

18+

Принципы и правила бизнеса

от 45 предпринимателей



Принципы и правила бизнеса

Издательские решения
По лицензии Ridero
2023

УДК 33
ББК 65
П76

Шрифты предоставлены компанией «ПараТайп»

Принципы и правила бизнеса. — [б. м.] : Издательские решения,
П76 2023. — 235 с.
ISBN 978-5-0060-2172-3

Книга «Принципы и правила бизнеса» — не «учебник по предпринимательству». Это своеобразный сплав опыта и знаний 45 успешных предпринимателей, рассуждающих о том, что помогло им достичь результата.

Поэтому наша книга — это не догма, и не бизнес-план, а, скорее, информация к размышлению и руководство к действию, на основе которого вы сможете выстроить собственную стратегию развития своего дела — соглашаясь с советами наших экспертов или, наоборот, возражая им.

УДК 33
ББК 65

18+ В соответствии с ФЗ от 29.12.2010 №436-ФЗ

ISBN 978-5-0060-2172-3

© Мария Теор, дизайн обложки, 2023

ВСТУПИТЕЛЬНОЕ СЛОВО

ДМИТРИЙ ПРОКОФЬЕВ



Консультант и преподаватель маркетинга, журналист, автор телеграм канала по экономике «Деньги и Песец»

Одним из поводов к созданию этой книги, стала история, которую я рассказал своему коллеге и соавтору Эмилю Ахундову, в то время когда мы работали над «Малой энциклопедией современного маркетинга». История была такая. Знаменитый ма-

тематик и статистик Абрахам Вальд в 1942 году работал в Нью-Йорке. К нему в лабораторию пришли командиры стратегической ударной авиации. Мы к вам профессор, и вот по какому делу, сказали генералы. В боях над Германией наши «летающие крепости», дальние бомбардировщики, несут тяжелые потери. Нет, «крепости» очень хорошие, и живучие машины, иногда они возвращаются на базу с сотнями пулевых пробоин в крыльях и фюзеляже, но... хотелось бы большего. Если мы предоставим вам данные о повреждениях наших самолетов — сможете ли вы, к примеру, рассчитать, в какие места на фюзеляже нужно поставить дополнительную броню? Смогу, ответил Вальд, только зачем вам заниматься такой ерундой? Если самолет получил повреждения, и все равно вернулся на свой аэродром, значит эти повреждения не угрожали ни его конструкции, ни экипажу. Если бомбардировщик получит фатальные повреждения, он не вернется, потому что упадет. Можно (и нужно) рассчитать в каких местах на вернувшихся машинах нет повреждений — и вот в этих то местах может понадобиться дополнительная броня. То, что на первый взгляд кажется слабым местом, на самом деле таковым не является

А вот другая история, которая случилась в начале XX век. Чернокожий клоун Рафаэль Падилья, выступавший под псевдонимом «Шоколад», был звездой парижского цирка. Но «Шоколад», действительно замечательный артист, был уверен, что способен на большее, чем развлекать публику на арене и мечтал о театральной сцене. Проблема была в том, что в то время никто не мог представить себе черного клоуна в роли «белого человека» — единственным персонажем с черным цветом кожи был Отелло. Падилья добился этой роли в театре, он играл прекрасно, но... публика, восхищавшаяся черным клоуном Шоколадом в цирке, не могла принять черного артиста Падилью в пьесе Шекспира. Его освистали и актеру даже пришлось уйти со сцены. Шоколад был глубоко потрясен своим провалом, и, хотя вернулся в цирк, прежнего успеха до-

биться уже не смог. То, что он считал своей сильной стороной — привело к фиаско

Эти истории лишний раз напомнили нам, почему «не работают» различные инструкции «как прийти к успеху» — даже написанные теми, кто смог вскарабкаться на социальную вершину. Не работают они по двум причинам — мы не можем воспроизвести весь комплекс причин, которые привели к триумфу автора такой книги и не можем оценить — что именно было сильной стороной, а что слабой — в существовавших тогда обстоятельствах.

Отсюда и возникла идея книги «Принципы и правила бизнеса», написанная людьми, которым есть что рассказать о достигнутых ими результатах — но эта книга — не сборник универсальных советов и не руководство к действиям — а приглашение к размышлениям, с помощью которых читатель сможет выстроить свой путь к вершинам — а наша книга подскажет ему, как это сделать.

ИССЛЕДОВАНИЕ

Мы провели опрос с разными предпринимателями в надежде выяснить, каких правил и принципов ведения бизнеса они придерживаются и что является ключом к успеху. Нас интересовало, что вообще побудило их начать заниматься предпринимательством и в каком возрасте, какие оценки они получали в школе и как они относятся к бизнес-образованию? Что было проще – развивать свой бизнес или строить карьеру? Но главное, что они получили, и как изменилась их жизнь после того, как они стали заниматься бизнесом?

Для начала стоит вас познакомить с нашими респондентами:

Общее количество респондентов: 57

Требования: наличие не менее одной действующей компании.

Средний возраст: 38 лет.

Соотношение полов: 2 к 1 (38 мужчин и 19 женщин)

Среднее число сотрудников в компании: 45 человек на компанию.

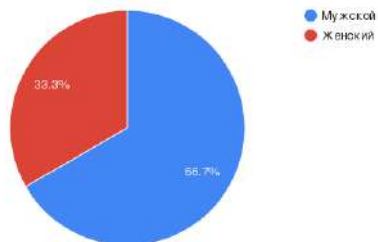


График №1 Соотношение полов среди опрошенных респондентов



График №2 Соотношение полов в разных возрастных группах

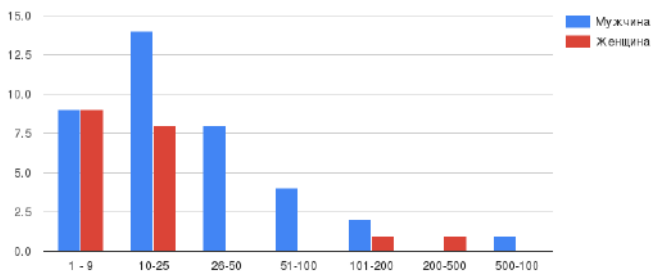


График №3 Размер штата сотрудников с учетом пола директора

– **Сколько полных лет вы занимаетесь бизнесом?**

В среднем стаж предпринимательства у наших респондентов составляет 10 лет. Это означает, что наши эксперты — опытные менеджеры, которые успешно преодолели несколько крупных экономических кризисов.

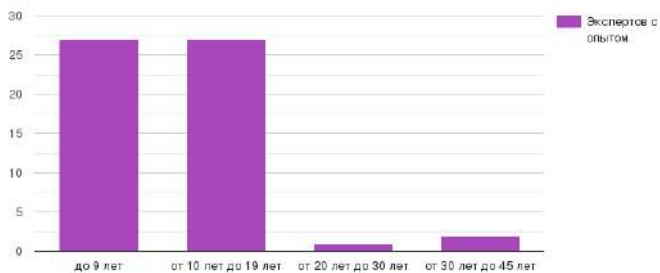


График №4 Численность групп экспертов по опыту в бизнесе

– Сколько у вас было всего компаний во владении / совладении?

В среднем каждый эксперт имел в среднем по три компании. Это указывает на две важные вещи: не все могут успешно начать бизнес с первого раза, и тот факт, что «предпринимательство» скорее является моделью поведения, а не профессиональным призванием или статусом. Люди, которые решаются на открытие бизнеса, часто создают и другие компании в будущем, независимо от успеха своих предыдущих начинаний.

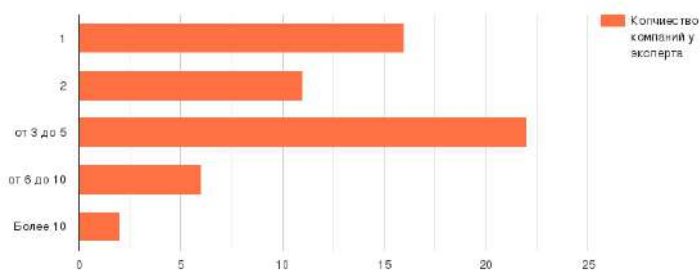


График №5 Количество компаний у экспертов

– Сколько длилась ваша карьера в найме?

В пересчете на одного эксперта — это 12 лет стажа. Что интересно, длительный опыт работы не является главным фактором успеха в создании и развитии компаний. Наши эксперты демонстрируют высокую профессиональную осведомленность и качественные результаты, независимо от длительности своей карьеры и количества возглавляемых компаний.

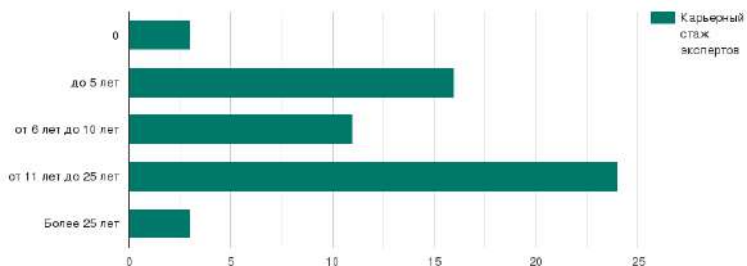


График №6 Стаж работы экспертов

– Совмещали вы бизнес и карьеру одновременно?

Разница между ответами незначительна, многим предпринимателям все же приходится одновременно работать наемным сотрудником и развивать собственный бизнес. Обычно это происходит в первые годы после открытия первой компании.

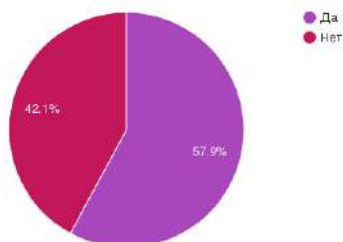


График №7 Сколько экспертов совмещали карьеру и бизнес

– **Ваш бизнес в той же сфере, в какой была ваша карьера?**

Чаще наши респонденты меняли сферу своей деятельности, а не развивали компанию в своей первоначальной сфере. На наш взгляд, есть две основные причины: в одном случае эксперты выбирали работу исходя из дохода, близости к дому и других личных причин, а не по предпочтению сферы деятельности, а в другом случае, работа в одной и той же сфере настолько надоедала людям, что они рассматривали самые разные варианты для бизнеса, кроме той области, где они уже были заняты. Кроме того, между возможными причинами могут быть: запрет на конкуренцию и личная этика экспертов, которые не хотели создавать конкуренцию для своего работодателя.

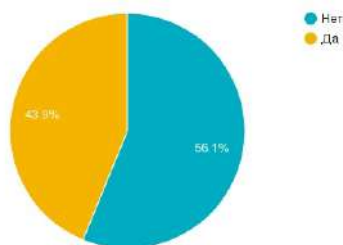


График №8 Соотношение экспертов, которые сменили сферу деятельности

– **Состоите ли вы бизнес-сообществах (бизнес клубы, ассоциации)?**

Большинство опрошенных лиц, которые принимали участие в нашем исследовании, являются активными участниками раз-

ных сообществ и организаций. Современность требует от таких организаций предоставлять возможности для обмена мнениями, передачи опыта, планирования совместных проектов и настройки на коллективное достижение общих целей.

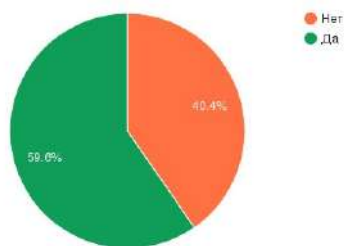


График №9 Участие экспертов в бизнес сообществах и ассоциациях

– Почему вы решили заняться предпринимательской деятельностью?

Запустить собственное дело – задача непростая и не для всех. Наши эксперты поделились своими мотивами для того, чтобы помочь другим в принятии решения о запуске бизнеса. Основными факторами, побудившими наших экспертов на деятельность в качестве предпринимателей, являются: стремление к независимости, финансовая стабильность и желание реализовать свои идеи на практике.

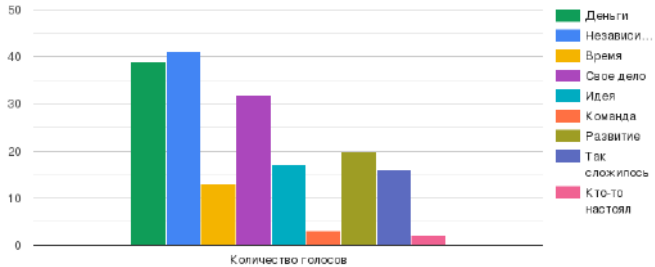


График №10 Главные мотивы для открытия бизнеса

– Что дает вам бизнес?

Спросив у участников, какие преимущества они получили, начав свой бизнес, можно выделить самые популярные ответы. В числе них новые возможности для жизни, личностный рост и удовлетворение от того, что ты делаешь. Стоит отметить, что ожидания от открытия компании и результаты достигнутые положительные эффекты немного разнятся. Добиться увеличения дохода получилось у 75% опрошенных, причем у 5% изначально не было такой мотивации. Кроме того, количество свободного времени увеличилось, хотя они этого не планировали, а более 50% тех экспертов, кому требовалось свободное время, не нашли его в предпринимательской деятельности.

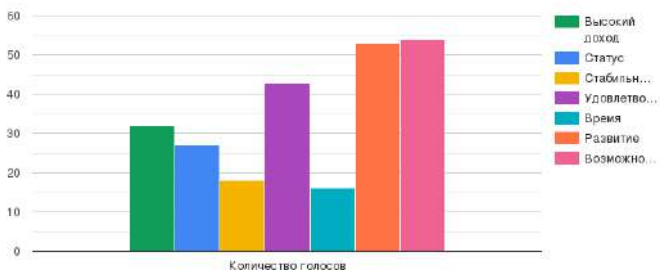


График №11 Достигнутые положительные эффекты от предпринимательства

– **Оцените, насколько в бизнесе важна удача, где 10 баллов максимум.**

Когда мы спросили наших респондентов о том, насколько важен фактор удачи в бизнесе, мы получили интересный результат: 7 баллов из возможных 10. Это говорит, что практически все предприниматели считают фортуны важным фактором успеха. Однако двое экспертов оценили важность удачи только в 3 балла. Это говорит, что хотя удача может стать одним из факторов успеха компании, но она точно не является определяющим фактором.

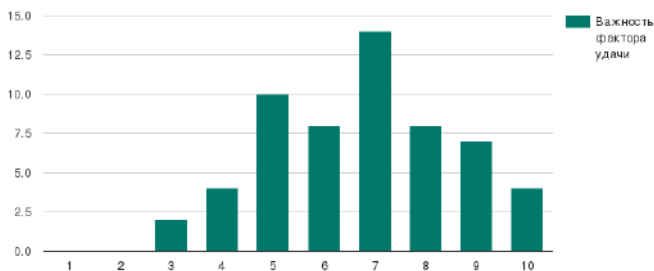


График №12 Важность фактора удачи в бизнесе

– Что легче: работать в найме или владеть компанией?

Некоторые эксперты испытали затруднения с ответом на подобный вопрос, но преобладающее мнение заключается в том, что управление бизнесом комфортнее, чем работа в найме, но и сложнее. Однако значительная часть респондентов признает, что работа на найме является более простой и легкой по сравнению с владением и руководством компанией.

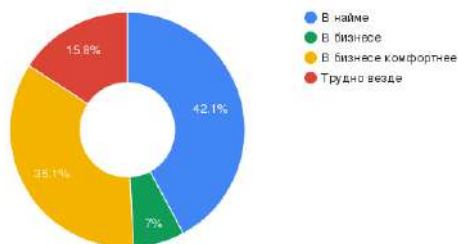


График №13 Где проще работать в бизнесе или в найме?

– Где вы испытывали больше стресса: в найме или в бизнесе?

Многие из наших экспертов утверждают, что избежать стресса не получится, будь то работа в найме или при осуществлении коммерческой деятельности. Однако по уверению наших опрашиваемых, в бизнесе стрессовая обстановка все же является более напряженной, так как руководитель несет ответственность за каждого сотрудника компании.

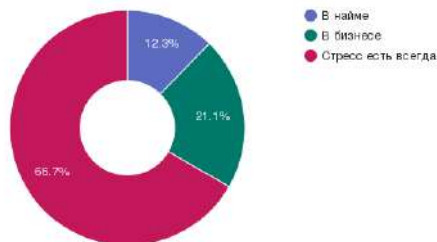


График №14 Где выше уровень стресса?

– Хотели бы вы, чтобы ваши дети стали предпринимателями?

Хотя все респонденты испытывают стресс, никто не будет отговаривать своих детей от предпринимательства. Небольшая группа опрошенных даже не думала об этом. Треть опрошенных хотят, чтобы их дети пошли по стопам в бизнес. Однако большинство наших респондентов оставляют это решение на совести своих детей. Мы процитируем одного из наших экспертов:

«Моя главная задача – дать детям максимальное количество самых разных возможностей, чтобы им было из чего выбирать. Я бы хотел, чтобы они достигли успеха, но какой путь выбрать – это уже решать им».

В данном случае, лучше и не сказать. Стоит отметить, что только двое наших экспертов отметили, что мнение их друзей и семьи повлияли на их решение открыть бизнес.

