

Обслуживание домашнего фортепиано

Эту тему мы уже обсуждали на нашем первом семинаре в 1998 году. За прошедшие 16 лет многое в нашей жизни изменилось, но актуальность этой темы осталась прежней. С учетом этих изменений, а также заметного обновления состава слушателей семинара было решено к этой теме вернуться.

Обслуживание фортепиано на дому у частных заказчиков составляет весомую часть нашей профессиональной деятельности, и взаимно поделиться опытом в этой области будет наверняка полезно для всех присутствующих. Не стоит воспринимать то, о чем я буду говорить, как безусловное руководство к действию, скорее, как информацию к размышлению. Но если что-то из сказанного кому-то из присутствующих окажется полезным и пригодным к применению в практике, я буду считать свою задачу выполненной.

1. Специфика домашнего инструмента.

В отличие от фортепиано, стоящего в классе ДМШ, колледжа или консерватории, домашний инструмент обладает рядом свойств, которые фортепианному мастеру полезно учитывать. Психология и финансовые возможности большинства обычных владельцев домашних пианино и роялей таковы, что настройщика зовут только тогда, когда степень расстроенности становится уже нестерпимой или перестают срабатывать клавиши в употребительном диапазоне. По моим многолетним наблюдениям, средняя периодичность обслуживания домашнего инструмента составляет 5 – 8 лет. Нередко этот срок оказывается и значительно большим. Очень редко — меньшим.

Все домашние инструменты отчетливо делятся на две категории, которые можно условно определить как «инструмент любителя» и «инструмент профессионала». Будем понимать под этими терминами следующее:

Инструмент любителя. Основной «игрок» — либо сам хозяин, музыкант-любитель, либо ребенок, ученик младших классов ДМШ. Игровая нагрузка менее 1 часа в день. Основные нюансы игры *mp* — *mf*. как следствие — износ механики небольшой, периодичность настройки — по максимуму. Характерная неисправность — тугие капсулы молотков, а иногда и фигур, шпилеров и демпферов. Часто друкшайбы, флейки и клавиатурный польстер, особенно по краям диапазона, сильно повреждены молью.

Инструмент профессионала. Здесь все наоборот. Играет хозяин — пианист-профессионал или его уже достаточно продвинутое в искусстве фортепианной игры дитя и/или ученики — от пятого класса ДМШ и старше. Игровая нагрузка порядка трех часов в день и более. Динамические нюансы простираются до *ff* и выше. Износ механики в таких условиях достаточно заметен, и по интенсивности процесса износа такой инструмент приближается к рабочим инструментам музыкальных учебных заведений. Настройщика здесь приглашают, в среднем, чаще, поскольку у взрослого пианиста требования к качеству строя и функционирования механики более жесткие. Да и расстраивается инструмент быстрее. Характерная неисправность — глубокие «пробоины» от струн на молотках, износ (люфт) клавиатурных и молотковых капсул, «вылезание» в сторону штифтов молотков (при плашечном их закреплении) и шпилеров. Попытки ваших предшественников заправить на место вылезший в сторону шпилерный штифт в большинстве случаев уже привели к порче суконной гарнировки капсулы: вам придется клеивать сукно заново.

Интересно отметить, что каждый конкретный инструмент способен довольно легко переходить из одной категории в другую: дитя повзрослело и вместо «Бирюлек» Майкапара стало играть концерты Рахманинова и Листа. А закончив музыкальное училище, переквалифицировалось в бизнесмены и совсем забросило фортепианную игру. А потом у него родились свои дети, которых отдали в музыкальную школу. Но с переменой статуса неисправности, нажитые инструментом в предыдущую эпоху, к сожалению, не исчезают сами собой.

Все это я говорю к тому, что принимая заказ от клиента, нужно обязательно расспросить его, давно ли куплен инструмент, давно ли его настраивали в последний раз, кто на нем играл раньше и играет сейчас — эта информация поможет заранее представить объем и характер

предстоящей работы и точнее назвать предполагаемую цену. Разумеется, с той же целью надо узнать марку инструмента, год выпуска (хотя бы приблизительно) и на что жалуется клиент. Нужно также спросить, нет ли оборванных струн, на каких именно звуках струны оборваны, если лопнули басовые обвитые струны, то сохранились ли они и т. д. Такой подробный разговор может показаться слишком долгим, однако выяснив все подробности, вы уберете себя от возможных неприятных сюрпризов и лишних поездок.

