



**Внутри
и
снаружи
ЖКХ**

Жерар Хренов

**СОДЕРЖИТ
НЕЦЕНЗУРНУЮ
БРАНЬ**

18+

Жерар Хренов

Внутри и снаружи ЖКХ

Серия «Секреты ЖКХ», книга 1

<https://litres.ru/72788987>

SelfPub; 2026

Аннотация

Мир ЖКХ странная вещь. В нем невозможно существовать без мата, поэтому если у вас тонкая душевная организация – лучше закройте книгу сейчас. Мир ЖКХ невозможен без юмора, пусть он и сильно специфичен. Поэтому если вам чужд черный и тонкий юмор – вам не сюда.

У ЖКХ есть несколько агрегатных состояний. Работая в ЖКХ, я научился ненавидеть людей и все времена года. Зимой – мерзкий снег, летом – надоедливая трава, осенью – подлые листья, а весной клещи-клиенты с обострениями. Эту книгу хотелось назвать «Исповедь ЖКХ-ашника и первой же строчкой добавить: «Деточка, это ЖКХ – тут могут и послать».

О чем эта книга и для чего она? Излить яд или показать обратную сторону медали? Сделать сантехника вашим другом или погрузить вас в этот мир чуть глубже вне зависимости от вашего желания? Рассказать секреты или поделиться смешными историями, которых у меня накопилось за двадцать лет более чем

достаточно? Рассказать какие мы хорошие, а клиенты сплошь и рядом...нет? Все и сразу) Одним словом - мемуары

Жерар Хренов

Внутри и снаружи ЖКХ

Предисловие

Мир ЖКХ странная вещь. В нем невозможно существовать без мата, поэтому если у вас тонкая душевная организация – лучше закройте книгу сейчас. Мир ЖКХ невозможен без юмора, пусть он и сильно специфичен. Поэтому если вам чужд черный и тонкий юмор – вам не сюда.

У ЖКХ есть несколько агрегатных состояний. Работая в ЖКХ, я научился ненавидеть людей и все времена года. Зимой – ебучий снег, летом – ебучая трава, осенью – ебучие листья, а весной-ебучие клещи клиенты с обострениями и протечки подвалов.

Привет. И эту книгу хотелось назвать «Исповедь ЖКХ-ашника и первой же строчкой добавить:

«Деточка, это ЖКХ – тут могут и на хуй послать».

Но потом я задумался. О чем эта книга? Для чего она пишется? Излить яд или показать обратную сторону медали? Сделать сантехника вашим другом или погрузить вас в этот мир чуть глубже вне зависимости от вашего желания? Рассказать секреты или поделиться смешными историями, которых у меня накопилось за двадцать лет более чем достаточно? Рассказать какие мы хорошие, а клиенты сплошь и рядом мудаки? Или, наоборот, раскрыть грязные секретки

«зажравшихся УК-ашек»?

Наверное, все и сразу. Понемногу того и другого и, возможно, получится отличная история.

Около двадцати лет я проработал в этой сфере начиная с самого низа и руководя различными компаниями. Уж простите что без подробностей. Как бы я не скрывался под псевдонимом – по некоторым из них меня все же можно узнать. Я всегда был лоялен к компаниям, даже если меня увольняли не очень красиво, и я точно никогда не был равнодушен к своему ремеслу.

Нет, у меня не было специального образования. Все чему я научился в этой сфере – это благодаря опыту насмотренности и неравнодушию.

По понятным причинам я пишу под псевдонимом. Уверен, что кто-то из коллег перепостит в профильные сообщества данную книгу и среди них найдутся сотрудники, с которыми мы работали бок о бок. Поэтому никаких имен и никаких названий компаний. Ничего обличающего реальные УК и реальных сотрудников.

Как принято говорить: все что написано – является плодом воображения автора и все совпадения с реальными людьми и компаниями случайны.

Приступим?

Глоссарий

ЖКХ – жилищно-коммунальное хозяйство.

УК – управляющая компания

Клиент – собственник, жилец.

