

А. В. Сергеев, Т. Г. Коробенко, А. В. Жукова

Бизнес- тренер

Профессия № 1



ПИТЕР®

Татьяна Геннадьевна Коробенко
Алексей Викторович Сергеев
Анна Вадимовна Жукова
Бизнес-тренер. Профессия №1

Текст предоставлен правообладателем

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=3931475

Бизнес-тренер. Профессия № 1: Путер; Санкт-Петербург; 2012

ISBN 978-5-459-01145-6

Аннотация

В наше время бизнес-тренер – это действительно профессия № 1. Перед вами замечательное практическое пособие по ее приобретению. Что нужно для того, чтобы стать преуспевающим бизнес-тренером? Как и где можно научиться вести бизнес-тренинги? Как найти первых и последующих клиентов? Как продвигать и продавать свои услуги? Как способствовать росту гонораров? На эти и многие другие животрепещущие вопросы ответят Алексей Сергеев и его соавторы, опытные и преуспевающие бизнес-тренеры агентства «Мастер-класс», среди клиентов которого Газпромбанк, Джeneral Моторе, Форд Мотор Компани, Тойота, Ниссан, Норильский Никель, Билайн, Мегафон, Ростелеком, Коркунов, Аэрофлот, Лента, Пятерочка, Росгосстрах, Радио-Хит и так далее.

Содержание

Вместо предисловия	4
Глава 1 Бизнес-тренеры в начале карьеры	6
Кто такие бизнес-тренеры и откуда они берутся?	7
Конец ознакомительного фрагмента.	26

**Алексей Викторович
Сергеев, Анна Вадимовна
Жукова, Татьяна
Геннадьевна Коробенко
Бизнес-тренер.
Профессия № 1**

Вместо предисловия

Как появилась на свет книга, которую вы держите в руках?

Как-то на тренерских посиделках в тренинговом агентстве «Мастер-класс» завязалась беседа о карьере тренера. Началось обсуждение – кто из какой сферы пришел в тренинги, с какими сложностями столкнулся на своем пути, кто у кого учился, почему выбрал карьеру тренера. И один из тренеров сказал, что если бы 15 лет назад существовала хотя бы одна книга о том, как тренер может зарабатывать большие деньги, да еще и получать от этого удовольствие, то путь к цели сократился бы в несколько раз!

Так зародилась идея написать книгу для тех, кто собира-

ется стать тренером, кто сознательно выбрал эту профессию, чтобы облегчить им путь.

Мы будем рады, если вы после прочтения узнаете больше о тренинге, о том, какие качества характера присущи уже состоявшимся тренерам, и о том, как можно состояться в профессии бизнес-тренера и иметь стабильный и высокий доход. Если вы хотите, чтобы мы более полно осветили какие-то темы или вопросы, мы будем рады вашим пожеланиям и готовы дополнять, расширять это издание, равно как и писать новые книги для вас. Желаем вам вдумчивого прочтения и приятного путешествия в мир бизнес-тренинга!

Бизнес-тренер Карина Хутаева

Глава 1 Бизнес-тренеры в начале карьеры

Кто такие бизнес-тренеры и откуда они берутся?

Образование и подготовка. Что должен знать и уметь бизнес-тренер? Как использовать имеющиеся образование и подготовку?

Чем отличается бизнес-тренинг от других тренингов

Почему хорошо быть бизнес-тренером

Почему плохо быть бизнес-тренером

Кто такие бизнес-тренеры и откуда они берутся?

Тренинг – это комплекс обучающих методов, позволяющий усовершенствовать навыки, используя собственный опыт.

Людей, проводящих тренинг, называют тренерами, или бизнес-тренерами.

Бизнес-тренер – это тот, кто выполняет заказы бизнеса.

Бизнес-тренер – энергичная личность, умеющая занять нейтральную позицию в развитии навыков группы в контексте бизнес-задач.

