

БУДЬТЕ ИЗОБРЕТАТЕЛЬНЫ – МЕНЯЙТЕ МИР

В наше время непросто создать процветающую компанию. Не важно, что вы предлагаете потребителю – продукт, услугу или бренд. Собственно, вам придется создать нечто, в корне отличающееся от того, что уже существует. Вспомните самые успешные компании последних 20 лет. Microsoft, Google, Apple и Facebook потрясли мир, сделав то, чего никто до них не делал. Но и сегодня они продолжают придумывать что-то новое.

Не каждый имеет смелость стремиться к таким высотам. Однако, решившись войти в уже переполненный сегмент, вы должны быть готовы предложить покупателям услуги, которые не оставят от конкурентов камня на камне.

Когда мы открывали Virgin Atlantic, то придумали свою «фишку», которая основывалась на единственном факте: наша команда действительно очень хорошо относится к пассажирам. Представляете, какая прорывная идея для авиакомпании!

ГОРДИТЕСЬ ПОТЯСАЮЩЕЙ РАБОТОЙ ВАШИХ СОТРУДНИКОВ

Бизнес – не более чем группа людей, и они, несомненно, ваш самый ценный актив. На самом деле в большинстве случаев ваши люди и есть ваш продукт. Для меня нет ничего хуже, чем слышать, как сотрудники извиняются за своего работодателя. Гордость за свою компанию создает особый уровень доверия и приверженности, который выгодно отличит ваш бизнес в мире заурядности и безразличия.

РУКОВОДИТЕ СЛУШАЯ

Хороший руководитель должен уметь слушать. Ваша точка зрения, несомненно, важна, однако нет смысла

навязывать свое мнение, отвергая обсуждение и достижение некоего консенсуса. Никто не обладает монополией на хорошие идеи и советы.

Идите в народ, слушайте, вызывайте сотрудников на откровенность и учитесь у них. Как лидер вы должны уметь щедро раздавать похвалы. Никогда открыто не критикуйте людей, не выходите из себя и всегда будьте готовы аплодировать хорошо сделанной работе.

Люди расцветают от похвал. Как правило, им не нужно говорить, что они не правы, поскольку обычно они и так об этом знают.

БУДЬТЕ ЗАМЕТНЫ

Хороший лидер не сидит в своем кресле. Я никогда не работал в нашем офисе (мой личный офис – дома), тем не менее я постоянно рядом со своей командой. Может

показаться, что я все время в разъездах, но у меня всегда с собой блокнот, в который я записываю все вопросы и хорошие идеи.

Летая Virgin Airlines, я всегда стараюсь общаться с членами экипажа и пассажирами и обычно получаю от них немало разумных предложений. Если бы я все их не записывал, то мало что запомнил бы. Общайтесь со своими клиентами и сотрудниками при любой возможности, слушайте, что они говорят вам (хорошее и плохое), и претворяйте их идеи в жизнь.

Многие скажут: это работает, если у вас небольшой бизнес. Неправда. В Virgin мы стараемся назначать руководителей, разделяющих нашу точку зрения. В результате нам удается управлять огромной корпорацией так же, как владелец малого бизнеса руководит семейным делом, – сохраняя проактивность, отзывчивость и доброжелательность. **■**



STEVESCHOFIELD



Eurasian Bank

Лучший банк Казахстана

Лицензия Агентства РК по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций № 237 от 28 декабря 2007 года



ASIAN BANKING & FINANCE
RETAIL BANKING
AWARDS 2012



The Banker Awards 2012