ОСС – общее собрание собственников

СД – Совет многоквартирного дома

ПСД – Председатель Совета дома

МОП – места общего пользования

ОИ – общее имущество

С чего все началось? Или плыви или сдохнешь.

Часто сталкивался с ситуациями, когда адаптация и обучение в компании можно было описать принципом обучения плаванию в моем детстве: выкинули за борт лодки и если всплыл и погреб к берегу молодец, а если нет... что ж, значит кидаем нового. В моей практике были даже компании, где при трудоустройстве четко транслировали наличие наставничества обучения и адаптации, а на деле... даже был сотрудник, который отвечал за обучение и адаптацию. Вот только те материалы, которые использовались в обучении, были написаны неспециалистами в свободное время на коленке, а кроме этого специалиста и тебя адаптация была не нужна никому. У тебя были две недели что перезнакомиться со всеми ключевыми игроками, но вот только в этот период из десяти основных игроков с тобой могут встретиться только двое, а все остальные заняты. Потом ты знакомишься с электронными материалами, то есть занимаешься самообучением потом ты сдаешь экзамены также самостоятельно на ноутбуке, а потом специалист по адаптации спрашивает все ли хорошо? Все просто супер! Только вот ни хрена не понят-

но к кому и с какими вопросами обращаться. Ну да ладно! Позднее разберусь! Чуть позже ты поймешь, что лучше вообще ни к кому не обращаться и делать все самостоятельно. Потому что никому ничего не надо и не лезьте со своими вопросами у нас своей работы выше крыши. Да? А то, что я к вам обращаюсь для решения вопросов, которые как раз находятся в вашей компетенции? Пофиг! Ну okay. В какой-то момент ты понимаешь, что самое узкое бутылочное горлышко — это как раз руководитель подразделения и начинаешь миновать его, то есть обращаться к его непосредственным подчиненным. И тут скандал. Так нельзя! А то, что у тебя мое письмо лежит по две недели и ты его не можешь спустить ниже? Нет! Соблюдайте субординацию! Без проблем только тогда и вы выполняйте свои прямые обязанности. Идем выше и поднимаем вопрос. Не сработало? О,кей значит изучаем вопрос и начинаем работать самостоятельно.

Если подытожить, то некоторые легко встраиваются в такие компании. Некоторые пытаются бороться чтобы улучшить и процессы, и компанию. А кто-то просто уходит. Не потому, что это токсичная обстановка, не потому что ни черта не работает, и не потому, что ты сам не можешь делать работу за себя и за других. Просто в какой-то момент ты не то, что устаешь бороться с такими ветряными мельницами ты просто понимаешь, что это бессмысленно. Все идет сверху из головы. Может быть, из головы твоего руководителя, а может быть его руководителя. Он не может не знать, как

обстоят дела в его компании, но его все устраивает.

Я много, где и кем успел поработать и официально и нет. Сборщик дикоросов, работник дорожно-ремонтного управления, железнодорожник и преподаватель танцев, установщик стеклопакетов разнорабочий кладовщик продавец консультант даже ремонты делал в квартирах. Токарь сборщик механизмов на заводе. После армии пока я дожидался прохождения медкомиссии на будущее основное место работы у меня появилось свободное время и оказалось отсутствие денег поэтому по знакомству меня привели в обслуживающую компанию и представили/познакомили с ее директором. Это было очень короткое собеседование. Обучаем, руки не из жопы, примерно понимаешь, что такое сантехника и электрика? Ну и молодец! Пару смен в дневное время тебе покажут и расскажут фронт работы и твои обязанности расскажут об объекте и научат всему что знают собственно добро пожаловать в аварийную службу.

По документам я был диспетчером аварийно-диспетчерской службы, а на деле аварийщиком хотя чуть позднее научился многому и это стало основополагающим в развитии.

Небольшое отступление, чтобы было понятно с кем вы имеете дело.

