

Zadovoljni delavci + zadovoljni odjemalci = večji dobiček brez dodatnega truda

Klaus Schuster

mojakariera@finance.si



Menedžer mora biti osebno in v vsakem trenutku prepričan, da so zadovoljni vsi njegovi delavci - kajti zadovoljni delavci pomenijo zadovoljne odjemalce.

Bilo je jutro, sedel sem v zajtrkovalnici enega od hotelov v Barceloni in uživajoč v svežem pomarančnem soku, kavi ter žvr-

kljanih jajc, opazoval ljudi okoli sebe: turiste, nekaj poslovnežev in gospo, ki je skrbela za naš zajtrk.

Dobrodošel v barcelonski zajtrkovalnici

Kar mi je še zlasti padlo v oko, sta bila polet in pozitivna energija, s katerima je ta gospa kljub jutranji uri skrbela za goste - ali bolje rečeno: za to, da smo se med zajtrkom počutili prijetno. Vsakič, ko je na primer opazila, da je nekaj več gostov vzelo kruh in pecivo iz krušne košarice, je odhitela v kuhinjo, jo napolnila, in tako nih-

če od nas ni imel občutka, da bi v kakšnem trenutku ne bilo dovolj kruha. Z očmi je švigala od ene do druge mize in preverjala, ali je kdo končal zajtrk. Ko se je to zgodilo, je mizo nemudoma izpraznila ter nanjo postavila nov jedilni pribor in prtičke. Zato tudi nisem nikoli videl, da bi se naredila kakšna vrsta, v kateri bi novi gostje čakali na prazno mizo.

Prizor me je povsem prevzel, kajti gospe sploh nisem dojemal kot natakarike - čeprav je bila zgolj zaposlena v hotelu, kot sem izvedel pozneje. Vzbujala je namreč

vtis, da je lastnica zajtrkovalnice in da so vsi hotelski gostje njeni osebni gostje.

Brez volje v ljubljanski kavarni

Povsem drugačen primer je dobro znana kavarna v Ljubljani. Večkrat se mi je zgodilo, da sem vstopil vanjo in ni bilo ob tem slišati - čeprav je za točilno mizo stalo kar nekaj natakarjev - nobena pozdrava ali česa podobnega. Kar je po svoje razumljivo: če bi me pozdravili, bi morali prekiniti svoj pogovor. Ponavadi me je potem stalo kar nekaj poskusov mahanja z rokama, preden je kateri od natakarjev opazil mojo navzočnost. Tudi pri sprejemanju naročila mi nihče, naj je šlo za natakarja ali natakarico, ni dajal občutka, da sem v njihovi kavarni zaželen gost.

Zakaj sem se sploh večkrat odpravil tja, ne vem - zdaj se ne več, kajti sprva sem mislil, da sem sam česa kriv, potem pa sem izvedel, da so imeli enake izkušnje s to kavarno tudi drugi gostje. Vendar je moralo biti vedenje tamkajšnje družine ravno prav nevljudno, da ga je bilo pravzaprav zanimivo opazovati: to, da svojim gostom

tako brezvoljno strežete kavo in pecivo, je namreč odsev neke vrste odpora do dela in tega, da niste zadovoljni s svojo službo.

Veselje na tržnici

Prepričan sem, da poznate glavno ljubljansko tržnico. Brez skrbi, ne nameravam obnavljati zgodbe o znameniti ribji tržnici v Seattlu. No, če na glavno ljubljansko tržnico prihajate iz smeri Prešernovega trga, boste v prvi vrsti stojnic našli eno, kjer družina prodaja kisló zelje; bolj ko se ji približujete, bolj jo lahko zavohate.

Sploh veste, kako lahko človeka tam pozimi zebe, še zlasti, če mora zelje s premraženimi prsti polniti v nekoliko vlažne plastične vrečke? Si lahko predstavljate, da stojite tam, ko dežuje in piha močan veter? Vidite, teh ljudi nikoli nisem videl, da bi svoje kisló zelje prodajali z mrkimi obrazi, najsi je bilo vreme takšno ali drugačno. Pa tudi kupci se ne pritožujejo nad razpoloženjem na tej stojnici in potrpežljivo prenašajo čakanje v vrsti. Pogovarjajo se in kramljajo ali pa preprosto z občudovanjem opazujejo prodajalce pri njihovem delu.

Rešitve so pri menedžerjih

Za kaj torej gre? Zakaj nekateri zaposleni širijo okrog sebe toliko pozitivne energije in drugi ne? Zakaj se kot kupec ali gost lahko v nekaterih primerih počutite tako dobro in v drugih ne? Zakaj, na primer, ena od blagajničark v supermarketu svoje stranke lahko obdari z zelo prijaznim nasmehom in druge ne? Razmišljam:

- Morda nekateri zaposleni ne marajo svojega dela, vendar nimajo nobene druge možnosti za zaslužek?
- Morda niso zadovoljni s svojim delovnim okoljem, a ga sami ne morejo spremeniti?
- Morda so za slabo vedenje krive njihove osebne težave, a nimajo nikogar, s komer bi se lahko pogovorili?
- Morda v tem, kar počnejo vsak dan, ne vidijo nobenega smisla, a tudi ne - od tam, kjer stojijo - izhoda?

Lahko bi še našteval - vendar so rešitve v skoraj vseh primerih povezane z menedžerji teh zaposlenih. Menim namreč, da je menedžer tisti, čigar dolžnost je, da izbere prave ljudi in zaposli prave ekipe za določena dela in izzive. Ker sta na začetku vsakega delov-

nega razmerja - vsaj ponavadi je tako - zadovoljna oba, delojemalec in delodajalec, se morajo razlogi za prej omenjene primere pojaviti šele pozneje. Zato je menedžerjeva dolžnost tudi, da zna prisluhniti tako delavcem kot odjemalcem.

Menedžer mora biti osebno in v vsakem trenutku prepričan, da so zadovoljni vsi njegovi delavci - kajti zadovoljni delavci pomenijo zadovoljne odjemalce. Zadnji pa seveda spet bolj pripomorejo k uspehu podjetja kot tisti, ki se nad njim pritožujejo. ●

F KOMENTARJI

► Klaus Schuster je lastnik svetovalnega podjetja Klaus Schuster Management Consulting, ki se ukvarja z menedžerskim svetovanjem ter razvojem in izvajanjem mednarodnih projektov za banke in finančne institucije.

► Ocenite komentar, napišite svoje mnenje: www.finance.si/komentarji

► Komentarji izražajo stališča avtorjev, in ne nujno tudi organizacij, v katerih so zaposleni, ali uredništva Financ.