2. Проблемы взаимоотношений с клиентом.

Наши клиенты — владельцы пианино и роялей — обеспечивают нас работой и зарплатой. Мы — фортепианные мастера — удовлетворяем желание клиентов играть на исправном и настроенном инструменте. Это значит, что мы и клиенты нужны друг другу, и в идеале наши взаимоотношения должны быть взаимовыгодными и взаимно приятными. Минимум половина успеха в достижении этого идеала зависит от нас.

Попробуйте мысленно поменяться с вашим клиентом местами. Не ему, а вам нужно пригласить настройщика. Из интернета, газетной рекламы или от знакомых вы узнали номер телефона мастера и звоните ему: «Здравствуйте, мне нужно настроить пианино». И вот теперь попытайтесь представить себе, что вам хотелось бы услышать в ответ, какой ответ (по содержанию и манере изъясняться) вызвал бы у вас доверие и желание пригласить именно этого мастера и с легким сердцем расстаться с достаточно заметной для вашего бюджета суммой его гонорара. И наоборот, что, сказанное (и как сказанное) вашим собеседником могло бы вызвать недоверие и нежелание иметь с ним дело.

Я не могу давать здесь какие-либо рецепты, каждый решает этот вопрос по-своему, но один совет-пожелание сформулирую: уважительное отношение к собеседнику, желание узнать его проблемы и выслушать его всегда приносит хорошие плоды и вызывает доверие.

Подумайте и о том, как себя вести, что и как говорить во время самого визита. Это тоже хорошо просчитывается методом мысленного обмена местами с клиентом: каким вы сами хотели бы видеть и слышать пришедшего к вам работать мастера, какие его слова, жесты и действия могли бы вызвать у вас доверие, а какие — наоборот.

И здесь могу только дать несколько совершенно необязательных к исполнению советов. Держитесь с достоинством, уверенно (но не самоуверенно): все проблемы с пианино клиента вы можете разрешить наилучшим образом. Не ругайте инструмент, даже если он откровенно плохой: хозяин его так или иначе выбирал при покупке, а кому приятно узнать, что его выбор оказался неудачным? Найдите непременно что-нибудь хорошее и в неважном инструменте и сдержанно похвалите. Если инструмент удачный, то тем более не помешает сказать о нем хорошие слова. Мягко пожурите хозяина за то, что так редко приглашает настройщика: «ваш прекрасный „Scholze“ достоин более внимательного отношения к себе!» Также не стоит плохо говорить о вашем предшественнике, даже если он сделал с инструментом что-то не так: вам это авторитета не прибавит, а клиента напрасно расстроит. Лучше просто посоветовать ему впредь приглашать только вас: инструмент лучше себя чувствует, когда он «в одних руках».

Не отказывайтесь поддерживать разговор, пока он не мешает делу (скажем, при работе с механикой), но если излишне разговорчивый хозяин начнет мешать, например, в процессе настройки, скажите что-нибудь вроде «Извините, я начинаю настройку, и мне нужно примерно час полной тишины».

Нередко взаимоотношения с клиентом начинаются не с вызова на дом, а с приглашения проконсультировать его при покупке нового или, чаще, подержанного инструмента. В наших краях такая консультация стоит обычно около 500 р. и по отношению затраченного времени к полученному гонорару менее интересна для мастера, чем обычная работа. Тем не менее, я почти никогда не отказываюсь от таких предложений, так как из десяти проконсультированных мной покупателей восемь-девять обязательно станут моими клиентами. Здесь важно быть очень внимательным и осматривать покупаемый инструмент как можно более придирчиво: не только для того, чтобы произвести хорошее впечатление на заказчика, но в первую очередь, чтобы не прозевать какой-либо дефект, который самому же потом придется устранять и при этом оправдываться, что прозевал неисправность при покупке. Завершая осмотр, вам придется

назвать и ориентировочную цену приведения инструмента в порядок — сильно ошибаться здесь тоже не рекомендуется: если после того, как инструмент будет куплен и перевезен покупателю в дом, вы будете приглашены работать с ним и обнаружите что-то, чего не заметили раньше, все равно повышать вашу цену в сравнении с заявленной при покупке будет неловко, ваш авторитет может пострадать.