Работая кладовщиком у ПБОЮЛ в родном городе мои обязанности заключались в следующем: по ночам охранять склад с бытовой техникой и стройматериалами, а в дневное время по накладным выдавать эти материалы и технику.

Условно: вы приехали в магазин за ста листами гипсокартона и как вы уже должны понимать этих листов в таком количестве в помещении магазина каким бы он не был большим не будет. Никто не будет хранить все в магазине иначе либо нужен огромный магазин, либо склад тогда нафиг не нужен. Собственно, в магазине вы можете оформить доставку либо выбрать самостоятельный забор стройматериалов со склада. Все по классике? Да, но это были нулевые годы и маленький городок. В общем выбрав самостоятельный забор со склада вы получали накладную и двигали свои стопы ко мне. Иногда из магазина предупреждали о скором приезде покупателя, и я успевал подготовиться, а иногда нет. Дальше вы забирали материалы, а у меня оставалась накладная. Собственно, и вся работа. Все просто для студента не так ли? Ни фига подобного!

Линолеум. Именно он стал отправной точкой и камнем преткновения. Клиенты купили определенный метраж в магазине получили накладную и отправились ко мне на склад. Меня даже тогда предупредили что приедут за линолеумом и у меня в целом была возможность подготовиться, то есть отрезать заданный метраж от бобины на высокой стойке. Вы скорей всего хоть раз да видели такие стойки в магазинах крупных таких как Леруа или Петрович. Но я не смог подготовиться. Потому что перед вами порядка тридцати наименований линолеума из них около двадцати в среднем одинакового коричневого цвета и еще порядка десяти примерно

одного рисунка. Сейчас можно сказать, что это не проблема. Но тогда! К тебе приезжает клиент и протягивает квитанцию, в которой указан метраж и название линолеума. Это же максимально удобно для списания и инвентаризации остатков для бухгалтера. Но как бы это ни было удивительно на складе ни один из этих сраных линолеумов не подписан. Точнее рядом с некоторыми висит название и марка. У некоторых это название даже написано на бобине или на оборотной части, но это редкость. Для старожилов, наверное, все было понятно и просто, да и вам как покупателю было понятно, и вы могли тыкнуть пальцем в определенную бобину и сказать вот это говно я купил в магазине, вот квитанция, будьте добры отрежьте три метра. Но не в тот раз. Название мне было незнакомо, на бобилах подписей не было, в магазине по телефону мне сказали ну такой коричневый в ромбик с белыми полосами, да и еще клиенты добавили жару: блин ну я не помню, но вроде вот этот третий сверху в первом ряду. Ну okay! Я отрезал и выдал квитанцию наколол на гвоздик в помещении кладовщика, а через неделю на инвентаризации выяснилось, что клиент купил линолеум по 300 рублей за метр, а я ему отрезал на складе по семьсот пятьдесят рублей за метр. При зарплате в три тысячи рублей в месяц это было болезненно для моего кошелька.

Помощь пришла откуда не ждали. Консультант Андрей в магазине неведомым образом запомнил в лицо покупателя и когда через две недели тот снова приехал в магазин

за плитусами он популярно объяснил ему что тот остался должен конторе за более дорогой линолеум. И тот не сопротивлялся, а просто доплатил.

В целом на этом история должна себя исчерпать, но тогда можно сделать вывод что я просто лошара. А если я дополню что потом у меня такие же косяки были со стеновыми панелями и МДФ и пластиковыми, то в этом можно будет убедиться со 100% надежностью. Но тогда бы и не было дальнейшей истории.

В свой выходной я поехал в наш магазин. Как там продавали линолеум к примеру? На стене висели образцы. Длинные полосы линолеума и на каждом была написана марка и название. Собственно, вы посмотрели образцы выбрали их посмотрели по остаткам и если все «ок» то вот квитанция и пишите на склад либо ждите, когда мы сами вам его привезем. От каждого образца я отрезал небольшой кусочек и подписал его в сквозной нумерации от 1 до 30. Такие же номера оставил на образцах. Договорился с бухгалтером и продавцами что отныне мы в квитанцию вписываем еще и номер с образца и при оприходовании новых видом добавляем номера далее плюс дублируем эту информацию вместе частью образца на склад. Потом отвез кусочки на склад и развесил на стенде в соответствии с видами. После этого на складе не было ни одного косяка с продажей линолеума. Как вы уже поняли следующий косяк был со стеновыми панелями. С ними я поступил ровно также – дополнил нумерацией. Потому

что без подписи ни один профессионал не отличит на взгляд бук от ясеня.