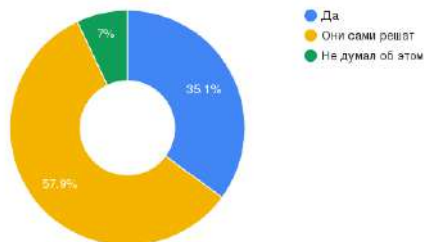


График №15 Хотели бы вы чтобы ваши дети стали предпринимателями?

– Насколько сильно рисковали по 10-бальной шкале?

Наши эксперты оценили уровень риска, на который они шли в бизнесе, в 7 баллов. Кстати, точно так же наши эксперты и оценили фактор удачи. И между этими ответами возможна корреляция – часть аспектов бизнеса не подконтрольны предпринимателю, поэтому чем выше уровень риска на который он идет, тем важнее становится роль фактора удачи.

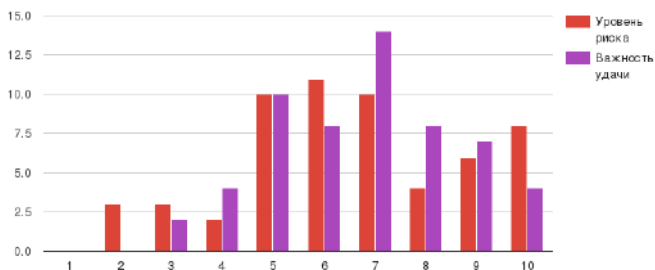


График №16 Уровень риска на который шли эксперты и важность фактора удачи

– Можно ли в бизнесе доверять?

С биологической точки зрения, люди – социальные существа, а доверие – один из ключевых аспектов жизни. В некоторых случаях, мы автоматически принимаем решения о доверии, иногда вынуждено, но чаще всего на основании опыта или эмоций. Опрошенные предприниматели с этим не спорят, но рекомендуют не забывать про проверки и разумную осторожность. Оберегая свои интересы таким образом, мы защищаем себя и свои активы от возможных неприятных ситуаций.

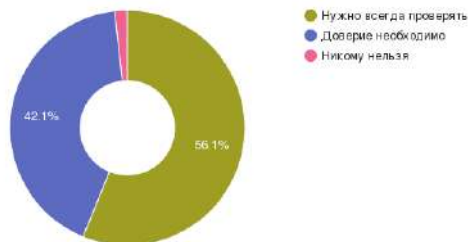


График №17 Можно ли доверять в бизнесе?

– Какой у вас стиль управления компанией?

Мы попросили наших специалистов оценить их стиль руководства компаниями и предоставили им выбрать один из пяти вариантов:

- **Авторитарный** (вы авторитет для сотрудников и они следуют за вами): 5
- **Диктаторский** (требовательны и не боитесь кого-то уволить): 4
- **Лидерский** (вдохновляете людей на работу и они за вами идут): 40
- **Консервативный** (задачи и отчеты без эмоций): 5
- **Либеральный** (у сотрудников нет ограничений): 3

Результаты представлены на графике, и, на наш взгляд, комментарии не нужны. Не стоит забывать, что результаты исследования являются анонимными, и мы уверены в искренности полученных ответов.

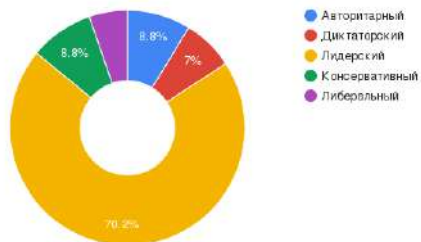


График №18 Какой у вас стиль управления компанией?

– **Как вы относитесь к своим сотрудникам?**

Из опроса стало ясно, что бизнесмены относятся к своим сотрудникам с большей теплотой, чем к просто работникам. Это легко объяснить – обнаружить талантливого и исполнительного работника не такая уж легкая задача. Кроме того, их замена в большинстве случаев затруднительна, а без должной кадровой замены, компания останется без своих опытных работников, что повлияет на ее эффективность.

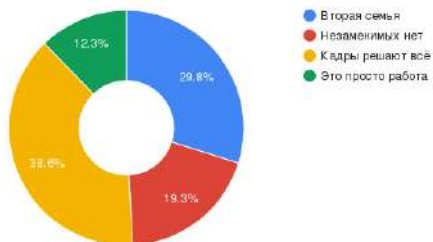


График №19 Ваше отношение к сотрудникам

– Нужны ли в бизнесе планы и стратегии?

Ответ довольно однозначный: тактическое и стратегическое планирование просто необходимы компаниям.

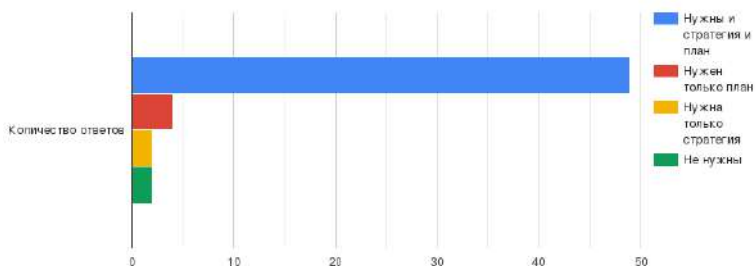


График №20 Нужны ли в бизнесе стратегии и планы?

– Готовы вы ли закрыть компанию, чтобы вернуться в найм?

Большинство опрошенных категорически отказались возвращаться в статус наемного рабочего, однако 6 бизнесменов были готовы закрыть свой бизнес и заняться карьерой, если бы у них было «хорошее» предложение.

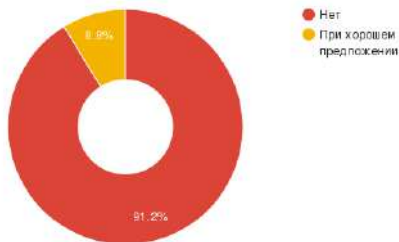


График №21 Готовы ли закрыть бизнес и вернуться в карьеру?

– Готовы ли вы закрыть/продать компанию, чтобы открыть новую?

В большинстве случаев, наши респонденты не желают ставить под угрозу существующий бизнес ради возможности открытия нового. Исходя из проведенного исследования, предпринимателям проще открывать новые компании не закрывая действующие.

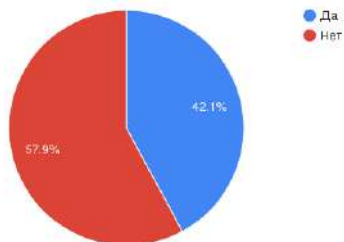


График №22 Готовы ли предприниматели закрыть бизнес и начать новый?

– Если вы переедете в другую страну, что вы сделаете с компанией?

Результаты исследования демонстрируют, что даже при релокации, предприниматели не собираются расставаться со своим бизнесом.

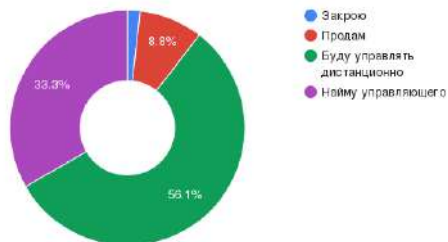


График №23 Что вы будете делать с компанией, если переедете в другой город/страну?

– Готовы ли вы сейчас начать делегировать управление компанией?

В большинстве случаев предприниматели готовы передать управление своим бизнесом. В основном это обусловлено их высокой квалификацией и знаниями о том, как найти квалифицированного руководителя, а также как контролировать его работу. Кроме того, с развитием компании у нее появляются ресурсы и репутация для привлечения опытных кадров.

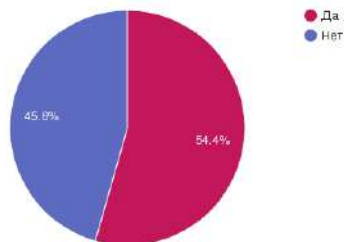


График №24 Готовы ли делегировать управление компанией?

– Хотели бы начать строить новую компанию с нуля?

Часто ответ на этот вопрос положительный. Это можно объяснить опытом успешных предпринимателей, их творческим подходом и пониманием тонкостей управления компанией. Бизнес — это всегда процесс развития и расширения, который зачастую влечет за собой не только расширение самой компании во всех аспектах, но и создание новых компаний. Для наглядности, мы добавили на график ответы на вопрос о готовности закрытия компании ради открытия новой.

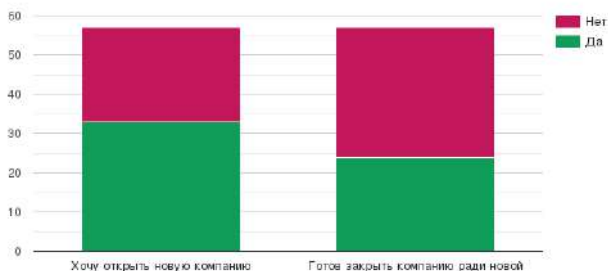


График №25 Желание открыть новый бизнес и готовность закрыть текущий

– Оцените важность репутации в бизнесе по 10-бальной шкале?

Репутация оказывает огромное влияние на бизнес. Как показывают результаты нашего исследования, компании должны уделять особое внимание своей репутации и должны думать об этом с момента своего основания. Этот нематериальный актив имеет высокую стоимость и может определить успех или неудачу компании. Наши эксперты оценили важность репутации в 9 баллов из 10 возможных, что говорит о серьезности этого вопроса. Только один из участников опроса оценил репутацию в 5 баллов. Однако даже такая оценка говорит, что репутация является очень значимым фактором, который нужно учитывать при разработке бизнес-стратегии.

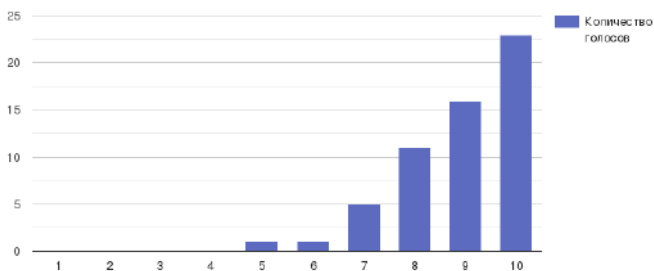


График №26 Важность репутации в бизнесе

– Ваш средний балл в школе?

Большинство из наших экспертов прилежно учились в школе, 30% из которых оказались медалистами. Однако нельзя не заметить исключение, один наш респондент не обладает аттестатом об образовании, но это не помешало ему стать предпринимателем.

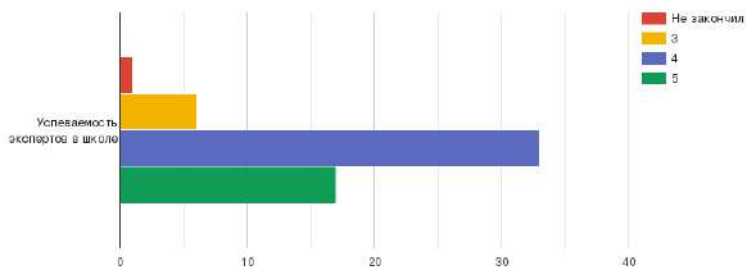


График №27 Средний балл экспертов в школе

– Ваш средний балл в университете?

Высшее образование сложнее, чем школьная программа. Не каждый завершает университетское обучение по своим собственным причинам, и среди наших экспертов было трое таких. Тем не менее можно увидеть тенденцию к личностному росту по оценкам: количество людей, награжденных красным дипломом, существенно превышает количество золотых медалей, а количество людей, получивших синий диплом, увеличилось по сравнению с теми, кто в школе получал тройки.

Хочется подчеркнуть, что каждый имеет свою индивидуальную траекторию обучения, и у кого-то оценки в университете оказались гораздо лучше, чем в школе, а как некоторые золотые медалисты, так и не получили своего диплома о высшем образовании.

Хотя хорошее образование не является гарантией успеха в бизнесе, оно определенно способствует его достижению.

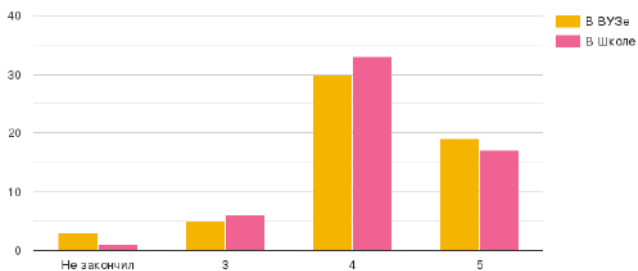


График №28 Успеваемость экспертов в школе и ВУЗе

– Сколько у вас образований, не считая курсов?

Обычно, у наших специалистов имеется не менее двух высших образований или кандидатская степень с одним высшим образованием. Предпринимательство, в первую очередь, интеллектуальный труд.

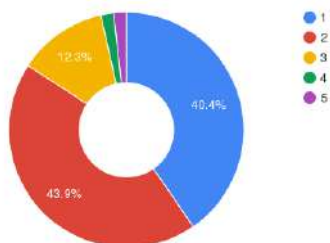


График №29 Количество высших образований у экспертов

– Могут ли бизнес-школы чему-то научить?

Большинство из наших респондентов считают, что в бизнес-школах можно приобрести полезный опыт, который будет полезен для развития предпринимательства и перейдет на благо всего бизнес-сектора. Мы не упускаем из виду, что образование в этой сфере становится все более и более популярным. И это вовсе не случайно, ведь ненужные товары и услуги никогда не смогут пользоваться спросом.

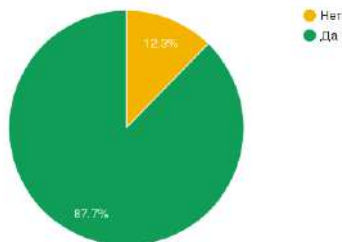


График №30 Полезность бизнес-школ для предпринимателей

– Пользуетесь ли вы услугами коучей / менторов / трееров?

Экспертное мнение по данному вопросу разделилось на две равные части: 47% считают коучинг и менторинг полезными, и у них есть опыт работы с подобными специалистами или они планируют это сделать. Оставшиеся 53% не испытывали необходимости обращаться к таким услугам или отказались от них. Справедливо отметить, что коучинг и менторинг имеют огромный потенциал для развития предпринимательства. Однако стоит заметить, что более взрослая аудитория, старше 40 лет, не проявляет активного интереса к этим услугам.

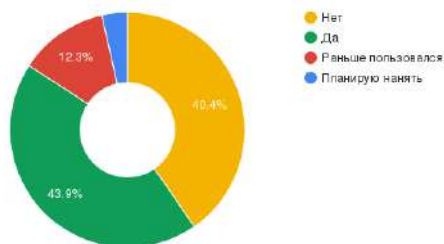


График №31 Пользуетесь ли вы услугами коучей/менторов/трекеров

– В каком возрасте вы открыли первый официальный бизнес?

В среднем, наши предприниматели приступали к созданию своего бизнеса в 28 лет, что является среднестатистической нормой.

– В каком возрасте лучше открывать первую компанию?

По мнению опрошенных, наиболее благоприятный возраст для открытия своего первого бизнеса – 26 лет, тем не менее, 7 респондентов высказали мнение, что возраст не является определяющим фактором для принятия решения об открытии бизнеса.

– Насколько вы суеверны в бизнесе? (Гороскопы, приметы, традиции)

Из проведенного нами исследования видно, что большинство предпринимателей не приветствуют суеверия в бизнесе.

По мнению экспертов, значение такого фактора оценивается всего лишь в 2 балла из 10 возможных. Единственным исключением могут стать традиции, закрепившиеся в корпоративной культуре.

ВЫВОДЫ ИЗ ИССЛЕДОВАНИЯ

Проанализировав ответы вопросы, мы можем сказать, кто же такой предприниматель? И на какие качества следует обратить внимание, чтобы добиться успеха в своем бизнесе?

Прежде всего, необходимо понять, что **финансовая выгода не всегда является главным мотивом предпринимателя. На первом месте стоит стремление к самореализации и независимости.** Бизнес приносит не только прибыль, но и открывает новые возможности для своего владельца. Важно понимать, что помимо материальных благ **бизнес способствует полноценному развитию как личности и приносит чувство удовлетворения от своего дела.**

Конечно же, стресс невозможно исключить из своей жизни, но в бизнесе со стрессом комфортнее справляться. **Это подразумевает наличие у предпринимателя высокой степени стрессоустойчивости.** Важным фактором является также образование, но практический опыт работы в реальном секторе экономики тоже имеет серьезное значение. Для начинающих бизнесменов, возможно столкновение необходимости одновременно заниматься карьерой и своим делом, **в таком случае практичность и выносливость сыграют немаловажную роль в достижении успеха.**

Также **важен навык коммуникации с другими людьми,** который поможет в создании соответствующей команды и выгодных отношений с партнерами. **Умение планировать и стратегическое мышление** также необходимы для успешного бизнеса.

Наконец, хотелось бы отметить **репутацию компании и ее владельца**. Зачастую именно благодаря репутации бизнес продолжает существовать даже в кризис, и чем раньше вы начнете ее развивать, тем лучше будет для вас и вашего бизнеса.

Не забывайте, что предпринимательская деятельность — это деятельность направленная на получение прибыли и связана с рисками. Из определения следует, что **важно не только проанализировать возможные риски, но и уметь эффективно ими управлять**. К тому же, хоть личное везение и не помешает, но надеяться на него и полагаться на суеверия — не самое разумное решение.