Важным моментом во взаимоотношениях с заказчиком является ваша пунктуальность. Если, принимая заказ, вы договорились явиться к нему в 10.00, то нужно сделать все возможное, чтобы позвонить в дверь его квартиры именно в 10.00. При сложностях с общественным транспортом и пробках на дорогах можно заранее оговорить величину допусков по времени вашей явки, скажем, плюс-минус 15 минут, и уложиться в этот допуск непременно. Не соблюдая это правило, вы неизбежно утрачиваете долю доверия клиента.

Особого освещения требует вопрос финансовых взаимоотношений с клиентом. Обычно, приглашая настройщика, клиент интересуется, сколько это будет стоить, но ответить точно, не видя инструмента, естественно, невозможно. Однако следует обязательно назвать сегодняшнюю цену по среднестатистическому объему работы. Подробно расспросив клиента о состоянии инструмента, можно будет уточнить сумму гонорара, но предупредить, что окончательную цену вы сможете назвать, только осмотрев инструмент. Это важно еще и потому, что клиенту свойственно преуменьшать тяжесть состояния инструмента. Часто можно услышать что-то вроде: «А почему так дорого? У меня ведь там только две клавиши не играют и три нотки расстроились». Я отвечаю на такие заявления примерно так: «Мой долг — сделать с вашим инструментом все, в чем он нуждается, так, чтобы после моего ухода он был в полной исправности и чтобы моя профессиональная совесть была чиста».

Довольно часто бывает, что при первом знакомстве с инструментом вы не сумеете обнаружить те или иные «не лежащие на поверхности» неисправности, а наткнетесь на них только в процессе работы, когда сумма вашего гонорара уже оговорена. Если устранение этой неучтенной неисправности не требует слишком больших затрат времени, средств и сил, есть смысл устранить ее молча и ничего о ней хозяину не говорить: как бы там ни было, «прозевав» неисправность, вы совершили оплошность — вот и расплачивайтесь, а от того, что вы прокопаетесь с инструментом лишние 20—30 минут, вас не убудет. Однако если дело серьезное, придется, косвенно признаваясь в своей оплошности, указать хозяину на обнаруженный дефект. Последующие переговоры можно вести в двух направлениях: добавить к оговоренному гонорару цену устранения вновь обнаруженной неисправности, либо оставить гонорар прежним, а в порядке компенсации по договоренности не делать каких-либо ранее запланированных, но второстепенных работ.

Несколько слов о Прейскуранте АФМ, который по идее своей мог бы снять большинство проблем в определении суммы гонорара. К сожалению, Прейскурант в этой функции использовать трудно. Я ради интереса посчитал по Прейскуранту 2007 г. сумму цен произведенных операций в нескольких моих последних визитах к клиентам. Если учитывать все сделанное за 2,5—3 часа работы (я с обычным домашним инструментом укладываюсь именно в это время), то мой гонорар получается от 3000 до 4000 р. Иначе говоря, час моей работы по Прейскуранту стоит примерно 1400 р — почти мировые цены. Если бы еще платежеспособность наших клиентов была на мировом уровне, было бы совсем хорошо. Но пока, увы, предел возможностей нормального клиента в Алма Ате — 2000, максимум 2500 р. Я могу снизить и эту обычную цену до совсем символической, если вижу, что клиенту на хлеб не всегда хватает, а ребенка музыке он учит на предпоследние гроши. Однако в целом, ставить сумму гонорара в прямую зависимость от толщины кошелька клиента мне представляется не очень справедливым даже при полном отсутствии симпатий к «богатеньким Буратиным», хотя для них-то как раз и мировые цены — пустяк.

С учетом сказанного, приходится ориентироваться на некую среднюю действующую на рынке наших услуг цену. Желание «держатъ руку на пульсе» этой цены я осуществляю просто: периодически интересуюсь в разговоре со знакомыми мастерами, «почем нынче клиент», и время от времени заглядываю в интернет и обзваниваю телефоны по объявлениям в рекламной

газете. Отбросив экстремальные значения как случайные или недобросовестные, можно получить достаточно надежный ценовой ориентир.

3. Вопросы рекламы и рекламаций.