Вот какой я человек. Есть проблема – ищу решение и внедряю его.

Вернемся к аварийной службе. Меня новичка вообще ничего не понимающего провели по подвалам и чердакам по котельной и ИТП по водомерам и электрощитовым и наскоро объяснили, что и как работает. Для последующего контекста и следующих историй будет важно упомянуть что ни один стояк, ни один автомат подписаны не были. Почему? А все просто: опытные сотрудники, которые работали на объекте не первый год все знали наизусть и не тратили много времени на аварийные отключения. А с учетом того, что некоторые сотрудники еще и работали в строительной компании и строили этот дом то можно сказать, что они знали его как свои пять пальцев.

В общем отпахав в связке порядка двух недель мне сказали, что я в целом готов заступать на свою первую смену! И эта смена выпала в ночь с 31 на 1 января. Ну конечно! Боевое крещение говном – вот как ее можно назвать. Элитный жилой комплекс, квартиры площадь от 300 до 350 метров. И рабочие, делающие в них ремонт – иностранные, мать их, специалисты. Часто говорят, что первым в квартиру нужно запускать кота, потом это поправили и сказали, что первым нужно запускать интернет. Но я-то знаю, что первым нужно запускать унитаз.

1 января, два часа ночи. Слава богу что это была дублирующая смена. Когда со мной остался напарник. Точнее он был в свою смену а я у него на подхвате. Всего нас было трое: девушка диспетчер которая принимает звонки и сигналы и нас двое. В общем звонок от клиентов – засор канализации. Во-первых, выходим и отключаем подачу воды, чтобы по стояку не топило дополнительно. Конечно, вода еще остается в ваннных если кто-то их принимает в такое время и в бачках унитазов, но это уже меньшее из зол. Потом начинаем делать поквартирный обход и прочистку стояков лежаков. Почему сначала обход? Потому что жалоба с пятого этажа и ниже жалоб нет плюс ко всему прочему лежак простукивается как пустой, а значит засор где-то выше. И, собственно, через час обходов и поздравлений с новым годом мы находим источник причину проблемы именного иностранные специалисты, делающие ремонт в квартире и забившие сначала на установку унитаза, а потом и забившие стояк. Они просто гадили в полиэтиленовые пакетики и отправляли их в путешествие по канализационному стояку. Я сейчас примерно в такие пакетики убираю говно за котом, только там естественно объемы были в разы больше. Прочистили и стояк, и мозги господам и отправились спать правда было уже под пять утра. В общем с новым годом. Так вот если бы я был один на этой смене я бы не смог так оперативно все устранить – не было опыта. Чуть позже он появился, а вместе с ним и нумерация стояков, которую по аналогии с линолеумом я сде-

лал своими руками. Зачем, если есть опыт? Ну во-первых так легче учить новичков и меньше шансов ошибиться, а во-вторых, отключение стояков не всегда так очевидно, как вам может показаться. Например, стояк для квартиры один на удивление отключался не в подвале первой парадной как может показаться на первый взгляд, а например в третьей парадной. Ну вот так построили дом. Так что я составил схему расположения всех стояков и кранов – потому что иногда наличие таких схем от застройщика – это роскошь. Потом на каждый отсекающий кран повесил табличку с номером этого стояка. А потом с обратной стороны таблички продублировал номера квартир, которые запитаны с этого стояка. Чтобы в запаре не отключить лишнего чтобы можно было удостовериться что ты точно отключаешь то, что надо. В общем на будущее облегчил работу всем сотрудникам компании. Я много чего делал именно для облегчения работы и себе и коллегам в будущем. При этом часто нарывался на непонимание. Мол зачем это делать если мы опытные и все знаем ты тоже с опытом и тоже знаешь где и что расположено. Но все это непонимание уходило, когда появлялся новый сотрудник и оказывалось что его проще учить имея под рукой мои таблицы и схемы расположения разных узлов. Иногда даже замечал, что старенькие сотрудники брали папку с расположением стояков и шли на аварию с ней. Потому что именно там были проблемные стояки, о которых помнили условно что там есть некая хитрость при их отключении, но не помнили

