



ДВИЖЕНИЕ ВПЕРЁД,
ВНИМАНИЕ К ДЕТАЛЯМ

MAJOR LIFE 2026

СОДЕРЖАНИЕ

АЛЕКСЕЙ ПОНОМАРЕВ: 25 ЛЕТ ПУТИ

О ежедневном труде, восточных мудростях и будущем логистического альянса Major.....4

ЕВГЕНИЙ БАКЛАН

О том, как 200 долларов, прогулки пешком по МКАД и порядочность построили Мэйджор Карго Сервис.....8

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР MAJOR EXPRESS ТАТЬЯНА ЛЕТУНОВСКАЯ

О ВОЗМОЖНОСТЯХ НОВОЙ ЭПОХИ.....13

ОБРАЩЕНИЕ ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА MAJOR TERMINAL ДМИТРИЯ ЗУБАРЕВА.....17

АВТОМАТИЗАЦИЯ

Как мы превратили хаос в систему.....18

НОВЫЕ РАЗРАБОТКИ MAJOR TERMINAL В 2025 ГОДУ

Наше развитие в 2025 году вполне можно сравнить с модернизацией крупного производственного завода.....22

МАРШРУТ ПЕРЕМЕН

О том, как мы менялись и адаптировались, какие вызовы преодолевали и какие уроки вынесли.....25

ИТОГИ 2025

И новые вызовы Департамента по работе с клиентами Major Express.....37

ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ НОВОВВЕДЕНИЯ MAJOR EXPRESS.....40

НОВОСТИ ДЕПАРТАМЕНТА РЕГИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ.....45

СОДЕРЖАНИЕ

НЕ ПРОДАТЬ, А РЕШИТЬ ЗАДАЧУ	48
МАРКЕТИНГ В СКЛАДСКОЙ ЛОГИСТИКЕ: Как мы строим репутацию и собираем свою аудиторию.....	51
ЧТО ТЕБЯ ДРАЙВИТ В КЛИЕНТСКОМ СЕРВИСЕ?	56
НОВОСТИ ОТДЕЛА ПЕРСОНАЛА MAJOR EXPRESS	61
ЛЕКТОРИЙ Привычка учиться каждый день.....	64
ЭВОЛЮЦИЯ АТТЕСТАЦИЙ СОТРУДНИКОВ КОММЕРЧЕСКИХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ За последние два года произошла принципиальная трансформация процесса оценки персонала.....	68
ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ КОМПЕТЕНЦИЙ СТАРШИХ СМЕН Системный подход к управлению производственным участком.....	71
СЛУЖБА ЗАБОТЫ О КЛИЕНТАХ МЭЙДЖОР КАРГО СЕРВИС	75
СООБЩЕСТВА В MAJOR Где рождается наша атмосфера.....	78
«ЧТО? ГДЕ? КОГДА?»	82
ПРОЕКТ «М — ЭТО МЕЧТА!» Когда маленькие желания создают большое добро.....	85

АЛЕКСЕЙ ПОНОМАРЕВ: 25 ЛЕТ ПУТИ.

О ЕЖЕДНЕВНОМ ТРУДЕ,
ВОСТОЧНЫХ МУДРОСТЯХ
И БУДУЩЕМ ЛОГИСТИЧЕСКОГО
АЛЬЯНСА MAJOR

25 ЛЕТ — ЭТО МНОГО ИЛИ МАЛО
ДЛЯ ЛОГИСТИЧЕСКОЙ КОМПАНИИ?

Для российской компании — вполне достаточно, это хороший средний срок. Многие ушли с рынка, многие только появились. Для меня лично это больше половины активной жизни в работе. Я работаю 37 лет, 25 из них — в Мэйджоре. Красивая цифра.

А КОГДА ВСЕ НАЧИНАЛОСЬ, ВЫ МОГЛИ
ПОДУМАТЬ, ЧТО БУДЕТЕ ОТМЕЧАТЬ
ТАКОЙ ЮБИЛЕЙ?

Нет, конечно. Когда начинаешь, так далеко не смотришь. Мы были моложе, амбициознее, тогда нет ни трудностей, ни преград.

Есть задача сделать что-то интересное, не как другие, и заработать денег. Что получится — никто не знал. Шли буквально от шага к шагу, изо дня в день.

Планировать так далеко мы начали только года через три. А до этого был ежедневный менеджмент, ежедневная работа, продажа нашего замечательного сервиса клиентам.



Алексей Пономарев,
Генеральный Менеджер
Логистического
альянса Major

ТО, ЧТО ПРОИСХОДИТ СЕЙЧАС В ГРУППЕ КОМПАНИЙ МЭЙДЖОР, СООТВЕТСТВУЕТ ВАШИМ ОЖИДАНИЯМ ТОГО ВРЕМЕНИ?

Нет, естественно. Когда мы начинали, у нас был только Мэйджор — единая торговая марка, экспедиторская компания. Потом, когда начали расти, обрести клиентурой, персоналом, то поняли, что нужен уже не просто ежедневный менеджмент, когда все знают, кто чем занимается. Когда началось разделение по функционалу, тогда и начались размышления о том, что будет дальше.

БЫЛА ЛИ У ВАС КОГДА-НИБУДЬ ИДЕЯ ПРОДАТЬ КОМПАНИЮ?

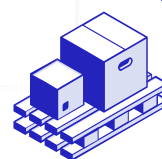
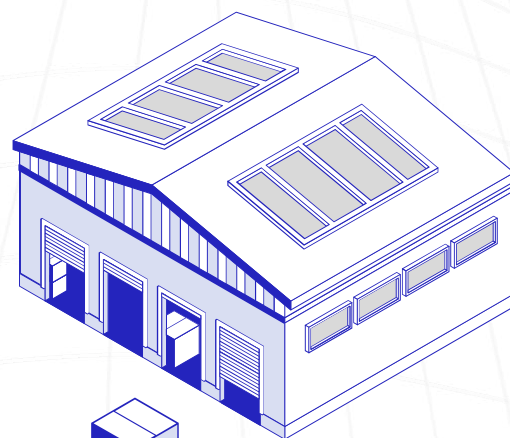
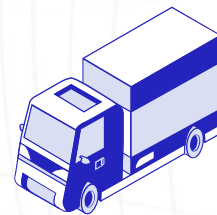
Закрывать — никогда. Продать — тоже нет. Несколько раз приходили инвесторы с предложением купить долю. Мы рассматривали предложения, но отвергали, потому что за деньги нужно расплачиваться тем или иным способом. Мы осознанно пошли своим путем. Потому что уверены, что у нас столько еще нереализованных возможностей. А экспертизы, которую могли бы дать инвесторы, у нас и так достаточно.

В ЧЕМ ВАША КЛЮЧЕВАЯ РОЛЬ СЕЙЧАС?

Один из директоров когда-то придумал должность для меня — кайдзен-менеджер. Это человек, который ежедневным трудом ходит и приглядывает за хозяйством с целью внедрения небольших улучшений. Моя задача — помогать всем людям, вне зависимости от уровня иерархии, от уборщицы до генерального директора, внедрять улучшения, которые сделают компанию эффективнее, прибыльнее, органичнее.

КАК ДАЖЕ ЧЕРЕЗ 25 ЛЕТ ОСТАВАТЬСЯ ТАКИМ ВОВЛЕЧЕННЫМ?

Есть несколько восточных мудростей, которые меня ведут по жизни. Во-первых, надо рано утром вставать и благодарить всевышнего, что этот день тебе подарен, и прожить его так, чтобы не было мучительно больно за бесцельно проведенное время. Во-вторых, есть древняя притча: высший владыка всей Вселенной говорит своему



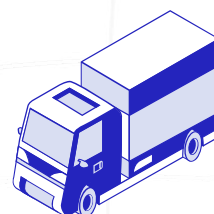
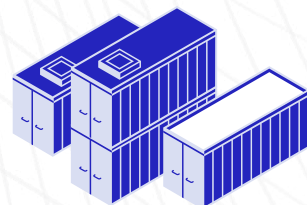
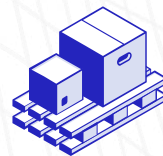
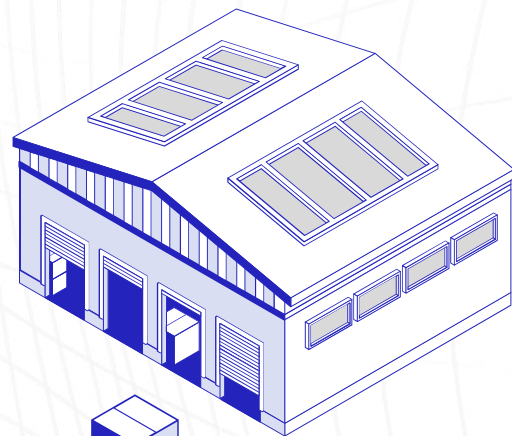
подчиненному: «Я каждый день встаю с утра и делаю то, что должен делать. Не потому, что мне хочется или не хочется, а потому, что если я не буду это делать, то что же тогда другие люди будут делать?» Поэтому, если на тебе есть ответственность, у тебя нет выбора — делать или не делать. Ты должен вставать и делать это с удовольствием. **И есть еще одна мудрость: «Исполняй свой долг, не думая об исходе. ИСПОЛНЯЙ СВОЙ ДОЛГ, ПРИНЕСЕТ ТЕБЕ ЭТО СЧАСТЬЕ ИЛИ НЕСЧАСТЬЕ.**

Кто исполняет свой долг и, не радуясь и не печальясь, встречает любые последствия, тот поистине велик душою». Вот это стремление к духовному величию, понимание долга перед другими — это то, что меня двигает. Люди пришли сюда, доверили свое время, свои навыки, хотят вместе что-то сделать. Если ты не будешь искренне этого хотеть вместе с ними, никто не поверит, и дело рухнет.

КАК БЫ ВЫ ОПИСАЛИ МЭЙДЖОР СЕЙЧАС?

Наша логистика — это три разных мощных локомотива, но все они движутся в одном направлении. И это наша общая заслуга. Кто-то движется более стабильно, кто-то с разной скоростью, но все — в одном направлении. Внутри каждого подразделения идет мощная работа по формированию модели управления. Сейчас мы переходим от механической к органической модели управления, чтобы каждый человек понимал, что от его действий зависит общий результат компании. Задача — научиться органически взаимодействовать. Это мощнейшая сила, которая из автомобиля делает самолет, из самолета — ракету.

Хотелось бы, чтобы мы взлетели, как ракета. Сейчас мы пока еще наземный вид транспорта, но это от нас зависит, от умения всех вместе трудиться как единый ОРГАНИЗМ.





КАКОЙ БУДЕТ МЭЙДЖОР ЧЕРЕЗ 25 ЛЕТ?

Я вижу действительно интернациональную, достаточно крупную группу компаний со своей философией и идеологией. Хотелось бы, чтобы она сохранила человеческую составляющую и при этом имела очень четкую органическую структуру взаимодействия. Она будет охватывать весь земной шар, будет подобна мировым лидерам отрасли, но со своей изюминкой — европейско-азиатской, которая позволит нам мощно, объемно и красиво выйти на международный рынок. У нас есть такая цель, она то ближе, то дальше, но ничего не изменилось с тех пор. Я верю, что будет красиво, и мы все будем гордиться тем, что были причастны к этому.

ЧТО БЫ ВЫ ПОЖЕЛАЛИ НАШИМ СОТРУДНИКАМ, КЛИЕНТАМ, ПАРТНЕРАМ?

Получать удовольствие от собственного труда, работать в команде, быть честными и открытыми, приносить пользу и радость людям, постоянно развиваться, добиваться превосходных результатов. Создавать цивилизованное общество для нас и наших детей. С вниманием к деталям всегда двигаться вперед.

Это не просто слова на стене, это философия жизни. Желаю всем продолжать движение по восходящей этой спирали — гармонии человеческой и бизнес-гармонии.



ЕВГЕНИЙ БАКЛАН:

О ТОМ, КАК 200 ДОЛЛАРОВ, ПРОГУЛКИ ПЕШКОМ ПО МКАД И ПОРЯДОЧНОСТЬ ПОСТРОИЛИ МЭЙДЖОР КАРГО СЕРВИС

РАССКАЖИТЕ, С ЧЕГО ВСЕ НАЧИНАЛОСЬ

Мы были студентами института, когда пришла идея заняться логистикой. Алексей Пономарев, Алексей Максимчук, Александр Колсанов — они уже работали, а мы с Денисом Монташовым учились на четвертом курсе. У нас было два первых клиента, и мы даже заработали какие-то деньги. Это были автомобильные перевозки, по большей части. Так появился Мэйджор Карго Сервис. Офис был в гостинице Шереметьево — буквально гостиничный номер, где работал весь авиационный отдел. А на земле мы сидели на МКАД, на 47-м километре.

КАКИЕ БЫЛИ УСЛОВИЯ РАБОТЫ?

Первая зарплата была 200 долларов. У меня не было машины, я добирался от метро «Юго-Западная» до 47-го километра МКАД. Сначала метро, потом маршрутка до ближайшей остановки, а дальше — пешком вдоль МКАД. Дорога в один конец занимала полтора-два часа.

ЧТО ВАС ДЕРЖАЛО ТОГДА? ПОЧЕМУ НЕ ПОЙТИ ИСКАТЬ РАБОТУ, ГДЕ ПЛАТЯТ БОЛЬШЕ?

Во-первых, эти 200 долларов были недолго, мы начали прилично зарабатывать довольно быстро. Во-вторых, коллектив. Атмосфера была невероятная — мы играли в дартс прямо в офисе, устраивали корпоративы, очень плотно общались и дружили. Каждую пятницу готовили шашлыки, ходили в театр всем офисом. Это была семейная атмосфера. И самое главное — все время что-то росло и развивалось.



Евгений Баклан,
Генеральный директор
Мэйджор Карго Сервис

Не было ощущения, что стоишь на месте. Постоянно появлялись новые клиенты, новые направления. Раньше у нас не было морских перевозок, потом появились. Не было железнодорожных перевозок — появились. Автомобильных международных не было — появились. Таможни не было — появилась. Скучно не было никогда.



СКОЛЬКО ВЫ РАБОТАЛИ?

Работали много, честно говоря. Первые несколько лет субботы были рабочими днями — я регулярно приезжал в офис. Расчеты с перевозчиками велись наличными. Каждую неделю в полдень на Маяковской я встречался с диспетчерами, брал с собой мешок с деньгами и рассчитывался. Так было принято в те годы.

ЧТО ПОЗВОЛИЛО МЭЙДЖОР НЕПРЕРЫВНО РАСТИ НА ПРОТЯЖЕНИИ 25 ЛЕТ?