Это лишь некоторые из качеств, которые наиболее важны для предпринимателей, подтвержденные нашим исследованием. Конечно, этот список может быть неполным, однако если вы обладаете этими качествами и навыками, то у вас есть все шансы достичь успеха и создать преуспевающую компанию во всех смыслах.

ПРИНЦИПЫ И ПРАВИЛА БИЗНЕСА

Как стать успешным предпринимателем и достичь уровня успеха, о котором мечтает каждый? Какие принципы и правила необходимо усвоить, чтобы стать лидером в своей отрасли? Ответы на эти вопросы можно найти в этой главе, в которой более 40 успешных предпринимателей делятся своим опытом и секретами успеха.

Каждый из авторов – опытный предприниматель, который добился признания в своей отрасли. Они не только рассказывают о своих первоначальных шагах в бизнесе и трудностях, которые пришлось преодолеть, но и подробно описывают свои бизнес-правила и принципы.

В этой книге вы найдете не только много интересных фактов и историй из самых разных сфер, но и полезные советы и рекомендации, которые помогут вам вести свой бизнес на новый уровень. Мы сделали все, чтобы эта книга стала настоящим руководством для всех, кто стремится к успеху и хочет достичь большего в бизнесе.

Читая эту книгу, вы узнаете, какие личностные качества помогают стать успешным в бизнесе, как находить новые идеи и доводить их до конца, как взаимодействовать с партнерами и клиентами и многое другое.

Мы уверены, что эта книга станет не только источником вдохновения для вас, но и будет интересным и познавательным материалом. Но перед тем, как начать изучать истории наших героев, один из них предлагает вам небольшой совет, о том как вынести из книги максимальную пользу.

Материалы для книги, в том числе и фотографии предоставлены авторами.

КАК ЭФФЕКТИВНО РАБОТАТЬ С ЭТОЙ КНИГОЙ?

Автор: Дмитрий Ломоть, психотерапевт, бизнес-психолог, предприниматель.

Предприниматель — это образ мысли, мышление — вот что нужно менять в первую очередь, если вы хотите достичь успеха в бизнесе. Эта книга показывает, как связаны мышление и финансовый успех. Будут те, кто прочитает ее ради развлечения, но будут и те, кто откроет книгу, чтобы найти ответы на свои вопросы. На правах психотерапевта и бизнес-психолога предлагаю вам алгоритм работы с этим уникальным изданием.

Прежде чем вы приступите к чтению, возьмите лист бумаги и ручку, запишите цели, которые сейчас стоят перед вами, сформулируйте задачи, которые вам нужно решить, чтобы двигаться вперед.

Когда вы начнете читать, соотносите прочитанное со своими записями. Встраивайте в свое мышление только те принципы, которые в данный момент напрямую связаны с вашими целями. «Перепрошивать» свое мышление — это навык, который нужно формировать. Принципы из книги станут вашими быстрее, если вы будете выбирать их под свои актуальные задачи.

Польза от этой книги многоуровневая. Каждый раз, когда вы ставите новые цели, перечитывайте ее и берите то, что поможет вам двигаться вперед. Вы меняетесь и будете обращать внимание на другие правила и принципы. Эта книга — настольный справочник предпринимателя по работе над собой.

Всю свою профессиональную жизнь я занимаюсь тем, что помогаю людям убирать внутренние ограничивающие убеждения и сформиро-

вать мышление успешного человека. Я благодарен создателям этой книги за то, что дали возможность принять участие в таком полезном проекте. Сборник наполнен реальными историями преуспевающих предпринимателей. Читайте книгу, берите их опыт, ставьте свои цели, достигайте успеха!

С уважением, Дмитрий Ломоть

АРУТЮНЯН ГАМЛЕТ



Родился 10 октября 1980 года. Основатель сети кофеен “STOBEANS¹».

В кофейном бизнесе более 5 лет. В 2022 году основал компанию «Стобинс Групп» и запустил первую кофейню. Компания развивается как собственными кофейнями, так и по модели франчайзинга.

История нашей компании, кажется, обыкновенной, но для меня и всех сотрудников, она уникальна. Нам нужен был бренд,

¹ <https://stobeans.ru/>

с которым можно масштабироваться и выходить на зарубежные рынки, а для бренда нужно название. Над ним я думал несколько месяцев. Нужно было придумать такое слово, которого не существует, одновременно приятное на слух и при написании. Кроме того, оно должно быть запоминающимся и иметь прямое отношение к компании.

Вот мой метод решения задачи по неймингу компании: я взял бумагу и стал писать любые подходящие или не очень, слова, которые приходили мне в голову. Получилось так, что я исписал полностью этот лист. Вышло около 150 слов и словосочетаний. Из них я выбрал половину, которые больше всего мне понравились и переписал их на другой лист бумаги. И продолжал так делать, пока не остался всего один вариант, который оказался для нас идеальным!

За все эти годы я, как и любой другой предприниматель, выработал свою систему управления, контроля и развития. Но перед этим хочется сказать следующее: **предпринимательство — это большой труд и большая ответственность**, даже если так совсем не кажется на первый взгляд.

Бизнес — часто связан со сложными решениями, поэтому я делюсь своими принципами и правилами предпринимателя, которые не раз помогали мне.

Мои 13 принципов бизнеса:

— **Доверься интуиции и слушай сердце** — делай то, что вызывает у тебя страсть и максимальный интерес. Знай и изучай свой продукт.

— **Определи свою цель** — и не стесняйся, она должна быть очень высокой.

— **Досконально изучи рынок** — узнай как можно больше конкурентов и их продукты.

– **Выбирай правильное окружение** – знакомься с полезными людьми.

– **Меняй свое мышление** – развивай его! В каждой, даже обычной вещи, есть нечто уникальное и неприметное и такие вещи стоит подмечать!

– **Будь публичным** – не бойся рассказывать о себе и своем деле публично, в СМИ и медиа.

– **Развивай в себе упорство и настойчивость** – успех может прийти не сразу.

– **Не бойся ошибаться** – создавая что-то новое, ошибки неизбежны. Их следует быстро распознавать и устранять, улучшая таким образом и другие свои разработки. Учись на своих и чужих ошибках.

– **Научись делегировать** – иначе тебя надолго не хватит. И если делать все в одиночку, процесс может растянуться на долгое время.

– **Максимально автоматизируй процессы** – это минимизирует ошибки, сэкономит огромное количество времени и средств.

– **Стремись занимать лидерские позиции все всем.**

– **Постоянно учись** – учись у потребителей, конкурентов, партнеров. Не забывай учиться у тех, кто добился успеха. Читай их биографии, впитывай их опыт. И не забывай общаться с людьми внутри и вне твоей компании.

– **Подбирай не сотрудников, а единомышленников** – правильная команда половина успеха.

Мои 8 правил бизнеса:

— **Анализируй и планируй** — доводи все процессы своего дела до автоматизации. Делай прогнозы и подводи итоги. Обращай внимание на конкурентов. Систематически изучай их и, на основе этого, улучшай свой продукт. **Опирайся не на предположения, а на цифры**, чтобы точно определить преимущества и слабые стороны своего продукта относительно рынка.

— **Знай и понимай свою целевую аудиторию** — незнание своей аудитории приведет к самым нелепым и обидным ошибкам. Без портрета целевой аудитории сложно выбрать подходящий канал продвижения и выстроить модель продаж. Понимая свою аудиторию, ты сможешь обращаться к клиенту напрямую и дать такой продукт, который решит его проблему.

— **Изучай и используй сильные маркетинговые инструменты** — иначе рискуешь просто «слить» бюджет и забыть о его окупаемости.

— **Применяй разные методы продаж** — в кофейне к кофе предложим гостю купить десерт, а в интернет-магазине к выбранному платью — модный ремешок. Это метод «cross-sales», позволяющий продавать больше. А если в кофейне предложить гостю вместо маленького капучино купить большой раф-кофе, подороже, это «up-sales» — продажи, направленные на увеличение среднего чека. Позаботься о клиенте и продавай ему товары, о которых он не успел узнать или подумать, используя разные техники продаж.

— **Забывайся о старых клиентах** — в погоне за новыми клиентами не забывай о старой, более лояльной аудитории, которая уже проще решается на покупку. Ее удержание потребует меньше ресурсов, чем привлечение новой, а на объеме продаж скажется положительно.

— **Постоянно развивайся и пробуй новое** — даже самые узнаваемые компании время от времени внедряют что-то новое и даже решаются на ребрендинг и стараются удивить клиента, освежить восприятие продукции. Настраивайся сам и будь готов к переменам: от увольнения неэффективного сотрудника, работающего с момента основания компании, до экспериментальной рассылки.

— **Не пренебрегай формальностями** — работай с контрагентами по договору. Озвучивай и прописывай все условия в контрактах. Порой то, что кажется пустыми формальностями, зачастую являются важными юридическими нюансами, соблюдение которых защитит тебя и твою компанию.

— **Твоя команда — это будущее твоего бизнеса.** Создавай благоприятные условия труда. Строй общение в команде на принципах открытости, взаимного уважения и взаимопомощи. Ставь задачи четко, всегда определяй крайние сроки и давай возможность ответственному самому принимать решение о выборе способа выполнения поставленной задачи.

БАСТРОН ОЛЬГА



Эксперт по стратегическому развитию социальных, культурных и образовательных проектов, независимый консультант¹ предпринимателей и сооснователь магазина электромотоциклов Pacific Scooter².

Мои принципы и правила в бизнесе:

Любовь. Задавайте себе как можно чаще такой вопрос: в ва-

¹ <https://oliabastron.com/>

² <https://pacificscooter.shop/>

шей миссии, во всех ваших стратегиях и решениях сейчас есть любовь? Чем ты можешь быть полезен людям, какую гуманистическую идею хочешь донести через продукт, через коммуникацию, через визуальные образы? Искренняя любовь не только добавит вам сил и смысла вашей компании, на нее ваши клиенты ответят взаимностью.

Сила слабых связей. В 2023 году люди доверяют рекомендациям и находят все необходимое через контакты своих контактов. Работайте над выстраиванием стратегии развития личного бренда. Активно ведите свой профиль в социальных сетях и создавайте полезный и вдохновляющий контент о ваших ценностях и смыслах, о целях и процессах внутри компании, делитесь своими знаниями и опытом. Рекомендации от доверенных лиц и рекомендации через контакты своих контактов становятся мощным инструментом привлечения новых клиентов и создания доверия в сфере бизнеса.

Придумывай нативные способы взаимодействия с клиентами, превращать их в носителей ваших ценностей и амбассадоров вашего бренда.

Часто визуальный язык очень хорошо передает ценности бренда, которые становятся созвучны целевой аудитории проекта. Для магазина электроскутеров я запускала фоторепортаж и серию интервью с владельцами мотоциклов, для российского бренда устойчивой моды во время пандемии и ограничений я сделала «facetime-фотопроект»: собирала людей, закрытых в разных уголках мира, брала у них интервью и через «facetime» фотограф делал съемку этих людей в нашей одежде. Для культурного центра я собирала современных хореографов и перформансеров и через пластику мы подчеркивали красоту архитектурных линий памятника авангарда и конструктивизма.

Действуй быстро. Будьте легкими на подъем, учитесь действовать в нестандартных ситуациях и мгновенно принимать решения. Сокращайте до минимума время от момента обсуждения идеи в команде до ее реализации. Лучше попробовать и сказать «упс», чем сомневаться «а что, если...»

Выстраивай горизонтальные, партнерские отношения. Ищите ситуации «win-win-win», общайтесь «на равных», предлагайте нетривиальные партнерства и коллаборации, дружите междисциплинарно, а не только с коллегами внутри вашей ниши.

Расширяй влияние. Сейчас первый план выходит репутация, эффективное социальное взаимодействие и встроенность в разные по составу и интересам сообщества. Участвуйте в мероприятиях, проявляйте себя в социальных сетях, говорите о проекте и своих целях смело и громко.

Выполняй обязательства. Просто работай и хорошо делай свое дело на любом уровне задач: бери трубку, отвечай на сообщения, открывай дверь магазина по расписанию.

Старайся как можно ближе узнать своего клиента. Разрабатывайте и запрашивайте качественную обратную связь, от коротких отзывов и опросов до фокус-групп и глубинных интервью. Если это продажи – выходите в зал, вставайте за кассу, устраивайте дни открытых дверей, подключайте клиентов к поиску оптимальных решений – они сами скажут чего хотят.

Показывай свою уязвимость. Признавайтесь честно в том, что не получается. Вместо того чтобы скрывать проблемы и притворяться, что все идет гладко, показывайте свою уязвимость и признавайтесь честно в том, с чем вы сталкиваетесь, с какими именно трудностями, открыто рассказывайте о текущих вызовах, с которыми сталкиваются ваша команда. Вместо того чтобы создавать иллюзию идеальности, признавайте, что

у вас возникают проблемы. Так вы подчеркиваете, что команда активно работает над решением проблем и ищет способы улучшить ваш продукт. Люди ценят честность и открытость. В результате откровенности и прозрачности действий лидера, можно получить положительную реакцию от потенциальных инвесторов и клиентов.

Улучшайте продукт. Выстраивайте визуальную коммуникацию с клиентами. Через улучшение продукта, качественный визуальную культуру с клиентами, четкую навигацию, функциональность, позволяющую клиентам быстро и легко находить нужное. Через оптимизацию процессов оформления заказа вы сможете значительно повысить привлекательность и конкурентоспособность бизнеса. Создавайте удобный пользовательский опыт — удовольствие от контакта с продуктом становится важным фактором для привлечения и удержания клиентов, удобный сайт, внимание к деталям.

БАТАНОВ СЕРГЕЙ



Директор управляющей компании “[BatanovPlus¹](https://batanovplus.ru/)», BI-аналитик, приглашенный спикер отраслевых конференций и бизнес-мероприятий. Ранее работал в федеральных компаниях на должности аналитика в сфере продаж. В 2019 году основал свою компанию совместно с партнером. Сергей активно делится наработанной экспертизой в качестве спикера и тренера.

Его компания занимается фрагментарным управлением загородных отелей, построением эффективных систем менеджмента, отладкой бизнес-процессов внутри компании, увеличением доходности и внедрением стандартов сервиса для сотрудников. Помимо основной деятельности, внутри развивается тренинговый

¹ <https://batanovplus.ru/>

центр для обучения предпринимателей и топ-менеджеров, а также направление проведения стратегических сессий.

Мои принципы и правила в бизнесе

У меня всего 3 правила, но они пронизывают каждое принятое решение и сделанное действие в моей работе и имеют колоссальную значимость для меня.

Не стремись быть экспертом во всем.

Самое очевидное – у тебя просто это не получится. Вместо этого я предпочитаю окружать себя людьми, которые знают и глубоко разбираются в различных областях: PR, маркетинг, IT, логистика, финансы и других областях.

Моя компания работает по принципу объединения людей со схожими интересами и целями – это основа нашей корпоративной культуры. И самое главное, что **мы всегда находимся в поиске новых талантов**. Такой подход позволяет бизнесу расширять свои направления и регулярно масштабироваться.

В моем понимании успешная компания – это компания, которая, во-первых, поддерживает развитие людей с разными возможностями. Во-вторых, предлагает клиентам различные варианты сотрудничества. Например, в нашем случае мы как управляем загородными отелями, так и проводим обучающие тренинги для персонала, ведем консалтинг, делаем свой IT-продукт. Таким образом, клиент может выбрать один сценарий, все сразу или брать каждый по очереди.

Людям надо платить.

Возможно банально, но честно! Я подразумеваю не только материальную оплату за проделанную работу или оказанные

услуги. Каждый человек, который каким-либо образом участвовал в бизнес-процессе ожидает от компании нематериального вознаграждения. И здесь не важна роль: сотрудник, партнер, клиент, подрядчик.

Для всех участников это момент наблюдения за тем, как ведет себя компания в разных условиях, будь то обычный формат коммуникации или форс-мажор. Главный момент – это **оценка щедрости бизнеса**. Под словом щедрость я имею в виду не разбазаривание бюджетов, а именно взаимные отношения акторов процесса. Когда бизнес разделяет свои успехи со всеми, учитывает вклад каждого в итоговый результат, активно включает коллег в присваивание побед.

Щедро платите деньгами, эмоциями и общими успехами. Потому что, если компания будет все консолидировать на себе, хорошего из этого ничего не получится.

Всегда держи свое слово.

В отличие от второго принципа, я придерживаюсь этого правила всегда и в отношении поощрения, и в отношении наказания. То есть и в процессе выплат зарплат, и точно также при входящей оплате услуг моей компании.

Каменное свойство – все, что ты транслируешь партнерам, во внешнюю и внутреннюю среду, должно иметь место в твоей компании по-настоящему. Так все твои сотрудники, клиенты, кто с тобой работал раньше или кто только планирует взаимодействовать с тобой в будущем понимают, что ты человек дела и надежный партнер. Они понимают, что твои слова брошены не ради хайпа или тренда.

Я это беру из своего личного воспитания и абсолютно уверен, что личный бренд формируется не за счет громких слов на волне новостной повестки, а за счет твоего соответствия

тому, что ты транслируешь в своих каналах коммуникации и проявлений. Люди начинают верить тебе, и вокруг тебя формируется здоровая, адекватная среда, которая приобретает твои услуги, товары, популяризует твой бизнес.