какая поэтому и брали документы. И пусть ни разу мне не говорили спасибо, но я всегда знал, что сделал хорошее дело, которое давало возможность устранить аварию гораздо быстрее чем просто действовать по памяти или по наитию.

На самом деле именно тот первый объект подарил мне массу различных воспоминаний и море опыта. Господи, чего там только не было. И сантехник, который ехал на аварию и застрял в лифте без связи и мои первые застревания в лифте в полной темноте, когда по всему району резко обрубил свет на трое суток и запуск котельной зимой в минус сорок, когда она не хочет запускаться и загорание на крыше летом и свидания на этой крыше. Даже гонял голых жильцов с крыши неоднократно. Сделают себе втихаря дубликаты ключей и идут туда трахаться и пить вино романтики хреновы. И это не малолетки, а вполне осознанные граждане. Еще один сделав себе дубликат просто голожопил летом на крыше. Ну а чо? Со всех сторон не видно лето горячая крыша что может пойти не так? Дети устроившие пати в отсутствии родителей и заблевавшие джакузи так что ее невозможно прочистить, а до приезда родителей остается два часа. Когда тебе дарят на новый год ауди р 8 она всю зиму стоит в паркинге дожидаясь своего момента наступает лето ты садишься за руль и проехав десять метров разбиваешь ее в дребезги так что из паркинга невозможно выехать пять часов, а люди опаздывают на работу. Возможность пожать руку известным депутатам и футболистам просто потому, что они приехали в го-

сти к кому-то из жильцов. Поиграть в футбол в пустой квартире увидеть умный дом в 2007 году. Увидеть мечту любого мужчины подвесную железную дорогу на половину квартиры, потому что собственник всю жизнь о ней мечтал и сейчас смог себе это позволить. Тушить пожары в квартирах. Много всего было и это всего лишь за три года. Я многому научился благодаря коллегам, которые не боялись делиться опытом, многое оптимизировал и автоматизировал. А когда понял, что достиг потолка и в карьере, и в финансах просто двинулся дальше.

Клиент хам

Как реагировать на хама или попросту ебанутого клиента? Можно ли послать в ответ? Наверное, все зависит от компании, в которой вы работаете или даже вашего воспитания.

Сразу обозначим: это вопрос, который в большей степени касается клиентоориентированных УК

Я думаю, что в пресловутой муниципальной УК вас просто пошлют с вашими претензиями на хер.

Но как верно утверждают: не нужно опускаться до уровня дурака – он переиграет вас на своем поле.

Лично я проходил курсы и тренинги по клиентоориентированности и стрессоустойчивости, а также по сложным переговорам. Все это добавило определенных навыков, но поверьте в психологическом плане даже внешне стараясь оставаться спокойным – мне также дискомфортно.

Всегда после таких встреч у меня остается дикое желание:

выяснить в какой сфере работает клиент. Стать его клиентом и выместить на нем всю свою злобу.

Поделюсь забавным случаем, который мне представился как раз в контексте этого заявления.