Давайте задумаемся: каков главный инструмент тренера? Большинство специалистов сходятся во мнении, что это – его Личность. Вот почему важно правильно выбрать тренера, подходящего именно вашей компании. Мы уверены, что у каждой компании есть свой тренер или тренеры. Не штатный сотрудник, а человек, подходящий по духу, культуре только этой организации. Соответствие тренера компании и наоборот – важный вопрос, потому что тренер оказывает сильное влияние на организационную культуру и персонал. Манерами, стилем, содержанием занятий тренер задает определенную модель поведения, выступает в качестве своего рода образца. Отвечая на вопрос «кто такой тренер и ка-

ково его место в тренинговом процессе?», имеет смысл помнить, что существуют две общие тенденции: тренер – центр группы; тренер – равный среди равных в группе. Выбирая тренера для тренинга навыков, уместно руководствоваться принципом «тренер – равный среди равных». Единственное его отличие в этом случае от других участников группы – его функция, поскольку его задача заключается в том, чтобы создать контекст для изменения других людей. Тренер всегда находится рядом с участниками группы, но не впереди. А кто же впереди? Более успешные участники, образцовые люди. Такая позиция, как нам представляется, наиболее адекватна задачам тренинга навыков.

Для многих из тех, кто стал сегодня успешным бизнес-тренером, точкой отсчета оказалось начало 1990-х. Именно это время они рассматривают как поворотный момент и в истории страны, и в своей карьере. По словам бизнес-тренера Дмитрия Дмитриева, «жизнь в эпоху перемен вкупе с патриотическими чувствами подтолкнули к желанию сделать что-то, что поможет нашей стране стать одним из лидеров мировой экономики».

В этот период появились новые возможности, открылись перспективы для личного обучения и развития, участия в различных национальных и международных проектах.

Удачно попала в «волну» целого образовательного движения в стране по инновационным интерактивным технологиям в 90-х гг. теперь уже прошлого века. Была

и разработчиком, и методистом, и экспериментатором, и педагогом... Образование казалось тем рычагом, которым можно перевернуть мир! Это был ключевой период встреч, испытаний, азарта сделать новое и очень важное!..

(Светлана Баронене, бизнес-тренер)

Каждый успешный тренер прошел свой уникальный путь. Какие жизненные этапы, какие события привели к профессии тренера? Для одних это была возможность получить образование в области психологии, педагогики, возможность учиться у известных западных и отечественных специалистов, проходить стажировки за рубежом. Другие совершенно неожиданно для себя почувствовали, что это их призвание, а кто-то был просто вынужден решать материальные проблемы, т. е. первоначально это был скорее вопрос выживания, чем карьеры.

Уникальная комбинация: Чувашский государственный педагогический университет – две специальности: английский язык и психология, ну и, конечно, здесь были заложены основы педагогики и методики (интерактивные методы). Основы рыночной экономики – курс профессора Л. У. Гертмениана (Университет Пеппердайн, Калифорния, США), который стал потом моим наставником и другом. Степень кандидата наук – я защищалась по специальности «Психолингвистика», дисциплине, развивающейся на стыке нескольких наук, и мой

необыкновенно мудрый научный руководитель – Александр Маркович Шахнарович.

Встречи с потрясающими людьми, учителями, которые направляли свои усилия на развитие людей, организаций, компаний, регионов, стран, мира
(*Евгения Шамис, бизнес-тренер*).

Когда я работал в компании Wrigley в должности торгового представителя, ко мне обратился мой руководитель с просьбой провести для торгового отдела небольшой семинар, цель которого – пропитать коллектив «духом Wrigley». Встреча длилась часа три и включала информацию об истории компании, о стандартах работы, интересные факты.

Как уж там все прошло – не знаю, помню одно: у меня появилось *знание*, железобетонная уверенность в том, что именно этим делом мне стоит заниматься. Почти мистика. С тех пор я занимаюсь только проведением и созданием обучающих программ
(*Владислав Коробейников, бизнес-тренер*).

Попробовал провести семинар – получилось, понравилось, загорелся. Кроме того, мои родители – педагоги; общаясь в педагогической тусовке, понял, что это безумно интересно – видеть развитие людей и развивать их
(*Илья Глазырин, бизнес-тренер*).

Многие успешные тренеры ранее занимались преподавательской, научной деятельностью, психологическим кон-

сультированием, кто-то работал топ-менеджером, кто-то – торговым представителем, социологом, учителем, кому-то удалось попробовать себя в нескольких сферах – от водителя до директора по персоналу. Кто-то начал проводить тренинги еще молодым – лет с двадцати, а кто-то – в более зрелом возрасте, когда уже появился профессиональный и жизненный опыт.