В заключении хочу сказать, что в этих правилах для меня не бывает исключений, поэтому их не так много. Сегодня мы тонем в куче «пластикового» и «искусственного» бизнеса, который лишь говорит про успех, но не показывает реальных результатов.

Желаю всем читающим предпринимателям делать успешный бизнес, держать слово и окружать себя такими же близкими по духу людьми!

БЕЛОВЕЖСКАЯ ВАЛЕРИЯ



Совладелица и руководитель отдела развития детской шахматной онлайн-школы "Яблоко Ньютона¹»

Мы с моим бизнес-партнером Антониной Тер-Степонянц открыли онлайн-школу шахмат перед началом пандемии и ограничений из-за нее. Сейчас нашей школе больше 3 лет и мы одни из самых известных и дорогих игроков на этом рынке.

Я расскажу, как это получилось и каких правил и принципов я придерживалась, чтобы достичь такого результата.

¹ <https://newtons-apple.ru/>

Что важно знать обо мне, так это то, что я продать что угодно. После того как я это поняла, я стала руководствоваться правилом: **продавать только то, во что верю**. Также мне принципиально **развивать уникальные и полезные обществу проекты**. Заурядные проекты, даже высокодоходные меня уже не интересуют. Поэтому, когда я услышала об этом проекте от своей подруги, которая была опытным тренером со стажем более 20 лет, я не заинтересовалась. Шахматы, что тут необычного?

Все изменилось, когда моя подруга заразила мою дочь шахматами. Я видела искреннее желание у своего ребенка развиваться в этой игре и узнать о ней как можно больше. Надо отметить, что у дочери уже был поставлен диагноз «синдром дефицита внимания и гиперактивность (СДВГ)». Я своими глазами увидела эффект и подумала, что обычная школа шахмат — обычный и скучный проект. А вот первая школа шахмат для активных детей — то что нужно. Надо отметить реакцию моего будущего партнера — она не возражала. Для нее важнее был сам факт создания школы, нежели ее специализация, школа была ее мечтой.

Первый мой принцип: **партнер должен тебе доверять и быть единомышленником**, а если что-то не совпадает — нужно расходиться. Изначально, в создании нашей школы принимал участие еще один человек, который заявлялся на роль полноправного партнера. Но его хватило только на сайт, и больше он был не готов ничего делать. Мы с ним попрощались, оплатив проделанную работу. Чтобы этого избежать важно и нужно задавать вопросы, прояснить все до мелочей «на берегу», прописывать понятное разделение ролей.

Поэтому появилось правило: **брать в партнеры только с тех, кто дополняет меня и разделяет мои ценности**.

Антонина хотела учить не только детей, но и тренеров, передавая свой многолетний опыт и методiku, а я — развивать уни-

кальный проект, который был бы полезен родителям таких же детей как у меня.

Я же верю что СДВГ – это новая норма, ускоряется жизнь – ускоряются дети, и вообще что единственная «норма» – это разнообразие. Антонина тоже в это верит, и прекрасно справляется с обучением неусидчивых ребят.

Поэтому в нашей школе есть особое правило: **с людьми все хорошо**. С родителями, с детьми, со всеми. Это правило помогло определить формат школы, где мы не ставим целей воспитать чемпионов, нам важнее, **помогать и детям и их родителям**. Это индивидуальные онлайн-занятия с тренером, СДВГ-ребятам не подходят занятия в группах, уроки в записи и вебинары.

Наш принцип: оказывать **максимальное внимание того уровня и того качества, которое нужно конкретному ребенку**. На самом деле, это универсальное правило почти для любого бизнеса.

Еще один принцип, который очень трудно применять, но очень полезный. **Если мы видим что не способны удовлетворить потребности клиента** – сразу говорим об этом.

Сейчас 54% наших учеников – это не СДВГ-ребята и не «особенные» дети. Просто их родителям нравится наш индивидуальный подход к обучению и отношение к детям. Это не голословное утверждение, а результаты опросов, которые мы регулярно проводим. В основе этих неофициальных опросов лежит **принцип открытости, который мы проповедуем**. Открытость к диалогу с клиентами и командой, на всех этапах работы. Благодаря этому у нас происходит постоянное улучшение процесса работы с учениками, их родителями и тренерами школы.

У нас есть правила выбора сотрудников при найме. Они основываются на том чтобы **все коллеги разделяли наш подход**

и ценности, понимали смысл работы, хотели развиваться и расти не только в шахматах, но и в коммуникациях, были готовы к командной работе. Правило найма позволяет качественно предоставлять услуги: клиенты остаются с нами по несколько лет, рекомендуют. 42% клиентов пришли к нам по рекомендации.

Мы ценим свою команду, даем возможность своим людям расти, поощряем за хорошую работу. **И принципиально не сотрудничаем с теми клиентами, кто нарушает условия и неуважительно относится к тренерам, их времени или работе.**

Родители учеников и тренеры знают что **всегда можно обратиться к нам если что-то пошло не так, это принцип взаимодействия.**

На этих принципах и правилах наш бизнес продолжает расти. Верю что благодаря ему в мире будет больше успешных и счастливых людей.

БОБЫРЕВ АЛЕКСАНДР



Главный врач и основатель остеопатической клиники «Остео-Модус¹».

Доктор Остеопатии Европы D.O. E, врач невролог, действительный член – Единого Национального Регистра Остеопатов, член реестра сертифицированных врачей-osteопатов.

В своей методике и в идеологии клиники я хочу синтезировать принципы фундаментальной медицины и принципы остеопатии, достигнув тем самым максимально эффективных результатов в лечении.

¹ <https://osteomodus.ru/>

Правила и принципы бизнеса.

В мире медицины, особенно в области альтернативной и комплементарной медицины, существуют различные подходы и методики. Однако немногие клиники могут похвастаться высокими стандартами. В своей миссии **мы сосредоточились на безопасном лечении, бережном отношении к пациентам и сотрудникам**, а также на поиске и лечении причин заболеваний, а не просто устранении симптомов.

Одним из принципов бизнеса является **безопасность** на всех уровнях. Все процедуры и методики, применяемые в клинике, основаны на научных исследованиях в области современной медицины. Каждый сотрудник клиники обладает высокой квалификацией и проходит систематическое обучение, чтобы обеспечить максимальную безопасность и высокое качество лечения. Мы также бережно относимся к конфиденциальной информации. В нашем бизнесе безопасность — это про все процессы без исключений.

В клинике соблюдается целый кодекс правил и принципов, перечислю основные из них:

Компетентность и профессионализм.

Все врачи обладают высокой квалификацией и постоянно совершенствуют свои навыки и знания. Они следуют новейшим научным достижениям и передовым методам лечения, чтобы предоставлять качественную медицинскую помощь пациентам.

Индивидуальный подход.

Каждый пациент получает персонализированное лечение, учитывающее его уникальные особенности, состояние здоровья и цели. Врачи внимательно выслушивают пациентов, задают во-

просы и проводят комплексное обследование для точного диагноза и определения комплексного плана лечения.

Безопасность и этика.

В нашем бизнесе — безопасность ключевой аспект. Нам доверяют свое здоровье и у нас нет права на ошибку. Мы обязаны строго соблюдать нормы и стандарты безопасности и этики. Конфиденциальность и приватность пациентов также являются важными аспектами работы клиники.

Образование и информирование.

Наша цель не только лечение, но и образование пациентов. Мы предоставляем информацию о заболеваниях, причинах их возникновения, способах профилактики и поддержания здоровья. Пациенты получают рекомендации и советы по изменению образа жизни и дополнительным методам поддержания здоровья.

Постоянное развитие и инновации.

Мы постоянно исследуем новые методики и технологии, чтобы предлагать своим пациентам передовые и эффективные способы лечения. Мы обязаны быть в курсе последних тенденций и методов остеопатии.

Наша клиника является примером успешного бизнеса, основанного на принципах этики, безопасности и качества. И мы каждый день развенчиваем миф, что в бизнесе нужно играть нечестно.

БОГДАНОВ КОНСТАНТИН



Родился 8 мая 1975 года в Алтайском крае в г. Барнауле. Детство и юность прошли в г. Рубцовске, где я и окончил общеобразовательную школу №6. Параллельно общеобразовательной школе окончил музыкальную и художественные школы. Большую часть времени посвящал спорту, который вошел в мою жизнь присутствует и сегодня: последний раз выступал на профессиональном боксерском ринге в 2021 году в возрасте 45 лет. Имею двух детей 1997 и 2005 года рождения, а также внука и внучку.

Моя история предпринимательства берет свое начало в далеком 90-м году с шоу-театра, перетекла в 1993 в сельское хозяйство и в конце 90-х закончилась в сфере сбора и переработки вторичного сырья – от мяса и шкур крупного рогатого скота, до лома цветных металлов и вторичных пластмасс. По специальности и в найме никогда не работал, так

как 90-е открывали другие, более захватывающие возможности.

С 2009, по велению времени, перешел в область высокотехнологичных компаний и IT-разработки. Более подробно с моей трудовой биографией можно познакомиться на моем [личном сайте](#)¹.

О компании

Сегодня весь свой накопленный опыт я переложил на социальную сферу, которая нуждается в технологиях и прогрессе. В 2021 году, в период экономической тряски, учредил НКО «Фонд поддержки нуждающихся граждан “[Аксилиум](#)”²», руководителем которого я и являюсь сегодня.

Социальная направленность Фонда это моя потребность в реализации через помощь и поддержку соотечественников. По запросу общества Фондом были инициированы и продолжают развиваться несколько социально-ориентированных программ, а форма помощи носит безвозмездную основу или благотворительную форму.

О моих принципах в бизнесе

Посвятив поиску свободы через предпринимательство более 30 лет, сегодня я четко понимаю, что либеральная платформа современного бизнеса, замешанная на неограниченной возможности приобретения материальных благ в ущерб развитию страны, подменила основополагающие принципы истинного российского предпринимателя, которые **должны строиться на созидании**.

¹ <https://konstantin-bogdanov.com/>

² <https://auxilium-msk.ru/>

Это созидание должно быть направлено на благо соотечественников, которые и являются составляющей частью страны. Такая позиция может показаться пафосом, однако опыт потерь и достижений в предпринимательстве диктует неизменное правило успеха – объем созидания в миссии предприятия определяет размер успеха!

В настоящий момент, во времена неопределенности **созидание в миссии предпринимателя становится самой важной отправной точкой!** Это первый важный практический принцип философии предпринимателя. При этом, созидание конкретного предпринимателя всегда имеет человеческую сущность, которая формируется родителями, являющимися частью общества нашей страны. Здесь круг замыкается – общество получает такого предпринимателя, которого и воспитало! **Его миссия становится продуктом общества.** Таким образом, получается, что созидательная миссия является основой к восхождению на предпринимательский Олимп и формируется его родителями и близкими, то есть, всеми нами, включая предпринимательские сообщества. Это первая составляющая успеха.

Второй принцип предпринимателя – **«как дышать»!** У нас человек может все до тех пор, пока не начал что-то делать... Многие думают, что они могут и хотят стать предпринимателями, но, поймав первое разочарование, останавливаются. **Нужно хотеть сделать бизнес, так же сильно и естественно, как вы хотите дышать.** За этим стоят знание, воля и опыт.

Третий принцип вытекает из второго – **«Все ошибки как можно быстрее»!** Нужно понимать, что предпринимательский опыт каждого отдельного человека уникален и советы запускают только мыслительный процесс, но не являются панацеей (рекомендацией к действию). Следовательно, **необходимо совершать все собственные уникальные ошибки как можно быстрее, невзирая на потери.** Ошибки это и есть путь предпринимателя!

Последнее важное правило связано с предыдущими и подытоживает их — **«Не бойся не состояться»!** Если не обманывать себя, то большинство людей трусит быть предпринимателем, так как это всегда риск. Этот риск тянет за собой потери и разочарование, а это уже выход из зоны комфорта, на что может согласиться далеко не каждый. Трусость обрекает на прозябание и бездействие. Свою трусость я убиваю в зале бокса, который воспитал меня как личность, готовую к тяготам истинного российского предпринимателя. **Занимайтесь собой, своим воспитанием, характером, целями и передавайте эти базовые принципы своим детям!**

В заключении хочу отметить, задача любого человека — вырасти как личность. Личность дает левверидж в жизни. Нет разницы, через что вы станете личностью, через спорт, бизнес или религию.

БОРОВКОВ ЕВГЕНИЙ



Закончил МГУГИК в 2016 году по специальности «Прикладная космонавтика и фотограмметрия». Однако карьера не ушла слишком далеко и я принял решение уйти почти одновременно и с работы по найму и из области на которую учился.

До запуска текущих компаний у меня был еще один студенческий стартап, который дал возможность «пощупать» что такое IT бизнес и какой масштаб открывается перед тобой, когда ты им занимаешься. Собственно говоря, это меня и увлекло.

При этом, в те же студенческие годы я увлекся маркетингом. Ну вернее вопросом «а где взять клиентов», Уже тогда мне было понятно, что у нас очень плодородная бизнес почва и что тех кто что-то создает — очень много. Но так же я увидел, что у этих самых создателей уникальных крутых вещей — все

очень плохо с продвижением и маркетингом. И мне это было непонятно.

При этом у меня никогда не было желания открывать свое маркетинговое агентство, а было желание расти самому как профессионал в этом направлении. Сейчас у меня есть бизнес, в котором 100% клиентов, привел я.

Основной мой бизнес это диджитал-интегратор [Automatisation.art](https://automatisation.art) и ему более четырех лет. Еще есть дочернее направление – разработка чат-ботов [Botcreators.ru](https://botcreators.ru). Это один из крупнейших брендов в области разработки чат-ботов в России. Ну и мой любимый SAAS проект: [Structura.app](https://structura.app)¹. Это первый российский конструктор прототипов сайтов.

Мои правила бизнеса:

Самое лучшее время – это прямо сейчас. Когда-то мне эта мысль помогла открыть первую компанию и иногда помогает принять какое-то решение. Это не значит, что надо слепо бежать во все стороны и разрываться на части. Но если не хватает стимула к действию, то можно себе эту фразу сказать.

Честность. Для меня очень важно, чтобы честность была в первую очередь перед самим собой. Если я могу себе сам четко сказать, что не обманываю себя, то можно жить дальше спокойно. Если запинаюсь, то стоит задуматься и, возможно, скорректировать действия. Также честность я проповедую в отношениях с другими людьми. Если меня пытаются обмануть, то это, как правило, видно и такого подхода я не придерживаю.

¹ <https://structura.app/>

Открытость. Важное качество, которое я понял не сразу. Если ты открыт миру, то и мир открыт тебе. Как бы наивно это ни звучало, это почему-то всегда работает. Не ищи подвоха там где его нет и сэкономишь кучу нервов. Тянись к людям и люди потянутся к тебе. Конечно, нужны свои рамки и такт и какое-то минимальное понимание контекста ситуации, но в общем и целом если ты открыт, то возможностей становится очень много.

Лучше иметь много друзей, которые через время могут быть полезными, чем закрываться от внешнего мира и будет не к кому обратиться в случае чего.

Ответственность. Очень важный аспект в отношениях с самим собой и людьми. Во-первых, если ты ответственный, то заказчики и партнеры, да вообще все, будут это запоминать. Четкое выполнение своих обязательств – это минимум, который нужно соблюдать. Во-вторых, если вы должным образом несете ответственность за себя, то сможете нести и за свой коллектив.

Свобода. Занятие собственным бизнесом мне нравится потому, что это дает некую свободу. Не такую, как фриланс или постоянная смена работы. Возможно это моя такая личная потребность и мне в такой комбинации хорошо. Но кроме удовольствия от этой свободы, мне нравится давать определенную свободу и сотрудникам.

Например, говоря «ты можешь делать как угодно, в любое время, из любого места, но если ты в итоге выдаешь нужный результат». Конечно, такой подход эффективен далеко не со всеми, а для большинства людей нужен регламент и строгий менеджмент. Но если находится сотрудник, который способен регулярно выдавать предсказуемый результат и чтобы мне не приходилось влезать в его личную душевную организацию и загонять в рамки – то таких я чувствую себя счастливым.

Слушать себя. Это очень перекликается со всем вышесказанным и, на мой взгляд, позволяет двигаться именно туда куда нужно. «Опрашивать» себя в течение дня или недели нужно регулярно. А если коллеги так же честны перед собой и в их картине мира они представляют, что вам с ними по пути, то вы точно добьетесь результатов и все у вас будет хорошо.

Готовность идти на эксперименты. Без этого качества не получится выдавать креативные смелые решения. Пункт называется именно так, а не «смелость», именно потому, что можно иметь смелость и принимать решения, но не быть готовым следовать им. У меня есть правило, что я стараюсь записывать 100% идей, которые приходят в голову, а потом раз в месяц или в два, я просматриваю глазами эти идеи и выбираю какую-то наиболее смелую и беру ее воплощать. Размер идеи может быть разным, но подобные эксперименты я провожу регулярно.

Умеренная самоуверенность. С одной стороны, если ты слишком самоуверен, то очень легко можешь закрыть для себя потенциал для роста. С другой стороны, если ты не уверен в себе, то тебе мешает реализовать кучу возможностей. Тут надо уметь вовремя себя хвалить и ругать и критично оценивать ситуацию. Это, пожалуй, самый сложный для меня пункт.