Я думаю, что люди. Хорошие, порядочные люди. Система ценностей руководства похожая. За эти 25 лет я насмотрелся историй, когда компании разваливались из-за конфликтов между акционерами или директорами. И каждый раз понимал, как нам повезло с командой. Во многом это история про доверие. Когда знаешь, что не получишь удар в спину. Когда не нужно жить двойной жизнью и не приходится опасаться предательства.



Только с возрастом начинаешь понимать ценность этого. Особенно когда видишь, как огромные успешные компании разваливались из-за того, что люди оказались, мягко говоря, непорядочными.

КОГДА ПРИШЛО ПОНИМАНИЕ, ЧТО МЭЙДЖОР — ЭТО НАДОЛГО?

Из-за того что все время что-то росло и развивалось, не было ощущения временности. Постоянно появлялись новые задачи, новые клиенты, новые направления. Мы шаг за шагом двигались вперед, и это давало ощущение, что мы строим что-то серьезное.



КАК КОМПАНИЯ ИЗМЕНИЛАСЬ ЗА ЭТИ ГОДЫ?

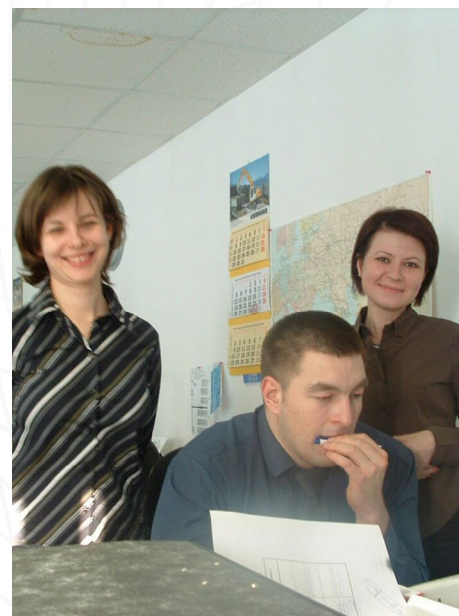
Когда я начинал, мне был 21 год. Тогда казалось, что люди после 40 — их вообще не надо брать на работу, их уже ничему не научишь. Сейчас мне 46, и я понимаю, насколько был неправ. Более того, я вижу, что сорокалетние специалисты во многом опережают молодежь. Они более собранные, способны работать долго, прикладывать усилия и не ожидать быстрого результата. Компания тоже взрослеет. Раньше был комсомольский задор, мы думали, что за пару лет можно все построить. На самом деле все строится десятилетиями. Компании со столетней историей — это не просто так. И мы сейчас только-только вступаем в зрелость. Десять лет назад я думал, что мы взрослые, но сейчас понимаю: мы еще

только учимся. С точки зрения осознанности и правильных принципов работы мы только начинаем понимать многое по-настоящему.

ЧТО НУЖНО ДЕЛАТЬ, ЧТОБЫ КОМПАНИЯ ЖИЛА ДОЛГО И КАЧЕСТВЕННО?

Мне очень нравится фраза Владимира Тарасова, дословно не вспомню, но смысл такой: надо планировать за пределами жизни. Все планирование в рамках собственной жизни — это инфантильно. Надо планировать так, чтобы даже когда меня не станет, компания продолжала хорошо работать и двигаться дальше.

Это как с человеческим организмом. Все знают, что надо делать, чтобы жить долго и качественно: не пить, не курить, заниматься спортом, правильно питаться, не завидовать, не злиться, брать ответственность на себя. То же самое и в компании. Есть коммерческая и менеджерская гигиена — ее просто надо делать на всех уровнях. Дисциплина ума, тела и души.



ВЫ ГОТОВИТЕ ЗАМЕНУ, ДУМАЕТЕ О ПРЕЕМСТВЕННОСТИ?

Конечно. Обеспечить преемственность — это главная задача менеджмента, если рассматривать его за пределами собственной карьеры. Есть перспективные молодые ребята с высоким уровнем энергии и интеллекта — их видно.

Вопрос в том, что человек может реализовать, а может растратить энергию на что-то другое, могут поменяться приоритеты. Поэтому этих людей надо вылавливать, с ними работать. Хорошо, если из десяти один вырастет по-настоящему. Но это нормально — мы сами такие же, выращены из какого-то количества людей на старте.

КАКИМ ВЫ ВИДИТЕ БУДУЩЕЕ МЭЙДЖОР КАРГО СЕРВИС?

— Мы продолжаем расти, продолжаем меняться. Да, медленно иногда, но движемся вперед. Хочется сжать сроки, сделать изменения быстрее и безболезненнее для всех. Но главное — сохранить то, что у нас есть: порядочность людей, доверие, общие ценности. Это фундамент, на котором можно строить дальше. И строить за пределами собственной жизни.



О ВОЗМОЖНОСТЯХ НОВОЙ ЭПОХИ

Заканчивается очередной, пятый по счету, год новой эпохи, в которой мы все очутились в 2020 году. И начало ей положил один модный вирус.

Если проанализировать все произошедшее за эти годы, то уже можно задать вектор будущего, к которому мы не спеша, но неизбежно идем. Забегая вперед, скажу: нас ждет реально светлое и успешное будущее — успешное как для бизнеса в стране, так и для нашей компании.

Самоизоляция кратно подстегнула спрос на логистику, и не все игроки оказались к этому готовы. Тогда, в 2020-м, закрывались общественные «досуговые» места и останавливалась их торговля, сильно пострадали цепочки трансграничных поставок. Многим предпринимателям это сильно осложнило бизнес, а некоторым и вовсе сломало. Все это запустило первичный переток рабочей силы в сторону крупных предприятий.

2022 год принес очередную, но уже более глобальную смену бизнес-ориентиров. Мировые санкции против России способствовали повышению интереса к отечественным производителям.

А ведь еще недавно многим из них было сложно конкурировать с международными гигантами, занимавших во многих отраслях практически монопольное положение.



Татьяна Летуновская,
Генеральный директор
Major Express



Вместе с расчисткой рынка начались и серьезные инвестиции в нашего производителя, в том числе активная поддержка со стороны государства.

Таким образом стало вполне реально конкурировать со своим продуктом на внутреннем рынке..

В общем, за последние годы событий было много. Если посмотреть на них как на средства достижения целей, к которым идет наша страна, то картина такая: в экономике не спеша, без ломок и революций, бизнес гигантов начинает перестраиваться на совершенно новые принципы. Аккуратно назовем их «государственным капитализмом». В этот термин мы вкладываем целый ряд последовательных процессов, которые преобразуются в слаженную систему. Сначала государство ставит бизнесу определенные задачи. Затем оно же в помощь для их выполнения формирует и расширяет экономическое пространство, чтобы оно было стабильным и емким. В ответ бизнес повышает свою предпринимательскую активность, преобразует ее в новые разработки и достижения.

Это в свою очередь повышает экономическую мощь России на международной арене. Вслед за гигантами, которые адаптируются к новым ориентирам ведения бизнеса, постепенно последует и большинство менее крупных игроков.

И здесь хочу отметить талант и дальновидность отцов-основателей нашей компании, которые еще много лет назад сформулировали принципы того, как мы ведем бизнес. Они выразили их в нашей ключевой идеологии:

**ПРИНОСИТЬ ПОЛЬЗУ
И РАДОСТЬ ЛЮДЯМ.**

**БЫТЬ ЧЕСТНЫМИ
И ОТКРЫТЫМИ.**

**ПОЛУЧАТЬ УДОВОЛЬСТВИЕ ОТ СВОЕГО
ТРУДА И РАБОТЫ В КОМАНДЕ.**

**СОЗДАВАТЬ ЦИВИЛИЗОВАННОЕ
ОБЩЕСТВО ДЛЯ НАС И НАШИХ ДЕТЕЙ.**

**ПОСТОЯННО РАЗВИВАТЬСЯ. ДОСТИГАТЬ
ПРЕВОСХОДНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ. БЫТЬ ЛУЧШИМИ.**

А сегодня эти принципы стали ценностными ориентирами не только для нас, но и для государства в целом.

Мы находимся в самом начале нового цикла экономического роста нашей страны. Стадия «реанимации» уже пройдена, и впереди нас ждет только укрепление и развитие. Предлагаю держать фокус на этой мысли, и тогда она станет нашим проводником в понимании того, зачем и ради чего мы все трудимся.



ОБРАЩЕНИЕ ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА MAJOR TERMINAL

2025 год запомнится бизнесу замедлением роста экономики. Нас это коснулось в первую очередь снижением спроса на наши услуги. Этот негативный процесс затронул многих наших клиентов, но, к счастью, не всех.

Мы компенсировали это снижение продажами, контрактами и новыми сервисами, но лишь компенсировали — наши обороты выросли, но не сильно, не так, как бы нам хотелось.

В то же время рост арендных ставок не мог нас не затронуть, как и продолжающийся рост стоимости труда. И это оказывает давление на нашу прибыль — нам приходится отчаянно бороться за эффективность, чтобы не отставать от прошлых лет.

В целом, 2025 год мы потратили на совершенствование, у нас были проекты-вызовы, в работе над которыми были сосредоточены значительные ресурсы (и материальные, и интеллектуальные).

Мы продолжаем совершенствовать наши процессы и системы. Не все наши пожелания к 2025 году сбылись, но жизнь продолжается, как и наша работа.

Всем спасибо за работу в 2025 году, и успехов, удачи и благополучия нам в следующем!



Дмитрий Зубарев,
Генеральный Директор
Major Terminal

АВТОМАТИЗАЦИЯ:

КАК МЫ ПРЕВРАТИЛИ ХАОС В СИСТЕМУ

Таможенный склад — это не просто место для хранения грузов. Это точка, где пересекаются логистика, юриспруденция, финансы и бесконечный документооборот. Малейшая ошибка в оформлении бумаг, провал по срокам или банальная опечатка могут обернуться огромными штрафами, простоями в работе и потерей репутации.

Последние годы я занималась логистикой для сферы здравоохранения и прекрасно понимала высокие требования и риски ошибок. Маркировка продукции медицинского назначения всегда под строгим контролем государства, поэтому на старте ввода обязательной маркировки «Честным знаком» этой товарной группы для меня было важным отработать весь цикл, выстроить оптимальный путь вместе с клиентами. Взятая за основу высокая планка побудила масштабировать процессы и на другие товарные группы.

Последние несколько лет наш таможенный склад активно наращивает клиентский портфель за счет расширения товарных групп, подлежащих маркировке «Честным знаком». В какой-то момент мы поняли: если не навести порядок в процессах, каждый новый проект будет напоминать квест с непредсказуемым финалом. Нужна была система.

Автоматизация — это не волшебная кнопка. Это путь, который нужно пройти поэтапно, продумав каждый шаг. Нам для этого потребовался год.



Елена Королева,
Руководитель
направлений Медицина,
Маркировка ЧЗ



Шаг первый: описать, что происходит на самом деле

Нельзя автоматизировать хаос. Мы тщательно описали все бизнес-процессы: от момента, когда клиент передает нам коды маркировки, до отгрузки готового товара. Искали узкие места, где теряется время, где совершаются ошибки. Результат — детальная карта процессов с пометками о проблемных зонах, матрица взаимодействия между отделами и план реагирования. Это стало основой для технического задания.

Шаг второй: выбрать, с чего начать

Мы решили начать с процессов, автоматизация которых даст максимальный эффект быстро. Главная проблема — качество входящих данных. Если клиент передает некорректные коды маркировки, ошибка тиражируется на всех последующих этапах.

Мы выбрали два направления: внедрили решение по выгрузке кодов маркировки через опцию «Сервис-Провайдер» и запустили нанесение кодов на автоматизированной линии для наиболее объемных товарных групп.

Отмечу важное: многие таможенные склады предлагают услуги маркировки, но лишь немногие имеют статус «Сервис-Провайдер». Юридически верное, хотя и более сложное технически решение — это выбор сильных участников рынка, кто думает не о сиюминутной выгоде, а оценивает долгосрочные выгоды в партнерстве и с клиентом, и с Центром развития перспективных технологий.



Шаг третий: интегрировать технологии

Здесь перед нами встал выбор: дорабатывать существующую WMS Мэйджор Терминал или покупать готовое коробочное решение. Мы выбрали первый путь. Плюсы: низкая стоимость, все данные в одной системе, знакомый интерфейс для сотрудников, нет ограничений пакетных решений. Минусы: нужны постоянные доработки по мере появления новых товарных групп и изменений в API интегратора ЦРПТ. Результат — наша WMS и специализированное ПО линии автоматизации работают как единый механизм.

Шаг четвертый: учиться и развиваться дальше

Технологии — это только инструмент. Главный элемент успеха — наша команда, которая не останавливается на достигнутом. Мы продолжаем изучать тонкости маркировки, работаем над модернизацией оборудования, разрабатываем механизмы для упрощения рутинных операций.

Что мы получили за год работы

Точность выросла: ошибки при учете товара снизились до минимума. Скорость увеличилась: время обработки груза сократилось в 2-3 раза. Стоимость стала конкурентной: рост производительности позволил сформировать привлекательное ценовое предложение.

Но самый важный результат — лояльность клиентов. Когда бизнес видит, что мы вместе с ним развиваемся, ищем решения, не боимся пробовать новое, он готов рекомендовать нас другим компаниям.

Системный подход к автоматизации процессов на таможенном складе — это стратегическая необходимость для стабильного развития. Поэтапное внедрение новых процессов снижает риски и создает уникальные конкурентные преимущества. И это только начало, впереди еще много задач.



НОВЫЕ РАЗРАБОТКИ MAJOR TERMINAL В 2025 ГОДУ

НАШЕ РАЗВИТИЕ В 2025 ГОДУ ВПОЛНЕ МОЖНО СРАВНИТЬ С МОДЕРНИЗАЦИЕЙ КРУПНОГО ПРОИЗВОДСТВЕННОГО ЗАВОДА

Во-первых, открылась новая глава в автоматизации нашего комплекса Павловская Слобода. В дополнение к запущенной в 2024 году сортировочной системе был установлен конвейер с коробочной сортировкой по направлениям отгрузки. Задача от бизнеса состояла в том, чтобы использовать эти две системы как совместно, так и по-отдельности. В результате у нас развиваются две «сестры» — информационные системы Oktise Unit Sorter и Oktise Box Sorter. В течение года они были испытаны в разных режимах работы, а наши коллеги с производства и ОПИ продолжают приходить с новыми идеями по задействованию. В частности, в четвертом квартале мы запустили так называемые «коробочные волны». В начале 2026 года будет еще один апгрейд — новая система выкладки на штучный сортер, которая позволит обрабатывать более широкий спектр продукции.