Путь тренера – это путь поиска, сомнений и открытий, кризисов и преодоления трудностей, личного развития и деятельности, направленной на развитие других.

С какими трудностями сталкивались тренеры в своей работе? В первую очередь – с отсутствием ясного представления о сути тренинга, способах и причинах его проведения. Причем зачастую этого не понимали ни те, кто начинал проводить тренинги, ни клиенты.

[Существовала] необходимость объяснять клиентам начала 90-х гг. пользу и необходимость тренинга, которые только в последние годы стали для всех явными и очевидными

(Дмитрий Дмитриев, бизнес-тренер).

У многих тренеров трудности возникали потому, что не было позитивного опыта проведения тренингов, мешал стереотип восприятия тренеров клиентами: если молодой, то чему научит? Это, как правило, связано с обретением уверенности в себе, развитием способности обучаться самостоятельно, умением принимать решения:

С каким багажом я вышел в «люди»? За моей спиной было обучение в Институте тренинга... Это сейчас – куча литературы, тренинги для тренеров, на любой вкус и цвет. Персональные стажировки и пр. Тогда же выходил в жизнь, в среду, где о тренингах-то почти ничего не знали. И многому пришлось научиться самому: придумывать, создавать, продавать, управлять энергией реальной группы, ставить на место саботажников, решать и предотвращать конфликты, не подставляться и многому, многому другому...

(Александр Савкин, бизнес-тренер)

Когда начал активно работать не только и не столько с тренинговыми проектами, появились трудности содержательного характера, так как я понимал, что не все известные мне инструменты могли помочь решить задачи – пришлось постепенно учиться изобретать новое и становиться не только тренером, но и консультантом

(Александр Улесов, бизнес-тренер).

Один тренинг отношу к разряду «боевых крещений». 1999 г., 20 председателей колхозов, «оставшихся в живых» после наших системных реорганизаций в сфере собственности, смены идеологических ориентиров; дотационное сознание и глубокая человеческая безысходность, точнее, крик:

«Нас кинули», возраст «после 50...». Работаем над «пробуждением» менеджерского мышления... Эти

суровые, все повидавшие и ни во что не верующие мужики и бойкая девушка, знающая, «как надо продавать яйца перед пасхой»... Кто кого?

В первый день у меня было стойкое ощущение, что на меня катится каток, которым утрамбовывают асфальт... Устроили мне проверку по всем сельскохозяйственным «компетенциям»:

– А с какой стороны надо к корове подходить, чтобы подоить?

– А какие бывают корма?

– А что значит «вёдро»? И прочее.

Спасло то, что все свое детство проводила в деревне у бабушки – и коров пасла, и доить умела, и в сенокос сено ворошила, гребла и копны на лошади к стогу подвозила. Проверку на <...> прошла. На второй день работали по плану.

Ничто в жизни тренера не бывает лишним...

(Светлана Баронене, бизнес-тренер)

Кроме того, очень важный фактор – необходимость работать в команде, чтобы обрести опыт сотрудничества.

Создание первой компании с партнером, когда не хватало опыта взаимодействия в сложных ситуациях, умений распределять ответственность между несколькими людьми. Быть настоящими партнерами – здорово, но очень ответственно.

Мудреное это дело (Евгения Шамис, бизнес-тренер).

Для того чтобы стать высококвалифицированным тренером, необходимо не только учиться многому самому, но и

постоянно совершенствовать свое мастерство. Многие тренеры считают, что возможность учиться у известных отечественных и западных специалистов стала отправной точкой в их тренерской карьере.

Мои основные учителя – Моника Барбара Херманн, Рольф Майер, Гита Кнауэр. Весьма полезным было совместное проведение тренингов с Аллой Новиковой – это обогатило нас обоих.

Многое дала возможность учиться у Виктора Франкла, Карла Роджерса, Марии Дюркгейм, Арнольда Минделла, Федора Василюка и многих, и многих других (*Дмитрий Дмитриев, бизнес-тренер*).