Был у меня препротивный клиент. Не то чтобы требовательный, а именно мерзкий – пользующийся своим служебным положением. Люто он мне не нравился, впрочем, наверное, как и я ему. Шли годы, и я поменял компанию, а следом и должность. Одновременно с этим я увлекся пейнтболом. Наверное, потому что можно было выплеснуть негатив в этом виде спорта. А у клуба, где я предпочитал играть была такая забава как «открытые игры» это когда собирается двадцать незнакомых человек чтобы поделиться на команды и поиграть. Очень подходило для тех, кто не мог собрать компанию друзей для полноценной игры или корпоратива. И вот – приезжаю я как-то на такую открытую игру и угадайте кого я вижу!? Естественно! Ее величество карма и сама судьба свела нас в одном месте в одно время еще и в одной разношерстной компании! Естественно, я попросил судью поделить нас в разные команды, чтобы иметь законную возможность отыгаться. И как вы думаете, что сделал мой бывший клиент? Конечно! Он сказал, что сегодня не в настроении играть и, пожалуй, поедет домой. Что, собственно, и поспешил сделать!

В другую компанию я пришел операционным директором, и проводя знакомство с сотрудниками с удивлением

узнал, что в ней трудятся как минимум десять моих бывших коллег. Рады моему появлению были только девять коллег, а десятый не очень. Потому что ранее попался на махинациях и взятках.

Не забывайте, что мир квадратный и неизвестно с кем и при каких условиях вам посчастливится повстречается.

Иногда приходится прибегать к услугам охраны вешать предупреждающие таблички о видео и аудиозаписи в кабинетах. На телефоне аварийно-диспетчерской службы звучит предупреждение что все разговоры записываются

А некоторых это вынуждало говорить одну интересную фразу: сейчас я на работе и не могу вам ответить тем же, потому что связан по рукам и ногам. Но после восемнадцати ноль-ноль я готов с вами встретиться на равных условиях.

И по опыту могу сказать, что несколько раз в моей практике такие встречи происходили, и чаще всего против желания клиента.

Сможете ли вы орать одну и ту же фразу человеку несколько часов подряд, даже если знаете, что вы не правы? Добьетесь ли вы результата? Это детское поведение? Даже если у вас тоже есть ребенок? Вы сами такие или научились у своего ребенка?

Или выставить своего надувного снеговика поделку на территорию, прийти в офис управляющей компании с претензией что его порвали. Естественно, прийти в пьяном состоянии не обращаем, кстати, внимание что это четверг и 11

утра. Полчаса орать и посылать всех матом. Не получив ответной реакции уйти, а на следующий день на голубом глазу улыбаться сотрудникам и здороваться с ними. К сожалению, это в порядке вещей.

Да, я, конечно, не говорю, что это повсеместная история. Не говорю, что иногда у вас действительно есть повод для того, чтобы прийти и обложить матом сотрудников УК.

Например, потому что у вас нет горячей воды уже три дня или потому что на территории вы видели крысу или вашего ребенка покусала собака.

И вам будет наплевать что протечка, в квартире, которая стоит закрытой без хозяев, а до них не дозвониться – потому что они в отпуске или в командировке. Конечно, ключей от квартиры нет ни у кого. И конечно же полиция совместно с МЧС отказывается вскрывать квартиру. А без них этого сделать невозможно. И слава богу если неведомым образом мы дозвонимся до клиента, и он каким-то чудом разрешит вскрыть квартиру... тот еще геморрой и отдельная песня. Но если звезды сойдутся – мы решим вопрос. И будет у вас вода. Но, к сожалению, мы не всесильны. И вы можете кричать и топтать ногами сколько угодно – мы действительно ничего не можем сделать.

А крысы на территории!?!? О боже! Какая гадость! Вы ничего не делаете! Сколько раз я слышал это в свой адрес! И у меня даже появился вопрос-подкол: простите, а как вы определили, что это наши крысы? Они что в нашей спецодежде

и с бейджиком были? Фото остались, можете показать?

Нет, я в целом понимаю, что это не смешно и вообще одна сплошная антисанитария. Но, давайте я расскажу вам на практике сколько это будет стоить?!

Дератизация, дезинсекция и акарицидная обработка, а также противокоронавирусная муть!

