЛЮ ТИПЫ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ В ОРГАНИЗАЦИИ И МЕТОДЫ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ	152
<i>Александр Тищук</i> СТРЕССМЕНЕДЖМЕНТ. БЫТЬ ИЛИ НЕ БЫТЬ? БИТЬ ИЛИ НЕ БИТЬ?	158
<i>Лариса Зимина</i> РАЗВИТИЕ КОРПОРАТИВНОЙ ИДЕНТИЧНОСТИ В ОРГАНИЗАЦИИ	161
<i>Михаил Ладгин</i> СПОСОБЫ ФОРМИРОВАНИЯ ВЫСОКОЭФФЕКТИВНОЙ РАБОЧЕЙ ГРУППЫ	165
<i>Елена Валиотти</i> КАК НАНЯТЬ ТОП-МЕНЕДЖЕРА	170
<i>Галина Кривошеина</i> КАК МОТИВИРОВАТЬ РУКОВОДИТЕЛЕЙ	176
<i>Антон Семенов</i> У ВАС ЕСТЬ ПЛАН?	178
<i>Мария Шевченко</i> ОСНОВНЫЕ АСПЕКТЫ РАБОТЫ МЕНЕДЖЕРА ПО ПЕРСОНАЛУ	181
<i>А. Г. Беляев</i> НОВЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ КАДРОВОГО МЕНЕДЖМЕНТА. МОДЕЛЬ КОМПЕТЕНЦИЙ	184
<i>Алина Чернышева</i> ПОСТРОЕНИЕ СИСТЕМЫ КОРПОРАТИВНОГО УНИВЕРСИТЕТА В КОМПАНИИ	187
<i>К. Наумов</i> ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ HR-ТЕХНОЛОГИЙ В РОССИИ	191
<i>Яна Лейкина</i> ПРИКЛАДНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ В ОБЛАСТИ ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА	194