Не будучи специалистом в теории и практике рекламы, я расскажу только о тех способах объявить миру о себе, которыми пользуюсь сам. Это, прежде всего, самодельные напечатанные на принтере (можно и заказать, но так дешевле) визитные карточки, которые я в обязательном порядке оставляю под верхней крышкой пианино у каждого клиента, отмечая на них дату моего визита (о функции такого датирования — чуть позже). Это фраза типа: «Если кому-то из Ваших знакомых понадобится настроить инструмент и вы дадите им мой телефон, я буду Вам очень признателен». Такие карточки я по десятку периодически раздавал раньше педагогам-пианистам в музыкальной школе, где работал, с просьбой предлагать карточки ученикам и их родителям. Можно, наверное, давать объявления в рекламную газету, развешивать «самостоятельные» объявления в музыкальных учебных заведениях и сделать свой сайт в интернете, но я этими способами не пользовался.

Более подробно мне хотелось бы поговорить о второй теме данного раздела — рекламациях. Обслуживая инструмент клиента, мы берем на себя определенную ответственность, срок и размеры которой лучше всего оговорить еще до получения гонорара. Обещание гарантийного бесплатного обслуживания в течение некоторого времени после вашего визита — это и показатель вашей добросовестности (если мастер обещает гарантию, значит, работать будет хорошо, ему наверняка не захочется лишнего раз приезжать и бесплатно устранять недоделки), это и некоторая косвенная реклама (другие не обещают, а этот обещает). Упомянутая выше визитная карточка с написанной на ее оборотной стороне датой выполняет сразу три функции: дата сначала указывает гарантийный срок, потом дает возможность владельцу инструмента точно знать, сколько времени прошло со дня последней настройки и, наконец, напоминает ему, куда звонить, когда в следующий раз снова потребуются услуги настройщика.

Оптимальным сроком для гарантии мне представляется месяц: меньший срок малоэффективен в указанном рекламном смысле, больший — увеличивает риск рекламаций не по вине настройщика.

Вообще, гарантия — это всегда в той или иной степени риск: вероятность того, что вам придется устранять возникшие в течение гарантийного срока неисправности, в которых вы никак не виноваты, есть всегда. Особенно такая вероятность возрастает в межсезонное время: осенью, когда после дождливого сентября — начала октября включается центральное отопление и на смену холоду и сырости приходит тепло и сухость, и весной, когда всё происходит наоборот. И все же, съездить раза три-четыре в сезон на полчаса к некоторым из клиентов раскаливарить тугую капсюль и чуть подстроить разъехавшиеся унисоны — не такой уж большой труд, а возросшее благодаря этому доверие клиента к вам окупится в будущем непременно. Нужно только обязательно доходчиво объяснить хозяину инструмента, отчего возникла неисправность, что вашей вины в этом нет (если ее действительно нет), но уговор, мол, дороже денег.

Бывают, однако, случаи, когда неисправность возникает совершенно определенно по вине самого клиента, например, лопнувшие струны, сломанные клавиши, повреждения корпуса и т. п. Во избежание недоразумений, обещая гарантию, сразу обговорите, что такие дефекты устраняются уже не бесплатно, даже в гарантийный период.

4. «Вооружение» мастера.

Специфика работы с инструментом на дому у клиента связана прежде всего с тем, что вы оказываетесь вдалеке от дома и мастерской, то есть от большей части своих запасных частей и материалов, поэтому, отправляясь к клиенту, особенно если вы к нему идете впервые, позаботьтесь о том, чтобы в вашем рабочем чемоданчике было уложено всё, что может вам потребоваться. Определенные ориентиры в комплектации вам может дать содержание предварительных переговоров, при приеме заказа. Но лучше взять с собой лишнее, чем оказаться перед

лицом той или иной неисправности без необходимого. Не вызывает доверия мастер, который после осмотра инструмента заявляет: «Мне надо съездить домой за запчастями».

Для «инструмента любителя» есть смысл захватить полный комплект флеек, друкшайб, материала для клавиатурного польстера, полоску сукна для цирлейстика, полоску мягкого фильца для шультерных подушек молотков, четыре кусочка материала для подушек педальных гнезд: очень вероятно, что моль съела все это в пианино, которое вы собираетесь обслуживать. Для «инструмента профессионала» захватите комплект аксен-провода разной толщины, полоску капсьюльного сукна, небольшие мотки струнной проволоки всех диаметров от 0.775 до 1.0 мм. На всякий случай не помешает иметь 3—4 молотка и демпфера фасона, соответствующего марке инструмента, и разных регистров: бас, тенор, 2—3-я октава и самый верх диапазона. С учетом упомянутого выше перехода инструментов из одной категории в другую, все перечисленное может оказаться необходимым для любого инструмента.