Три недели мусор на площадке. Ужас! Но, во-первых, привет вашим соседям, а во-вторых, у вас график уборки один раз в две недели и очередь до вас не дошла. Ок, вы е хотите меня слышать и требуете срочно убрать мусор (о боже там окурки!) тогда последний вопрос: а чего вы три недели ходили смотрели на него и молчали? Вас везде заблокировали?

А эта красивая история: кто-то из моих соседей выносит мусор и оставляет его на лестнице.

Так, ок, уберем!

Нет, найдите его и накажите!

Серьезно!? Я блядь сюда не нанимался чтобы воспитывать людей, а в частности ваших соседей. Да и как я их найду? Мне порчу на этот мусор навести или погадать на нем в надежде что он откликнется и под пытками назовет своего хозяина?

Нет, я не спору что отдельные люди мудаки и вам может посчастливиться поселиться рядом с ними. На этот случай у меня есть еще одно мое любимое выражение: любимых выбирают, а соседей нет.

– Бегают беспризорные собаки, примите меры.

– А какие?

– Ну я не знаю, но вы должны решить проблему иначе я пожалею куда следует!

– А куда простите? Короткие гудки...

И что мне нужно сделать? Как мне распорядиться этот информацией? Да, сейчас много муссируется законы о бездомных собаках, но в те времена это было бесполезно. Можно было обратиться в Администрацию, в службу по отлову бездомных собак. Но если быть предельно честным – результат был примерно равен нулю. В максимально удачном варианте они все-таки приезжали – отлавливали, стерилизовали, чипировали и снова выпускали бездомное животное. И хорошо еще если это не происходило в этом же районе.

Что я могу еще сделать? Но вам как клиентам плевать! И почему-то вы считаете, что я должен с этим что-то сделать, хотя даже не понимаете, что я должен или что могу с этим сделать. Детская позиция и инфантильный подход. Я сказал, а вы делайте.

Ведь даже если у вас на территории кому-то станет плохо – поверьте в 90% случаев придут в УК, а не позвонят в скорую.

Можно ли это победить? Мне видятся два пути и оба на самом деле ведут в никуда – это я вам уже по своей личной практике рассказываю.

Первое – это заниматься просвещением клиентов. Рассказывать им о том что должна делать ук а что нет. Рассказывать

о их правах и обязанностях. Иметь под рукой базу контактов: полиция скорая помощь библиотека, служба по отлову животных ближайшая школа и детский сад. И делиться этими контактами с клиентами во всех удобных формах – вешать на стенды и в мобильное приложение, раздавать направо и налево, размещать на сайте.

Однако стоит учитывать все что я рассказал выше.

И второй вариант – сотрудники УК принимают неравнодушную позицию. Мы учимся и учим сотрудников УК быть равнодушными. Не отвечать клиентам это не моя проблема, а говорить хорошо, мы подумаем, что можно с этим сделать. И действительно стараемся что-то сделать. Мы вызываем скорую и полицию, собираем базу контактов, ищем способы борьбы с крысами.

Но этот путь также тупиковый. Потому что клиент неожиданно превращается в беспомощного ребенка. Ему становится проще запомнить всего лишь один номер – номер управляющей компании. И под эгидой того, что клиент занял активную жизненную позицию, а также на фоне фактической безотказности УК начитается трэш, угар и содомия. Каждое следующее обращение от клиента будет веселее предыдущего. И поверьте, моему опыту: в какой-то момент вам позвонит клиент, который действительно почувствовал себя всемогущим и потерял границы разумного и сообщит что в соседнем дворе в чужом ЖК, который вы не обслуживаете, неразумные детки на детской площадке мучают шме-

ля, и вы должны срочно что-то с этим сделать!!!!!!

У каждой главы есть свои выводы. Возможно, вы их сделаете сами. Я же просто расскажу, чему меня научил этот жизненный урок.

Я никогда не вступаю в бессмысленные споры с клиентом. Иногда предлагаю написать заявление – это успокаивает. Часто применяю техники переговоров, которым научился за все эти годы. Использую некоторые техники расстанов

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.