Во-вторых, 2025 год можно смело назвать годом «Честного знака». Под обязательную маркировку попадает все больше товарных групп, и это необходимо учитывать в работе WMS. Уже работающие процессы приходится переосмысливать, проектировать заново.



Андрей Стрельников,
Руководитель
отдела технологий
Major Terminal

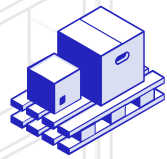
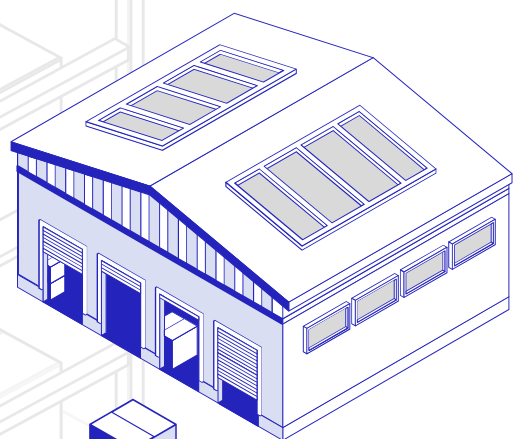
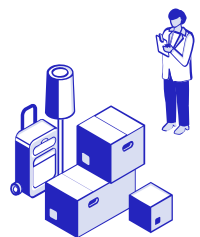
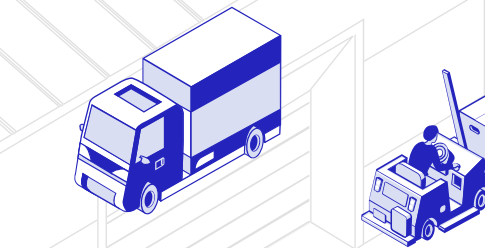
Работа на «экземплярном» уровне требует большей точности и скорости, в том числе и с инцидентами.

Важной вехой стало новое приложение для инвентаризации. Его разработка строилась по принципу Minimum Viable Product, то есть «минимально жизнеспособный продукт». От необходимого минимума (инвентаризация от стены до стены с остановкой операций) мы в 2026 году планируем развитие для проведения выборочных и циклических инвентаризаций без остановки товародвижения.

Еще один «челлендж» связан с развитием в «Major Terminal» продукта e-commerce. Совместно с менеджером продукта Виктором Лесниковым и руководителем нашей доставки Дмитрием Филипповым была запущена обработка заказов по важным клиентам Marc O'Polo, Guess, Incanto. Продукт обогатился доставкой «последней мили», обработкой наложенных платежей, возвратов, интеграцией с маркетплейсами и интернет-магазинами для онлайн-расчета сроков и стоимости доставки. Рабочим инструментом проекта стала матрица возможностей, которая постепенно заполняется «плюсами» напротив новых сервисов и транспортных компаний. На 2026 год также запланирован большой объем работ по подключению новых курьерских служб и автоматизации работы наших специалистов для обработки больших объемов.

Медленно, но верно мы движемся к большой общей цели — работе на одной платформе Android.

Перенос каждой новой операции на новые интерфейсы облегчает работу складских сотрудников. Будь у нас возможность заниматься только этим — так бы и делали, это интересно и очень перспективно. На текущий момент на Android работают сборка заказов из



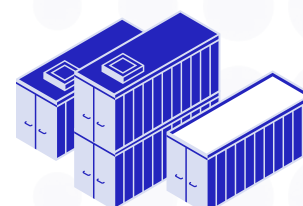
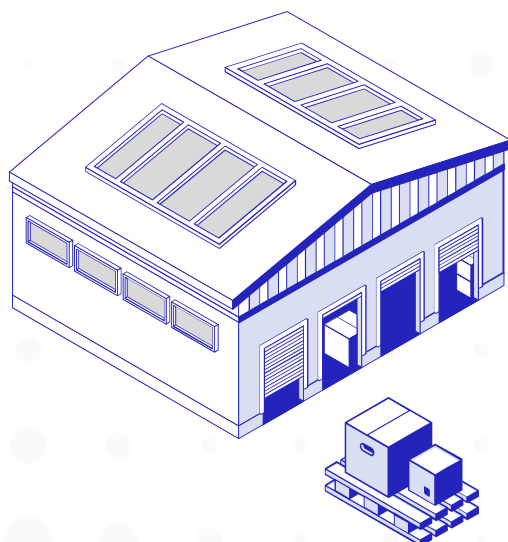
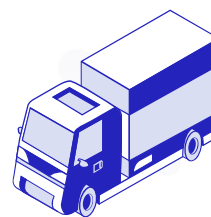
«волн», кросс-докинг и их вариации. На очереди — погрузо-разгрузочные работы, стикеровка, размещение и подбор. Затем — все остальное.

Самая интересная разработка по части нашей «офисной» составляющей — куб по расчету и сверке биллинга.

Уже более 90% выручки возможно увидеть в ежедневном режиме. Предстоит кропотливая работа с отделом клиентского сервиса по отладке нюансов оставшихся 10%. Кроме того, стала доступна вся первичная информация по формированию счетов, на получение которой раньше уходило очень много времени.

Отдельная благодарность — отделу производственного инжиниринга и производственному менеджменту, вместе с которыми удается находить и расширять «бутылочные горлышки» в работе склада. В одиночку мы бы не справились, вместе мы можем все. Возможно, звучит пафосно, но это именно то, что позволяет нам развиваться в любых условиях.

Всего за 2025 год выполнено более 120 проектов по развитию системы и решено более 2000 задач. И это, как обычно, коллеги, только начало...



МАРШРУТ ПЕРЕМЕН:

О ТОМ, КАК МЫ МЕНЯЛИСЬ
И АДАПТИРОВАЛИСЬ, КАКИЕ
ВЫЗОВЫ ПРЕОДОЛЕВАЛИ И КАКИЕ
УРОКИ ВЫНЕСЛИ

МЕЖДУНАРОДНЫЕ АВИАПЕРЕВОЗКИ

В 2009 году, когда я пришел в Major, в стране бушевал кризис, но я не успел его заметить, так как работа кипела: таможня, импорт, экспорт, перевозки по России. Вокруг был драйвовый молодой коллектив, фокус на росте и маржинальности, доступная авиация во всем мире и работа со «старшим братом» Expeditors. Это был коктейль факторов для стремительного роста.

Мы могли позволить себе фокусироваться только на оперативности и гладком течении перевозки.

В 2015 году мы выросли в Московский авиационный узел: присутствовали в основных аэропортах Москвы, отдельно выделили клиентский сервис и расчетный центр. Однако мы быстро поняли, что совсем отделить расчеты от перевозки не получится: одно дело считать, а другое — отвечать за происходящее: надежен ли агент, можно ли оперативно решить проблемы. В итоге расчетный центр постепенно взял на себя и организацию перевозки — сами посчитали, сами и несем ответственность за результат. Так родился облик нашей текущей структуры.



Дмитрий Шмелев

Руководитель
департамента
международных
авиаперевозок

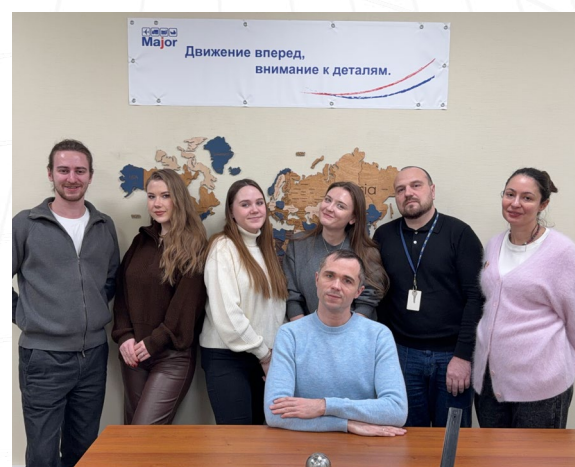
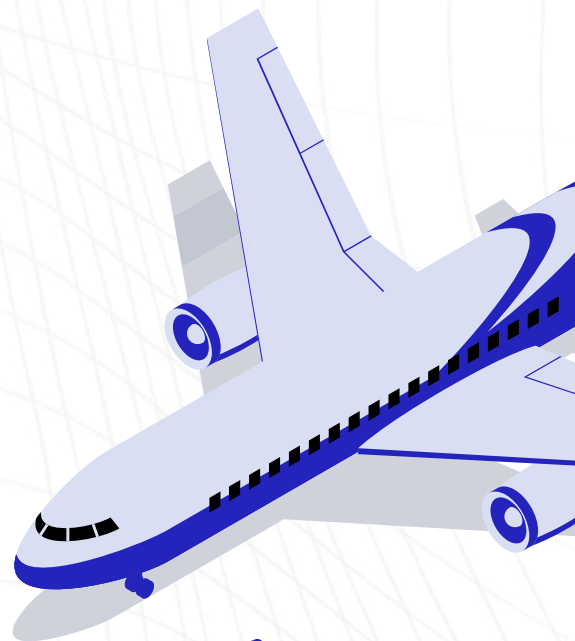
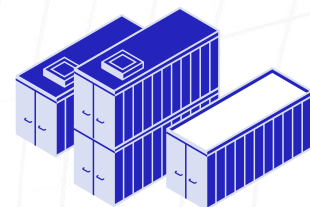
В это время происходящие в мире события сильно меняли авиацию, и мы менялись вместе с ней. В период ковида мы получили опыт решения нетривиальных задач, а с началом СВО все перевернулось с ног на голову. Вместо маржинальности во главу угла встали возможность доставки и безопасность.

И наш бизнес постепенно приобрел облик умной логистики: нужно подумать, покрутить варианты, обойти преграды.

Мы продолжаем эволюцию. Нас окружило множество деталей, а наш клиент стал экспертом: мы обмениваемся знаниями и расширяем круг решаемых задач. Мы включаемся в коммуникацию с клиентом, и из внутренней структуры превращаемся в экспертов для взаимодействия с клиентом напрямую. Сейчас наш целевой сотрудник — это высококомпетентный человек, который работает в многозадачном режиме, готовый найти общий язык с любым клиентом: как внутренним (сотрудники Клиентского сервиса), так и внешним.

Нам нравится, когда к нам приходят перспективные молодые люди, становятся профессионалами, впитывая формат решения проблем, отношение к деталям и наши знания. Наши клиенты профессиональны, но они всегда будут искать в нас эмпатию, вовлеченность, желание добиться результата. Это наша главная ценность.

Если говорить про планы, конечно, **мы хотим быть эксклюзивными: нам нравится предлагать рынку сложные, но востребованные решения, которые никто больше не может предложить.** Мы всегда в поиске, и наши клиенты сами подсказывают нам, где мы можем быть им полезны.



ЦЕНТР ЭЛЕКТРОННОГО ДЕКЛАРИРОВАНИЯ

Я пришел в Major в 2013 году в отдел Наземной таможни. Отделов декларирования внутри компании было великое множество. В каждом регионе были свои декларанты, своя специфика работы с клиентами. Скучать было некогда: вокруг всегда происходили изменения — как в самих таможенных органах, так и на рынке, мы должны были за ними следовать. Это дало мне возможность погрузиться в процессы, развитие, вывести наш сервис на новый уровень.

Благодаря постоянному повышению экспертизы, освоению технологий и интеграций мы смогли заслужить доверие крупных клиентов.

Шли годы, таможня не стояла на месте: процессы менялись, оцифровывались, стирались региональные различия. Мы отвечали на эти вызовы. Естественным витком развития стало объединение в 2022 году всех наших отделов в единую структуру — Центр электронного декларирования, который стал работать в едином русле по единым принципам. Мы выровняли уровень экспертизы наших декларантов, согласовали общий прайс и технологию работы.

Это решение позволило создать нам команду высококлассных специалистов, и это было верно, т.к. работа к тому времени сильно усложнилась. Поточных поставок стало меньше, логистика усложнилась, а требования таможни стали жестче.

Они и сейчас продолжают меняться, это добавляет нагрузки в части согласования и подготовки документов. Но тем не менее это наша новая реальность, а наша задача — быть максимально адаптивными. Часть рынка не перестроилась, поэтому мы довольно много встречаемся с импортерами, консультируем, рассказываем, что сегодняшняя таможня — это совершенно иная система, чем была даже 2 года назад.



Анна Рождествина
Руководитель
департамента ЦЭД

Что касается портрета нашего сотрудника, то планка экспертизы, которая необходима рынку, постоянно повышается, и мы следуем за тенденциями.

Когда я смотрю на нашу команду, я вижу высококлассных специалистов, каких мало на рынке труда на текущий момент. И горжусь этим.

Мы учимся фокусироваться и не расплываться на все сразу. В 2023 году, например, силами нашей команды мы вышли на рынок Казахстана, и сумели завоевать доверие клиентов, не набирая сотрудников в штат на месте. Сейчас мы сфокусированы на неизменном качестве нашего сервиса для наших клиентов.



МЕЖДУНАРОДНЫЕ АВТОПЕРЕВОЗКИ

Когда я пришла в Major, моей главной задачей было разнообразить клиентскую корзину на стабильном рынке поточных поставок с согласованными на период контракта тарифами. Все создавалось с нуля: команда, пул конкурентных ставок, рыночных предложений. Однако основой успеха были объем рынка, проверенные годами перевозчики с отточенным качеством, шаблонные действия и контроль.

С началом СВО все изменилось. Наши клиенты развернулись в сторону Китая, и нам пришлось сделать это вместе с ними. Мы вдохновлялись примерами наших крупных клиентов, и поняли, что это большой открытый рынок, просто другой. Вместо потока — спот, вместо готовых решений — чистое ежедневное творчество.

Мы дружно взялись за изучение нового: отличался как сам транспорт, так и логистика в деталях. **И в первую очередь нам нужно было принять факт нового мира: рабочее решение сегодня возможно уже не будет актуальным завтра.** Конкурентные решения и по срокам, и по цене уже были, но качество было низким, а непонятных деталей — много. Однако за эти три года мы научились работать, и смогли донести стандарты качества до наших партнеров. Конечно, мы больше контролируем, выполняем больше операций, и для того объема, который раньше обрабатывало 3 человека, теперь нужно 8, но от того работа интереснее.

Мы эволюционировали всем рынком сразу. Сейчас незначительные задержки или проблемы на границе не вызывают ни у кого удивления и отторжения.

Клиенты научились принимать риски, стало больше авантюризма: все больше компаний говорят: «Есть решение? Мы готовы, давайте пробовать».