Все прошлые тезисы подводят нас к одному большому важному принципу:

Все хорошо в меру. Если обходиться без крайностей в большинстве жизненных аспектов, то не будешь и страдать от этих самых крайностей. То есть не придется разбираться с последствиями минутной экспрессии. С другой стороны, иногда крайности все-таки нужны, но в ограниченном количестве.

Говори, чтобы было понятно. Вроде бы простое правило, но складывается такое ощущение, что навык понятно выразить

свои мысли — это какая-то редкость. Я постоянно встречаю у разных людей и компаний плохо проработанные и непонятные тексты или смыслы. Или регулярно встречаю таких людей, которые непонятно что пишут в чатах или не могут донести мысль в разговоре. А ведь сколько ошибок сделал каждый из нас из-за банального недопонимания? А ведь их можно было избежать, если просто и понятно выражать свои мысли.

БУЛАНОВ АНДРЕЙ



Я окончил Московский колледж архитектуры и градостроительства. Неоконченное высшее образование в МГСУ по специальности «инженер-архитектор», работал техником-архитектором, инженером ПТО, главным архитектором проекта, руководил ООО «Первый СтройПроект».

Сейчас я генеральный директор производственной компании ООО «Бланш». Сфера деятельности: производство чистящих и моющих средств, уходовой косметики и товаров личной гигиены под брендами “SoWhite¹”, “Blanch Foresta²”.

Моя история, правила и принципы

Почему произошла такая резкая и кардинальная смена деятельности, и самое главное, почему у меня все получилось?

Чтобы ответить на эти два вопроса, я расскажу историю становления меня как бизнесмена и каким же образом стройка, производство мыла и даже консультирование связаны с правилами и принципами, зная которые не составит труда войти в любую новую для себя область и закрепиться в ней.

Первой моей работой в жизни была самая что ни на есть обычная работа официанта в кафе у метро. В тот момент, мои родители мне сказали, **что если я хочу что-то, то этого надо добиться самому**, кстати говоря, это самый главный принцип которым необходимо руководствоваться любому человеку, который хотел бы чего-либо добиться в жизни. **Если вы что-то хотите — действуйте и не ждите подарков.**

Надо каждый день вставать и делать все, что вы сможете, для того чтобы приблизить свою цель. В тот момент когда я выходил на работу официантом, хотя, впрочем, у меня и не было особо других вариантов, целью была игровая приставка, я честно работал и старался заработать как можно быстрее, поначалу как водится, часто падал с полным подносом, вызывая смех всего зала и посетителей, путал заказы и «косячил» всеми возможными способами, не специально, конечно, но это было весело. Так пролетели практически все 3 месяца летних каникул.

Если честно я даже в какой-то степени благодарен, той непрестижной и изматывающей работе по 14 часов в день, потому что именно она приучила отдавать все свое время и перебарывать лень ради своей цели. Самое интересное, что в итоге я несколько раз за период работы заработал необходимую сумму денег, но приставку так и не купил, находились более важные для меня вещи. Такова фишка взросления, когда ты понимаешь ценность заработанных денег, начинаешь на них смотреть совсем иначе.

Дальше отучившись еще один учебный год, набравшись общих знаний по инженерным коммуникациям на лекциях в кол-

¹ <http://www.sowhite.su/>

² <https://www.xn--b1agndocb0ae1h.xn--p1ai/>

ледже, меня пригласил родственник к себе на работу монтажником электросетей. Работа была конечно поспокойней чем кафе, но не менее полезная для меня. Опишу просто 1 день работы и вы сами поймете какой принцип она заложила в дальнейшую жизнь.

Я вставал примерно в 5 утра, чтобы добраться до места назначения к 9 утра, естественно позавтракать и проснуться я не успевал, поэтому впервые тогда у меня началась «термосно-булочная» диета. Подвиги в свою очередь начинались с разгрузки бухт проводов из газели, куда-нибудь на 4-й этаж нового строящегося торгового центра, потом был обход с распределением участков прокладки кабеля и затем монтаж на высоте около 5 метров. Так родился еще один принцип в работе, **ничего не бояться**, ни сложностей, ни высоты.

Многие так или иначе останавливаются на своем пути под страхом будущей, еще не свершившийся неудачи, или опасений, но на самом деле только тот человек который уверен в себе и перебарывает свои страхи, может что-то построить. Ведь в бизнесе вы лидер за которым должны идти люди, а кто пойдет за трусом?

Итак набравшись смелости и победив трудности на прошлых работах со своим багажом принципов и умений, на этот раз уже от учебного заведения, я попадаю на практику в проектную мастерскую. Приходя туда, конечно я был уверен, что вот она моя работа по специальности и сейчас здесь все будет очень круто, да и вообще я незаменимый специалист, который сейчас как начнет и сразу в «космос». Но «космоса не получилось», а получились подвалы. И скажу я вам, очень глубокие подвалы почти под кремлем, в которых я сначала пол дня лазил, чтобы померить размеры кирпичей и кусков стены с гипсовыми орнаментами, а потом вторые пол дня чертил все это в офисе. Мне не очень нравилось этим заниматься, тем более, я не понимал, что такого прекрасного в царском кирпиче находили мои коллеги. И как вы думаете, чему же могла научить меня такая работа? **Конечно же, принимать и другую точку зрения отличную от сво-**

ей, плюс так или иначе **реставрация заставляет учиться искать нужную тебе информацию и применять ее в работе**. Кстати говоря эта работа из практики переросла в постоянное место работы. Там я официально проработал полтора года.

Дальше в моей жизни были несколько работ в госсекторе и в строительной организации, которые много чему научили, но к построению бизнеса они отношение имели совершенно посредственное. А вот открытие первого своего дела, которое за время работы превратилось из проектного бюро в строительную-клининговую компанию имеет огромное значения в становлении нынешних правил которым я до сих пор пользуюсь.

В какой-то момент, я решил что буду работать на себя. Мы с братом открыли нашу первую компанию и сразу начали подписывать госконтракты. В такой работе есть очень сильный плюс — ты точно знаешь сколько и когда тебе заплатят, но ты должен уложиться в малый бюджет и очень сжатые сроки.

Работая на себя приходит понимание, что **любой бизнес строят люди и именно от людей зависит его успешность**. Кстати говоря, у нас с братом в какой-то момент произошел очень интересный и поучительный случай на работе, которой создал целое правило на всю оставшуюся жизнь. Мы решили увеличить штат в декабре, прекрасно зная, что это не сезон. Мы нанимали людей, перестраивали процессы и сильно их ускоряли, повышали качество работ и т. д. Мы были уверены, что через 3 месяца мы выполним наши обязательства и получим свою прибыль. Мы наняли много классных ребят и подписали еще больше контрактов. В итоге мы исчерпали наш бюджет, и нам пришлось продать наши личные автомобили, чтобы выплачивать сотрудникам их зарплаты. Но вот в чем беда, наши специалисты не сдали свои работы через 3 месяца. Более того, когда мы сказали им, что пока проекты не будут сданы — никаких зарплат они не получают, но каждый из них в ответ на это написал заявление на увольнение.

Из этого родилось сразу несколько правил на будущее. **Первое, думать в первую очередь о себе, затем о персонале.** Второе **ни при каких условиях и никогда не привлекать сторонние деньги на поддержание бизнеса.** Третье это **максимально быстро искать и удалять затраты не несущие прибыль в компанию,** будь то работник или арендуемая площадь, или же оборудование.

Подводя итог перечислю свои главные принципы и правила при построении бизнеса:

- Ни на кого не надеяться, а рассчитывать только на себя и свои силы;

- Не бояться будущих неудач, провалов, ошибок и т. д.

- Не сдаваться после неудач, а проводить анализ почему так случилось и не повторять ошибок;

- Пополнять свои знания в своей и смежных сферах, расширяя свой профессиональный кругозор постоянно пополняя знания в тех сферах которыми заведуют сотрудники, чтобы в любой ситуации была возможность самому сделать то, что не смог работник.

- Следовать правилам, отсекают все лишнее, то что уносит или потенциально может унести деньги, заниматься в бизнесе тем, что тебе действительно нравится, максимально диверсифицировать свой бизнес для минимизации рисков.

БЫКОВА ОЛЬГА



Я предприниматель и основательница двух брендов. HR&Brand Project «Olga Bykova»¹ – это «бутик-агентство» с персональным подходом к клиенту по бизнес-консалтингу в области бренд-интегрированного менеджмента в Санкт-Петербурге. Главная задача агентства – помочь клиентам в формировании и развитии персонального и корпоративного бренда для бизнеса, бренда команды бизнеса и оптимизировать бизнес-процессы по «управлению персоналом». Мой второй проект – цифровой журнал «Женщина предприниматель»².

¹ <https://olgabykova.com/>

Кроме того, я ментор женских стартапов и предпринимательских проектов в команде Фонда Сколково. За моими плечами 11 лет в бизнесе, и за весь свой опыт у меня есть сложились определенные правила в ведении бизнеса.

Принципы и правила моего бизнеса

Быть готовой ко всему.

Свое дело – это один из самых верных способов для женщины проверить себя на прочность. Это не просто тест на креативность, убедительность и настойчивость. У нас востребованы еще и крепость на уровне камня, гибкость на уровне тростника, а также умение ничему не удивляться. **Любая победа на бизнес-поприще, пусть даже небольшая – это победа вдвойне. А для женщины – втройне.**

Поэтому я так рада, что одиннадцать лет назад все же решилась сделать первый шаг. Думаю, если бы я тогда могла предвидеть, какое удовлетворение мне принесет этот этап моей жизни, я бы начала еще раньше. Меня, наверное, не смогла бы остановить даже возможность заглянуть в будущее и увидеть все эти бессонные ночи и полные бегом дни...

Сейчас мне иногда самой удивительно вспоминать, как много времени у меня заняло это решение. Ведь идея своего консалтингового бизнес-проекта, который я назвала собственным именем и запустила в 2012 году, вызревала во мне постепенно. К тому моменту я уже 15 лет проработала в сфере управления человеческими ресурсами, в нескольких компаниях разного масштаба и специализации. С другой стороны, это время дало мне возможность набраться опыта и выработать то видение, которое я в будущем применю для своего бизнеса.

² <https://taplink.cc/womanentrepreneurrussia>

Опыт жизни в качестве наемного сотрудника очень ценен для предпринимателя

Впрочем, несмотря на то, что в рамках офисной работы можно было расти и дальше, я все же решилась пуститься в самостоятельное плавание. Тут главную роль сыграли два фактора. Во-первых, я четко видела нишу для небольшого и гибкого бизнеса, который мог бы оказывать услуги, заточенные под конкретную ситуацию клиента, по адекватным ценам и в атмосфере доверия. Так, я с самого начала представляла свою команду построенной на «облачном» принципе, со свободными сотрудниками, которые могут формировать многофункциональные группы, в зависимости от стоящих перед ними задач. Иными словами, я стремилась выстроить – если использовать терминологию Фредерика Лилу – «бирюзовую» бизнес-структуру, которая отличалась бы адаптивностью и отсутствием серьезных внутренних барьеров.

Именно с этой целью я создавала такую модель сотрудничества, в которой я была бы для своих сотрудников не столько руководителем, сколько источником знаний, опыта и коучинга. Как показала практика, я не ошиблась. Клиентам нравится, что мы способны подстраиваться под них, генерируя индивидуальные решения, и предлагать свои услуги по привлекательной цене. А ведь ключ к такому успеху очень прост. Все дело в отсутствии раздутых штатов, сопутствующих конфликтов и зашкаливающих транзакционных издержек.

Второй фактор, который мотивировал меня и придавал уверенности, кроется в особенностях моей личной биографии. Мне вообще, кажется, что все основы будущих желаний и стремлений закладываются в детстве. Я родилась и выросла в Средней Азии, в регионе, где, вслед за распадом СССР, началась гражданская война, которая несла с собой разрушения, голод и угрозу жизни. Это меня закалило, и уже с 14 лет, когда меня перевезли

в Петербург, я была готова к рискам ответственности за свою жизнь. Пожалуй, этот опыт дал — и продолжает давать — мне некоторое конкурентное преимущество.

Более того, я уверена, что именно детские трудности дали мне фору в гонке со столичными жителями. Иногда мне нравится сравнивать эту черту с путем Ломоносова: не бояться переехать в новое, более перспективное место, идти к своей мечте и при этом не забывать про самообразование и книги.

Пожалуй, в этом и заключается лидерство — знания, помноженные на волю и характер.

Впрочем, породить идею и взрастить в себе мотивацию — это только полдела. Любому бизнесу нужны ресурсы, которые превышают порог входа, а также каналы для продвижения и завоевания клиентской базы. С первым фактором особых проблем у меня не было: все же, за период работы на руководящих должностях я аккумулировала достаточный объем средств. Тем более, что пресловутый порог входа в моем случае был сравнительно невысок — как я уже говорила, я никогда не видела свой проект жестко структурированным и «прожорливым».

А вот второй фактор все же представлял собою вызов. Я, конечно, обросла к тому моменту социальным капиталом в виде знакомств и сети контактов. Однако для полноценного бизнеса этого было мало. Поэтому я сделала упор на новые медиа. Сейчас уже никого не удивишь бизнесом через социальные сети. Более того, на мой взгляд сейчас там наблюдается некое «перепроизводство» игроков, которые, из-за повышенной конкуренции, не всегда адекватно себя ведут. Одиннадцать лет тому назад с новыми медиа было попроще, так что я выбрала правильный момент.

Кроме того, мне очень помогла ставка на подкасты, которые играли для меня столь важную роль, какую социальные сети играют для дизайнеров и кондитеров. Действительно, им

здесь проще, так как они могут продвигать свои продукты одной картинкой — что точно является плюсом в наш «клиповый» век. Но продвигать таким способом консалтинговый бизнес просто невозможно. Тебе нужно больше одного снимка — тебе нужно хотя бы пять минут, которые потенциальный клиент внимательно потратит на твои слова. Подкастинг тут пришелся ко двору.

С минимумом вложений я начала раскручивать собственное шоу, медиа-проект «Волшебный пендель», куда приглашала различных знающих людей и говорила о востребованных кадровых вопросах. Эта инвестиция в подкастинг оказалась верной: во-первых, если человек загрузил мой выпуск и начал его слушать, значит, с высокой долей вероятности, он относится к моей аудитории. А значит, с подкастами я получила прямой доступ к мыслям моей ЦА — о чем еще может мечтать предприниматель? Во-вторых, этот формат предполагал, что у меня есть масса возможностей заинтересовать этого человека посредством трансляции своих наблюдений и разговора с выбранным гостем. Соответственно, при возникновении необходимости этот человек часто обращался именно ко мне. В общем, шоу серьезно помогло мне в поиске клиентов.

Действительно, с учетом моей ЦА — малый и средний бизнес, а также юные стартапы — выбранная стратегия продвижения с опорой на подкастинг — был верным выбором. Ведь особенность моей аудитории в том, что, с одной стороны, они крайне мотивированы, а с другой — ограничены по времени. Им нужна ясная, доходчивая и комплексная картина, которую можно начать применять «здесь и сейчас». У них попросту нет времени на пространные и малопонятные отчеты и карты, перегруженные концепциями. Примерно тот же подход, который я избрала для коммуникации, был использован и при формировании ассортиментной политики.

Небольшие компании умеют считать деньги. И готовы тратить их, только если четко осознают, что они получат взамен и каков будет предметный «выхлоп».

Об этом начинающие консультанты часто забывают, из-за чего они могут предлагать «перегруженные» и избыточные продукты. Поэтому мы пришли к системе «бутик-агентства». Наши комплексные продукты четко подразделяются на ряд детально прописанных компонентов. И клиент, в зависимости от своих нужд, может выбрать только один блок из наших услуг, который ему нужен именно сейчас. При этом постоянно поддерживается доверительный контакт с клиентом, буквально как у кошки с человеком, благодаря чему мы всегда можем осуществить повторную продажу.

Комбинация двух этих факторов, хорошо выбранного канала и удачно структурированного ассортимента, позволила отстроиться от конкурентов и преодолеть основное препятствие на пути роста. Ведь, с одной стороны, нужно быть заметным даже на фоне гигантов рынка: в конце концов, пусть малый и средний бизнес вряд ли обратится к ним, но знакомство с рынком он начнет именно с этих «мастодонтов». Одновременно, нужно было выделиться и на фоне менее крупных конкурентов, чтобы клиент, поняв, что ему нужно, обратился именно к нам. С учетом того, что моему бизнесу уже десять лет исполнилось в 2022 году — мы с этой задачей справились.

Хотя время не стоит на месте и регулярно генерирует новые обстоятельства, которые, с одной стороны, могут мешать, а с другой — помочь. Так, например, нестабильность на рынке приводит к тому, что многие начинают сокращать затраты на проекты, которые, как им кажется, не связаны непосредственно с выживанием бизнеса. Одновременно, мне в этих условиях легче пополнять команду.

Мой собственный **кадровый резерв всегда состоял из специалистов, с которыми мне довелось лично по взаимодействовать** в профессиональном плане, чтобы я могла лично убедиться в их квалификации. И если впечатление было положительным, я всегда предлагаю внести грамотных знакомых в мой кадровый или партнерский резерв, чтобы привлекать к тому или иному проекту.