Совершенно точно «бациллу заразительного технологического действия бизнес-тренерства» получила от Марка Кукушкина (мы с ним из Томска – были в пионерских штабах-лагерях, потом вместе учились на философском и как-то до сих пор существуем в одной системе координат), а теперь «положительные заряды» – от коллег, участников тренинга (с некоторыми активно развиваются отношения), и... от жизни...

(*Светлана Баронене, бизнес-тренер*)

Карьеру тренера можно рассматривать как череду кризисов и побед. Именно преодоление кризисов ведет к победе, в первую очередь над собой. Трудности, с которыми сталкивается тренер, способствуют личностному развитию, преодолению своих ограничений, стимулируют поиск новых воз-

возможностей. Тренерский подход к неудачам заключается в том, чтобы исключить даже само слово «неудача» из лексикона. Это скорее просто урок и опыт.

Однажды мой клиент настоял на том, чтобы включить очень большое число тем в тренинг. Причем, как всем понятно, из лучших побуждений. Это был один из моих самых первых бизнес-проектов нового уровня. Я поддалась на уговоры клиента.

А потом поняла, что могла активнее настаивать и убедить в целесообразности сокращения числа тем. Что теперь и делаю. Вне зависимости оттого, как сильно хочется получить проект
(Евгения Шамис, бизнес-тренер).

В карьере каждого тренера есть особенные события, моменты, которые связаны с профессиональными успехами. Значительными достижениями в своей работе тренеры считают завоевание доверия у участников тренинга, особенно в работе с «тяжелыми» группами или отдельными людьми, когда клиенты используют полученные знания и навыки на практике, внедряют и совершенствуют разработанные в рамках тренингов проекты. Зачастую результаты своего труда тренеры оценивают по тому, какую экономию получают компании после внедрения тренингового проекта.

Практика показывает, что в большинстве случаев успех тренера в работе с клиентом во многом зависит от того, на-

сколько точно была проведена диагностика запросов и потребностей.

Сложный консультационный и тренинговый проект по формированию системы кружков качества в «Юкосе» привел к тому, что ежемесячная экономия достигла 60 000 000 руб. в результате проекта, в котором принимали участие 4 тренера и 600 представителей заказчика. Это было первое внедрение подхода 6 сигм в нефтяной отрасли в мире

(Дмитрий Дмитриев, бизнес-тренер).

Профессионализм тренера определяется способностью работать с самыми разными заказчиками, умением устанавливать с ними контакт, выстраивать длительные отношения, которые в конечном счете приносят выгоду обеим сторонам. Среди заказчиков встречаются тяжелые клиенты, работа с которыми вызывает у тренеров трудности. Кто же оказывается тяжелым клиентом для тренеров? В первую очередь это те заказчики, которые проявляют свою некомпетентность в профессиональной сфере.

Самые тяжелые заказчики для меня – это сотрудники бизнес-организаций, не владеющие деловым этикетом и нарушающие деловую культуру; не компетентные в вопросах обучения и развития персонала, но претендующие на роль знатоков

(Вера Кобзева, бизнес-тренер).

Случаются в работе бизнес-тренеров и непредвиденные,

нестандартные ситуации. Они позволяют начинающему тренеру получить опыт и понять, насколько важно тщательно готовиться к каждому тренингу.

Мой самый безумный заказ – это проведение Нового года в одной из компаний-клиентов Тренингового агентства «Мастер-класс», когда мне пришлось (по чужому сценарию) быть в роли пионерки с красным галстуком и учить плясать народ, который был порой гораздо старше меня, под советские комсомольские песни. Народ был выпивший, естественно, и пляски эти более походили на пляски перед костром в древние времена, а не на приветственный танец пионеров, посвященный дружественным народам.

Безумный – потому что ума в самом празднике было мало.

Также как и моего ума, когда я соглашалась быть ведущей по чужому сценарию. Так я поняла, что сценарии в жизни должны быть только свои!

(Карина Хутаева, бизнес-тренер)

Существуют ли приятные для тренера заказы? Практика показывает, что да. Приятные заказы – это не те, что приносят большие гонорары или дают возможность провести тренинг в престижной компании для топ-менеджмента. Как правило, это работа с интересной группой, члены которой не только обучаются с большим энтузиазмом, но и заряжают тренера своей энергией, своим желанием учиться и развиваться.