Валерия Фельдман
Территориальный
менеджер
Департамента
международных
автоперевозок

Конечно, мы живем не Китаем единым, и логистика разнообразна. Мы возим медицину из ЕС, и это все еще большой рынок. Мы много работаем со странами СНГ, с Турцией.

Также у нас много возможностей по автоэкзотике: ОАЭ, Иран, Ирак, другие нетривиальные страны.

Портрет нашего сотрудника, естественно, не мог не измениться. Наш целевой сотрудник из специалиста с коммерческой жилкой, который может оптимизировать ставки с перевозчиком превратился в интеллектуального эксперта, способного спрогнозировать риски и последствия, и принять решение. **Новый день — новая возможность прокачать экспертизу и стать сильнее**, поэтому мы должны быть всегда открыты новым урокам и не искать стабильности процессов.

Впереди много возможностей: на нашем рынке мы занимаем не более 5%, это огромное поле для вдохновения. Мы хотим вырасти в 2 раза за предстоящий год, да и нет у нас другого пути, потому что рост и новые вызовы — единственный способ идти в ногу с рынком, накачивать экспертизу и быть конкурентными.



ВНУТРИРОССИЙСКИЕ ПЕРЕВОЗКИ

Я пришел в Major дымным летом 2010. С самого начала меня поразили тот факт, что над людьми вокруг трудности были не властны: абсолютно рабочая атмосфера, брюки, рубашки, галстуки — трудящийся рой пчел. Маржинальность была высока, а рынок лоялен. Однако скучать было некогда: после 2014 года часть западных компаний начала проявлять осторожность в работе с российскими партнерами. Параллельно рынок менялся и выходил в белое поле.

Мы вслед за изменениями меняли процессы и учились, потому что компания росла, нужно было перестраиваться.

В 2020 году впервые в нашем словаре появилось слово «пандемия», а вместе с ним пришли новые вводные: поддержать эффективность людей, которые работают дистанционно, сжиматься при снижающихся объемах, но не терять эффективности и продолжать заниматься бизнесом. Выход с удаленки стал глотком воздуха. Сильно изменилась коммуникация как внутри, так и с клиентами. Возник термин «гибридный график», и мы смогли адаптироваться.

С началом СВО мы попрощались со многими клиентами. Однако у нас уже были обкатанные инструменты: оптимизировать процессы, расходы, работать над качеством с сохранением цен. Портрет клиента изменился кардинально. Возникли производства, дистрибьюторские сети, и мы вслед за изменениями предлагали рынку авиацию, сборный сервис. Мы никогда не опускали рук.

И теперь это наша реальность: сохранять уровень качества, стандартов и безопасности на рынке, где наш Клиент — эксперт, который считает деньги.



Роман Жигарев
Руководитель
Департамента
транспортной
логистики

То есть мы должны поддерживать еще более высокий уровень экспертизы, чтобы сохранять главное — наш сервис. Цифровизация также шагнула вперед, что усилило тренд на оптимизацию и дробление грузопотоков. Поэтому наш основной вызов в меняющемся мире — меняться вместе с рынком, быть гибкими, адаптивными и стать сильнее. Это единственный путь к успеху.

Портрет нашего сотрудника за эти годы также изменился. Мы встречаемся с новыми ценностями: жить здесь и сейчас, достигнув быстрого безболезненного успеха с быстрым ростом дохода. Мы всегда в поисках компромисса, стараемся понять и услышать друг друга, совместно работать. Я верю, что от того, кто является моими коллегами, сподвижниками, единомышленниками сегодня будет зависеть завтрашний результат. **Поэтому я делаю ставку на молодежь и вижу вокруг себя много активных, целеустремленных, амбициозных молодых людей, которые понимают, что хотят от жизни, и нам с ними по пути.**



ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫЕ ПЕРЕВОЗКИ

Банковский кризис 2008 года поставил одну маленькую логистическую компанию перед непростым решением: чтобы выжить, с маленькой лодки нужно было пересечь на большой корабль. Так наша команда из 4 человек с корзиной из 3 клиентов основала в Major отдел железнодорожных перевозок и начала свой путь с перевозок по РФ. Мы помним свою первую заявку, первые успехи, первых клиентов по международному бизнесу. Потом появились собственные поезда, полные и сборные контейнеры, иностранные офисы, сухой порт. Команда росла, появлялись отделы, менялись люди.

Но отрадно, что практически все руководители, которые на местах сейчас — это наша старая команда.

Раньше наш продукт содержал и цену, и ценность, которая создавалась сервисом наших поставщиков, нами, нашими процессами и вниманием к деталям. Нас выбирали, потому что мы могли сделать то, что другие не могут, и наши клиенты могли позволить себе это купить. Однако рынок изменился, и всеобщие оптимизации привели к тому, что клиент не может платить нам больше, но все так же ждет от нас создания ценности. И мы отвечаем на этот вызов, подстраиваемся: мы не рассчитываем на создание ценности нашими поставщиками, а создаем ее сами. Мы оптимизируем процессы, исключаем ручной труд, чтобы иметь возможность больше внимания уделять сервису. Только в прошлом году мы сделали более 180 доработок в системе, чтобы обрабатывать больше данных с неизменным качеством и иметь тот финансовый результат, который позволит нам чувствовать себя уверенно.

Мы идем к этому каждый день, и наша сплоченность работает на нас. По итогам прошлого года мы поняли, что только работа



Олег Тарасов

Территориальный
менеджер Департамента
мультимодальных
перевозок

единым фронтом всех подразделений Департамента мультимодальных перевозок, региональных и иностранных офисов, Сухого порта — позволила нам выжить и встать на новые рельсы. И вызов, который стоит перед нами — стать сильнее, укрепить связи и создавать действительно хороший продукт.

Портрет нашего сотрудника не поменялся: мы, как и прежде, ждем от людей профессионализма, неравнодушия, экспертизы и умения справляться с обстоятельствами. Однако стремительность перемен требует сложных решений и изменения подхода. Если раньше мы могли позволить себе растить людей долгим эволюционным путем, то теперь мы поняли, что не можем долго ждать: нам нужна быстрая адаптация, и довольно скорые результаты. Этого же подхода мы требуем и от текущей команды, и он же помогает нам сохранять ценность для наших клиентов.



МОРСКИЕ ПЕРЕВОЗКИ

В 2013 году, когда я пришел в Major, у нас не было морских перевозок, мы оказывали только сопутствующие услуги. Потом мы заключили договоры с перевозчиками, предложили фрахт действующим клиентам, и у нас стало получаться. Прибыль офиса во Владивостоке выросла более чем в 20 раз благодаря этой работе.

В 2023 мы решили, что нам необходимо масштабироваться, объединив усилия всех региональных офисов, работающих с морем — Владивостока, Санкт-Петербурга и ЮФО, и сфокусироваться на услугах по фрахту. Однако вскоре стало понятно, что потребности нашего клиента кардинально изменились: ему нужен комплекс, без отрыва фрахта от вывоза или экспедирования. И мы следуем за этим трендом.

У нас был запал на запуск собственного судна, но события последних лет показали, что мы не зря не шагнули в эту неизвестность. Теперь на расстоянии лучше видно — каждый должен заниматься своим делом: перевозчик — перевозить, экспедитор — экспедировать, это совершенно разные виды бизнеса.

Изменений много: усилилась зависимость от Китая, изменился характер груза, сильно поменялся портрет поставщика. На место глобальных компаний пришли локальные перевозчики, которые одновременно становятся нашими конкурентами. В то же время потребности нашего клиента сильно сдвинулись в сторону низкой цены, нежели сервиса.

Однако даже при таком раскладе мы находим своего клиента: мы предлагаем большую вариативность дат выхода, забора груза, пунктов перегрузок.



Алексей Калюжный
Территориальный
менеджер
Департамента
морских перевозок

Конечно, потребность в сервисе не исчезла, и мы фокусируемся на качестве, как и прежде: мы ответственно фильтруем перевозчиков, и если не предлагаем какие-то опции, то точно знаем почему.

Мир штормит, мы замечаем тенденцию к укрупнению провайдеров, уходу с рынка игроков, которые не справляются с вызовами. Я думаю, что к концу 2026 года это облегчит нам жизнь: такие компании вынуждены будут освободить объемы для экспедиторов.

В этих изменениях я **продолжаю убеждаться, что у нас работают самые сильные специалисты.** Чтобы организовать морскую перевозку, нужно соединить между собой много ниточек, и они делают это, и меняются вместе с рынком. Наша команда адаптируется, наращивает экспертность, и принимает новые вызовы.

Конечно, не только Китай имеет значение, и мы уже видим как, например, Индия постепенно наращивает обороты, чтобы создать альтернативу Китаю. Думаю, что объемы из таких стран как Индия, Вьетнам, Малайзия будут расти в ближайшие 10 лет, а мы будем отвечать потребностям рынка.



ИТОГИ 2025

И НОВЫЕ ВЫЗОВЫ ДЕПАРТАМЕНТА ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ MAJOR EXPRESS

Подводя итоги минувшего 2025 года, отмечу, что во многом показатели нашей работы наглядно отражают реалии российской экономики в целом. Это закономерно, ведь мы перевозим грузы по всей стране для клиентов из разных отраслей бизнеса. Это крупные поставщики госзаказа, финансисты, строители, медицина и фарма, производственники и промышленники, небольшие частные предприниматели со своими уникальными продуктами...

Таким образом наша работа формирует достоверную репрезентативную выборку. И это, в свою очередь, позволяет нам объективно оценить экономическую реальность и наши позиции в ней.

Кратно подорожавший импорт, серьезный рост себестоимости в целом, возрастающая налоговая нагрузка и другие события — вот те факторы, из-за которых многие наши клиенты выбрали тактику выжидания.

Наступил период, когда приоритет развития сменяется приоритетом удержания текущих позиций и формирования свежих стратегий в новых реалиях. Увеличилось число клиентов, столкнувшихся с кризисом ликвидности: они были вынуждены прекратить свою деятельность. На этом фоне заморозки активности прошел весь 2025 год.



Александр Цветаев,
директор департамента
по работе с клиентами



Да, было непросто. Но если учесть вышеописанный контекст, могу точно сказать — мы преодолели этот вызов достойно!

- Наш консультационный центр вышел на феноменальные показатели скорости и качества обработки входящих звонков. Так, **96% поступающих звонков обрабатываются с ожиданием менее 10 секунд, а качество консультаций перешагнуло отметку 98%.**
- Во многом благодаря работе клиентского отдела **выручка продукта «Экспресс» выросла на 10,8% в сравнении с 2024 годом.** «Сборники» также продемонстрировали положительную, хоть и менее стремительную динамику — в 3,9%.
- Отдел продаж немного отклонился от своих привычных базовых показателей, но все равно итоги его работы достойны внимания — **более 800 заключенных контрактов с новыми клиентами в Москве и области.**

Благодарю весь наш коллектив за эти результаты. И хочу напомнить: как темнота ночи сменяется яркостью наступающего утра, так и за стагнацией следует рост. Россия крепнет все последние годы, поэтому и нас всех ждет только взлет к новым высотам. Успешно нам потрудиться в наступившем 2026 году!





ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ НОВОВВЕДЕНИЯ MAJOR EXPRESS

МНОЖЕСТВО НОВОВВЕДЕНИЙ В 2025 ГОДУ ПРОИЗОШЛО НА ПРОИЗВОДСТВЕ. ЭТО САМОЕ КРУПНОЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ MAJOR EXPRESS, КОТОРОЕ ПО ПРАВУ МОЖНО НАЗВАТЬ СЕРДЦЕМ НАШЕЙ КОМПАНИИ.

Ниже пройдемся по тем событиям, которые заслуживают особого внимания:

ГРУППА АВТОПЕРЕВОЗОК ЗАПУСТИЛА АКТУАЛЬНЫЙ И ВАЖНЫЙ ДЛЯ НАШИХ КЛИЕНТОВ МАРШРУТ В ЧЕЛЯБИНСК.

В рамках маршрута водитель-экспедитор отправляется в рейс в пятницу вечером и до утра понедельника уже успевает доставить грузы в Ижевск, Пермь, Екатеринбург и Челябинск.

ГРУППА ИНФОРМАЦИИ АВТОМАТИЗИРОВАЛА ПРОГРАММУ СВЕРКИ ПРИНЯТЫХ ГРУЗОВ ИЗ РЕГИОНОВ ПО ВРЕМЕННЫМ ИНТЕРВАЛАМ.

Теперь для этого процесса не требуется вмешательство оператора. А значит, когда получение грузов происходит в выходные и праздничные дни, сотрудники могут отдыхать. Регионы в свою очередь своевременно получают информацию, если грузы были получены не в полном объеме или если были получены незаявленные к отправке грузы.

ГРУППА ПРИЕМА ГРУЗА ЗАПУСТИЛА НОВЫЙ СЕРВИС ПОДГОТОВКИ К ОТПРАВКЕ ГРУЗА ДЛЯ ЯНДЕКСА.

Это потребовалось, так как клиент запросил уникальную услугу — получение в пункте отправления блока документов, в то время как на складе комплектуют отправку с возвратными документами.



Денис Степура,
директор
по производству

ГРУППА ПО РАБОТЕ С ПОСТАВЩИКАМИ ПОЛУЧИЛА В РАСПОРЯЖЕНИЕ НА СКЛАД ЕЩЕ ОДИН, ЧЕТВЕРТЫЙ ИНТРОСКОП.

В результате увеличилась проходимость грузов по авиаотправлениям.

СКЛАД ОСНАСТИЛИ ДВУМЯ НОВЫМИ ПОГРУЗЧИКАМИ НА ЛИТИЕВЫХ АККУМУЛЯТОРАХ.

Это повысило безопасность сотрудников при выполнении операций с тяжелыми грузами: их погрузкой, штабелированием и размещением на стеллажах. Также был закуплен динамический каргоскан, с которым существенно повысилась скорость обработки грузов — до 1000 единиц в час.

АВТОКОЛОННА В СВЯЗИ С ВЫХОДОМ НА ПЕНСИЮ МИХАИЛА РУМЯНЦЕВА ПОЛУЧИЛА НОВОГО РУКОВОДИТЕЛЯ. ТЕПЕРЬ ЕЕ ВОЗГЛАВЛЯЕТ ИЛЬЯ ПОЛУТИС, А РОЛЬ ЕГО ЗАМЕСТИТЕЛЯ ВЗЯЛ НА СЕБЯ РОМАН АКИФЬЕВ.

Все работы по ремонту машин теперь фиксируются в системе 1С УАТ. Там же происходит подготовка к формированию путевых листов и списанию топлива по факту. В эксплуатацию ввели три новые марки автомобилей (Камаз, JAC и Sollers), а на все транспортные средства отдела установили новые трекеры и датчики учета топлива.

