



Porządność wymaga wysiłku

Listopadowy artykuł po raz kolejny wpisuje się w problematykę szeroko pojętej jakości szkolenia.



Paweł Żuraw

Orzetelności, etyce, staranności w wykonywaniu pracy napisałem już bardzo dużo. Pomimo to wcale nie uważam, że temat ten został wyczerpany i że może się znudzić. Wręcz przeciwnie, z numeru na numer problem staje się coraz bardziej aktualny. Ostatnio pisałem o cenie, która (niestety) od wielu już lat dołuje nasz rynek. Dołuje zwłaszcza tych porządných, sumienných i uczciwych instruktorów, dla których OSK jest czasami jedynym miejscem pracy. Wolny rynek dla naszej branży stał się prawie zabójczy. Ministerstwo swego czasu – może nawet i w dobrej wierze – umyło ręce twierdząc, że mamy wolność, swobo-

dę, więc szkoleniowcy, jak chcą, to niech sobie między sobą konkurują.

Po czasach gospodarki niedoborów nadeszła więc epoka, kiedy szkolenia stały się dość dobrym biznesem. To były lata 90. i początek pierwszej dekady XXI w. Pieniądze, zamiast do kasy państwa, zaczęły trafiać do kieszeni prywatnych właścicieli. Trzeba jednak przyznać, że w sierpniowych czasach PRL-u rynek szkoleń nie należał do deficytowych. Można nawet powiedzieć, że był to nawet prężnie działający sektor polskiej gospodarki centralnie planowanej. Na rynku działały bodajże trzy firmy państwowe, a więc nie było mowy o różnorodności czy zmasowanej konkurencji.

Dziś różnorodność na rynku OSK jest wręcz przeogromna. Oferta szkół jest bardzo bogata. W tej sytuacji potencjalni klienci mogą być zdezorientowani. Wybór OSK jest bardzo trudny. Ponieważ panuje powszechna opinia, że w Polsce bardzo trudno jest zdać egzamin na prawo jazdy, statystyczny klient niekoniecznie będzie

patrzył na dokładność i staranność instruktora. Dlaczego? Bo w jego mniemaniu wszyscy szkołą jednakowo. Jego kryterium będzie cena, która współcześnie staje się głównym motywatorem wyboru oferty.

Można powiedzieć, że ogromna liczba szkół jazdy nam spowszedniała. Nie ma się co dziwić, że klient traktuje OSK jak pierwszy lepszy sklepik osiedlowy na swojej ulicy. Idziesz, kupujesz, płacisz i nawet nie wiesz, co kupiłeś i ile to kosztowało. Trzeba jeść, więc nogi czasami same nas niosą do najbliższego sklepu. Podobnie może zdarzyć się z wyborem OSK. Ale czy potencjalna szkoła jazdy wyróżnia się czymś szczególnym? W opinii klienta raczej nie. Auto jak auto, z elką na dachu, instruktor jak instruktor, sala wykładowa w szkole podstawowej lub średniej. W sumie nic szczególnego i wyjątkowego.

Wszyscy zdążyliśmy się do takiego stanu rzeczy przyzwyczaić. Społeczeństwo nie traktuje naszej branży za prestiżową. Świadczą o tym czasami reakcje klientów, którzy z wyższością, nawet

i pogardą potrafią zadać pytanie: ile u was kosztuje kurs i dlaczego tak drogo? Przykre to jest, ale prawdziwe. Ale tak naprawdę sami to sobie zawdzięczamy, bo pokazaliśmy, że prawo jazdy może prawie nic nie kosztować, a jeżeli już, to symboliczną kwotę. Przyzwyczailiśmy kursantów do jeżdżenia wokół komina, czyli niekoniecznie do prowadzenia profesjonalnego szkolenia, a klepania godzin czy, jak niektórzy mawiają – wyjeżdżania godzin.

W październiku miałem okazję wziąć udział w konferencji branżowej z dziedziny rachunkowości. Jeden z uczestników opowiadał, że oznaką honoru i prestiżu dla zawodu doradcy podatkowego jest wieszanie na drzwiach biur złotych tabliczek z nazwiskami. Klientów owe złote tabliczki nie dziwią, bo w końcu są to doradcy, i to podatkowi. Przecież oni reprezentują zawód zaufania publicznego.

Oczywiście nie można porównywać tych dwóch zawodów: instruktora nauki jazdy i doradcy podatkowego, ale od razu pomyślałem sobie, czy my też nie moglibyśmy chodzić z dumnie podniesioną głową. Czy nie mamy do tego prawa? A zresztą, czym my się tak naprawdę różnimy od przedstawicieli innych zawodów? Rozumiem, że lekarze, prawnicy przygotowują się kilka lat do swojej profesji. Ale nic nie ujmując nikomu, czy takiego przygotowania potrzebują np. pracownicy fizyczni, budowlańcy, mechanicy, serwisanci, kafełkarze, dacharze? A ich usługi wcale nie są tanie. O tych pracownikach mówi się, że są fachowcami. A czy tak samo mówi się o nas – instruktorach? Rzadko, a nawet prawie w ogóle.

Jako instruktorzy wszyscy musimy zrozumieć, że gramy w jednej drużynie. Sami musimy zadbać o swój prestiż i autorytet. Pomimo że tak wiele już napisałem o etyce na łamach „Szkoły Jazdy”, pomimo że przypominam o niej niemalże na każdym kroku, przyznam, że wciąż jest ona mało respektowana w naszej branży. Może coś zaczęło się zmieniać, ale proces ten jest bardzo powolny.