Разумеется, при вас должен быть полный комплект рабочего инструмента фортепианного мастера, различные смазки и клеи, набор шурупов разных размеров и фасонов, полезно иметь и винты М5 — для механик с алюминиевым гаммербанком, а также гайки и шайбы М5 и М6.

В обязательном порядке надо иметь с собой две мягких прокладки для предохранения поверхности бакенклёцев, когда вы ставите на них вынутую из инструмента механику. Я использую для этой цели полоски хорошо простиранный материал для напольных покрытий: в случае надобности этот материал сгодится и для других целей, например, подушек педальных гнезд, клавиатурного польстера, друкшайб, даже прокладок под ножки или колесики инструмента, если пол неровный, и т. д.

В случае, если в инструменте вы обнаружите слабо держащие колки, вам понадобится либо заменить их на ремонтные, либо укрепить их посадкой на электрокартон. Здесь не идет речь о полной замене колков — это особый вид ремонта, который делается не за один визит и стоит значительно дороже обычного планового обслуживания. Для частичного укрепления строя ремонтные колки надо иметь по 5—10 шт. всех диаметров, начиная от 6.75 (некоторые фирмы, например, польские, до последнего времени ставили «родные» колки диаметра 6.50 мм), до 7.50 мм. Однако такое количество колков, особенно, если иметь их в черном и никелированном вариантах, чтобы не нарушать общей картины вирбельбанка, носить с собой тяжело. Кроме того, частичная замена колков вообще представляется мне не очень желательной: разномастные колки портят внешний вид инструмента, а разнокалиберные — затрудняют настройку.

Поэтому при необходимости частичного укрепления строя лучше пользоваться посадкой «родных» колков на электрокартон (прессшпан) минимально необходимой толщины: с электрокартоном работать легче, чем со шпоном, он плотнее облегает колок, не ломается и не раскалывается при запрессовке колка в гнездо, меньше деформирует гнездо и держит колок, по моим наблюдениям, дольше и лучше шпона или бамбука. Если же в дальнейшем понадобится замена всего комплекта колков на ремонтные, достаточно будет отобрать из нового комплекта колки потолще для гнезд, где стоял электрокартон, и весь новый комплект будет держать строй одинаково хорошо. Поэтому вместо набора ремонтных колков в 40—50 шт, я ношу их с собой не более десятка, по одному-два разных цветов, длин и диаметров, чтобы заменить только сломанные или изначально дефектные колки, а слабые, но исправные колки укрепляю посадкой на полоску электрокартона. Листочек же этого материала руки уж точно не оттянет.

Может понадобиться и обычный прокладочный картон толщиной от 0,5 до 1 мм, например, если вам нужно будет отрегулировать высоту одного из брусков клавиатурной рамы. И хотя в доме клиента всегда можно найти старую коробку из-под обуви или что-то в этом же роде, вы будете выглядеть солиднее, если и такой материал в виде аккуратного листочка будет в вашем чемоданчике.

В 90% случаев инструмент частного клиента нуждается в чистке от пыли и мусора. Договариваясь о визите, не забудьте спросить, есть ли у хозяина нормальный пылесос со шлангом (не ручной, типа «Шмель» или специальный для чистки только полов — этими как следует почистить инструмент не удастся) и есть ли в его комплекте насадка в виде узкой сплющен-

ной трубки. Впрочем, такую насадку лучше носить с собой, снабдив ее «переходником» в виде отрезка велосипедной камеры, чтобы можно было закрепить ее на шланге пылесоса любого диаметра. Если пылесоса у клиента нет, а вы «на колесах», не поленитесь кинуть в багажник машины ваш собственный пылесос. Если до клиента вы добираетесь на общественном транспорте, а пылесоса он не имеет, настоятельно попросите его занять на время вашего визита пылесос у соседей или знакомых. Остаться вовсе без пылесоса при работе с инструментом, около которого нога настройщика не ступала лет пять и более — по меньшей мере негигиенично.