АВТОТРАНСПОРТНЫЙ ОТДЕЛ ОБНОВИЛ АВТОПАРК: ТЕПЕРЬ НА ДОБРОЛЮБОВА ЭКСПЛУАТИРУЕТСЯ 425 ЕДИНИЦ ТЕХНИКИ, А НА ПАВЛОВСКОЙ СЛОБОДЕ — 91 ЕДИНИЦА.

Среди новых приобретений: Sollers Atlant — 30 штук, JAC 90 с г. б. — 3 штуки, JAC 120 — 6 штук, а также первая сцепка Volvo + Wielton. Продать удалось 52 старых автомобиля.

Нововведения коснулись и материально-технической базы. Среди выполненных в 2025 году мероприятий отметим: модернизацию шиномонтажного оборудования, установку дополнительного подъемника в ремонтной зоне и обновление системы мониторинга. Также все автомобили категории «С» оборудовали новыми датчиками уровня топлива. Кроме того, в отделе проводят замену трекеров на современные модели с поддержкой CAN-шины, ими успели оснастить уже 75% автопарка.



В работу активно внедряются изменения по проекту 1С Управление автотранспортом. Уже полностью автоматизированы процессы по блокам Безопасность дорожного движения, Склад, ГСМ, Ремонт.

Персонал — наша главная движущая сила, поэтому не оставим без внимания тот факт, что в команде АТО появился свой автомойщик!

Безопасность на дорогах — важнейший приоритет отделов, непосредственно связанных с доставкой отправок. В связи с этим мы организовали обучение водителей-экспедиторов всех категорий по программе повышения квалификации в соответствии с требованиями Федерального закона «О безопасности дорожного движения». Был получен протокол проверки знаний по 20-часовой программе обучения, материал которой обработали, скорректировали под наши реалии и интегрировали на платформу «Клевер».



НОВОСТИ ДЕПАРТАМЕНТА РЕГИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ

ОТ КАЛИНИНГРАДА ДО ЮЖНО-САХАЛИНСКА

В рамках развития региональной сети Major Express команда нашего регионального отдела отправилась в масштабную рабочую поездку по России. Мы посетили 10 городов, где познакомились поближе с нашими партнерами, обсудили совместные проекты и изучили особенности работы на местах.

ТЕПЛЫЙ ПРИЕМ И ОТКРЫТОСТЬ ПАРТНЕРОВ

Мы побывали в Иркутске, Калининграде, Костроме, Липецке, Оренбурге, Петрозаводске, Саратове, Чебоксарах, Челябинске, Южно-Сахалинске и Ярославле. И в каждом городе нас встречали с радушием и профессионализмом. Партнеры не только подробно рассказали о своей работе, но и организовали экскурсии по складам и транспортным узлам, демонстрируя технологии и решения в сфере доставки.

ОБМЕН ОПЫТОМ И НОВЫЕ ИДЕИ

Особенно ценным стало знакомство с региональными нюансами логистики в разных городах:

- Иркутск — организация перевозок в условиях больших расстояний и специфика работы с Дальним Востоком.



Александр Орлов,
ведущий специалист
регионального отдела

- Южно-Сахалинск — доставка в сложных климатических условиях.
- Ярославль — системные инновации, работа со складом.

НЕ ТОЛЬКО РАБОТА

Помимо деловых встреч мы успели познакомиться с культурой и гостеприимством каждого региона. Впечатления от поездки остались исключительно теплыми — спасибо нашим партнерам за насыщенную программу и искреннюю заинтересованность в общем деле!

Эта командировка укрепила наши профессиональные качества. Уверены, что теперь совместная работа станет еще продуктивнее!



НОВОЕ РЕГИОНАЛЬНОЕ МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ

ООО «Курьер-Экспресс» в 2025 году представил агентам региональной сети Major Express новое мобильное приложение для курьеров.

Программный продукт был разработан специально для быстрого обмена информацией с системой 1С «Инфокурьер» (региональное ПО Major Express). Приложение позволяет сделать работу курьеров максимально удобной и эффективной.

- Пользователи могут самостоятельно создавать документы движения грузов, закрывать заказы и вносить информацию о доставке отправок.
- Полностью исключена работа с получением подписи получателя на бумаге: теперь он расписывается на экране смартфона.
- Приложение позволяет работать даже в условиях отключения интернета, а при возобновлении связи оно автоматически отправляет данные в систему.



Новую мобильную платформу уже активно используют региональные партнеры: Самара, Тольятти, Нижний Новгород, Новосибирск, Ульяновск, Саранск, Красноярск, Томск, Хабаровск, а также Казань, Набережные Челны и Уфа. Работы по внедрению и тестированию начали Екатеринбург, Краснодар, Орёл.

Далее в планах — активно развивать приложение и добавлять новый функционал.



НЕ ПРОДАТЬ, А РЕШИТЬ ЗАДАЧУ

В складской логистике результат не появляется случайно. За каждым новым клиентом стоит выверенная стратегия, десятки встреч и глубокое понимание того, что именно нужно бизнесу прямо сейчас.

Отдел продаж Major Terminal работает не по принципу «продать услугу», а по принципу «решить задачу». Разница огромная.

Продавать складские услуги — не то же самое, что продавать подписку или товар из каталога. Цикл сделки растягивается от нескольких недель до полутора лет, потому что выбор оператора — это стратегическое решение.

Компании доверяют нам свои товары, свои бизнес-процессы и, в конце концов, свою репутацию перед конечным покупателем.

Клиенту важна не просто цена за паллето-место. Ему важно, выдержим ли мы пиковые нагрузки в сезон распродаж, справимся ли с возвратами, сможем ли интегрироваться с его учетной системой, обеспечим ли нужные температурные режимы для фармацевтики или косметики. Это решение, которое принимается на основе фактов, расчетов и, что немаловажно, личного доверия.

КАК МЫ НАХОДИМ КЛИЕНТОВ: НЕТ УНИВЕРСАЛЬНОГО РЕЦЕПТА

Наша команда работает по принципу широкой воронки. Мы используем все каналы, которые могут привести к встрече с правильным клиентом.



Юрий Павлюк,
Руководитель отдела
продаж Major Terminal

Холодные звонки работают, особенно в B2B. Когда ты понимаешь отрасль и можешь за три минуты разговора показать ценность, это приносит результат. Мы обзваниваем производственные компании, дистрибьюторов, онлайн-ритейлеров — тех, кому критически важна бесперебойная складская логистика.

Целевые мероприятия и выставки — это место для личного общения с людьми, принимающими решения. Иногда мы приходим со стендом, иногда — как спикеры, делимся экспертизой. Собственные мероприятия и вебинары помогают показать, что мы разбираемся в теме глубоко. Часто к нам присоединяются клиенты и сами рассказывают, как работают с нами.

Партнерские интеграции с маркетплейсами и IT-платформами открывают доступ к селлерам, которым нужен надежный фулфилмент. Заявки через сайт — результат работы нашего маркетинга. Информационное партнерство с профильными СМИ повышает узнаваемость бренда и помогает выстраивать экспертизу.

Но самый ценный источник — это рекомендации существующих клиентов. Когда бизнес доволен сервисом, он сам становится нашим амбассадором.

ЧТО ВИДИТ КЛИЕНТ, КОГДА ПРИЕЗЖАЕТ К НАМ

Когда потенциальный клиент приезжает в наш логопарк, он видит систему, которая решает задачи.



Универсальные площадки с автоматизированными процессами, интеграция с WMS для прозрачного учета, температурные зоны для индустрии здравоохранения и косметики, сортировочные линии для маркетплейс-заказов. Каждая площадка имеет свои особенности: пятиэтажные мезонины, интегрированный таможенный склад, автоматические сортеры, способные обрабатывать тысячи заказов в день.

Мы показываем весь процесс — от приемки товара до отгрузки, объясняем, как контролируем качество, маркируем товар по требованиям «Честного знака», комплектуем и упаковываем заказы под требования маркетплейсов. Это живая система, которая работает прямо сейчас.

САМОЕ СЛОЖНОЕ — ОБЪЯСНИТЬ ЦЕННОСТЬ КАЧЕСТВА

Одна из главных трудностей моей работы — донести до клиента, почему качественный сервис не может стоить как самое дешевое предложение на рынке. Высокие стандарты требуют инвестиций в технологии, в обучение персонала, в систему контроля качества. Но когда клиент работает с нами и видит минимальные потери, точные сроки отгрузки и прозрачную систему — он понимает разницу.

Мы не работаем на разовые сделки.

Наша задача — стать партнером, который будет расти вместе с бизнесом клиента. Каждый проект начинается с детального анализа: объемы, категории товаров, пики сезонности, требования к скорости обработки, нужна ли интеграция с маркетплейсами или собственным интернет-магазином.

После заключения контракта мы передаем клиента команде клиентского сервиса и отделу по работе с ключевыми клиентами, которые ведут его дальше.

Продажи в логистике — это не только про цифры в CRM и выполненные планы. Это про людей, которые доверяют нам свой товар, репутацию, бизнес. И наша задача — оправдывать это доверие каждый день, выстраивать долгосрочные отношения. Мы работаем в отрасли, где ошибка может стоить клиенту реальных денег и репутации.

Поэтому каждый контракт для нас — это ответственность и обещание, что мы сделаем все, чтобы логистика работала безупречно.



МАРКЕТИНГ В СКЛАДСКОЙ ЛОГИСТИКЕ:

КАК МЫ СТРОИМ РЕПУТАЦИЮ И СОБИРАЕМ СВОЮ АУДИТОРИЮ

Когда я говорю знакомым, что работаю маркетологом в складской логистике, часто вижу их удивление. Ну правда, какой маркетинг у складов? Оказывается, еще какой! И даже интереснее, чем в классическом B2C, потому что здесь нельзя просто запустить яркую рекламу и ждать заказов. Нужно выстраивать долгосрочную коммуникацию, делиться экспертизой и быть на виду у тех, кто принимает решения в бизнесе.

Наша маркетинговая стратегия стоит на нескольких китах. **Первый — это сайт.** Именно он становится базовой точкой контакта для большинства потенциальных клиентов. Два года назад мы его полностью переделали: обновили дизайн, структуру, создали посадочные страницы под продукты и индустрии. Теперь, если человек ищет фулфилмент для косметики или решение для маркировки медицинских изделий, он сразу попадает на страницу с конкретным предложением.

Через эти страницы замыкается воронка: человек приходит из поиска или соцсетей, читает, понимает, что мы решаем его задачу, и оставляет заявку. Это основа, без которой все остальное работает вполсилы. **Второй кит — это уникальный контент и собственные медиаресурсы.**



Дмитрий Богачев,
Менеджер
по маркетингу
Major Terminal

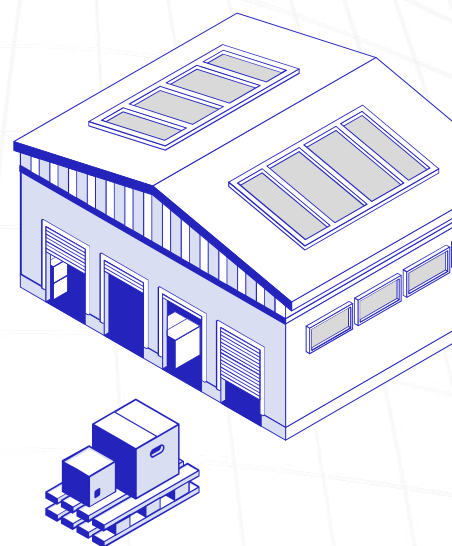


У нас есть два Telegram-канала: один про e-commerce в целом, где мы разбираем тренды рынка, делимся кейсами и инсайтами, а второй — корпоративный, где рассказываем о жизни компании. Эту аудиторию мы собирали долго, и она максимально вовлеченная.



Люди читают нас не потому что мы им продаем, а потому что даем полезную информацию. В обоих каналах есть лидеры мнений в своих нишах, и это помогает нам оставаться релевантными.

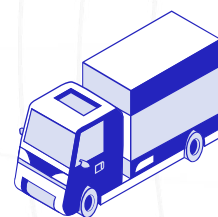
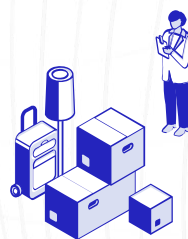
Также мы запустили собственные подкасты — формат, который позволяет погружаться в темы глубже. Приглашаем экспертов рынка и записываем обстоятельные разговоры о том, что реально происходит в индустрии. Делаем коллаборации, где два специалиста дискутируют между собой. Берем интервью, задаем неудобные вопросы и вытаскиваем инсайты, которые редко озвучивают публично.



Подкасты позволяют услышать настоящие рабочие кейсы и честные мнения людей, которые находятся в гуще событий каждый день.

Помимо Telegram, мы ведем группу ВКонтакте, публикуем видео на RuTube и YouTube, пишем статьи в Яндекс.Дзен и поддерживаем блог на сайте. Весь этот контент работает на одну цель: привлечь целевой трафик за счет уникальной информации.

Мы стараемся быть не просто еще одним складским оператором, а экспертами, которые делятся реальным опытом. Если у бизнеса возникает вопрос по фулфилменту, маркировке или работе с маркетплейсами, мы хотим, чтобы он нашел ответ у нас.



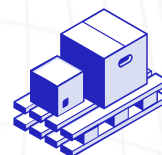
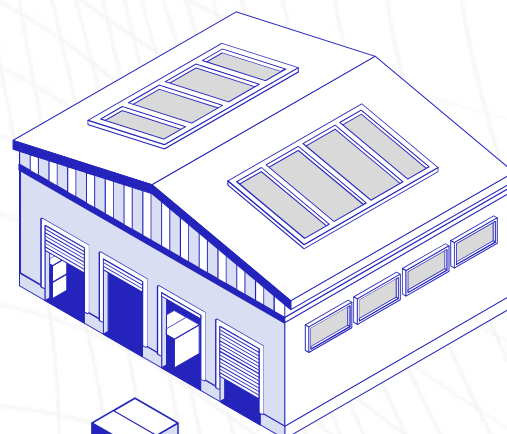
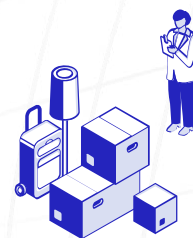
Отдельная история — это офлайн-мероприятия. Мы участвуем в них в разных форматах. Посещаем профильные выставки и форумы, участвуем с собственным стендом, где к нам приходят как текущие клиенты и партнеры, так и новые. Периодически выступаем спикерами

на тематических встречах, рассказываем о трендах индустрии, делимся кейсами.

