



## مصاحبه اختصاصی مدیر سبز با ریچارد دنی

ریچارد دنی، الهام‌بخش‌ترین سخنران در حوزه کسب‌وکار در بریتانیا است. او استاد بی‌همتای مدیریت و رهبری، ارتباطات، خدمات مشتری و توسعه تجارت در سراسر اروپا است. او مؤسس و مدیر آکادمی حرفه‌ای Leadership و فروش انگلستان، مدیر Eze-Talk Ltd انگلستان و رئیس یک کمپانی بزرگ دریانوردی در ایتالیا است. این مصاحبه در سال ۱۳۹۳ انجام شده، ولی تاکنون در سایت مدیر سبز منتشر نشده بود.

## کار شما دقیقاً چیست؟

شرکت ما گروه ریچارد دنی نام دارد و کار ما آموزش کسب‌وکار به دیگران است. ما مدرسان زیادی داریم که در شرکت‌ها دوره‌های آموزشی برگزار می‌کنند. در زمینه فروش، خدمات به مشتری، رهبری کسب‌وکار. فعالیت دیگر ما، معرفی مدیران به شرکت‌ها برای استخدام است.

## چند کارمند دارید؟

البته این تعداد گاهی تغییر می‌کند، ولی بین ۶ تا ۸ کارمند. البته مدرسانی که به شرکت‌ها فرستاده می‌شوند، کارمندان ما نیستند.

## چگونه وارد حرفه آموزش بازاریابی و فروش شدید؟

کاملاً اتفاقی وارد این کسب‌وکار شدیم. برای کسب‌وکارهای دیگری که داشتم و بسیار موفق بودند، از من دعوت می‌شد تا در همایش‌ها و سمینارها شرکت کرده و درباره تجربیاتم سخنرانی کنم و پس از سال‌ها به این نتیجه رسیدم که اگر روزی مریض شوم هیچ درآمدی نخواهم داشت و نیاز به کسب‌وکاری دارم که به حضور من کاملاً وابسته نباشد و وارد عرصه آموزش شدیم.

## همان‌طور که می‌دانید در ایران کارآفرینان زیادی وجود دارند. نظرتان درباره راه‌اندازی کسب‌وکار یک‌نفره چیست؟

شروع کسب‌وکار یک‌نفره، کار فوق‌العاده‌ای است. این کار احتمالاً بهتر از کار کردن برای دیگران است. معمولاً در ابتدای کار، پول کافی برای استخدام وجود ندارد و معمولاً در چند ماه ابتدایی، تمامی کارها توسط کارآفرین انجام می‌شود تا زمانی که استخدام توجیه داشته باشد.

## ممکن است درباره کتاب‌هایتان توضیح دهید؟

اولین کتابی که نوشتم درباره فروش بود و «موفقیت در فروش» نام داشت. من برای نویسنده شدن فرد مناسبی نبودم. در مدرسه از درس زبان انگلیسی معمولاً نمرات کمی می‌گرفتم، ولی از من خواسته شد کتابی درباره فروش بنویسم. به من گفته شد معمولاً نویسنده کتاب سود قابل‌توجهی از نوشتن کتاب به دست نمی‌آورد و سود

نصیب ناشر می‌شود. ولی من می‌خواستم کتابی بنویسم که توسط آن پول به دست بیاورم و همین‌طور خواننده با خواندن آن درآمدش بیشتر شود.

تصمیم گرفتم کتابی بنویسم که همیشه دوست داشتم آن را بخرم و بخوانم. کتابی نوشتم با پاراگراف‌های کوتاه و اطلاعات بسیار درست و صادقانه. آن را طوری نوشتم که لازم نیست مانند رمان از اول تا آخرش را بخوانید. دلیل موفقیت کتاب آن بود که کاملاً کاربردی است و روش‌های گفته شده واقعاً کار می‌کند و الان در مقیاس بین‌المللی منتشر شده است و هر چند سال یکبار محتویات آن را بروز درمی‌آورم.

هر هفته سه یا چهار ایمیل از جاهای مختلف جهان دریافت می‌کنم که می‌گویند خواندن کتاب چگونه کسب‌وکارشان را متحول کرده است.

پس از آن چندین کتاب پرفروش دیگر درباره موفقیت و فروش نوشته‌ام. در تمامی کتاب‌هایم سعی کرده‌ام مطالب را طوری تنظیم کنم که اطلاعات آن سال‌ها قابل‌استفاده باشد. اولین کتاب تجاری که خریداری کردم کتاب دیل کارنگی بود که در ۱۹۳۳ چاپ شده بود. اکنون ۲۰۱۰ هستیم و این کتاب هنوز فروخته می‌شود و من هم سعی می‌کنم کتاب‌هایی بنویسم که مانند آن کتاب بارها و بارها چاپ شود.

## آیا برای پرفروش شدن کتاب‌ها کار خاصی انجام دادید؟

البته! وقتی اولین کتاب را نوشتم به خودم گفتم اگر این کتاب پرفروش نشود اعتباری برایم کسب نخواهد کرد. به ناشر مراجعه کردم و به او گفتم می‌خواهم فروشندگان شما را آموزش دهم تا بیشتر بفروشند. او جواب رد داد و گفت چنین کاری انجام نمی‌دهیم.

برای فروشندگان کتاب انگیزه‌ای قرار دادم. اگر تعداد مشخصی می‌فروختند پاداش می‌گرفتند و حتی یک هفته تعطیلات در پاریس هدیه می‌گرفتند.

کار بعدی ایجاد انگیزه برای کتاب‌فروشی‌ها بود. اگر آنها کتاب را در جای مناسبی قرار می‌دادند، جایزه می‌گرفتند. کتابی می‌تواند پرفروش شود که برای بازاریابی آن فعالیت

کافی انجام شود.

## روز کاری خود را چگونه می‌گذرانید؟

هر روز صبح ساعت ۶:۳۰ از خواب بیدار می‌شوم. البته هر روز به دفترم نمی‌روم، زیرا در خانه هم دفتری دارم که گاهی از آنجا کار می‌کنم و تا ساعت ۶:۳۰ بعدازظهر کار می‌کنم.

## به نظر شما با ارزش‌ترین دارایی‌های یک کسب‌وکار چه چیزهایی هستند؟

**اول:** کارمندان خوب

**دوم:** پایگاه داده مشتریان

**سوم:** افرادی که با آنها تماس می‌گیریم و از ما خرید نمی‌کنند. اصطلاحاً می‌گوییم امروز خرید نکردند، ولی بعداً خرید خواهند کرد.

["message\_box text\_color="light"]

## درس‌هایی از مصاحبه

۱. فهرست کاملی از تمامی مشتریان خود تهیه کنید. این فهرست می‌تواند در دفتری ثبت شود و یا به صورت کامپیوتری باشد. می‌توانید از اطلاعات را در نرم‌افزار اکسل وارد کنید. این فهرست باید شامل نام کامل، شماره همراه و در صورت امکان آدرس ایمیل باشد.

۲. اگر کارمندانی دارید، حتماً روش‌های مدیریت کارمندان و رهبری را بیاموزید. کتاب‌های زیادی در این زمینه وجود دارند. عاملی که کارمند را وفادار می‌سازد، معمولاً حقوق بالا نیست، بلکه به آنان نشان دهید واقعاً با ارزش هستند و از کارشان قدردانی

کنید. یک کارمند فوق‌العاده می‌تواند کسب‌وکار شما را متحول کند.

۳. در تمامی تصمیم‌گیری‌ها از کارمندانان نظرخواهی کنید. شاید آنها نظرات باارزشی داشته باشند. مخصوصاً اگر کارمندانان به طور مستقیم با مشتری سروکار دارند، به کوچک‌ترین نظرات آنها توجه کنید، زیرا نظرات مشتریان را به شما منعکس خواهند کرد. یکی از بهترین سرمایه‌گذاری‌ها برای پیشرفت سریع در کسب‌وکار، داشتن کارمندان راضی است.

[message\_box/]