Неприменно понадобится и мягкая тряпочка для стирания пыли с различных поверхностей, где одним пылесосом не обойтись. Можно попросить тряпочку и у хозяев, но лучше иметь и ее с собой: это выглядит более профессионально.

5. Порядок действий.

Несколько соображений по поводу рациональной последовательности работ по техническому обслуживанию инструментов. Расскажу, как работаю с пианино сам, и буду признателен тем, кто предложит лучшие варианты. Чтобы не перегружать текст подробностями, только перечислю работы кратко по порядку их следования.

5.1. Снимаем панели, клап и цирлейстик (если он есть). Осматриваем инструмент, пробуем ключом сильно спустившие колки. Оцениваем объем и специфику предстоящих работ, уточняем цену работ с клиентом.

5.2. Чистим все доступные без снятия механики места и поверхности в верхней половине инструмента.

5.3. «Черновая» настройка с частичным укреплением слабых колков (если необходимо) и с подъемом общего строя в камертон.

5.4. Заправляем на место штифты капсюлей молотков и шпилеров. Снимаем механику и откладываем ее в сторону.

5.5. Чистим вновь открывшиеся места и поверхности, снимаем клавиатуру, чистим подклавиатурное пространство, доступные участки штегов и рамы. При необходимости чистим и смазываем клавиатурные штифты и штоки педалей. Устанавливаем клавиши на место.

5.6. Ставим механику на бакенкляцы (с прокладками) демпферами к себе. Чистим доступные пылесосу места и поверхности механики. Закрепляем шурупы плашек на шультерах (если таковые есть) и шурупы капсюлей фигур. Проверяем состояние пружин и капсюлей демпферов, ход демпферной штанги. При необходимости смазываем скрипящие узлы и устраняем замеченные неисправности.

5.7. Ставим механику на место и проводим все необходимые ремонтно-регулирующие работы (как минимум, устанавливаем молотки по струнам).

5.8. Чистим и смазываем и регулируем все, что нуждается в чистке, смазке и регулировке в нижней половине инструмента.

5.9. Настраиваем инструмент начисто и интонируем его.

5.10. Собираем инструмент и исполняем для хозяев полонез Огиньского.

6. Учет и контроль.

Практикуя более или менее регулярное обслуживание инструментов частных клиентов, полезно и даже необходимо в той или иной форме вести учет этой работы.

Попробую объяснить, в чем польза такого учета. Главное здесь — тот же эффект укрепления доверия клиента к вашему профессионализму. Представьте себе, вам звонит владелец пианино, у которого вы были, скажем, лет пять назад, и говорит: «Вы у нас уже настраивали года три назад, сейчас надо бы снова настроить». Если вы не ведете учета клиентуры, то скорее всего вы и не вспомните о рядовом событии пятилетней давности, и ваш визит к этому клиенту будет подготовлен не лучше, чем в первый раз. Но в противном случае вы просите напомнить адрес, или телефон, или фамилию клиента (в зависимости от того, по какому принципу организована ваша «амбарная книга») и говорите примерно следующее: «Дорогой Иван Иванович! Я очень рад, что вы снова позвонили мне. Я прекрасно помню ваш красного дерева

„Ростов-Дон“, это замечательный инструмент, я помню то удовольствие, которое мне доставила тогда работа с ним. Ваш Петя тогда так здорово сыграл «Курочку» Любарского, в каком же он сейчас классе учится? В шестом? — какой молодец! Только что же вы так долго не настраивали пианино? Я ведь был у вас в последний раз 17 декабря 2009 года. Да, разумеется, с удовольствием! Вы ведь живете там же, на 3-й улице Строителей, дом 25, квартира 12?» Впечатление, которое оставит у заказчика такой разговор, сильно отличается от того, что было бы в первом варианте. Опять поставьте себя на место клиента: разве вам не было бы приятно, что мастер по прошествии пяти лет помнит не только ваше имя-отчество и имя вашего сына, но и марку, и цвет инструмента, и дату визита?

Кроме этого рекламного эффекта, компьютерный учет позволяет гораздо точнее представить объем и характер будущей работы. Запишите в базу данных достаточно подробно состояние инструмента перед работой, замеченные дефекты, что сделано, как вел себя инструмент в процессе обслуживания, ваш прогноз того, как будет вести себя инструмент в дальнейшем и какие работы понадобятся в следующий раз — и вы будете во всеоружии, сможете в следующий раз обслужить клиента наиболее эффективно.

