



## کسب و کارتان بدون شما زنده می ماند؟

چند ماه پیش، یک ماه در بیمارستان بستری بودم. وقتی سر کارم برگشتم، دیدم که همه چیز رو به راه است و اوضاع مثل قبل جریان عادی اش را در پیش دارد. خوشحال شدم اما ناگهان فکری به ذهنم خطور کرد و ترس برم داشت. با خودم گفتم: «آیا این کسب و کار بدون من هم می تواند به کارش ادامه دهد؟ اگر مدتی سر کار نیایم چه خواهد شد؟» ناگهان حقیقتی را فهمیدم و آن اینکه من تنها کسی بودم که واقعا می دانست در این شرکت چه خبر است.

وکیل، مشاور و ناشر کتاب های من تنها اندکی راجع به کارها و مسائل مهم کسب و کار من اطلاعات داشتند و آنقدر نمی دانستند که اگر مدتی تنهایشان می گذاشتند بتوانند به کارها سر و سامان دهند. من واقعا نگران شدم و همین نگرانی بود که باعث شد به فکر چاره ای بیفتم. ایده هایی که به فکرم رسید این ها بود و به من کمک کرد. فکر می کنم برای شما هم مفید باشد: روندهای حاکم بر فعالیت های کسب و کارتان را یادداشت کنید. مثلا من نوشتم:

## یک خبر خوب:

من کاملا می‌دانم که هر روز چه اتفاقی می‌افتد، فردا چه کار باید کرد و از تمامی جزئیات کسب‌وکارم آگاهم.

## یک خبر نه چندان خوب:

من تنها کسی هستم که از تمامی امور جاری باخبرم و می‌دانم که واقعا چه خبر است.

## ▣ خب حالا مشکل کجاست؟

به این مثال توجه کنید. من به عنوان مدیر این کسب‌وکار می‌خواهم به تعطیلات بروم و اصلا خوشم نمی‌آید که در تعطیلات هم کار کنم! علاوه بر این تنها کسی که می‌داند چطور کارها را به جریان بیندازد و در مسیر اصلی هدایت کند، همین کسی است که می‌خواهد به تعطیلات برود. حالا چطور این‌چنین چیزی ممکن است؟

منظور من از یادداشت کردن روندهای کار و سیستم انجام یک کسب‌وکار این است که همان کارهایی که خود شما هنگام مواجهه با موقعیتی خاص انجام می‌دهید، مرحله به مرحله روی کاغذ بیاورید. این کار دو مزیت دارد؛ یکی این که وقتی شما شرکت را ترک کنید یا مدتی بیمار شوید یا به تعطیلات بروید، کارمندانان گیج و دست‌پاچه نمی‌شوند و به عبارتی خرابکاری نمی‌کنند! آن‌ها مضطرب نیستند چرا که می‌دانند همان کسی که هنگام حضور فیزیکی‌اش کسب‌وکار را راهبری نموده، راهنمایی‌شان می‌کرد، اکنون هم وجود دارد. روی جملات کاغذی که قبلا مفاهیمش را به خاطر سپرده‌اند و الان جایگزین او شده است!

نکته دوم این است که خود شما هم سود خواهید برد. وقتی جزئیات فرایند کارتان را عینا مشاهده کنید، می‌فهمید که چه مراحل زائد هستند، کدامین را باید منسجم کنید، چه چیزهایی را باید اضافه کنید و کدام باید حذف شوند. این دخل و تصرفات کیفیت کسب‌وکارتان را ارتقا داده تکمیل کارها را تسریع می‌کند.

- برای مثال فرایند کاری خودم را برایتان مثال می‌زنم: من یک مشاور هنری هستم و هنگامی که مشتری جدیدی تماس می‌گیرد، این مراحل را یکی یکی کامل می‌کنم:
- با او قرار ملاقات می‌گذارم.
  - درباره خواسته‌ها و انتظاراتش پرسش می‌کنم.
  - نحوه پرداخت هزینه‌های مشاوره ام را جویا می‌شوم.
  - بسته‌ای در اختیارش می‌گذارم که درباره من و شرکت، فعالیت‌ها و سیاست‌هایمان، خدمات مشتری، قیمت‌های کارمان و دیگر اطلاعات لازم توضیح می‌دهد تا او کاملاً درباره ما آگاهی پیدا کند و معلوم است که کارت‌های ویزیت را هم به او می‌دهم.
  - تاریخ روز و ساعتی که با او ملاقات کرده‌ام یا این بسته را برایش فرستاده‌ام را یادداشت می‌کنم.
  - در کامپیوترم فولدر جدیدی را به او اختصاص می‌دهم و تمامی داده‌های مربوط به آن مشتری را نگهداری می‌کنم.
  - هرگونه خدمات یا کالاهایی را که به او ارائه کرده‌ایم را در همین فولدر و البته در زیر مجموعه‌ای از آن ثبت می‌کنم و نام فولدر اصلی را اسم مراجع مذکور قرار می‌دهم.
  - در این فولدر تمامی روش‌هایی که می‌توان با او تماس گرفت را نیز ثبت می‌کنم (شماره تلفن، آدرس، ایمیل، فکس و صندوق پستی)
  - وقتی که به او خدمات ارائه می‌کنم، مرتباً با او تماس می‌گیرم و به ایمیل‌ها یا تماس‌های تلفنی‌اش پاسخ می‌دهم.
  - در کنفرانس‌ها، کارگاه‌های آموزشی و جشن‌ها، او را دعوت می‌کنم.
  - در تعطیلات کریسمس یا روز تولدش، کارت تبریک می‌فرستم.
  - از او می‌خواهم که نظرات خود را درباره کارهایم بگوید.
  - برای مشتریان امکان مشاوره تلفنی با شخص خودم فراهم می‌کنم.
  - در وبسایت مناسبی که خلق کرده‌ام تمامی اطلاعات لازم را قرار می‌دهم تا کار مشتری هر چه آسان‌تر شود و پس از تمامی این مراحل، درآمدهایم را در سیستمی اتوماتیک قرار می‌دهم تا مستقیماً به حساب بانکی‌ام واریز شود.
- خب حالا به تمامی این جملات دقت کنید.

چه می‌بینید؟ افعال اول شخص مفرد و کلمات من، می‌دهم، می‌گیرم، می‌کنم، می‌فرستم و امثال این‌ها که تمامی به من و شما برمی‌گردند و باز هم معلوم می‌شود که شما هم مثل من تنها فاعل کلیدی کسب‌وکارتان هستید. من این نکته را فهمیدم و با همان استراتژی که گفتم، این روند را اصلاح کردم؛ اما یادداشت کردن تنها گام اول است. باید از یک همکار مورد اعتماد مثلا معاونتان کمک بگیرید که بعد از شما نفر دومی باشد که روش به جریان انداختن کار را می‌داند و قادر است در هنگام غیبت مدیر، کارمندان را هدایت کرده کارها را سر و سامان دهد.