Быть самодостаточной и уверенной в себе, не боясь при этом попросить о помощи, если нужно.

В конце концов, система партнерств — это основа реферального маркетинга, который приносит мне успех. И если ранее, к сожалению, некоторые из потенциальных партнеров, в силу консерватизма, от такой гибкой возможности отказывались, то сейчас, в ситуации непредсказуемости, они все стремятся диверсифицировать свою работу и ищут доступные опции. Соответственно, сейчас не отказывается практически никто.

Таким образом, с учетом всех этих факторов, мы смогли не только обеспечить собственное выживание и развитие, но и заявить о себе как об игроке с уникальными компетенциями.

Так, без ложной скромности отмечу, что мы, пожалуй, одно из главных агентств города, когда речь идет о женских стартапах. Благодаря этому мне, например, удалось стать членом комитета по развитию женского предпринимательства в рамках «Опоры России». Я очень рада этому, ведь мне нравится передавать свой опыт и знания другим женщинам, чтобы облегчить их жизнь. Тем более, что женщинам так просто поддерживать между собою доверительные и этичные отношения, которые я так ценю. Соответственно, именно это направление кажется мне сейчас для себя наиболее перспективным.

В кризисные времена, зачастую, именно женщины становятся локомотивами экономики, которые обладают достаточной адаптивностью, чтобы начать собственное дело.

И я стремлюсь предложить тут самые интересные решения. Это, можно сказать, моя базовая ставка. Например, собственные наработки в плане личного брендинга, который я считаю одним из самых перспективных направлений. Ведь личный бренд – это витрина, в которой кроется обещание, адресуемое предпринимателем своим клиентам. Сейчас все больше людей понимают, что **формулировать и адресовать это обещание надо правильно**. В этом состоит, пожалуй, мой самый главный секрет относительно перспектив рынка.

Найти свои самые сильные компетенции

И с них начинать. Определитесь с тем, что у вас очень хорошо получается делать. В чем вы уникальны? Может быть, вы делаете такие вкусные вареники, что все ваши родственники и друзья ждут очередного приглашения на званый ужин. Например, одна из моих клиентов рисует шедевры мировых картин в миниатюре на ногтях. Это ее особая уникальность. **Каждый человек наделен талантом с самого рождения**. Этот скрытый потенциал просто надо в себе обнаружить и развивать. Как правило, именно он доставляет удовольствие в любимом деле.

Оперативно реагируйте на входящие предложения

Важно стратегически понимать, надо вам это или не надо. Например, позвонили с предложением поучаствовать в проекте, на начальном этапе это показалось вам интересным, но вы боитесь или сомневаетесь в успехе проекта. Скажите: «Да, отлично, мне интересно ваше предложение. Я готова рассмотреть условия и обсудить детали сотрудничества». Если условия после переговоров вам покажутся неприемлемыми, вы всегда можете отказаться. По крайней мере вы запрыгнули в вагон, а вот во время следования разобрались, выходить на следующей станции или нет.

Уметь договариваться на перспективу

Строить партнерские отношения. Быть дипломатичной в переговорах, понимать основы квантовой физики в стратегиях очень важно. Рекомендую посмотреть фильм «Револьвер».

Уметь говорить «Нет»

Например, у меня был крупный заказчик, который был готов перевести оплату прямо сейчас. После переговоров у меня осталось послевкусие, и моя интуиция мне сигналила: «Нет!» Я стала анализировать диалог и перспективы сотрудничества с этим человеком. Дополнительно собрала о нем информацию, которая подтвердила мои опасения. Я отказала ему и в конечном итоге узнала, что он параллельно подписывал еще один договор на оказание услуг. Я не монополист, но в договоре моей компании основное требование – работа с одним провайдером, и об этом заказчик заранее был осведомлен. Потому что на старте проекта мы рискуем, несем затраты. Для меня в бизнесе важны доверие и порядочность.

Дружба с цифрами

Постарайтесь подружиться с управленческим и финансовым учетом. Деньги – это власть. Власти многие женщины боятся и стараются всячески от нее избавиться. Например, срочно приобрести с первого дохода что-нибудь в гардероб. Эйфория проходит, затем начинаются затраты по бизнесу, и очередная порция стрессов женщину может довести до принятия неправильного решения.

Наставник – это ваш друг

На старте проекта найдите бизнес-наставника с практическими компетенциями. Желаю всем начинающим предпринима-

телям найти своего ментора, который поможет разобраться с базовыми ценностями, найти истинное предназначение, выйти на тропу бизнеса, минуя риски, сформировать ценный багаж знаний и опыта. Благодаря таким людям у вас есть шанс реализовать все стратегические цели.

Расширьте границы сознания и сотрудничества

Все закрытые двери и проблемы только в вашей голове. **Люди открыты и готовы помогать.** Условия, на которых вы можете быть полезны друг другу в бизнесе, строятся на классическом взаимном выигрыше или взаимовыгодном создании и производстве.

ВОЛКОВА НАДЕЖДА



Я восхищаюсь тем, как точность и внимательность в каждой мелочи могут существенно повлиять на финансовое здоровье компании. Мне нравится осознавать, что не просто заносу цифры в таблицы, а помогаю людям вести бизнес и достигать новых высот.

Мое агентство “Август¹” работает по девяти направлениям бизнеса, специализируется на бухгалтерском учете, кадровом администрировании, решении юридических и IT-вопросов. Еще

¹ <https://www.llc-august.ru/>

15 лет назад, в самом начале карьеры, я была уверена, что у меня будет свое консалтинговое агентство.

Вначале было очень непросто. Я вела бухгалтерию нескольких клиентов в одиночку. Но так не могло долго продолжаться, и я стала искать помощников. Сейчас в штате 15 специалистов, которые могут оказывать бухгалтерские услуги 70-ти компаниям.

За 6 лет я, как собственник бизнеса и руководитель, прошла через множество проб и ошибок. Этот опыт позволил мне вынести собственный свод правил, который помогает не отступать от достижения целей, снизить риски, повысить доверие партнеров и клиентов, установить порядок в компании.

Делай то, что нравится. Если вы любите то, чем занимаетесь, то будете делать это с большим удовольствием и сможете достичь больших результатов. Если вы занимаетесь чем-то против вашей воли, то это приведет к быстрому выгоранию и неудачам.

Работай и отдыхай в пропорции минимум 3/1. Это означает, что на каждые три часа работы нужно отдохнуть один час. При этом отдых должен быть качественным, чтобы зарядиться энергией.

Вдохновляй себя и окружающих. Своим энтузиазмом и оптимизмом вы можете поднимать настроение другим людям и мотивировать на большие дела. Общайтесь с успешными людьми, ищите новые идеи и экспериментируйте.

Предлагай клиентам самый эффективный вариант решения его задач. Это метод, при котором ваши клиенты будут продлять договоры.

Будьте готовыми к постоянному изменению стратегий и методов работы.

Без хорошей команды не бывает успешного бизнеса. Поэтому, важно создавать дружескую атмосферу, подбирать правильные кадры и стимулировать своих сотрудников на достижение общей цели.

Ставьте цель, продумывайте шаги по ее достижению. Успех без трудолюбия, настойчивости и самодисциплины маловероятен.

Используйте тайм-менеджмент. Он позволяет сохранять контроль над временем и распоряжаться им наиболее эффективно.

Не опускать руки. Как и в любых отношениях, в каждом бизнесе бывают взлеты и падения. В период спада нужно не предавать свою мечту. Иначе кто, если не вы, будет за нее бороться? И нужно помнить, что после каждого падения непременно будет взлет и ваша задача правильно оценить все ресурсы, что скорректировать свои цели.

Ведение бизнесом — это постоянный процесс саморазвития и поиска новых возможностей.

ВОЛОДИНА МАРИНА



Марина Володина, Генеральный директор ООО «MaVo¹» – юрист с классическим образованием, бизнес-консультант, управленец.

«MaVo» – консалтинговая компания, оказывающая следующие услуги для бизнеса: правовое сопровождение в сфере интеллектуальной собственности и консультирование по вопросам предпринимательской деятельности. Хотя и компания расположена в Санкт-Петербурге, но работает по всей России.

Бренду уже пять лет. Это первые два слога имени и фамилии

¹ <https://vk.com/mavospbru>

владельца компании, Марины Володиной. При выборе названия не хотелось использовать иностранные слова — русский язык слишком богат, чтобы что-то где-то искать. С другой стороны, названия юридических и консалтинговых компаний в целом похожи, и поэтому выбор был остановлен на простой манипуляции с именем и фамилией.

Принципы и правила Марины Володиной в бизнесе

Уважать чужое дело. И не важно, кто это: поставщик или же клиент. Чтобы создать, развить и удерживать на плаву компанию, нужно много усилий, и за один этот факт уже стоит уважать и бизнес, и его владельца. Это очень емкий принцип, ибо уважение включает в себя и «Сказал — сделал», и выстраивание понятной компании коммуникации, и немного скидок — просто так, от души.

Уважать страну в которой ты родился. Как иначе — я просто не представляю. Уважать ее язык, законы, восхищаться природой — такой разной и не похожей, восхищаться культурой, которая также разнообразна благодаря многонациональности России.

Открытость к диалогу. Быть открытой и к раскрытию процесса оказания услуг, к тому, чтобы внедрять осмысленный и доработанный опыт из других сфер в деятельность компании-клиента. Заимствование опыта — один из самых быстрых способов увеличить эффективность бизнеса, но делать это нужно осознанно.

Непрерывное образование. Неважно: онлайн, офлайн, гибридное, государственное или же нет — главное, чтобы было качественным и применимым. И необязательно это право, интеллектуальная собственность либо менеджерские вопросы: ведение бизнеса, а тем более бизнеса в сфере консалтинга, го-

раздо качественнее при широком кругозоре и и все большем количестве навыков. Чем больше знает предприниматель, тем ему лучше.

Много читать. Я читаю бумажные книги, делая многочисленные пометки карандашом, они есть почти в каждой книге. По этой причине мне не подходят электронные и тем более аудиокниги — слишком сильное влияние голоса и, как правило, они начитаны очень медленно для меня. Читаю самую разную литературу — это обогащает во всех смыслах, не только для бизнеса, но и для себя.

Экологичность. И не только в современном понимании. Там, где можно не использовать бумагу, стараюсь ее не использовать. Стараюсь реже менять оргтехнику и другие гаджеты — это серьезный объем мусора на планете. Надо заботиться о том мире, в котором мы живем.

Щедкость. Да, нужно делиться, особенно если есть чем. Я 10 лет юристконсульт и член правления «pro bono» в одной некоммерческой организации, и это мой личный вклад в жизнь детей из детских домов. Организация занимается сопровождением детей-сирот на внешкольное образование — спортивные школы, художественные школы и т.д., репетиторством и социализацией таких детей.

Детские дома поначалу не отпускали детей на занятия, полагая, что у них не на это прав, и такой ребенок должен жить жизнью «Учреждение — общеобразовательная школа», мной была проведена правовая работа, и деятельностью нашей некоммерческой организации охвачены почти все детские дома Санкт-Петербурга. Ну и конечно это лекции, это просветительские посты в группе компании в социальных сетях. Возможность помогать — важная часть бизнеса.

Правила моего бизнеса не противоречат законам России. И именно там — все правила, которые, как и законодательство всех стран, призваны упростить коммуникацию как бизнеса со всеми.

Больше всего мне импонирует правило статьи 10 Гражданского кодекса — участники гражданского оборота (в том числе и бизнес) обязаны вести себя добросовестно. В мире многое изменится в лучшую сторону, если все начнут следовать этому простому и короткому правилу, которое действительно полезно всем.

ГАМОВ АЛЕКСЕЙ



Я основал свой бизнес, когда мне было 22 года. Не удивлюсь, если я самый молодой предприниматель в этом проекте. До этого работал на фрилансе, разрабатывал сайты.

Мне нравилось работать на себя, но вскоре я уперся в потолок. Чтобы зарабатывать больше, надо либо повышать чек, либо брать больше проектов. У меня не было стартового капитала, только компьютер и мои навыки. Мой опыт — это пример того, что в бизнесе далеко не все решают деньги и связи. При должном уровне экспертности придумать, как монетизировать знания и навыки, не так уж сложно.

На фрилансе я понял важную вещь: бизнесу нужен не сайт, не интернет-магазин, и не лендинг. Бизнесу нужны клиенты! Сайт сам по себе — не самоцель. Это средство достижения цели. И от разработчика зависит, насколько сайт будет эффективным

для привлечения клиентов. На этой философии я и выстраивал WebValley Studio¹. Поэтому мы расширяли компетенции в сторону маркетинга, продвижения, аналитики, брендинга, комплексной упаковки бизнеса. И за 4 года, из небольшой веб-студии, мы выросли в digital-маркетинговое агентство полного цикла.

Мои принципы и правила в бизнесе

Инвестируйте в сотрудников

Я заметил четкую закономерность: каждый раз рост компании сопровождался ростом компетенций сотрудников. Каждый скачок развития был связан с тем, что в студию приходил новый человек с особыми навыками, либо кто-то из команды шел учиться, после чего расширял нашу продуктовую линейку и приносил студии новый источник дохода.

Осознав это, я стал думать, как сделать этот процесс системным, чтобы мы росли в нужном направлении и более предсказуемо. Был составлен план обучения и индивидуальные карты развития сотрудников. Чтобы обученный сотрудник не унес полученные знания конкурентам, заключается ученический договор.

Кроме роста и развития компании, обучение сотрудников привело к интересному эффекту – гарантии занятости. Даже на турбулентном рынке не бывает, что спрос упал на все услуги разом. Если, например, сегодня нет клиентов на дизайн социальных сетей, то дизайнер будет рисовать интерфейсы сайтов и т. д. За счет расширенных компетенций сотрудников, как бы ни складывалась ситуация на рынке, они всегда остаются с работой.

¹ <https://web-valley.ru/>

Коммуникация превыше всего

Когда я начинал бизнес, коммуникация была ключом ко всему. Она и сейчас не утратила ценности, просто на тот момент ее результаты были более показательны. Мы побеждали в битве с более мощными конкурентами только за счет эффективных переговоров. В начале, у нас не было большого опыта, известных компаний в портфолио, не было регалий и наград, но умение договариваться всегда выручало нас.

Экспертность тоже имела значение, потому что важно не только как ты говоришь, но и что. Но в большинстве случаев, заказчик скорее предпочтет того исполнителя, с которым приятно работать и общаться, чем того, у кого больше регалий. Поэтому я всегда придерживаюсь принципа, чтобы развивать у себя и сотрудников софт-скиллы.

Выстраивайте отношения

Нет проблемы – нет продажи. Поэтому важно понимать, в чем проблема клиента и продавать ему решение, а не ваш продукт. Проблема клиента не в том, что у него нет сайта, поэтому бесполезно продавать ему сайт, предлагать акции и специальные условия. А понимая проблему – мы уже продаем решение. Благодаря экспертности, процесс продаж перестает быть продажей в привычном понимании. Он превращается в выстраивание отношений.

Но этот принцип работает не только на этапе продажи. Клиента мало привлечь, его надо еще и удержать. Сегодня, чтобы с вами работали клиенты, мало просто хорошо делать свою работу. Каким бы крутым результат ни был, клиент всегда ожидает большего. Кроме того, всегда найдется тот, кто сумеет дать еще более хороший результат. Сегодня, чтобы с вами работали клиенты, с ними нужно выстраивать партнерские отношения. Один из способов – образовывать клиента. Экспертность, коммуникация и доверие – это три угольника, на вершинах которого находится успех моей компании.

ГОЛОВЧАНСКИЙ ОЛЕГ



Олег более 20 лет специализируется на корпоративном, и договорном праве и с 2007 года владеет юридической компанией “Скриптолекс¹». В частности, Олег консультирует крупные иностранные и российские компании по вопросам структурирования инвестиций в России, осуществления трансграничных сделок по приобретению и отчуждению активов в России и с иностранным участием. А также, имеет опыт решения сложных правовых вопросов развития международных стартап-компаний в сфере IT, логистики, перевозок, авиации и медицины.

¹ <https://www.scriptolex.ru/>

Бизнес принципы Олега

Уважай коллег — они самое ценное, что у тебя есть.

Я управляю юридической фирмой. Юридическая фирма — это, прежде всего, люди. Работа юридической фирмы всегда связана со стрессом: сжатые сроки, высокие требования клиентов к качеству и результату и, как следствие, необходимость работать много, долго и интенсивно. Все это научило меня тому, что во всех аспектах работа юридической фирмы — это марафон. Это системное, интенсивное и упорное движение вперед, постоянные усилия, а не короткий и быстрый спринт, полностью лишаящий сил ради мгновенных результатов.

Одно из ключевых условий, на которые я делаю акцент — это уважительное отношение к каждому юристу, признание значимости его усилий, а также максимальное внимание его жизненным целям и интересам. Вся система организации работы должна быть направлена на это. Начиная от своевременной и полной выплаты заработной платы, поддержания эффективной структуры работы в офисе, включая культуру вежливого и уважительного межличностного общения, и заканчивая формулировкой и поддержанием долгосрочных целей профессионального и карьерного роста сотрудников — все это является ключевыми составляющими моего основного принципа ведения бизнеса — уважения к коллегам.