Еще одно достоинство компьютерного учета — вы будете точно знать, сколько было работы и какой, сколько вами заработано за тот или иной период времени: эта информация нередко оказывается очень интересной не только для вас, но и для жён, тещ и налоговой полиции, поэтому компьютер лучше запаролить.

Форма учета может быть любой, но лучше всего сделать компьютерную базу данных: в ней поиск любой записи занимает секунды. Что касается содержания каждой записи, то можно делать это по своему вкусу. Мне кажется, что чем подробнее будет информация о каждом инструменте и его владельце, тем лучше. Я записываю в обязательном порядке дату визита, подробный адрес (в частности, как проехать к дому клиента), телефон, Ф.И.О. владельца, имена детей, играющих на инструменте, марку инструмента, ориентировочный год выпуска, описание его состояния до работы (насколько спустил строй, насколько расстроен, замеченные дефекты и особенности), какие работы выполнены, как вел себя в процессе работы и т. д., сумму гонорара. Все это позволяет в следующий раз вести переговоры весьма аргументированно и достаточно точно знать, что за работа вам предстоит.

7. Воспитательная работа с клиентом.

В число обязанностей фортепианного мастера по отношению к частному клиенту входит и воспитательно-просветительская функция. Прилагаемые к каждому новому инструменту правила обращения с ним никто обычно не читает, и у большинства владельцев они скоро теряются. И мало кто из владельцев представляет себе меру вреда, наносимого им самим своему пианино, скажем, из-за неудачно выбранного места его установки.

Необходимо настойчиво просвещать клиентов в этом отношении, акцентируя при этом, что речь идет о сохранности и продлении срока жизни ценного принадлежащего им предмета. Полезно отпечатать правила ухода за инструментом, сочинив их заново или взяв за основу текст фабричной инструкции и дополнив его тем, что вы считаете необходимым. Распечатав этот текст на принтере, вручите экземпляр каждому клиенту вместе с визиткой — «гарантийным талоном». Если «сработает» хотя бы один-два экземпляра из десяти, затраты ваши уже оправдаются. В тексте правил обязательно нужно указать требование установки инструмента вдали от отопительных приборов, окон и наружных стен, защиту его от прямых солнечных лучей, моли и пыли, а также рекомендуемую периодичность настройки.

В отношении последнего могу сказать, что указанные в таблице Прейскуранта цифры хотя и справедливы и желательны, но для рядовых клиентов нереальны: мало кто, кроме «бурагин», может позволить себе приглашать настройщика чаще одного, в лучшем случае двух раз в год, какова бы ни была игровая нагрузка на инструмент. Поэтому, вручая клиенту копию этой таблицы, я обычно говорю, что было бы очень хорошо, если бы клиент следовал этим рекомендациям, но я понимаю все трудности нашего существования; и все же есть объективный предел удлинению срока между обслуживаниями: для вполне исправного инструмента один раз в два года — это самый крайний срок, удлинять который ни в коем случае нельзя. К началу

третьего года в инструменте в недоступных для пользователя местах непременно поселяется моль, даже если регулярно пользоваться антимольными препаратами. Моль за короткий срок повредит шерстяную «начинку» пианино настолько, что механика откажет полностью, а замена съеденных сукон и фильцев стоит уже не 2000 р, а значительно дороже. Кроме того, заставляя своего ребенка играть на расстроенном инструменте, вы калечите его слух и отбиваете у него и без того не очень активную охоту заниматься.

Опять-таки, если хотя бы в двух случаях из десяти эти увещевания подействуют — уже хорошо. Правда, в моей собственной практике случаев, когда клиенты следовали этим моим рекомендациям, было не так уж много. Но зато таким дисциплинированным заказчикам я предоставляю скидку с обычных цен процентов на 20—30 (а предупреждаю о такой скидке всех).

8. О халтуре и халтурщиках.