Однажды подобралась потрясающая группа на корпоративном тренинге по переговорам. После тренинга я пошутил над эйчаром, спросив: «Сколько будет стоить провести еще тренинг с этой группой?»

Для меня приятный заказ – это когда работа с группой дает массу сил и энергии
(*Юрий Анушкин, бизнес-тренер*).

В этом году я провела серию бизнес-тренингов по публичному выступлению для сотрудников Сбербанка России. Я получила огромное удовольствие от тренингового процесса и результатов – новых деловых навыков участников уже после второго тренингового дня

(*Вера Кобзева, бизнес-тренер*).

Как приятные, так и менее приятные заказы приносят свои плоды. Для тех, кто только собирается стать бизнес-тренером, одним из существенных является вопрос оплаты труда тренера. Какие же гонорары получают бизнес-тренеры?

Свои рекордные гонорары тренеры оценивают по-разному. Вот несколько примеров: в день – 1500 евро, за 4 часа работы – 30 000 руб., 20 долларов в минуту...

Однако высокопрофессиональный тренер оценивает свой труд не только по материальному вознаграждению. Это может быть и благотворительность, и обмен услугами.

Однажды попала на таможню, так как надо было растаможивать пригнанную машину. И так все там

оказалось неотстроено с точки зрения информационной логистики и системы работы с клиентами... что пошла к начальнику таможни предлагать, «как реорганизовать рабкрин»¹.

Оценка консультации (точнее – результат отказа от навязчивого предложения) – мгновенное оформление машины!!!

(Светлана Баронене, бизнес-тренер)

По роду работы тренеру приходится встречаться с новыми людьми разного образовательного и профессионального уровня, с разным социальным статусом, разных культур. Поэтому на тренингах возникают непредсказуемые ситуации, которые тренер вынужден решать быстро, тактично, чтобы не помешать работе группы и ни в коем случае не вызвать агрессию со стороны участников.

Практически у каждого тренера есть своя подобная история.

Один раз я вел тренинг на Северном Кавказе (Дагестан). И участники очень странно себя вели,

смотрели на меня и молчали, время от времени некоторые участники что-то «на своем языке» быстро говорили другим участникам, потом все смолкали и опять молча смотрели на меня. Когда я в перерыве спросил одного участника, все ли им понятно, то он мне

¹ Понимаю, что многие молодые люди в школе работы Ленина не проходили, поэтому поясню: в его статье «Как нам реорганизовать Рабкрин» говорится о неэффективной работе Рабоче-крестьянской инспекции. – *Примеч. авт.*

ответил: «Саша, это наш бол – мы не знаем русского!».
А меня об этом даже не предупредили!

(Александр Улесов, бизнес-тренер)

На одном тренинге участник, говоря о деятельности менеджмента, употребил слово «подвиг», поставив ударение на втором слоге. Мне удалось включить это понятие в процесс тренинга.

Самое интересное заключается в том, что слово «подвиг» с ударением на втором слоге вполне может заменить слово «тренинг»

(Юрий Анцишкин, бизнес-тренер).

Мне нравится коллекционировать забавные истории на тренингах, смешные высказывания, забавное поведение участников и просто веселые случаи. Это я считаю интересным. Вот, например, одна довольно серьезная участница тренинга в городе Череповце настолько была вовлечена в работу, что на второй день пришла с бигуди на голове! Или – в тренинге для руководителей участвовали две подруги: начальник, крупная властная дама, и ее заместитель – полная ее противоположность, худенькая и высокая. В разминочной игре она так вошла в азарт, что убрала стул из-под своей начальницы, когда та собиралась на него приземлиться, – та, естественно, рухнула на пол, при этом громогласно выкрикивая непотребства! Вот вам и заместитель!

А вот, например, интересные выражения профессора Н. А. Бубновой, дамы с медицинским образованием.

