

Логика богатства

Логика богатства//Нуре. – 2006. – май. – С.96-97.

Главная ценность любой компании - это сотрудники, которые в идеале должны быть единой командой. «Когда в товарищах согласья нет» или нет необходимых навыков, плачевный результат вполне предсказуем. Прямой интерес руководителя - получить максимальную пользу от развития профессиональных и личных качеств сотрудников. Вопрос этот злободневен и волнует многих. Поэтому мы попросили нашего партнера - консалтинговую компанию «Индустрия делового мира» - подготовить материал на примере вымышленной компании, в которой, как и везде, есть свои проблемы и их решения.

Был вечер, конец трудового дня. Офис постепенно вымирал. Часы показывали начало девятого. Сотрудники расходились по домам, и только ночная смена сидела за компьютерами. В офисе находились хозяин и управляющий бизнесом. Они заканчивали работу и вели беседу за чашкой чая.

Управляющий: Зарабатывать и тратить - в этих действиях заключено искусство быть успешным и сокрыт секрет богатства.

Хозяин: Да, это так. Но Вам нужно смотреть на это гораздо глубже. В этом нужно ухватить суть вопроса, и тогда многое откроется Вам. Зарабатывать и тратить - это поведение, анализ которого навряд ли даст ответ на Ваш вопрос. Следует усмотреть цель прихода на работу сотрудника и его устойчивые поведенческие особенности - это поможет найти ответ. Итак, смотря кто и зачем приходит на работу.

По внешним проявлениям, по стратегиям поведения очень легко определить того, кто способен к богатству, и того, кто от него далек. Уровень образования, осведомленность, эрудированность, общительность или, наоборот, замкнутость не дают ответа на искомый вопрос, это ни к чему не

приведет. Уровень развития разума никак не влияет на способность к богатству. Давным-давно известный парадокс: среди богатых людей очень много людей без университетского образования. Даже ходит такая шутка: «Не учись много - бедным станешь». Очень часто многочисленные и неостребованные знания тяжелым грузом довлеют над человеком и делают его неуспешным. Его ум развращен большим количеством бесполезной информации. Бесполезные знания становятся препятствием к появлению богатства. Поэтому искать зависимость богатства от образования или типа личности - достаточно бесполезная штука.

Управляющий: Не томите. Если знаете, дайте ключ к решению вопроса.

Хозяин: Все достаточно просто: «Одни минимизируют потери, другие максимизируют доходы». Первые - бедные, вторые - богатые.

Управляющий: И все?

Хозяин: Да, этого достаточно. Давайте проанализируем Ваши действия сегодня. На мой взгляд, сегодняшний день в качестве управляющего прожит Вами бездарно. Вы большую часть времени занимались подчисткой старых хвостов. А нужно было зарабатывать.

Управляющий: Хорошо, с завтрашнего дня буду только зарабатывать.

Хозяин: И снова недостаточно корректно. Весь вопрос в пропорциях того, что Вы делаете. Давайте с эти поработаем. Восемьдесят процентов Вашего времени Вы должны тратить на зарабатывание денег и двадцать процентов - на минимизацию потерь.

Управляющий: Нужно ли уточнять распределение времени внутри этих долей?

Хозяин: Да, нужно.

Восемьдесят процентов, отданных на зарабатывание денег, нужно распределить следующим образом:

а) сорок процентов времени отдайте на организацию

условий, обеспечение и контроль тех, кто обслуживает клиентов;

б) двадцать процентов времени отдайте на непосредственное общение с VIP-клиентами;

в) двадцать процентов времени отдайте на настройку бизнес-процессов и координацию всех сотрудников и подразделений.

Двадцать процентов времени, отданных на минимизацию расходов, нужно распределить следующим образом:

а) десять процентов времени отдайте выявлению источников конфликтов и системному устранению

причин, которые вызывают нежелательные последствия;

б) десять процентов времени отдайте анализу и минимизации затрат.

Управляющий: Для чего время общения с VIP-клиентами ставится на обеденный перерыв?

Хозяин: Секрет успеха очень прост. Если хочешь:

а) чтобы рос твой бизнес;

б) чтобы клиенты рекомендовали тебя своим друзьям и знакомым;

в) чтобы доходность на одного клиента неуклонно росла, т.е. рос средний чек;

г) чтобы открывались новые сегменты рынка, нужно выполнять следующее правило.

Это золотое правило бизнеса, и оно гласит: «Каждый день молча обедай со своим клиентом».

В данное правило нужно внести некоторые коррективы.

Первое - указание на «молча» следует понимать так: нужно говорить в пять раз меньше, чем говорит клиент.

Второе - из пяти рабочих дней один день отдай на обед с конкурентом или с одним из главных своих поставщиков.

Третье - по возможности один день отдай на обед со своим

руководителем службы сбыта, с руководителем службы персонала, с руководителем маркетингового департамента. Порознь, конечно же, не вместе. Все встречи должны происходить только один на один.

Это важно.

Управляющий: С этим понятно. В чем Вы видите основную мою задачу по отношению к Вам?

Хозяин: Хороший и своевременный вопрос. Задача управляющего - зарабатывать деньги и «снимать головную боль» с хозяина, настраивая систему и управление вверенной ему компании. Задача управляющего - не задавать вопросы, а предлагать. Это не значит, что управляющий не может или не должен задавать вопросы.

Хозяин автомобиля - это Хозяин. Управляющий - это лучший водитель на этом автомобиле, который показывает наилучшие результаты. Для этого управляющий настраивает этот автомобиль, ремонтирует, следит, заботится и эффективно эксплуатирует.

Управляющий: Это мне ясно. Именно так я и думаю. Помогите мне облечь эти мысли в конкретные формы.

Хозяин: Нужно обратить свое внимание на три момента.

Первое - это самостоятельное планирование действий.

Второе - согласованность предпринимаемых действий.

Третье - деньги как результат самостоятельных действий.

Управляющий: Когда начинаем?

Хозяин: А зачем ждать? Уже начали.

Управляющий: Принято к исполнению.