Мне не раз приходилось слышать от рядовых владельцев фортепиано и от пианистов-профессионалов весьма нелестные отзывы о представителях нашей профессии. В этих отзывах отмечается, помимо склонности к Бахусу, в первую очередь, недобросовестность и низкий уровень профессионализма. Как ни неприятно слышать такие отзывы, на пустом месте, беспричинно это мнение о настройщиках возникнуть не могло. Я далек от мысли упрекнуть кого-либо из присутствующих: халтурщики на семинары мастеров как раз не ездят, им это и даром не надо. Но предостеречь, особенно молодых коллег, мне представляется все же нужным.

Можно понять (хотя и не простить) желание сделать работу побыстрее и, что называется, «тяп-ляп», особенно у владельца «инструмента любителя»: хозяин все равно ничего не поймет и не почувствует, ребенок, играющий на пианино, тоже, скорее всего, не разберется, пианино ли плохое или дядя-настройщик напортачил. Деньги назад, скорее всего, не потребуют. Совесть? — Так с ней можно и поладить как-нибудь.

Но беда в том, что привычка к халтуре вырабатывается очень скоро: три-четыре халтурных работы — и совесть почти замолчит, клиент действительно в большинстве своем мало что понимает и отбирать деньги и, извините, морду бить вряд ли решится. И через пару лет молодой человек, который был вполне способен стать настоящим Мастером, превращается, и необратимо превращается, в законченного халтурщика.

Разрушительное действие привычки к халтуре проявляется многосторонне. Во-первых, сразу останавливается профессиональный рост: зачем думать, размышлять, читать книги, консультироваться у коллег, экспериментировать, вырабатывать какие-то новые навыки, когда можно быстро сделать всё, как умеешь на данный момент, даже еще небрежнее и хуже, а доход от этого ничуть не уменьшится. Во-вторых, совсем заглушить голос совести мало кому удастся, червячок внутри все равно гложет: мог бы сделать лучше, а сделал плохо. В-третьих, в том же направлении действует и неизбежное при халтуре опасение, что кто-нибудь понимающий обнаружит негодную работу, и деньги все-таки отберут, и прочие неприятности могут возникнуть. Возникает постоянный внутренний дискомфорт, который неизбежно подтачивает душевное здоровье. Человек постепенно теряет чувство самоуважения, не говоря уже о потере уважения окружающих. Может быть, отсюда-то как раз и возникает тяга к спиртному, как средству восстановления утраченного психического равновесия. Но восстановление это, как нетрудно понять, иллюзорное.

Как видим, халтура — вещь опасная, она бьет сразу по нескольким целям: наносит ущерб нашим клиентам и их инструментам, роняет авторитет всей нашей гильдии фортепианных мастеров. Но самое главное, о чем менее всего задумывается халтурщик, она подтачивает, постепенно разрушает и уничтожает самого халтурщика, не только в профессиональном смысле, но и как личность. Об этом стоит крепко подумать молодым коллегам, всем тем, кто хоть раз испытал соблазн сделать свою работу побыстрее, попроще и понебрежнее: соблазн подхалтурить.

Мне представляется, что самым надежным средством не скатиться в халтуру могут стать два момента. Первое — это любовь к фортепиано — инструменту благородному и совершенному, вобравшему в себя лучшие достижения технической, эстетической и музыкальной мыс-

ли человечества за последние три столетия. Фортепиано, даже в не самых удачных своих воплощениях, достойно любви, и это чувство может уберечь от названного соблазна.

Второе — это воспитание в себе умения учиться, стремления к овладению знаниями и навыками, желания не выпускать из рук книгу по своей или даже смежной специальности, не прочитав ее до конца, не усвоив и не опробовав на практике ее содержание. Не бросайте начатую работу, не завершив ее наилучшим возможным образом, и при этом вы будете чувствовать с удовлетворением, что сегодня знаете и умеете больше, чем вчера. «Извлекайте» при каждом удобном случае из более опытного коллеги крупинцы его опыта, размышляйте над каждой профессиональной проблемой любого масштаба и ищите пути ее наилучшего решения. Старайтесь экспериментировать, изобретать, не успокаиваться на достигнутом уровне знаний и умений, но всегда совершенствоваться, шлифовать и оттачивать свое мастерство. Если вы обладаете этими свойствами от природы, стать халтурщиком вам не грозит. Если эти качества в вашей натуре выражены недостаточно отчетливо, не ленитесь и настойчиво вырабатывайте их в себе — наградой вам будет чистая совесть, высокий уровень вашего мастерства и уважение окружающих. Это даже по сегодняшним меркам — немало.