Даже, чтобы стоять на месте, нужно бежать.

Юридический бизнес очень консервативный. Однако прогресс и технологии неумолимо движутся вперед. Цифровые системы для исследования и обработки информации, автоматизация процессов взаимодействия с судебными органами, автоматические системы учета рабочего времени и формирования счетов, цифровизация каналов коммуникации с клиентами, образование совершенно новых отраслей в рамках цифрового сегмента, социальные сети — все это динамично меняет профессию юриста, предлагая новые грани и возможности.

Я всегда первым применяю на себе новые системы учета рабочего времени, корпоративные мессенджеры или иные технические средства, внедрение которых требует усилий и времени, в любом случае до того, как предлагать их использование коллегам.

Я ставлю интересы бизнеса клиента выше своего юридического консерватизма.

Юридические услуги самого высокого качества давно перестали ограничиваться простым выполнением задач, которые ставит перед юристом клиент. Клиент сосредоточен, прежде всего, на ведении своего бизнеса, занят вопросами экономики и иными аспектами своей деятельности. Иными словами, он не обязан быть профессионалом в юридических вопросах для того, чтобы верно принять решение о том, какая юридическая помощь требуется бизнесу клиента в конкретной ситуации.

Роль юриста в этом взаимодействии — это внимательно выслушать клиента и действительно понять его потребности его бизнеса. Получив всю необходимую информацию от клиента, юрист должен сформулировать вывод, что действительно нужно клиенту.

Я строго придерживаюсь норм профессиональной этики.

Профессиональная этика в юридической сфере — это комплексное и многоуровневое явление. Она подразумевает честное и добросовестное отношение юридической фирмы к своим клиентам, которые доверяют нам свои проблемы, ставя на карту свои интересы, права и свободы. Это требует от нас внимания, ответственности и прозрачности в работе.

Профессиональная этика для меня — это также отказ, независимо от сумм потенциальных гонораров, от защиты интересов

лиц в ситуациях, когда по человеческим законам такая защита будет способствовать достижению несправедливых целей. Хотя, с формально-юридической стороны такие услуги могут быть абсолютно законными.

Профессиональная этика – это не только принципиальная позиция, но и мощный инструмент развития юридической фирмы. Ведь этика позволяет нам оставаться «джентльменами» даже в самых сложных ситуациях, когда соблазн отказаться от нее и ответить «пропорционально» крайне велик. И здесь профессиональная этика становится нашим компасом, указывающим на верное направление.

Фирма, которая строго следует профессиональной этике в построении своих отношений с клиентами и оппонентами, всегда на шаг впереди своих оппонентов и конкурентов. Она обладает более широким набором инструментов и средств реагирования на различные ситуации. Такая фирма воспринимается клиентами и коллегами как принципиальный и надежный партнер, что повышает ее репутацию и привлекательность на рынке юридических услуг.

Я строю долгосрочное партнерство с клиентами.

Юридическая компания функционирует на основе принципа вознаграждения за предоставляемые услуги. Этот принцип гласит, что труд юриста должен быть компенсирован в форме материального вознаграждения, если конкретная ситуация или законодательство не предусматривает иного.

Нередко клиентам трудно расстаться с деньгами, даже когда юридические услуги предоставлены качественно: «моя проблема решена, а вопрос оплаты услуг юриста – это уже забота юриста». В таких случаях я придерживаюсь принципа долгосрочной выгоды от партнерства с клиентами.

Эмоциональный подход в таких обстоятельствах всегда контрпродуктивен. Напротив, последовательная настойчивость обеспечивают оплату услуг, хотя и с запозданием.

Мой опыт доказывает, что практически с каждым клиентом можно установить отношения, ритм и динамика которых будут удовлетворять обе стороны. Это относится и к вопросам оплаты.

Я знаю, что мои услуги имеют ценность.

Я называю ровно ту цену юридических услуг клиенту, которую считаю экономически обоснованной, исходя из своего более чем двадцатилетнего опыта юридического консультирования. Количество часов работы коллег и сроки (что не одно и то же, так как зачастую в крайне сжатые сроки клиенты требуют решить очень «застарелые» проблемы), требуемый результат, общая сложность стоящей задачи – все это и многое другое напрямую влияет на цену услуги.

Я уверен, что профессиональный, увлеченный своим делом юрист, имеющий высшее образование и годы опыта, не может экономически обоснованно оказывать юридические услуги дешево.

Продавай юридические услуги дорого.

Товары и услуги классифицируются по различным категориям: эконом, бизнес и люкс-сегмент. В случае с юридическими услугами эту классификацию сложнее применить. Как можно отличить, скажем, договор, составленный в рамках «эконом» услуги от «бизнес» услуги? Скорее всего, в среднем, это будут схожие договоры с одинаковыми юридическими последствиями.

Однако в услугах эконом-класса будет обычно представлен стандартный договор, взятый из базы форм договоров и адаптированный под конкретные нужды клиента. С другой стороны, услуги бизнес-класса требуют от юриста большего вложения интеллектуальных усилий, времени и внимания.

Что касается услуг класса люкс, здесь действуют совершенно другие правила. Обязательный набор «качество, сервис, коммуникация» дополняется высокой стоимостью услуг. Люкс-услуги –

это услуги «под ключ», когда клиент полностью доверяет юристам заботу об определенном аспекте своей коммерческой деятельности или личных финансов.

Лучший способ зарабатывать максимально для меня – это продавать самые дорогие услуги клиентам, которые способны за них платить.

Плати сначала себе.

Одним из важных принципов, выстраданных на собственном опыте, для меня является принцип «сначала заплати себе». Это означает, что до того, как выделять средства на оплату третьим сторонам, сотрудникам и подрядчикам, бизнес должен сначала учесть свои собственные финансовые потребности и обязательства, необходимые для постоянного развития.

Инвестирование прибыли обратно в бизнес является ключевым фактором роста. Вместо того чтобы распределять все средства между третьими сторонами, бизнес должен сначала обеспечить средства для расширения и модернизации. Первоочередное финансирование собственных потребностей бизнеса обеспечивает его устойчивость.

Для меня, как владельца бизнеса, получение дохода является важнейшим элементом, позволяющим продолжать уделять внимание бизнесу, поэтому мне лично важно обеспечивать собственное благосостояние и стабильность. Это также важно для поддержания мотивации и заботы о собственном бизнесе. Смысл работать в собственном бизнесе пропадает, если работа и усилия не дают ожидаемого финансового результата.

Важно подчеркнуть, что «платить себе сначала» не означает игнорировать обязательства перед третьими сторонами, сотрудниками или подрядчиками.

Правила Олега в бизнесе:

Принципы не существуют в вакууме, их применение всегда ограничивается внешними правилами – теми внешними грани-

цами действий, без соблюдения которых существование принципов лишается смысла.

Обеспечение качества услуг на всех этапах.

Качество — это важнейшая характеристика любого товара или услуги. В контексте юридической деятельности это понятие приобретает особую значимость и сложность.

Качество в деятельности юридической фирмы — это не просто правило или желаемый итог. Это неотъемлемая характеристика, определяющая ее успех и репутацию в современном мире. Фирмы, умеющие обеспечивать высокое качество своих услуг, получают доверие и уважение со стороны своих клиентов и коллег по отрасли, что является ключом к долгосрочной устойчивости и процветанию.

Обеспечение соблюдения закона при оказании услуг.

В любом виде деятельности, а особенно в деятельности юридической фирмы, репутация и доверие клиентов являются ключевыми. Если юридическая фирма игнорирует законодательство, буквально жизнь ее клиентов может быть разрушена. Для любой юридической фирмы это влечет потерю доверия и, как следствие, прекращение бизнеса. Соблюдение законодательства является фундаментом работы юридической сфере.

Юристы, игнорирующие законы, не могут считаться профессионалами, независимо от степени их образования или опыта.

Обеспечение профессионализма при оказании услуг.

Профессиональное оказание услуг является основным правилом в работе юриста. Он должен пронизывать каждую деталь работы, каждый аспект деятельности, каждый момент взаимодействия с клиентами и коллегами. Обратная сторона профессионализма — двойная ответственность юридической фирмы перед своими клиентами: правовая и морально-нравственная.

Осуществление стратегического планирования.

В бизнесе правило осуществлять стратегическое планирование имеет огромное значение. Оно помогает определить и постоянно контролировать основные направления развития фирмы, прогнозировать возможные вызовы и способы реагирования на них. Стратегическое планирование не просто указывает направление движения, но и выстраивает долгосрочную карту пути для успешного достижения целей.

Осуществление финансового планирования.

Оптимизация бюджета, контроль за финансовыми потоками и рациональное распределение ресурсов являются ключом к стабильности компании. Рациональное распределение ресурсов означает принятие обоснованных решений о том, как лучше всего использовать имеющиеся финансы и другие ресурсы. Это может включать в себя решения о приоритетах в распределении бюджета, а также планирование и прогнозирование будущих финансовых потребностей.

Комплексный подход к финансовому управлению, который включает в себя оптимизацию бюджета, контроль за финансовыми потоками и рациональное распределение ресурсов, позволяет обеспечить финансовую устойчивость и процветание юридического бюро. Это создает основу для долгосрочного успеха, обеспечивая возможность инвестирования в развитие и расширение бизнеса, повышение качества услуг и укрепление позиций на рынке.

Управление персоналом.

Управление персоналом является одним из ключевых аспектов успешной работы любой организации. Для юридической фирмы люди – основной производственный актив. В рамках

моих принципов управления бизнесом, я руководствуюсь правилом управления персоналом, которое включает соблюдение обязанности выполнять требования закона и создание условий для развития и профессионального роста сотрудников, обеспечение рабочего баланса и предотвращения ненужных переработок.

Управление персоналом – это не только организационные меры. Это также вопрос культуры и ценностей организации. Юридическое бюро, которое ценит своих сотрудников и вкладывает усилия в их развитие и благополучие, скорее всего, будет обладать высоко мотивированным и продуктивным персоналом, способным предоставлять услуги высочайшего качества.

Внимание маркетингу и продажам.

Бизнесмены редко бывают юристами. Обратное также верно. При этом в современных условиях деятельность юридической фирмы – это, конечно, бизнес. И она подчиняется всем законам бизнеса, связанного с оказанием услуг конечным потребителям.

Регулярное, системное и постоянное занятие вопросами маркетинга, продвижения услуг и продаж играет важнейшую роль в работе нашей юридической фирмы, так как они обеспечивают привлечение и удержание клиентов. Существуют два основных аспекта в этом процессе: разработка стратегии продвижения услуг и построение долгосрочных отношений с клиентами.

В этом нам помогают собственные маркетинговые исследования, анализ конкурентов, использование цифровых технологий, сайта нашей фирмы и социальных сетей для продвижения услуг.

ДЕРДИЯЩЕНКО АЛЕКСАНДР



В этом году мне исполняется 31 год, а моей компании ЕОН¹ – 7 лет. Я начинал свой бизнес в 24 года, и сейчас я понимаю, что в некотором смысле это слишком юный возраст, но тогда я был в себе уверен на 100%. Это был конец 2016 года и рынок недвижимости был на спаде. 2015 и 2016 годы были временем стагнации.

Мы с коллегами развивались и завоевывали рынок, несмотря на то, что все считали этот период тяжелым. Наш стартовый

¹ <https://eon.estate/>

капитал был практически нулевым — у нас было всего 100 тысяч рублей, что для сферы недвижимости и вообще услуг является мизерной суммой. Если бы тогда у нас была стартовая «подушка», мы бы избежали многих ошибок, через которые нам пришлось пройти. Но сегодня, я управляющий партнер агентства недвижимости с командой 70 человек.

В октябре мы начали свое дело, а в декабре я узнал, что моя жена беременна — это было моим личным главным стимулом, который не позволял мне сдаваться. Есть мнение, что для роста необходимо какое-то давление, совокупность факторов, которые «выдавливают» тебя из зоны комфорта навстречу важным решениям, определяющих в дальнейшем всю твою жизнь. Многие хотят крутой результат и находятся в таких же условиях, как и я когда-то. Мой опыт, мои ошибки будут полезными для тех, кто будет читать эту книгу.

За 7 лет ведения бизнеса я вывел несколько правил:

Первое правило я унаследовал у Олега Тинькова. В одном из роликов он рассказал, что мечтатели, которые хотят легко добиться высот, при первом же успехе начинают вынимать деньги из бизнеса. Не обладая финансовой грамотностью, они тратят деньги на себя и прогорают. Тиньков в своих материалах дал совет, который стал для меня ключевым: **первые три года нельзя трогать деньги в бизнесе** — они должны работать на бизнес и выполнять его задачи. Какое-то количество денег всегда должно оставаться неприкосновенным и формировать оборотный капитал, депозиты и резервные фонды. Это сделает бизнес устойчивым к кризисам. Основную массу дивидендов я реинвестирую обратно в бизнес: в качестве зарплатного фонда для расширения штата или средств оборотного капитала и депозита, — главное, чтобы эти деньги возвращались в работу.

В противном случае, если предприниматель гонится за быстрыми деньгами и выводит прибыль, в период «черного лебедя» он теряет контроль над происходящим и начинает принимать неправильные решения, которые часто ведут к потере бизнеса.

Второе правило: **в 90% случаев нужно работать с профессионалами**. Остальные 10% – это закон инвестирования. Можно вложиться в рискованный актив, который может «выстрелить» и принести прибыль. В отношении сотрудников этот закон работает просто: если взять неопытного человека и дать ему раскрыться, есть шанс, что он покажет прекрасный результат и останется тебе благодарным за то, что ты вложил в него и поверил в него, а это тоже очень ценно.

Третье правило подкрепляет предыдущие два: **смотреть в будущее и мыслить стратегически**. Жизнь любого предпринимателя – это как сплав по горной реке с крутыми порогами – никогда не знаешь, в какой момент тебя ожидают подводные камни. В таких случаях очень важно быть настоящим капитаном и иметь четкую уверенность в своих действиях. Для этого нужно задавать себе три вопроса: Куда иду? Зачем иду? Куда я приду? Молодому предпринимателю сложно на первых этапах иметь какую-то стратегию, здесь скорее речь идет о целеполагании.

Четвертое правило: **больше всего предприниматель должен заботиться о людях**, и чем внимательнее он будет, чем больше он будет уделять внимания своим сотрудникам, тем прямее и короче будет его путь к успеху. Нужно понимать, что бизнес – это люди.

Корпоративная культура действительно играет важную роль – человек должен понимать, что он не инструмент для достижения целей, а часть команды, которая делает общее дело. Один и тот же человек будет показывать разные результаты в зависимости от атмосферы, которую ему создаст работодатель. Поэтому каждый бизнесмен должен думать о том, как создать необходимые условия для раскрытия максимальной продуктивности каждой единицы штата.

ЕВЛАННИКОВ ЕГОР



Сооснователь и президент бизнес-сообщества "Эквиум¹", которое объединяет более 800 «high-impact» предпринимателей по всему миру, сооснователь ассоциации по строительству сети городов и инвестор социального капитала. Лучше всего понять Егора и его историю можно через его проекты, ведь каждый из них он наделяет своим видением и энергией.

High-impact предпринимательство – это не тренд последних нескольких лет, это образ жизни, ориентированный на глобальное улучшение общества через успех созидания.

¹ <https://equium.community/ru>

«Эквиум» занимается поиском предпринимателей ролевых моделей, создает для них пространство для коммуникации, чтобы они быстрее росли и увеличивали экспансию добра через создание мира своими руками.

Резидентам «Эквиум» не все равно, в каком мире будут жить наши дети. Семейные ценности и культура заботы друг о друге — основные принципы, которые разделяют все участники общества. В среднем у одного резидента в семье 2 ребенка, и каждый понимает, что самый эффективный способ менять мир к лучшему — это быть примером, быть ролевой моделью для своего окружения и для будущих поколений.

Принципы и правила бизнеса Егора

У любого дела должна быть польза / импакт.

Я верю, что у любого дела должна быть идея. Что каждый бизнес является способом решения какой-либо проблемы общества. Эта проблема может быть разного масштаба: от личной проблемы человека до проблемы всей цивилизации.

Принципиально важно, чтобы каждый человек в компании чувствовал свою сопричастность к чему-то большему. И чтобы эта связь была построена и осознана всеми сотрудниками компании.

Честность с самим собой.

Если бизнес создан именно так, человек начинает служить цели проекта, и он должен всегда честно отвечать себе на вопрос: «то, что происходит сейчас, приближает нас к цели или отдаляет от нее? Не предаем ли мы свои идеалы? Потому что на наших плечах не просто список задач, наша деятельность влияет на то, измениться ли мир вокруг нас». Очень важно быть честным с самим собой в ответах на эти вопросы.

Есть всего три этапа развития компании:

Любая компания – это динамически-развивающаяся среда, которая имеет определенные точки перехода на новые уровни развития. И очень важно уметь чувствовать эти переходы, и быть гибким, не выстраивать систему, которая не готова меняться, не готова к инновациям.

Одна из систем развития проекта или бизнеса, которые я могу выделить, выглядит так:

1 этап – **метаболизм**. Этот этап можно сравнить со стартом. Когда основатель сфокусирован на бизнес-процессах (как продать, как произвести, как настроить трафик, как сделать так, чтобы клиентов было больше). На этапе метаболизма нужно выжить любой ценой, часто его называют «долиной смерти».