Но самый большой отклик находит формат собственных мероприятий.

В этом году у нас прошел «Major Talks: Решения в деталях» — событие, где мы собираем профессионалов рынка e-commerce и логистики, приглашаем сильных спикеров и создаем площадку для обмена опытом. Это ежегодное мероприятие, которое раньше было посвящено только одной индустрии, а теперь стало мультииндустриальным.

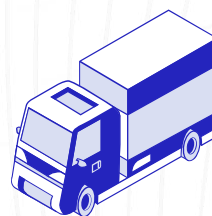
Вебинары — тоже часть нашей стратегии. Проводим их сами, приглашаем спикеров из числа наших сотрудников, клиентов и партнеров, которые готовы поделиться опытом работы с нами. Это честный формат: люди видят не рекламную презентацию, а реальный кейс от человека, который уже прошел этот путь.



Все наши мероприятия мы освещаем через собственные медиаресурсы. Публикуем репортажи, интервью, фотографии, записи выступлений. Благодаря этому получаем известность не только среди тех, кто был на месте, а среди всей нашей аудитории.

От упоминания логотипа на пресс-волле до материалов в блоге — каждое событие работает на узнаваемость бренда.

Почему мы вкладываемся в маркетинг так серьезно? Потому что в B2B-логистике к выбору подрядчика подходят основательно. Когда компания ищет складского оператора, она изучает рынок, смотрит кейсы, читает отзывы, сравнивает предложения. И если мы месяцами или даже годами были у нее на виду через статьи, посты, вебинары или выступления, то в момент принятия решения она вспомнит именно нас. Это долгая игра, но она работает.



Маркетинг в складской логистике — это не только про лидогенерацию, но и про репутацию. Когда потенциальный клиент видит, что мы регулярно выступаем на конференциях, публикуем экспертный контент, участвуем в жизни e-commerce-комьюнити, он понимает, что у нас есть экспертиза, опыт и желание делиться знаниями. А это внушает доверие.

Наша задача — быть на виду у тех, кто принимает решения в нашей нише. Это собственники интернет-магазинов, руководители отделов логистики крупных брендов, менеджеры маркетплейсов, селлеры, которые ищут надежного партнера для фулфилмента. Именно для них мы создаем контент и события.

Маркетинг в складской логистике — это история про терпение и системность. Здесь нельзя запустить кампанию и через неделю получить сотню заявок. Зато можно выстроить систему, при которой каждый месяц к нам приходят клиенты, которые уже знают, кто мы, чем занимаемся и почему стоит с нами работать. И это, пожалуй, лучший результат, на который можно рассчитывать.



ЧТО ТЕБЯ ДРАЙВИТ В КЛИЕНТСКОМ СЕРВИСЕ?

Подбор “ключиков” к сердцам и душам коллег и клиентов. Я в восторге от того, что наша помощь несёт успех клиентам: они растут, реализуют проекты, действуют в условиях кризиса, а их благодарность и рекомендации бесценны.

РАЗНООБРАЗИЕ И АЗАРТ

Общение с новыми людьми — как фейерверк, без монотонности. Бесконечный поток разнообразных задач даёт ощущение важности и востребованности.

КОМАНДНАЯ РАБОТА

Мне нравится решение нестандартных задач с координацией множества людей. Круговорот событий, индивидуальный подход к ситуациям развивают и держат в тонусе.

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ И ВОВЛЕЧЁННОСТЬ

Лучшая мотивация — отзывы клиентов, они вдохновляют совершенствоваться. Сервис влюбил с первого дня: руководителями, которые направляли, коллегами, которые заряжали атмосферу невероятной энергией задора и конечно же клиентами, которые приходят за помощью.

В ЧЕМ СМЫСЛ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА?

В синхронизации возможностей компании с потребностями клиентов, в искренней заботе и неравнодушии к их проблемам. Служение клиенту — священный долг, вдохновляющий на долгосрочное партнёрство.



Андреева Надежда,
Менеджер по работе
с ключевыми
клиентами



Аболтинш Анна,
Менеджер по работе
с ключевыми
клиентами



Былинкина Анна,
Менеджер по работе
с ключевыми
клиентами

В СКОРОСТИ И ЛОЯЛЬНОСТИ

Нужно одновременно быть оперативным и компетентным: помогать, удерживать, увеличивать заявки и прибыль. В основе лежит искреннее желание помочь, делать всё и чуть больше.

В ДОВЕРИИ И КОМФОРТЕ

Нужно обеспечивать уверенность в каждой перевозке на высшем уровне, быть опорой. Всегда необходимо создавать опыт, доверие, превращая разовую заявку в партнёрство; давать клиенту свободу, уверенность в выполнении, комфортное взаимодействие — открытое, понятное, взаимовыгодное.

В ЧЕМ СЕКРЕТ УСПЕХА КЛИЕНТСКОГО МЕНЕДЖЕРА?

В любви к людям, понимании их, умении слушать, задавать правильные вопросы и помогать от сердца, без корысти, с ответственностью и эмпатией. Нет волшебной таблетки: успех = 99% труда + 1% таланта. Люби людей и работу, будь честным, смелым признавать ошибки, делись знаниями, расширь кругозор, повышай стрессоустойчивость.

ЭМПАТИЯ И ДОВЕРИЕ

Развитие эмоционального интеллекта помогает понимать потребности, заслуживать доверие, быть проактивным — предугадывать проблемы, предлагать варианты, видеть в клиенте живого человека с эмоциями.

ПРОФЕССИОНАЛИЗМ И ГИБКОСТЬ

Необходимы совпадение требований клиента с возможностями компании, экспертность в продуктах, организация, приоритеты, быстрая реакция на изменения. Важно располагать к себе любого, превосходить ожидания, разрешать конфликты компромиссом.

КАК СДЕЛАТЬ КЛИЕНТА СЧАСТЛИВЫМ?

Пообещать только выполнимое, держать слово несмотря ни на что, признавать ошибки и прямо спросить, что радует Клиента.



Бендеберина Анна,
Менеджер клиентской
поддержки
1 категории



Рыкова Татьяна,
Менеджер
по развитию клиентов



Овсянникова Альбина,
Заместитель
руководителя отдела
по работе с клиентами,
ДТЛ

Избегать “боли”, быть всегда на связи без секретов, предугадывать проблемы и предлагать решения первым.

ПРЕДВОСХИЩАТЬ ОЖИДАНИЯ

Необходимо регулярно обновлять статус груза, сообщать об изменениях, быть на связи в форс-мажорах, поддерживать и решать. Погружаться в проблему проактивно, без шаблонов — уметь сгладить любую ситуацию; относиться к грузу как к своему, держать слово.

ПРОЯВЛЯТЬ ЭМПАТИЮ И ЧЕСТНОСТЬ

Нужно рассказывать о всех возможных вариантах, понимать потребности заранее, на берегу договариваться, а в финале брать фидбек для улучшений. Клиент счастлив, когда знает: мы на его стороне, разбираемся в важном (сроки, деньги, обязательства) и не ищем виноватых.

КАКОЕ САМОЕ ЗНАЧИТЕЛЬНОЕ ИЗМЕНЕНИЕ ПРОИЗОШЛО В 2025 ГОДУ В КЛИЕНТСКОМ СЕРВИСЕ?

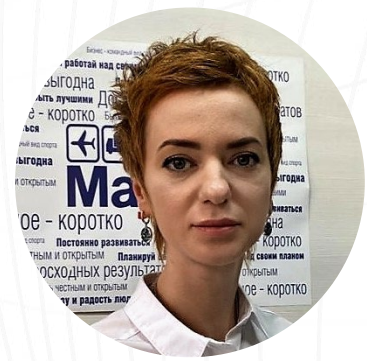
Осознание ценности денег и ресурсов: мы внимательнее изучаем риски, детальнее смотрим на платёжеспособность, кредитные лимиты и учимся финансовой дисциплине. При этом суть сервиса не меняется со времён «создания мира»: человеку по-прежнему нужен человек, который слышит, сопереживает и держит слово.

КЛИЕНТЫ И ДЕНЬГИ

Все стали считать деньги, и на первый план выходят те, кто ценит нашу экспертизу и готов к партнёрству надолго, если влюбляется в сервис.

ЭКСПЕРТИЗА И ЦЕННОСТЬ

Важно уметь объяснить ценность нашего предложения, и честно показывать клиенту, что стоит за ценой. Углубление в детали и профессиональная экспертиза стали ключевыми инструментами.



Сур Мария,
Руководитель отдела
по работе с клиентами,
ЮФО



Лавренюк Вадим,
Менеджер по работе
с ключевыми
клиентами



Лялина Екатерина,
Менеджер клиентской
поддержки 1 категории

ПРОЦЕССЫ И ТЕХНОЛОГИИ

Каждая доработка в 2025 году значима: модернизация и автоматизация процессов, усиление контроля за качеством. Всё это требует труда и грамотных ТЗ, поэтому выделить что-то одно было бы неправильно.

ЧЕЛОВЕЧНОСТЬ И КОМАНДА

На фоне технологий и искусственного интеллекта ещё сильнее ценится живое общение: Клиенты делятся личным, звонят в 6–7 утра просто «поговорить», и для них это часть сервиса.

Желаю не останавливаться на достигнутом, обязательно поддерживать нашу ключевую идеологию, которая в любой непонятной ситуации помогает сделать правильный выбор.

Никогда не бояться пробовать что-то новое. Продолжать поддерживать сотрудников и развивать их. Директорам терпения и стойкости.

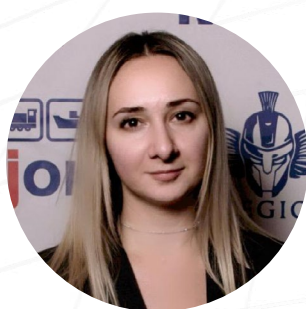
Пусть новый рубеж станет временем блестящих достижений, смелых проектов. Желаю уверенно идти вперед преодолевая любые преграды, чтобы команды всех ЦФО вдохновляла друг друга на великие свершения и достигали амбициозных целей. А так как компания - это люди. Пускай будет крепкое здоровье, душевное равновесие и радость в сердце. В здоровом теле, здоровый и сильный дух.

Желаю уверенного роста, чтобы каждый контакт с клиентом не только укреплял отношения, но и приносил прибыль. Желаю сильной команды и сохранения той самой человечности, за которую нас ценят клиенты.

Пусть клиенты чувствуют спокойствие и доверие, а команда - гордость за то, что делает каждый день.



Илясов Алексей,
Руководитель отдела по работе с клиентами, г. Москва



Зотова Евгения,
Менеджер клиентской поддержки 1 категории, г. Нижний Новгород



Салова Юлия,
Заместитель руководителя отдела по работе с клиентами, г. Москва

ТВОИ ОЖИДАНИЯ ОТ 2026 ГОДА

Год Лошади может быть только годом упорного труда!)) Закатываем повыше рукава и готовимся работать еще более активно, с максимальной самоотдачей. Я всегда и на все смотрю с позитивом и поэтому верю, что все будет не просто хорошо, а ОТЛИЧНО!

Считаю, что 2026 год в сфере логистики по-прежнему будет непростым, полным новых вызовов и перемен. Однако уверена, что мы будем держаться и гибко адаптироваться к этим изменениям, находить новые возможности для развития и укрепления своих позиций. Главное — сохранять стрессоустойчивость, настойчивость, и командный дух, чтобы успешно преодолеть все препятствия и достигать поставленных целей.

Открывать новые границы и горизонты возможностей, как компании, так и свои. Ставить новые цели и добиваться грандиозных результатов!



Скворцова Юлия,
Заместитель
руководителя отдела
по работе с клиентами,
г. Москва



Рощупкина Татьяна,
Менеджер клиентской
поддержки 2 категории,
г. Владивосток



Акимова Наталия,
Менеджер клиентской
поддержки 1 категории



НОВОСТИ ОТДЕЛА ПЕРСОНАЛА MAJOR EXPRESS

В 2025 году отдел персонала Major Express занимался не только подбором кандидатов на открытые вакансии. Мы активно работали над проектами социально-корпоративного пакета, принимали участие в создании нового сайта Major Express, готовили презентации лекций для коллег, а также для трансляций на телевизорах в офисах компании.

Менеджерами по персоналу были закрыты более 300 вакансий, а средний срок закрытия составил 14 дней.

Специалисты по кадрам совместно с ИТ-отделом продолжали подключать личные кабинеты КЭДО, проверяли и присваивали номера новым положениям о подразделениях и должностным инструкциям. В три этапа провели перемещение персонала из одного юридического лица в другое.

Мы проводили встречи с коллегами для повышения их осведомленности об обучающей платформе Klever и возможностях участия во внутреннем лектории, а сама платформа пополнилась новыми обучающими программами и инструктажами.

Все эти мероприятия в разы увеличили посещаемость Klever'a сотрудниками Major Express, а также повысили их интерес к обучению. Можно смело сообщить, что 100% персонала учится!

В 2025 году была проведена традиционная детская экскурсия, одарены первоклассники, а на Новый год сладкие подарки получили не только дети сотрудников — на собранные средства были куплены подарки для подопечных фонда «Подари жизнь».



Светлана Третьякова,
Руководитель отдела
персонала

Также МЭ принял участие в Рейтинге работодателей России по версии hh.ru, а специалисты нашего отдела начали работу с отзывами на платформе Dream Job.

МЭ продолжает работу с персоналом в позитивном ключе и остается привлекательным работодателем для соискателей.



ЛЕКТОРИЙ

ПРИВЫЧКА УЧИТЬСЯ КАЖДЫЙ ДЕНЬ

2025 год для Учебного Центра стал временем ярких эфиров, многогранного развития и, безусловно, запоминающихся моментов.

247 дней мы выходили в эфир, чтобы наполнить будни каждого сотрудника Major Logistics полезным, актуальным и вдохновляющим контентом.

Наша миссия состоит не только в том, чтобы обеспечить Лекторий наполняемостью. Мы стремимся сделать корпоративную жизнь насыщеннее, предлагая контент на любой вкус, чтобы каждый член команды всегда мог найти то, что подходит именно ему, свою точку роста и интереса!

В этом году появились новые форматы (и не только), многие из которых созданы благодаря смелости и спонтанности наших спикеров.

Так в жизни Лектория появился проект «Наши Люди», первым участником которого стал Павел Хоменко. Изначально был запланирован подкаст с несколькими участниками, но в день эфира мы с Павлом осознали, что он остается соло. Недолго думая, переписали сценарий и вышли в эфир с темой, к которой заранее не готовились. Мощный отклик аудитории сразу дал понять — это новый формат!