Zmiany muszą być stopniowe, powolne, ale konsekwentne. Nie narzekajmy i nie zrzucamy winy na innych. Zaczniemy od siebie. Przygotujmy się na wysiłek. W pierwszej kolejności zadbajmy o swój wizerunek. Nie chodzi o to, abyśmy się jakoś szczególnie i specjalnie wyróżniali. Zaczniemy od prostych rzeczy, takich codziennych, do wykonywania których nie jest nam potrzebna jakaś specjalistyczna wiedza. Pomyślmy chociażby o tym, jak się ubieramy na co dzień. Pamiętajmy, że dres nie jest najlepszy w naszej pracy, pomimo że jest bardzo wygodny. Nie wyglądamy jak zmęczeni kierowcy tirów (niczego im nie ujmując). Założmy świeżą i ładną koszulę. Znoszone T-shirty są wygodne i dobre, ale na siłownię i do biegania. W samochodzie jesteśmy w pracy, nie zapominajmy o tym. Pomyślmy o w miarę wygodnych spodniach i obuwiu. Sportowa elegancja w naszym zawodzie to pod-

stawa. Nie chodzi o to, abyśmy zakładali krawaty i lakierki. Mogłoby to być śmieszne i nie-naturalne. Dlatego warto co jakiś czas dokonać przeglądu naszej garderoby, sprawdzić, czy nie chodzimy w dziurawych i znoszonych ciuszkach.

Z drugiej strony, nie lansujmy się na jakichś supermanów czy bossów. Pamiętajmy, że od czasu do czasu powinniśmy się również ogolić. Ogolony facet, w moim przekonaniu, wzbudza większe zaufanie. Ja od czasów wojska mam zakodowane, że golić się trzeba codziennie. Ale jeżdżmy na ziemię. Naszym atutem ma być wiedza, postawa nauczycielska, umiejętność kształtowania innych ludzi, zwłaszcza młodych, niejednokrotnie poszukujących i zagubionych życiowo. Doskonalemy życzliwość, kulturę osobistą oraz empatię. Szaty są ważne, ale ostatecznie to nie

Zmiany muszą być stopniowe, powolne, ale konsekwentne. Nie narzekajmy i nie zrzucamy winy na innych. Zaczniemy od siebie.

one zdobią człowieka. Doskonalemy umiejętność komunikacji interpersonalnej.

A jak wygląda sprawa z naszym codziennym miejscem pracy? Czy potrafimy zadbać o nasze auto? Czy mamy nawyk regularnego sprzątania? Czy odkurzamy dywaniki, czyścimy szyby, myjemy karoserię? Czy w ogóle zależy nam na estetyce? Czy dbamy też o to, aby auto było sprawne pod względem mechanicznym? A jak wyglądają nasze miejsca obsługi interesantów, czyli nasze biura? Czy w ogóle je posiadamy? Ale jeżeli tak, to czy ich wygląd faktycznie przyciąga klientów? Czy rzeczywiście nie musimy się wstydić estetyki pomieszczeń biurowych i sal wykładowych? Czy jest to komfort i prestiż na miarę drugiej dekady XXI w.?

Często narzekamy na to, że musimy uczestniczyć w corocznych warsztatach instruktor-

skich. Nie utyskujmy, wykorzystajmy ten czas pożytecznie. Szukajmy dobrych szkoleń, właśnie takich, na których nie tylko będziemy zgłębiać wiedzę z dziedziny przepisów drogowych, ale również poszerzymy zasady dobrej autoprezentacji i wizerunku. Poznajmy dobre zasady PR-u, ale nie płytkie i infantylne, które uczą, jak manipulować klientami. Na kursach instruktor-skich niekoniecznie uczyliśmy się zasad uczciwego marketingu. Uzupełnijmy zatem niedobory tej wiedzy.

Nie jestem fanem robienia zakupów, nie lubię tzw. shoppingu. Jednak zauważyłem, że warto raz na jakiś czas przejść się po galerii handlowej, zobaczyć te nowoczesne i eleganckie sklepy. Warto również popatrzeć na ludzi, jak się ubierają, jak się zachowują. Warto wiedzieć, co jest trendy, a co tzw. obciachem. Warto poczuć tę odrobinę luksusu, w końcu takie mamy czasy. Nie bądźmy jednak w naszym zachowaniu sztuczni. Nie naśladowmy bezkrytycznie i bezmyślnie. Nie kreujmy się na tych, kim nie jesteśmy.

A więc nie ośmieszajmy się. Bądźmy realistami. A dlaczego? Bo ludzie lubią tych, którzy są naturalni, ale również uśmiechnięci, doceniający to, co już osiągnęli, nadto nie są pazer-ni i nastawieni tylko na to, aby mieć, a nie być.

Doskonalemy się i pracujmy nad sobą. Owa praca powinna trwać przez całe życie. Musimy to zrozumieć. Starajmy się sami motywować, ale przy okazji wymagajmy od siebie. We wszystkim, co robimy, bądźmy porządni, a więc nie tylko uczciwi i szlachetni w postępowaniu z klientami, ale również dbający o swój wygląd, wizerunek, higienę osobistą oraz estetykę swojego pojazdu szkoleniowego, biura i sali wykładowej. Na początku może to być trudne, ale z czasem przyzwyczaimy się do tego, że owa porządność popłaca. Pokażmy społeczeństwu, że potrafimy. Wówczas będziemy mogli się cenić. ■

