

# Obdržite uslužbenca!

Klaus Schuster

mojakariera@finance.si



**Uslužbenec gre proč, če mu šef ne naklanja več pozornosti. Morda ne delavec za tekočim trakom, a nosilec uspešnosti z velikim potencialom zagotovo. Morda ne takoj, temveč največ po dveh ali treh letih.**

Za konec tedna sem srečal nekega vodjo prodaje ključnim strankam, ki je dal odpoved. Odrekel se je odlični službi pri mednarodni blagovni znamki. V teh negotovih časih! Izjemen možakar!

## Niti glasu od šefa

Ko je svojemu vodji prodaje osebno položil na mizo odpoved, je ta naivno vprašal: »Ali je kaj, kar bi lahko storil, da bi še enkrat razmislili o svoji odločitvi?« Na to je ta izjemni možakar odvrnil: »To bi me morali vprašati pred dvema letoma!« Kajti omenjeni vodja prodaje ključnim strankam od svojega šefa že dve leti ni slišal tako rekoč niti glasu.

Ni bilo vedno tako. Vodja prodaje je k njemu pokukal dvakrat ali trikrat na teden, se pozanimal o njegovem delu, vprašal, ali se pojavljajo kakšne težave, kaj počno stranke, a tudi, kako je z družino in ali je bil dopust prijeten. A zadnji leti se je vedel kot neumen mož, ki je sedem let poročen s prsato blondinko. Zanimarja jo. Zakaj bi se zanimal za staro? Saj vendar ima, kar si poželi! Hišo, svoj avto, prijetne otroke, drage obleke. Da, neumni možje tako mislijo še celo takrat, ko prsata blondinka že zdavnaj skoči čez plot z lepo zagorelim učiteljem tenisa. Ne, ker je ta lepo zagorel, temveč zato, ker počne tisto, česar se mož že zdavnaj ne poloti več. Naklanja ji – kaj, vendar? Ali uganete? Ste dober vodstveni delavec? Pravilno, naklanja ji pozornost. Človek ne živi samo od kruha.

## Uslužbenci potrebujejo pozornost

Uslužbenec gre proč, če mu šef ne naklanja več pozornosti. Morda ne delavec za tekočim trakom, a nosilec uspešnosti z velikim potencialom zagotovo. Morda ne takoj, temveč največ po dveh ali treh letih.

Temu vodji prodaje se zdaj smeje polovica panoge. Prav mu je. Dobil je, kar si zasluži. Dovolil je, da odide človek, ki je naredil za milijone prometa. Kar tako! Koliko takih ljudi pa ima med svojimi prodajalci? Predstavljajte si, da bi Uli Hoeness prišel ob Francka Ribéryja! Nepredstavljivo. Zakaj? Ker je Uli Hoeness v nasprotju z omenjenim vodjem prodaje menedžer. Omenjeni vodja prodaje je samo preplačani referent, ki nima pojma o ničemer. Morda je prodajni genij – a celo to ni verjetno. Kajti prav prodajni genij ve,

kako pomemben je človek za poslom. Veste to tudi vi?

## Ali veste, kdo so vaši specialci?

Kdo so vaše velike kapacitete? Če me kdaj prime, da postavim to vprašanje, se številni menedžerji prazno zazrejo v zrak in začnejo šteti na prste. Sedi! Ena! Svoje znam na pamet naštetih od zadaj naprej ob petih zjutraj z dvema promiloma alkohola v krvi, in to v največjih rovtah ob sončnem mrku. Kajti vem: to so moje udarne čete, moji pretorijanci, moja elitna enota, moji specialci. Če me ti pustijo na cedilu, lahko »štacuno« zaprem! Zato jih zadržujem z vsem, kar imam. Temu sicer pravimo ohranjanje velikih kapacitet. Ste za to že slišali? Zakaj menedžerji takšnih stvari ne poznajo? Ali mehanik morda ne ve, kaj je viličasti ključ?

Velike kapacitete je najbolje vsak dan spraševati, kako napredujejo pri delu, kje se pojavljajo ovire, kako jim lahko pomagamo, kdaj znova želijo na kakšno dodatno izobraževanje, ali je doma vse v redu, ali je zviti hčerin gleženj že zdrav. Enkrat na mesec pa jih pobaramo tudi: »Ti je pri nas še všeč? Kaj ti ugaja? Kaj ti je manj po volji? Kaj lahko naredim, da ti bo še bolj všeč?« Če ta moški ali ženska nato reče »Kupi mi porscheja!«, lahko še vedno odklonim. A da ne bi sploh nič vprašal, je preprosto neumno. Zakaj je veliko menedžerjev tako neumnih? Zakaj so tako neumni številni možje?

## Hvaležni za pozornost

Ker so ljudje. In ker so kot ljudje pozabili na osrednje žarišče vsakega posla: na človeka. To je človeško. A je neumno, neumno, neumno. Ne morem govoriti za te ljudi. Vendar, kar se mene tiče, nočem biti tako neumen. Včasih bi bil rad samozadosten, povsem samostojen, od nikogar odvisen. Pa to nisem. Noben človek ni otok. In zato ljudi, od katerih sta odvisna moj uspeh in sreča, obravnavam vljudno, spoštljivo, z zanimanjem in pozornostjo. In močneje, kot sta moja sreča in uspeh odvisna od njih, toliko intenzivneje to počnem. In – kaj naj rečem? Ljudje mi to povrnejo. Hvaležni so mi. Hvaležni so mi za mojo pozornost. In ta me sploh nič ne stane! Kako čudovito je vendar to! In po tako čudovitem orodju menedžerji ne posegajo? Bi vi naredili kaj takega? Nikoli. Seveda številni menedžerji tega ne zmorejo. Oglejte si vendar število ločitev pri menedžerjih in njihove razvajene otroke. Menedžerji zadeve ne obvladajo. A se jo da naučiti. Da bodo velike kapacitete ostale pri njih. Pa otroci. In žena. ●

► Klaus Schuster je lastnik svetovalnega podjetja Klaus Schuster Management Consulting. Je kolumnist različnih strokovnih publikacij ter član upravnega odbora Združenja Manager.