При проведении совместного с ней тренинга для сотрудников аптек я слышала следующие фразы:

«Женщины, больные беременностью...»;

«У негритянок этих клапанов – хоть пруд пруди...»;

«Девки с юбочкой чуть ниже паховой складки...»;

«Высота унитаза – профилактика вен. заболеваний»²;

«У меня дача в “надрывпопстрое” – лучшее место в Европе»;

«После нашего лечения “летишь”, и все хорошо...»;

«Патология механизмов венозного разврата...»;

«Я в институте первый раз сделала грыжу и была очень довольна...»³;

«Сейчас у нас рожи – масса!!!»⁴;

«Охладился – возникла рожа!»;

«Поссорилась с мужем – опять возникла рожа!»;

«Выпил две капсулы “Антистакса” – и чувствуешь себя хорошо... как после трех бутылок вина...»;

(комментируя слайд) «Вот тут лежит мой любимый лимфатический сосудик, вот тут вдали лежит, бедненький...»

(Карина Хутаева, бизнес-тренер)

Тренеры любят смех. Почему? Скорее всего потому, что с помощью юмора можно увидеть свои слабые стороны и попытаться превратить их в преимущества, можно быстро

² Подразумеваются заболевания вен. – *Примеч. авт.*

³ Речь идет об операции. – *Примеч. авт.*

⁴ Имеются в виду рожистые воспаления. – *Примеч. авт.*

и непринужденно создать дружественную атмосферу даже в самом «холодном» коллективе. У многих тренеров есть арсенал любимых баек, анекдотов, афоризмов, высказываний.

Муж и жена отдыхают на озере. Муж любит рыбалку, у него с собой лодка, в которой лежат снасти.

Как-то муж уехал в город, и жена осталась одна.

Она решила взять лодку мужа, выплыть на середину озера и почитать книгу. Так и сделала – лежит, читает.

Подплывает к ней рыбинспектор и говорит, что в это время запрещена рыбалка даже на удочку и он ее сейчас арестует. Женщина возражает: дескать, она читает книгу, а к снастям даже не прикасалась. На что инспектор резонно отвечает: неважно, у нее весь инструментарий с собой и на этом основании он ее задерживает. Тогда женщина заявляет, что если он это сделает, то она подаст на него в суд за сексуальное домогательство. Инспектор удивляется и возражает, говорит, что даже не притронулся к ней. «Да, – отвечает женщина, – но у вас весь инструментарий с собой»
(Владислав Коробейников, бизнес-тренер).

* * *

Любимым анекдотом стал ответ одного из моих уважаемых клиентов.

Однажды, проводя диагностическое интервью с руководителем крупной торговой компании, я

спросила: «Скажите, что должно измениться в знаниях и умениях персонала после бизнес-тренинга?»
Руководитель ответил: «Я хочу, чтобы после вашего обучения у моих подчиненных повысилось бизнес-либидо»

(Вера Кобзева, бизнес-тренер).

* * *

В действительности все не так, как на самом деле...
(Юрий Анцишкин, бизнес-тренер)

* * *

Анекдот, рассказанный одним из участников на тренинге «Эффективное деловое общение» и иллюстрирующий Гарвардскую модель переговоров.

Один грузин говорит другому:

– Гоги, слушай, у тебя есть машина, у меня есть машина, а у Вано нет машины, давай ему ее купим.

Русский говорит другому:

– Васька, слушай, я сидел, ты сидел, а Петька еще не сидел, давай его посадим...

(Карина Хутаева, бизнес-тренер)

* * *

Прийдите к подушке куриную голову. Готово? Хорошо, теперь позвоните 03 и вызовите «скорую»... Приехали? Замечательно! А теперь попробуйте объяснить, зачем вы все это сделали...

* * *

– У меня девушка – учительница начальных классов.
– Ну и что?

– А вот что: «Дорогой, когда целуешься язычком, не причмокивай, одежду снимай аккуратно, в постели не горбись. Все, спасибо, садись, четыре...»

(Федор Микущин, бизнес-тренер)

* * *

Сбор резюме на вакансии в крупную международную компанию – бренд. Приходит около 1000 резюме. Молодой кадровик, потирая руки: «Сейчас мы их все проанализируем и выберем лучших!» Старый кадровик берет из середины половину стопки и отправляет в шрейдер. «Шеф! Что вы делаете, шеф?! А вдруг среди

них были классные кандидаты?!» Бывалый отвечает:
«Ты сам подумай, ну зачем такой компании, как наша, –
неудачники?»

(Дмитрий Дмитриев, бизнес-тренер)

* * *

Приходит мужик к врачу.

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.