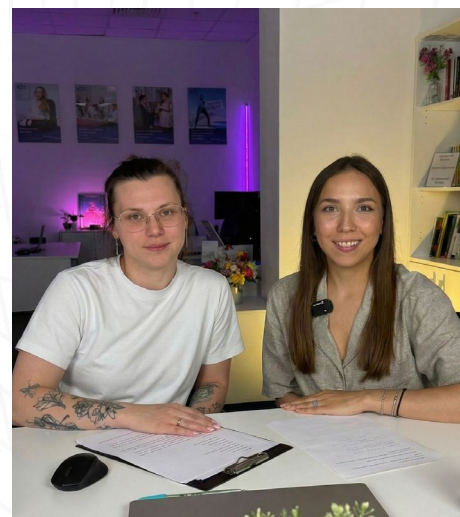
Лекторий Major вышел далеко за пределы Московского региона еще в прошлом году.



Маргарита Сечкина,
Менеджер по обучению

В апреле этого года Лекторий отправился в Санкт-Петербург, чтобы провести два эфира с нашими коллегами. А уже летом коллеги из культурной столицы ответили взаимностью.

Преодолев все логистические трудности, Сергей Сандов и Егор Худяков прыгнули в машину и за ночь домчались до Павловской Слободы, чтобы прочитать очную лекцию для коллег.



Также в этом году мы активно развивали площадку Мэйджор Экспресс, где коллеги ставили рекорды по посещению очных лекций. Например, на лекции Арины Капцовой присутствовало очно 40 человек.

Начиная с июля, вместе со Светланой Третьяковой, Артемом Васильевым, Ириной Яковенко и Юлией Епифанцевой мы провели



первые подкасты на площадке Добролюбова. Коллеги стали первооткрывателями данного формата, и мы с удовольствием продолжим развивать его в следующем году.

Лето было ярким периодом, когда Лекторий также посетил офис во Владивостоке. Мы с коллегами трижды выходили в эфир, чтобы рассказать о работе офиса, поговорить о городе, интересных местах и увлечениях дальневосточных коллег.

Невозможно уместить все запоминающиеся моменты в одну статью, поэтому настоятельно рекомендуем вам, коллеги, следить за новостями Учебного Центра и Лектория. Тогда вы не пропустите крутые эфиры, ценный контент и всегда будете в курсе самого интересного.

На 2026 год мы уже планируем для вас впечатляющие проекты!

Мы говорим огромное СПАСИБО каждому, кто является частью Лектория: нашим спикерам, зрителям, тем, кто оставляет обратную связь и делится впечатлениями. Вы — наш главный вдохновитель на новые свершения!

КОЛИЧЕСТВО НОВЫХ СПИКЕРОВ ПО ГОДАМ

72 в 2025 году

64 в 2024 году

23 в 2023 году



ДУША ЗНАНИЙ



2025



Денис Мытин
МКС



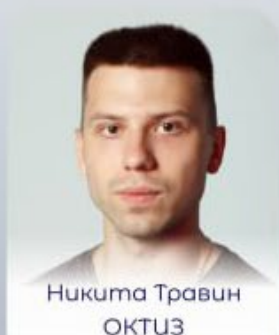
Роман Жигарев
МКС



Елена Черникова
МКС



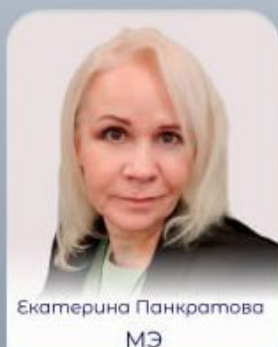
Кирилл Кузнецов
МКС



Никита Травин
ОКТУЗ



Елена Арбузова
МКС



Екатерина Панкратова
МЭ



Анна Рождествина
МКС



Егор Худяков
МКС



Сергей Сангов
МКС



Екатерина Воронятова
МКС



Николай Шепелев
МЭ



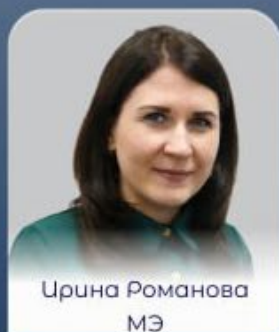
Елена Федорова
МКС



Ольга Орехова
МКС



Ольга Горычева
МТ



Ирина Романова
МЭ



Светлана Цынарева
МЭ



Даниил Овчинников
МТ



Ольга Разнёва
МТ



ЭВОЛЮЦИЯ АТТЕСТАЦИЙ СОТРУДНИКОВ КОММЕРЧЕСКИХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ

ЗА ПОСЛЕДНИЕ ДВА ГОДА ПРОИЗОШЛА
ПРИНЦИПИАЛЬНАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ
ПРОЦЕССА ОЦЕНКИ ПЕРСОНАЛА

Система эволюционировала: добавилось разнообразие форматов, которые делают процесс более гибким, справедливым и эффективным.

НОВЫЕ ФОРМАТЫ — НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

Сегодня наша аттестационная система представляет собой целый спектр инструментов для развития:

Программы в KLEVER позволяют сотрудникам заполнять выявленные пробелы в удобном темпе. Каждый может выбрать оптимальный для себя путь получения знаний и планировать время для обучения самостоятельно.

Встречи со внутренними экспертами создают уникальную практическую ценность — опыт коллег, возможность обсуждения вопросов в профессиональной беседе.

Тестирования дают объективную оценку знаний и компетенций, минимизируя влияние субъективных факторов.

Бизнес-игры позволяют отработать навыки в безрисковой среде и закрепить теоретические знания на практике.



Анастасия Киреева,
Менеджер по обучению
Мэйджор Карго Сервис

Разбор кейсов помогает сотрудникам применить знания к реальным ситуациям, улучшить способность принимать решения и развить аналитическое мышление.

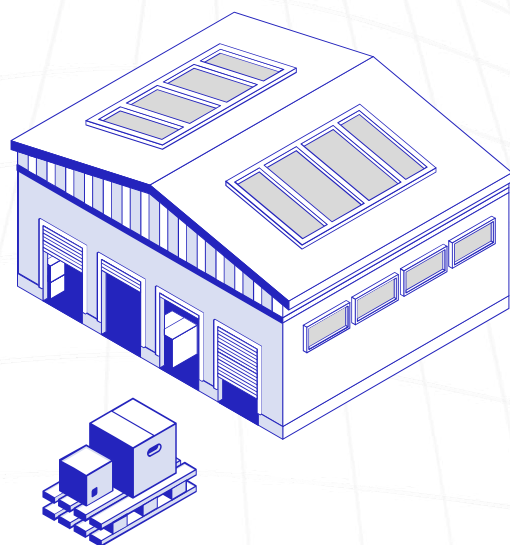
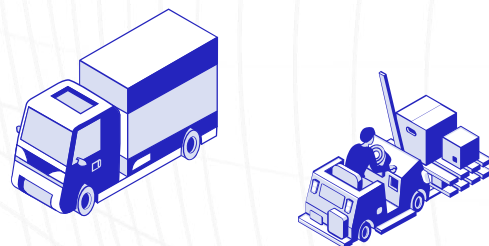
КАК ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ ПРЕВРАЩАЕТ ОЦЕНКИ В РОСТ

Ключевой элемент эволюции — концентрация на конструктивной обратной связи. Исследования показывают, что компании, внедряющие систематическое предоставление обратной связи, наблюдают увеличение продуктивности на 12%.

Когда руководитель и сотрудник вместе анализируют результаты оценки, определяют сильные стороны и зоны развития, начинается настоящий диалог. Сотрудник перестаёт воспринимать оценку как приговор и начинает видеть в ней область для своего роста.

РЕЗУЛЬТАТЫ, КОТОРЫЕ МЕНЯЮТ ЛЮДЕЙ

Разнообразие форматов аттестации и своевременная обратная связь позволяют четко определить уровень ожиданий от сотрудников и выявить зоны для их дальнейшего развития. Вместе с этим становится понятна эффективность каждого сотрудника в выполнении своих задач, что способствует принятию обоснованных управленческих решений. Сотрудники, которые проходят регулярные оценки и получают поддержку в развитии, демонстрируют заметное улучшение результатов. Они яснее видят, к чему стремиться, какие навыки нужны для следующего шага. Эволюция нашей аттестационной системы — это не просто модернизация процесса. Это признание того, что люди хотят расти, и наша система создает условия для этого роста. Каждый сотрудник — это потенциал, а каждая оценка — это возможность его раскрыть.



Это не первая волна аттестаций, через которую мы прошли, но именно сейчас мы, наконец, смогли выйти на новый уровень: теперь мы можем оценивать более специализированные навыки, планировать развитие и продвижение персонала на основе полученных результатов. Кроме того, система качественно адаптирована для новичков — это позволяет в самом начале оценить усвоение информации и принимать обоснованные решения.

Многогранность системы аттестаций и индивидуальный подход при работе с обратной связью позволяют осознанно воплощать девиз компании «Движение вперед, внимание к деталям» в разрезе профессионального развития сотрудников. Ведь конечная цель любой аттестации – не поставить оценку, а определить точки роста, вектор дальнейшего движения на пути профессионального и карьерного роста сотрудников. Наши сотрудники – это главная ценность, источник силы и стабильности нашей компании.

Прежде всего, аттестации позволили нам объективно оценить текущий уровень компетенций сотрудников. Мы получили понимание, какие навыки уже хорошо развиты, а над чем ещё предстоит поработать. Аттестации помогли выявить «точки роста», причём не с точки зрения критики, а именно осознания, какие навыки ещё требуют освоения и шлифовки. Хороший инструмент!



Михаил Маркин,
Руководитель
департамента развития
бизнеса



Светлана Алексеева,
Заместитель генерального
директора по
сопровождению клиентов



Александр Боровков,
Руководитель отдела
продаж

ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ КОМПЕТЕНЦИЙ СТАРШИХ СМЕН:

СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ ПРОИЗВОДСТВЕННЫМ УЧАСТКОМ

Старший смены — ключевой специалист, обеспечивающий бесперебойную работу производственного участка. Эффективность его деятельности напрямую влияет на результаты работы, а от высоких профессиональных компетенций напрямую зависят:

- выполнение плановых показателей;
- качество работы;
- безопасность труда;
- микроклимат в коллективе.

Анализ кадровой практики показывает, что часто на должность старшего смены назначают человека без предварительного обучения и подготовки. И это снижает эффективность работы участка. Чтобы повысить уровень профессиональных компетенций сотрудников, мы запустили проект «Обучение и развитие старших смен».

Первым делом мы проверили базовые компетенции действующих старших смен. В состав экспертной комиссии вошли представители от производства, службы качества, охраны труда, отдела обучения и отдела персонала.



Ольга Боровикова,
Руководитель отдела
обучения и развития
Major Terminal

Оцениваемым сотрудникам было предложено решить кейсы, основанные на реальных рабочих ситуациях, которые происходят на производственных площадках.

Для решения поставленных задач коллеги использовали накопленные знания и опыт.

По итогам оценки профессиональных компетенций была разработана программа обучения, включающая три ключевых направления:

- Оценка рисков.
- Виды коммуникаций.
- Ориентация на успех.



Второй этап проекта стартовал в октябре 2024 года. В программе приняли участие 45 старших смен, которые были разделены на 4 группы. Обучение проходило поэтапно и включало в себя:

1. Теоретическую подготовку, в рамках которой были проведены лекции, подготовленные внутренними экспертами на темы:

- Анализ информации и управление рисками. Подготовили и провели Максимов Даниил и Боровикова Ольга.

- Конструктивная коммуникация. Подготовили и провели Висков Александр и Никифорова Марина.
- Ориентация на результат и гибкость в работе. Подготовили и провели Абраменков Михаил и Ивлева Анастасия.

2. Практические кейсы, которые позволяют отработать полученные знания на практике и проанализировать допущенные ошибки.

Тестовый проект «Обучение и развитие старших смен» завершился в начале февраля 2025 года.

С 8 декабря 2025 года стартовала очередная ежегодная оценка базовых компетенций среди старших смен. А в январе 2026 года мы запускаем обновленную программу обучения для данной категории сотрудников. Она включает 17 тем и рассчитана на год.



Мы практикуем комплексный подход к обучению, который включает:

- целеполагание и диагностику потребностей (выявление ключевых компетенций, анализ пробелов, формулирование измеримых целей обучения);
- разработку модульных программ (с учетом специфики производства, актуальных регламентов и сценариев нештатных ситуаций);

- сочетание форматов обучения (очные тренинги, кейсы, наставничество, цифровое обучение);
- практико-ориентированную отработку навыков (разбор инцидентов, отработка алгоритмов принятия решений);
- систему оценки эффективности (наблюдение на рабочем месте, тесты компетенций);
- регулярное обновление контента (актуализация под изменения процессов, оборудования, нормативов);
- мотивационные механизмы (признание результатов, карьерные треки, обратная связь).

Это позволяет нам:

- снизить количество ошибок;
- повысить скорость реагирования на нештатные ситуации;
- укрепить культуру безопасности и стандартизации;
- сформировать кадровый резерв для руководящих позиций;
- обеспечить преемственность знаний и лучших практик.

Таким образом, системное обучение старших смен — это не трата, а инвестиция в стабильность и стратегический инструмент, который:

- увеличивает устойчивость производственного процесса;
- снижает риски, связанные с человеческим фактором;
- создает основу для долгосрочного роста показателей подразделения.



СЛУЖБА ЗАБОТЫ О КЛИЕНТАХ МЭЙДЖОР КАРГО СЕРВИС

В 2025 году в службе Заботы о Клиентах Мэйджор Карго Сервис произошло множество внутренних изменений. Самыми значимыми из них мы поделимся в этом журнале.

По итогам проведенных опросов удовлетворенности сервисом нашей службе была поставлена первоочередная задача: повысить лояльность и приживаемость наших Клиентов.

За какие-то 5-7 минут, которые в среднем длится опрос, мы научились раскрывать ожидания Клиента от нашей Компании, уточнять, насколько и где мы не соответствуем им. Также появлялось понимание, что требуется в сложных и нестандартных ситуациях, чтобы продолжить сотрудничество. После принятых с нашей стороны мер мы всегда возвращаемся к Клиентам. Это помогает подчеркнуть, насколько мы, как Компания, слышим их, что их цели и желания становятся нашими целями и желаниями. Такое взаимодействие стало возможным благодаря внутренней прогрессивной системе оценке качества выполненного заказа.

Связь с Клиентом непосредственно в момент отклонения при оказании услуги позволила предвосхищать негативную оценку Клиента, вовлекая руководителей и проявляя внимание к каждому заказу и заботу о каждом Клиенте.



