

ŠTO MALI DONOSE VELIKIMA



Saša
Petar

Kada razmišljam kako mojim studentima, te sudionicima poslovnih treninga i seminara prenijeti čim više različitih iskustava, koja im mogu koristiti u poslu, uvjek polaznim od činjenice da su ovo vremena u kojima poduzetnicima i managerima nisu dovoljna samo znanja koja su stekli učenjem od starijih, iskustvom u praksi i prijenosom znanja drugih managera. Sve češće ta se znanja pokažu 'nedovoljnija' za rješenje novih situacija i potvrđuju novu paradigmu „*Veliki jedu male, ali i brzi jedu spore.*“

Rješenja managerskih situacija nalaze se svuda oko nas, možete ih naći i u zanimanjima koja nužno ne nose naziv direktor, manager i voditelj odjela. Tako sam i ja ove godine, u stalnoj potrebi za zanimanjima kojima se mogu riješiti managerske situacije novog doba, ispunjenog stalnim promjenama, upoznao voditeljicu vrtića, dirigenta, krojačicu (modnu stilisticu), radnika na distribuciji prtljage u zračnoj luci, nastavnicu likovnog odgoja i uspješnog

poslovnog čovjeka, koji je ujedno i strastveni lovac. S njima sam razgovarao, pozorno slušao tajne njihovih „zanata“ i u skoro svakoj rečenici prepoznao znanja koja se mogu primijeniti i u poslovnoj praksi.

Ovoga puta prenosim razmisljanja radnika na distribuciji prtljage u zračnoj luci Toronto (Kanada), koji mi je potvrdu još jednom da bez malih nema ni velikih. Točnije, koliko je za uspjeh poduzeća važan rad onih, za koje svi misle da su najlakše zamjenjivi i da njihov rad nema veliki utjecaj na uspjeh tvrtke, kao što ga ima rad glavnih direktora, direktora na srednjoj razini i voditelja odjela.

Isprika: akt bez pokrića

Krenuo sam od činjenice da meni, kao gostu, nije bitno tko je vlasnik hotela, kako se zove manager hotela i voditelj marketinga. Ako recepcioner(ka), sobarica i konobar(ica), odnosno kuhar(ica), svoj posao kvalitetno odrade (smiješak je dobro došao bonus), ja sam zadovoljan gost koji će doći ponovno i preporučiti hotel drugima. Ako nisam zadovoljan, malo mi znači što će mi se osobnim pismom ispričati direktor hotela. Puno je drugih primjera u kojima nas ne-kvaliteta rada prodavačice na blagajni, servisera koji popravlja kvar, operatera u call-centru i slično ponuka da prestanemo koristiti usluge njihove firme. Kada mi je jasno da manageri velikih tvrtki ne znaju da vrijede onoliko, koliko vrijede (i znaju) njihovi zaposlenici, onda prestajem koristiti usluge njihovih tvrtki.

Zato, pitanje: zašto su bitni oni mali ljudi sa žutim fluorescentnim prslucima, koje vidimo kroz prozor zrakoplova, dok nas domaćice nudi sokovima, a piloti pripremaju za polijetanje? Što se događa kada svoj posao ne-kvalitetno urade? Što bi se do-



godilo s Vašim letom i prtljagom da ih nema? Proizvod, odnosno usluga tzv. zemaljske službe (*ground services*) je složen, vremenski i proceduralno precizno određen niz aktivnosti koji osigurava siguran boravak zrakoplova u zračnoj luci, kao i tijekom leta. I premda su sve aktivnosti vezane za zrakoplov dok je na pisti, posljedice (ne)

uspjeh poduzeća, ali neće vidjeti ljudi bez kojih taj uspjeh ne bi bio moguć.

Zaboravljeni pokretači

Tijekom brojnih predavanja i treninga uočio sam da manageri znaju „zaboraviti“ na djelatnike, za koje smatraju da rade pošao na kojima su lako zamjenjivi. Takvi su poslovi najčešće slabije plaćeni i smatra se da ne zahtijevaju velike intelektualne napore da bi bili obavljeni. Tada manageri rade grešku i ne omogućuju djelatnicima na tim radnim mjestima dodatno obrazovanje i nova znanja (a tehnologija se stalno razvija), zaboravljaju da je potrebno sa svima, pa i s tim djelatnicima biti u kontaktu (posrednom ili neposrednom) kako bi stalna briga o kvaliteti funkcionalala, a posebno zaboravljaju da je i tim ljudima potrebna pohvala ili barem osjećaj da su dio tima (a ne samo bića koja izvršavaju zapovijedi). Točno je, takvi poslovi ne traže iznimne intelektualne napore, ali ako se rade bez emocija, bez želje za stalnom kvalitetom, njihova niska kvaliteta može dovesti do odlazaka kupaca bez obzira na sjajne reklame i izbor direktora za managera godine.

Pravila ponašanja, koja donose uspješan rad djelatnika zemaljske službe, a koji se mogu primijeniti i u managerskoj praksi, najčešće su: