



۷ درس استخدام از سریال «مستر سلفریج»

سریال آقای سلفریج داستان جالب یک بیزینس من مهاجر است که حدود صدسال پیش به همراه خانواده از آمریکا به لندن آمده تا اولین Department Store را در انگلستان راه‌اندازی کند. او کارآفرین جسور و خوش‌مشربی است که رویاهای بزرگی دارد. تخصص او صنعت مد و پوشاک است. بعضی قسمت‌های سریال از جمله اولین اپیزود آن آموزه‌های جالبی درباره هنر استخدام نیروی کار و همچنین هنر فروش و بازاریابی دارد. می‌خواهیم ببینیم آقای سلفریج به چه نکات ظریفی در استخدام یک فروشنده توجه می‌کند و چه می‌توانیم از او بیاموزیم. در ضمن، برای کسانی که هنوز این سریال را ندیده‌اند یادآوری می‌کنم که داستان اپیزود اول را اینجا لو داده‌ایم. شاید بخواهید قبل از خواندن مقاله، فیلم را ببینید.

استخدام کارشناس فروش به روش سلفریج

آقای سلفریج به محض ورود به لندن سری به یکی از فروشگاه‌های معتبر پوشاک

می‌زند تا اوضاع را از نزدیک بررسی کند. جلوی یکی از پیشخوان‌ها می‌ایستد و نگاهی به دستکش‌های زنانه داخل ویترین میندازد. زن جوانی که پشت پیشخوان است می‌گوید: «این دستکش‌ها از بهترین جنس تهیه شده‌اند.»

سلفریج مودبانه پاسخ می‌دهد: «حتما همین‌طور است. فقط می‌خواهم تعداد بیشتری از این دستکش‌ها ببینم.»

زن می‌پرسد: «چه مدلی دوست دارید ببینید، آقا؟»

سلفریج: «خب، شاید تا ببینم ندانم چه می‌خواهم. کاش بشود همه آن‌ها را روی پیشخوان بریزید تا ببینم کدام مدل را دوست دارم.»

زن مودبانه پاسخ می‌دهد: «آقا، این کار روش مرسوم اینجا نیست.»

سلفریج شیطنت می‌کند: «یالا! دستکش‌ها را روی پیشخوان بریزید تا ببینم چه دارید.»

پاسخ می‌دهد: «آقا! خواهش می‌کنم. این رفتار شما من را به دردسر می‌اندازد.»؛ اما زن فروشنده در ادامه گفتگو به خواست مشتری توجه می‌کند. ادامه این دیالوگ جالب را خودتان می‌توانید در فیلم ببینید. اما در پایان روز آن زن فروشنده اخراج می‌شود.

داستان زندگی سلفریج ادامه پیدا می‌کند و او سرانجام بعد از ماه‌ها تلاش از زمان زدن کلنگ پروژه، ساختمان فروشگاه را افتتاح می‌کند. بعد از پیچیدن آوازه فروشگاه دیدنی سلفریج در لندن، یک شب آن زن جوان که حالا به بدبختی افتاده و نظافتچی شده، راهی منزل سلفریج می‌شود. آدرسش را از روی کارت ویزیت او که همان روز به زن فروشنده داده بود پیدا می‌کند. مستخدم خانه اشرافی سلفریج با اکراه و تنها به اتکای صحت کارت ویزیت سلفریج او را به عمارت راه می‌دهد.

سلفریج به لابی عمارت می‌آید. در ابتدا زن را نمی‌شناسد و کمی ترش‌رو به نظر می‌رسد، اما بلافاصله اولین تجربه خریدش در لندن را به یاد می‌آورد و از حسن رفتار زن فروشنده به نیکی یاد می‌کند. زن توضیح می‌دهد که به دلیل پیروی از خواست

مشتری (سلفریج) همان روز اخراج شده است و ماه‌هاست شغل درست و حسابی ندارد. از او می‌خواهد شغلی در فروشگاهش به او بدهد. سلفریج از اینکه رفتارش باعث اخراج آن زن شده ابراز تاسف می‌کند و به او وعده می‌دهد برای جبران این خسارت، فرصتی به او دهد.

روز بعد کارجویان جوان و برازنده متعددی را می‌بینیم که در بخش اداری فروشگاه صف کشیده‌اند تا نوبت به مصاحبه استخدامی‌شان برسد. مصاحبه‌کننده که خودش یک زن و سرپرست قسمتی از فروشگاه است می‌خواهد زن جوان را همان ابتدا به دلیل نداشتن «معرفی‌نامه» رد کند (می‌دانیم که او اخراج شده بود)؛ اما زن جوان یادآوری می‌کند که شخص آقای سلفریج سفارش کرده او را بپذیرند. او سرانجام استخدام می‌شود و در ادامه سریال به یکی از قهرمانان قصه و یکی از بهترین فروشندگان سلفریج تبدیل می‌شود.

۱. خودشناسی و اعتماد به نفس

اولین درسی که از ماجرای این استخدام و استخدام‌های بعدی سلفریج می‌توان آموخت حس «خودشناسی» و اعتماد به نفسی است که او در این کار دارد. او می‌داند دقیقاً دنبال چه نوع فردی است. (برای مطالعه بیشتر در این مورد می‌توانید مقاله «شاید دلیل مشکلات کارکنان نیستند!» را مطالعه کنید.)

۲. قوه تشخیص و اعتماد به دیگرشناسی

سلفریج افراد کلیدی کسب و کارش را خیلی سریع اما بادقت و وسواس انتخاب می‌کند. او هوش اجتماعی بالایی دارد و ظرف یک گفتگوی چند دقیقه‌ای می‌تواند (بر اساس نوع برخورد، زبان بدن و جملات ردوبدل شده) به یک ارزیابی کلی درباره فرد مورد نظر برسد. به تعبیر مالکوم گلدول (در کتاب Blink) او دارای شم تشخیص و قوه قضاوت آئی درباره شخصیت افراد است. این را از سال‌ها تجربه در کسب و کار آموخته

است. چون شخصیت افراد برای سلفریج مهم است، در استخدام افراد ابتدا همین را ارزیابی می‌کند. او ماه‌ها پیش در همان برخورد اول به شخصیت نیکوی آن زن پی برده بود.

۳. کشف استعداد های جوان و فرصت دادن به آنها

دوره استخدام آزمایشی یک روش موثر در استخدام افراد است. به کارجویان مستعد و خوش‌قریحه می‌توان فرصت داد تا لیاقت و کاردانی خودشان را ثابت کنند. این روشی است که سلفریج تقریباً در تمام استخدام‌های خود دنبال می‌کند. نه ما و نه سلفریج نمی‌دانیم که آیا این زن فروشنده در آینده شغلی خود به جایی خواهد رسید یا نه؛ اما سلفریج به او نشان می‌دهد که تا هرجا که لیاقت داشته باشد می‌تواند پیشرفت کند و گذشت زمان نشان می‌دهد لیاقت این زن نه نظافت زمین بلکه یکی از بهترین موقعیت‌های شغلی در کسب‌وکار بزرگ سلفریج بود.

۴. اهمیت شبکه انسانی و برخورد رودررو

چون ارزیابی شخصیت و نوع برخورد افراد برای سلفریج مهم است، او مرتب در شبکه انسانی پیرامون خود در حال جذب افراد مستعد و مفید برای کسب‌وکارش است. اگر زن جوان در ابتدای اپیزود با سلفریج روبرو نمی‌شد و برخورد خوش و محترمانه‌اش را برای او به نمایش نمی‌گذاشت، احتمالاً هیچ شانس برای استخدام در فروشگاه سلفریج نداشت.

۵. فراتر رفتن از روال‌های استخدامی مرسوم

استخدام بهترین‌ها لزوماً به معنی توجه به بهترین مدرک نیست. در داستان سلفریج مهم‌ترین مدرک کارجویان توصیه‌نامه‌ای است که از کارفرمای قبلی دریافت کرده‌اند؛ اما سلفریج هرجا که لازم باشد لیاقت و شایستگی افراد را بی‌واسطه و بدون درگیر

شدن با مدارک کارجو (اعم از تحصیلی و کاری) ارزیابی می‌کند. او افراد شایسته را در موقعیت‌های طبیعی کاری و درحالی‌که توقع دریافت پیشنهاد کار از سوی او را ندارند ارزیابی و سپس در فرصت مناسب بعدی به همکاری دعوت می‌کند.

۶. وجدان، نگاه انسانی و شرافت کاری

نیروی انسانی هزینه نیست، سرمایه است. متأسفانه باور بعضی از مدیران خلاف این گزاره است. تصویری که این سریال از آقای سلفریج به بیننده می‌دهد فردی است که علی‌رغم ریسک‌پذیری خیلی زیاد در مسائل مالی، برخوردار از وجدان و نگاه انسانی است. او در روابط اجتماعی و کاری خود «سرمایه‌گذاری انسانی» می‌کند. سلفریج می‌توانست آن زن فروشنده بخت‌برگشته را تحویل نگیرد و جواب رد به تقاضایش بدهد. اگر چنین می‌کرد، خودش را از یک نیروی کار عالی ولی ناشناخته محروم می‌کرد. نتیجه این نگاه انسانی، گروه بزرگی از فروشندگان و کارشناسان زبده است که عاشق کارشان هستند و موفقیت فروشگاه سلفریج را موفقیت خودشان می‌پندارند.

۷. بزرگواری و پرهیز از تکبر

فروتنی و احترام نسبت به کرامت زنی از طبقه فقیر جامعه، شاید آخرین چیزی باشد که مدیر و صاحب یک فروشگاه غول‌آسای پوشاک به آن فکر کند؛ اما سلفریج کسی است که فرایند مصاحبه شغلی را ابتدا با ارزیابی شخصیت کارجو آغاز می‌کند و با نمایش شخصیت و بزرگواری خودش پایان می‌دهد. آن شب وقتی در حضور مستخدم عمارت از زن فروشنده به‌خاطر اخراج شدنش عذرخواهی می‌کند، برای اینکه نشان دهد آدمی «خانواده‌دار» است و به کرامت زبردستان اهمیت می‌دهد، به مستخدم دستور می‌دهد یک تاکسی به خرج سلفریج بگیرد تا کارجو را به درب منزلش برساند. کسی چه می‌داند؟ شاید آن زن همان جا و همان لحظه تصمیم گرفت با تمام وجود و توان بکوشد تا سهمی در موفقیت کسب‌وکار سلفریج داشته باشد.