Евгений Майборода,
Заместитель
Генерального
Директора по качеству
и Compliance

За 2025 год мы провели на 15% больше опросов, чем в 2024-м. Во многом роста этого показателя удалось достичь благодаря вовлечению руководителей Клиентской службы в проведение таких опросов. Как показала практика, регулярные контакты руководителей с Клиентами подчеркивают не только проявление внимания и заботы о каждом Клиенте со стороны менеджмента, но и позитивно влияют на реанимацию и развитие отношений между Клиентами и нами.

К сожалению, не всегда удается проявить себя в глазах Клиента с первого раза на высшем уровне. И конечно же, мы иногда получаем негативные отклики. Но мы признаем ошибки и детально разбираем каждую претензию и пожелания Клиента. Это уже помогло нам добиться внушительных результатов по сохранению взаимоотношений с категорией Клиентов, не удовлетворенных качеством сервиса. Так, в 2025 году было успешно отработано 30% опросов. В 2026 году планируем взять планку не менее 50% опрошенных.

Также в минувшем году мы запустили ежемесячный «Вестник NPS». На его страницах мы делимся успехами наших коллег: как, даже, казалось бы, в безвыходных ситуациях в отношениях с Клиентом, им удается вернуть его доверие к нашей компании. По задумке, вестник должен перерасти в полноценную книгу, которая подарит коллегам вдохновение и позволит перенимать ценный опыт. Это будет еще одно наглядное доказательство того, что нет ничего невозможного для улучшения работы с Клиентами.

В 2025 году произошел совсем незаметный для всей Компании, но очень важный для нашего отдела ребрендинг. Вдохновившись опытом спасения отношений с Клиентами и выступив для них функцией, которая может мобилизовать все внутренние ресурсы для повышения качества оказываемого сервиса, мы еще раз подчеркнули свою миссию.



Ирина Каспарова,
Служба заботы
о клиентах

В 2025м году Ира провела более 800 опросов наших клиентов. Ира всегда очень чутко и с ответственностью относится к тем пожеланиям, которые клиент высказывает ей, не давая никому из участников работы с этим клиентом ускользнуть от реализаций пожеланий клиентов.

Внедряя внутренние изменения, мы ориентируемся строго на мнения/ожидания клиента, пытаюсь предвосхищать их, поддерживая современные тренды и проявлять внимание даже, казалось бы, к самой незначительной детали при оказании услуг, если это важно Клиенту.

В завершение хотелось бы перефразировать Золотое правило нравственности на наш логистический лад: «Оказывай сервис так, как хотел бы, чтобы его оказывали тебе».



СООБЩЕСТВА В MAJOR:

ГДЕ РОЖДАЕТСЯ НАША АТМОСФЕРА

Работа в Major — это не только про задачи. Это про людей, общие интересы и энергию. И здорово, что у нас уже есть, где эту энергию находить.

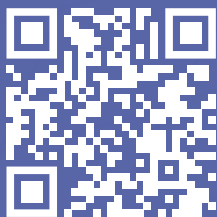
ЧТО УЖЕ ЕСТЬ И КАК ПРИСОЕДИНИТЬСЯ

- **Спортивные комьюнити**

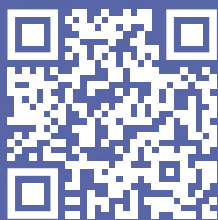
У нас есть группы по йоге и кроссфиту, велосипедисты, футболисты, «Беганутые». Ребята вместе тренируются, делятся лайфхаками, поддерживают на стартах и собираются на выходных.



Йога
для сотрудников



Кроссфит-группа



- **Книжный клуб Major**

Здесь читают и обсуждают литературу. Встречи пока редкие, но очень душевные. Нужны свежие идеи и активные участники — приходите, будет интересно!

- **Настольные игры Major**

Потенциально крутое сообщество, которое пока не раскрылось полностью. Старички, помните, как мы резались в «Монополию» на «девятке»? Пора возродить эту традицию!



Книжный клуб
Major



Настольные игры
Major



Почему это круто?

Сообщества — это то самое пространство, где живут увлечения, коллеги сближаются и рождаются крепкие дружеские связи.

Наши герои — амбассадоры

Отдельный респект тем, кто горит идеями и заряжает других!



**Маргарита
Сечкина**



**Степан
Цыганов**



**Алена
Карпачева**



**Мария
Гавичус**



**Евгений
Майборода**



**Акимова
Наталия**



**Киреева
Анастасия**

Давайте расти дальше!

У нас уже отличный старт, но и потенциал — огромный. Мы вместе можем оживить то, что есть, и создать совершенно новое.

Хотите помогать котикам, играть в шахматы или смотреть фильмы?

Просто начните. Если у вас есть идея — расскажите о ней HR. Именно с таких маленьких шагов и создается по-настоящему комфортная атмосфера.

«ЧТО? ГДЕ? КОГДА?»

В 2025 ГОДУ ЛЕГЕНДАРНАЯ ИГРА «ЧТО? ГДЕ? КОГДА?» ОТМЕТИЛА СВОЙ 50-ЛЕТНИЙ ЮБИЛЕЙ

Но телевизионная версия — это лишь вершина айсберга. Мир интеллектуальных игр обширен, и спортивное «Что? Где? Когда?» — один из самых популярных форматов. Еженедельно тысячи команд по всей России и за рубежом садятся за столы, чтобы принять участие в турнирах разного уровня.

Идея провести интеллектуальную игру у нас в Компании зрела давно. И в начале года мы приступили к подготовке. От проведения стартовой, пилотной игры зависело будущее этого проекта. Была поставлена первая задача — как привлечь игроков? Ведь из афиши многие могут не понять, что их ждет. Большинство сотрудников сразу представляли формат телешоу, и это отпугивало потенциальных игроков. Поэтому пришлось проделать большую работу по проработке информационных материалов и объявлений. Оставалось только запустить регистрацию и ждать.

На тот момент мы еще не определились окончательно с местом проведения: будет это компактный «Пекин» или просторный спортзал. Вопрос отпал уже спустя несколько часов после регистрации — количество желающих превзошло все ожидания. Когда набралось 14 команд, мы закрыли регистрацию, так как не были уверены, что сможем всех разместить.

И вот 1 апреля 2025 года в 17:00 собрался полный спортзал. После краткого инструктажа по правилам началась настоящая интеллектуальная битва.



Кирилл Мальцев,
Руководитель отдела
производственного
инжиниринга
Major Terminal



Сначала новички терялись и допускали досадные ошибки, но постепенно все вошли в раж.

Участники быстро поняли главное: успех зависит не от энциклопедических знаний, а от командной работы. Незаметно мы приблизились к финальному вопросу, который помог определить победителя. После игры мы собрали обратную связь, которая показала, что 90% участников остались довольны и готовы прийти снова.



На волне успеха первой игры мы решили продолжать. Подготовка к второму турниру началась уже на следующий день. Появился переходящий кубок, который торжественно вручали победителям вместе с корпоративными подарками.

Что готовит нам 2026 год? Время покажет. Главное условие успеха — это интерес участников. Ведь игра без игроков невозможна.



ПРОЕКТ «М — ЭТО МЕЧТА!»

КОГДА МАЛЕНЬКИЕ ЖЕЛАНИЯ СОЗДАЮТ БОЛЬШОЕ ДОБРО

Проект «М — это Мечта!» подарил нам год, наполненный искренностью и теплыми историями.

Наши сотрудники смело делились желаниями — простыми, добрыми, личными. И мы убедились, что даже небольшая мечта может изменить атмосферу вокруг. Вдохновляет искренняя поддержка коллег. Одно доброе слово, жест внимания или спонтанная идея становились тем самым моментом, когда мечта оживает.

Весь год в компании происходил настоящий обмен заботой. Кто-то делился мечтой — кто-то поддерживал. Одни мечтали о комфорте и находили отклик, другие — о маленькой радости, и получали ее в самый нужный момент.

Эти истории показывают, что вокруг нас работают люди, которые умеют слышать и отвечать на добро.

Мы благодарим за доверие мечтателей и всех, кто делает день, а может, и жизнь лучше.

Пусть и дальше мечты становятся поводом улыбаться. М — это Мечта. А мечты — это мы!



Наталья Акименко,
Специалист
по обучению



Александр Висков

Поделится шутилкой мечтой
о желтом Porsche 991 GT3
Мечта исполнилась в октябре 2025 г.



Анастасия Писецкая

мечтала о худи с логотипом компании
Мечта исполнилась в феврале 2025 г.



Ирина Елисеева

Мечтала побить грушу
после трудного рабочего дня
Мечта исполнилась в октябре 2025 г.



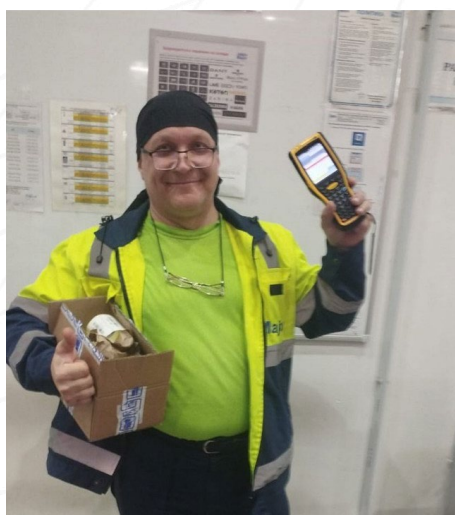
Елизавета Вытрищенко

Мечтала о маленьком аквариуме с рыбкой
Мечта исполнилась в ноябре 2025 г.



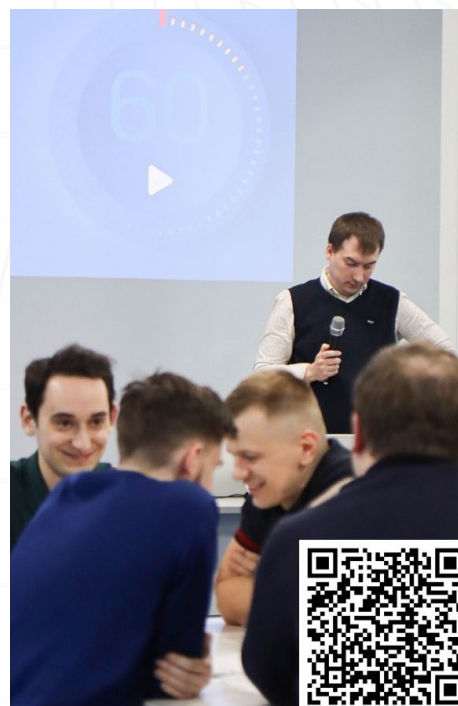
Варвара Жихарева

Мечтала прочитать книгу «Улисс» Джеймса
Джойса в печатном формате, выделяя
понравившиеся цитаты
Мечта исполнилась в августе 2025 г.



Михаил Чистяков

Мечтал иметь в единоличном пользовании
новый терминал сбора данных CipherLab 970
Мечта исполнилась в сентябре 2025 г.

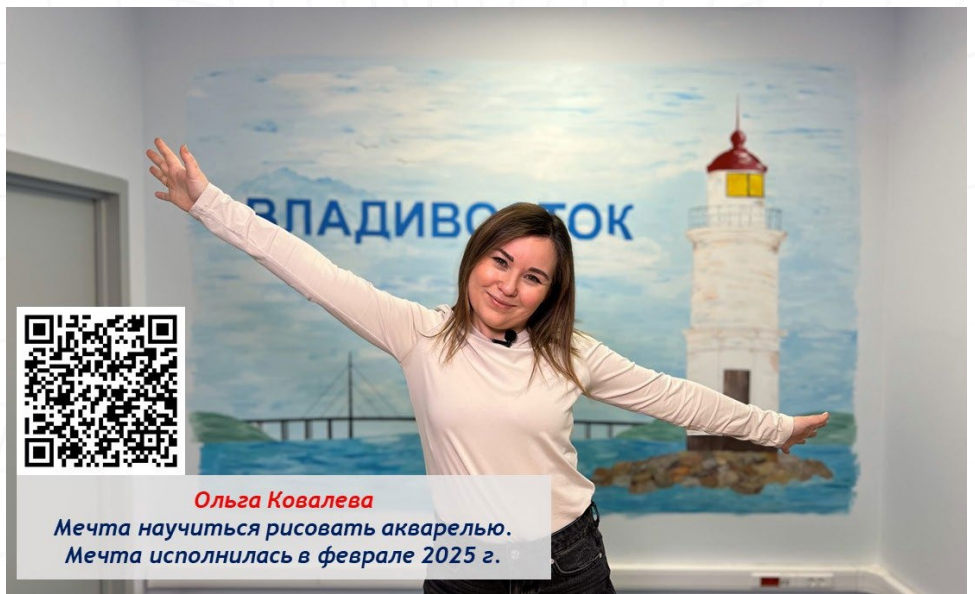


Кирилл Мальцев

Мечтал провести в Major
«Спортивное Что? Где? Когда?»
Мечта исполнилась в апреле 2025 г.



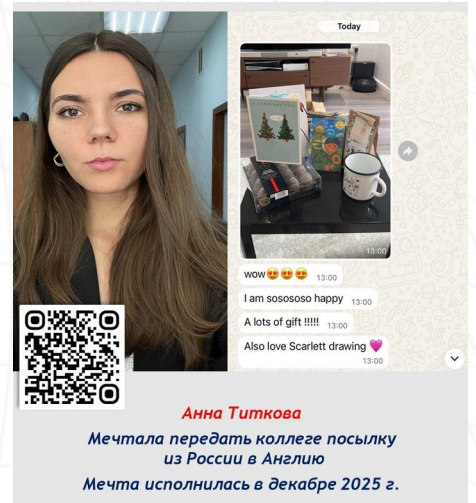
Татьяна Милашевская
 Мечтала научиться управлять погрузчиком
 Мечта исполнилась в апреле 2025 г.



Ольга Ковалева
 Мечта научиться рисовать акварелью.
 Мечта исполнилась в феврале 2025 г.



Наталья Кузнецова и Светлана Ефимова
 Мечтали о полете на воздушном шаре
 Мечта исполнилась в сентябре 2025 г.



Анна Титкова
 Мечтала передать коллеге посылку из России в Англию
 Мечта исполнилась в декабре 2025 г.



Офис ЮФО Major Cargo Service
 Коллеги мечтали о новогодней живой елке
 Мечта исполнилась в декабре 2025 г.



Виктория Сергеева
 Мечтала об удобном офисном кресле
 Мечта исполнилась в октябре 2025 г.