2 этап – **социальный капитал**. Этап, когда в проекте начинают появляться люди, на которых ты можешь положиться – переход от процессов к людям. Здесь фокус уже не на том, как выстроить бизнес-процесс, а задача основателя – сделать так, чтобы людям внутри было максимально комфортно, и они были продуктивны и эффективны. Тогда уровень метаболизма будет выстроен автоматически.

3 этап – **символический капитал**. Фокус на свечении бренда, идеологии, смыслах, а основная задача – как можно лучше и понятнее транслировать идеи, ценности проекта в мир. Можно построить такой бренд, который так четко транслирует и объясняет деятельность компании и является вкладом в развитие общества, что на такое свечение придут очень правильные люди, которые в свою очередь выстроят на высочайшем уровне работу всех процессов метаболизма и социального капитала.

Основателю важно с одной стороны видеть переходы с одного этапа на другой, а с другой стороны – не забывать про предыдущий этап, когда происходит выход на новый. Также важ-

но не застревать в одном этапе, и быть сфокусированным на общем успехе.

Для меня компания и бизнес — это не место, где время сотрудников меняется на деньги, **это среда реализации потенциала человека**, пространство роста, и место, где человек счастлив.

Существует подход, при котором сотрудник приходит на работу, остается там с 9:00 до 18:00, и получает за это оклад. А есть другой подход, когда у человека есть мечта, и он понимает, что придет к ней быстрее в экосистеме компании. И этот второй вариант очень важен на начальном этапе формирования команды. Такой подход позволяет собирать высокомотивированных людей, которые не работают на меня, а понимают, что нам по пути, и что вместе мы достигнем большего. То есть компания не обменивает жизнь человека на деньги, а становится вкладом в его счастье.

Бизнес — это система масштабирования счастья целевой аудитории за счет их благодарности за ваш продукт или услугу.

Предприниматель создает продукт или услугу, которые улучшают жизнь других людей, за этот вклад в их жизни люди испытывают чувство благодарности. Когда эта благодарность выражается в деньгах, появляется бизнес. Поэтому я определяю бизнес как систему масштабирования счастья.

Существуют разные способы повлиять на мир: можно идти во власть, от чего-то убежать, с чем-то бороться, но я верю в то, что самый эффективный способ изменять мир — это быть примером для других.

Быть ролевой моделью для своей компании, своих детей, сотрудников, всех, кто тебя окружает. Это не значит быть сверхчеловеком, это значит — понимать, что **основатель компании несет ответственность и тоже является частью компании, ее**

ценностей и идей. И сам в первую очередь им следует. И каждому нужно начинать с себя — быть сфокусированным на том, каким примером я являюсь для тех, кто меня окружает.

При соблюдении принципов правила не нужны.

При соблюдении вышеперечисленных принципов с очень высокой долей вероятности правила не нужны. И не нужны они именно потому, что система сама определяет и формирует на разных уровнях те необходимые даже не правила, а традиции и нормы того, как заведено и принято в компании поступать. И самое важное, что эти нормы и традиции будут созданы самой командой и органично впишутся в атмосферу в компании и корпоративную культуру.

За 7 лет существования нам довелось построить свою деятельность через верность принципам честности и созидания, и объединить в команду невероятных, ярких и по-настоящему любящих свое дело профессионалов. Я благодарен за этот вклад в наше общее дело, и с полной уверенностью могу сказать, что я точно один из самых счастливых предпринимателей.

ЕВСЕЕВА ПОЛИНА



Основатель компании по интерьерному и ландшафтному озеленению Botanicals¹ которая занимает лидирующие позиции на рынке озеленения коммерческой недвижимости в России. На это потребовалось ровно пять лет, стартовый капитал в размере 500 тысяч рублей и навыки подбора команды.

Принципы и правила бизнеса Полины

Следуй за сердцем, следи за цифрами.

Любой бизнес начинается с желания перемен. **Предприниматель должен получать удовольствие от своего дела**, воспри-

¹ <http://www.botanicals.ru/>

нимать его как игру. Главная цель — найти свой путь, разгадать стратегию партнеров по рынку и с любовью к своему пути победить прежнего себя. Через внутренние изменения личности, через рост команды и совершенствование бизнес-процессов. Каждый игрок использует свою успешную формулу, для меня — это три заветных столпа. Интуиция и намерение. Предназначение. А выражаются они через бизнес-план.

Как показывает практика, одного азарта недостаточно. **Нужен предпринимательский талант и удача.** Можно гореть проектом, быть в «состоянии потока», неуклонно следовать своему чутью и даже достичь успеха. Но только холодные расчеты подскажут верное направление для масштабирования.

Все решения должны быть обоснованы цифрами и аналитикой, а не предположениями и личными суждениями. Анализ рынка, конкурентов, поставщиков, потребностей клиентов — все это помогает принять правильное решение и избежать лишних ошибок.

Нет ошибок, нет прогресса.

Так заведено, что предпринимательство всегда сопряжено с рисками. Успех не приходит сам по себе. Он требует упорства, настойчивости. И отсутствие страха допустить ошибку.

Банальное правило, которое подстегивает быстро реагировать в кризисных точках: «время — деньги». **Бизнес — это про принятие решений.** Если они оказались неверными, то должно быть не стыдно признаться — «я допустил ошибку». Стыдно продолжать по инерции движение, когда все вокруг говорит изменить маршрут.

Только смелым сопутствует удача. **Используйте каждую ошибку как возможность для улучшения и роста.**

Предприниматель — это человек, видящий возможности. Человек, способный разглядеть то, чего не видят другие. Человек, который находит позитивное в негативном.

Методология восполнения ресурса.

А еще предприниматель — это человек, которому важна энергия. **Лидер всегда должен быть наполнен собственным ресурсом.** Ведь в энергии заключено все: знания, деньги, время, эмоции.

Я воспринимаю свое тело как батарейку. И мой долг — обеспечивать, чтобы она никогда не разряжалась. Следите за своим зарядом больше, чем следите за уровнем заряда телефона.

Отдыхайте и пребывайте в радости. Относитесь легче ко многим пугающим моментам. Обеспечьте выработку гормонов, влияющих на спокойствие и счастье даже через бытовые привычки: заглянуть в магазин чая, провести несколько часов в спа, поехать на чистой машине, организовать удобное рабочее место. Чем проще, тем лучше.

Не забывайте благодарить себя за свои успехи, как вы благодарите свою команду премиями. Энергообмен, даже с самим собой, должен быть всегда равноценным.

Следите за гигиеной в общении. **Максимально ограничьте свое присутствие в тех событиях или отношениях, которые тратят энергетический ресурс.**

Рекомендую составить список вещей, которые восполняют и забирают энергию. Например, в каждой колонке у меня по 70 пунктов. Всегда будьте доступны для эмоциональной подзарядки.

Твоя команда — твои единомышленники.

Команда — это ключевой фактор успеха любого бизнеса. Особенно очевидным это становится в условиях кризиса, когда

не хватает времени и энергии на разрешение внутренних конфликтов, поиск новых работников и сокращение текучки.

Важно найти близких по духу людей: у вас одни ценности и видение, каждый из вас действительно заинтересован в росте компании. Как показала практика, только такие сотрудники готовы к изменениям, так как видят себя частью целого и чувствуют коллективную ответственность за результат.

Зачастую гораздо эффективнее нанять менее опытных, но более заинтересованных сотрудников-единомышленников. Дайте им возможность роста, поддерживайте инициативы и коммуникацию – так вы построите команду, где вы сможете доверять друг другу.

Окружай себя сильным бизнес-сообществом.

В определенной момент в бизнесе, как и в любой другой игре, потребуется ментор. Тот самый заряженный на успех играющий тренер, который поделится опытом и будет вдохновлять вас.

Поэтому так **важно окружить себя достойным сообществом людей**, которые тоже увлечены бизнесом. Отличный выбор – закрытые бизнес-клубы, где можно изучать смежные рынки. Кроме того, это площадка для нетворкинга: там можно найти себе ментора, инвестора, партнера и даже клиента.

Толчком роста также может быть грамотное расширение команды. Например, наняв высококвалифицированного специалиста, можно зарядить себя и сотрудников его опытом и знаниями. Это не вызовет нездоровую конкуренцию, а наоборот, даст новые идеи развития и поможет получить свежий взгляд на бизнес. **Если заниматься бизнесом с полной самоотдачей, анализом цифр и уверенностью – это принесет нужные результаты.**

ЗАХАРЧЕНКО АНДРЕЙ



В настоящее время Андрей Захарченко возглавляет международную логистическую компанию Tradest¹ и является президентом российского отделения международного бизнес-сообщества EO Russia, которое объединяет более 16 000 предпринимателей из 60 стран.

Андрей родился в Брянске, но первое образование — в МГТУ им. Баумана по специальности «Гидравлическая, вакуумная и компрессорная техника» получил в Москве. Затем Андрей решил получить управленческое образование в магистратуре Высшей школы экономики, куда поступил в 2012 г. По итогам обуче-

¹ <https://tradest.ru/>

ния в НИУ ВШЭ написал диссертацию «Time Management in FEA projects».

Принципы и правила Андрея в бизнесе

Свобода. В бытовом плане я больше всего ценю свободу: когда меня никто не держит, когда не сковывают обстоятельства, когда достаточно средств чтобы заняться дайвингом или спуском по «Дороге смерти», если захочу. Одновременно с этим свобода дает гармонию и комфорт внутри.

Честность и прямота. Мои слова не расходятся с делом, это я уважаю и в других людях: умение держать слово, отвечать за то, что говоришь. А еще я прямой человек, называю вещи своими именами, уважаю тех, кто сразу выкладывает карты на стол; без обид перехожу к делу, не пытаюсь избежать неловкости.

Гибкость. Меня не сковывают лишние правила, у меня нет «принципов» в плохом смысле, т.е. набора правил, которые только лишь ограничивают. Я быстро приспосабливаюсь к обстоятельствам.

Важно что и как ты делаешь, а не то, сколько уделяешь этому времени. Можно забивать весь день гвозди венником, но что толку?

Нестандартность Немного странные люди и есть истинные предприниматели, люди, готовые бросить вызов «status quo», посмотреть на мир широко открытыми глазами, пренебречь правилами и устоями. Такие люди готовы рисковать, взять ответственность на себя.

Я энергичный, деятельный, пробующий все новое и делающий все не так как привыкли делать другие. Я не стесняюсь своих поступков, мне нравится быть нестандартным, быть не как все и жить не по правилам. Что еще важно: мое мышление выходит за рамки привычных стандартов.

Постоянное обучение. То без чего бессмысленно все остальное — постоянное самосовершенствование. Я делаю это во всех четырех «измерениях» (по Кови): физическом, духовном, интеллектуальном и социально-эмоциональном.

Страдание — это нормально, мы должны выдержать некую полосу страданий, чтобы научиться чему-то и именно в процессе решения проблем мы получаем опыт.

Лидерство. Моя жизнь на арене, а не на трибуне в качестве критика. Живу по принципу «hardwork» и «hardfun». Критическая ситуация активизирует меня, а не вводит в ступор или панику. С другой стороны — это очень здорово когда ты можешь найти время для созерцания прекрасного, но это должно быть осознанное созерцание, а не бесцельное времяпрепровождение.

Стремление к большой, высокой цели. То, без чего невозможно добиться успеха — амбиции. Если ты ничего не хочешь, то ничего и не достигнешь.

Истинная радость жизни — стремиться к цели, которую осознаешь как великую. Я радуюсь жизни, для меня она не тихо сгорающая свеча, а великолепный факел, который мне дано пронести какое-то время, и я хочу, чтобы он горел в моих руках как можно ярче, пока не наступит пора передать его грядущим поколениям. Мною управляет страсть, а не страх.

Вера в высшую справедливость. Верю в высшую справедливость, верю в то что мои, как хорошие, так и плохие поступки сыграют роль в жизни впоследствии. Карма есть. Я не могу жаловаться на судьбу или на несправедливость — я могу работать, чтобы исправить положение.

Правила компании. Основное: не пренебрегать доверием.

Спрашивать, а не додумывать. Это касается и работы с клиентами, и работы с коллегами. Это экономит время и поможет предотвратить ошибки.

Приходить с решениями, а не с проблемами. Решение – это то, что на ваш взгляд, руководитель должен сделать с проблемой. И в отношении с клиентами – мы не просто доносим до клиента неприятные новости, но предлагаем варианты, что с этим можно сделать.

Уперся – сообщи. Если есть сложности – об этом надо говорить. Не работает компьютер или телефон тормозит – скажи и не трать время на ерунду. Есть что-то, что занимает много времени – сообщи. Не хватает ресурсов – скажи об этом.

Ошибка – это шанс улучшить систему. За ошибку не наказывают, но делают так, чтобы никто больше таких ошибок не совершил. Быть откровенными: когда кто-то совершает ошибку, я так и говорю. И если я сделаю ошибку, то ожидаю что мне об этом скажут также откровенно.

ЗЕЛЕНЕНКО МАКСИМ



Меня зовут Максим Зелененко, я – соучредитель органа по сертификации «Центр тест сервис»

В сертификацию я пришел в 2003 году, устроившись сотрудником на таможенном терминале. С того дня я и работаю экспертом по сертификации, помогая клиентам получать необходимые документы и улучшать свой бизнес. Понемногу я наращивал клиентскую базу. Тогда я и познакомился со своим бизнес-партнером.

В 2008 году таможенный терминал закрылся, а я ушел в свободное плавание с базой клиентов, контрагентов и знаний, которую наработал за эти годы. Я начал делать то же самое, но уже работая на себя. К 2013 мы с партнером создали свою группу компаний¹. В 2016 году открыли еще одну испытательную лабораторию. На тот момент в компании работало уже более 50 сотрудников.

Мои принципы в бизнесе

Постоянное развитие и мотивация.

Я и другие сотрудники постоянно развиваемся и учимся чему-то новому. Чтобы не отставать от наших конкурентов и быть лидерами в области, каждый из сотрудников обязан знать мировые тенденции и изменения в стандартах, технологиях или законодательстве. Мы проходим обучение для повышения своей квалификации.

Также организовал книжный клуб, где каждый месяц мы выбираем бизнес-книги, делимся своим мнением по ней и адаптируем ее для нашей работы. В рамках стремления к постоянному совершенствованию внедрил методику «OKR», систему постановок целей, которая помогает отслеживать эффективность. Благодаря прозрачности целей и ежедневной обратной связи.

Готовность к экспериментам.

Наша цель — быть лидерами в области сертификации и испытаний продукции, поэтому мы активно тестируем различные гипотезы. Ради получения желаемого результата приходится отбрасывать неэффективные теории, даже несмотря на то, что было вложено много ресурсов. Но это помогает мне и моей компании совершенствоваться, ведь без потерь и опыта мы не смогли бы стать лучше.

Автоматизация и управление временем.

На протяжении всей работы для планирования времени и контроля за выполнением задач я внедрил различные системы для оптимизации процессов.

¹ <https://test-servise.ru/>

Например, 18 лет назад, когда все только начиналось, было нормально договариваться на словах, фиксировать данные на бумаге и считать все вручную. Но с приходом CRM-систем было нелогично оставлять все, как есть. Чтобы быть эффективной компанией нужно следить за цифровыми трендами и внедрять те, которые нужны, даже если они непривычны.

Клиентоориентированность и забота о репутации.

Важно, чтобы клиент оставался доволен результатом работы с компанией. Когда собираются контакты, всегда отдел продаж уточняет, каким способом и в какое время клиенту удобнее вести коммуникацию. Все условия сделки закрепляются с подписания договора, исключаются возможные срывы сроков и доплаты за услуги, а также на протяжении рабочего процесса не задаются лишние вопросы.

Роль репутации сложно переоценить, коммерческий департамент работает на то, чтобы компания была на слуху. Для поддержания репутации наши сотрудники участвуют в социально значимых мероприятиях: выставках, общественных мероприятиях, конкурсах в качестве жюри. С начала 2023 года компания активно внедряет партнерскую систему с компаниями, которые оказывают смежные и полезные услуги для наших клиентов.

КЛЕВЦОВ АЛЕКСАНДР



Меня зовут Александр Клевцов, я эксперт в области продаж и маркетинга. Так получилось, что продавать я стал с самой юности. Высшее образование я получал по специальности маркетинг, так что вся моя жизнь так или иначе в этой сфере. Основные направления в которых мне удалось преуспеть: автобизнес и строительный бизнес¹.

В данный момент моей основной деятельностью является проектирование и строительство, и продажа легковых автомо-

¹ <http://klevtsov.group/>

билей, получилось так что я этими направлениями параллельно занимаюсь более 20 лет. Так же пару лет назад я начал делиться наработанным опытом с окружающими и запустил школу продаж.

В начале своей карьеры, когда я работал менеджером по продажам автомобилей, мне пришло в голову сравнение процесса продажи с процессом знакомством с девушкой. У всех свое отношение к этому вопросу и я уверен, что многое зависит от разных факторов. Но я всегда ходил на свидания с точным планом и сценарием.

Это и есть мой первый принцип – **целеустремленность в продажах**. На каждую встречу нужно идти с намерением заключить сделку. И горе тому продавцу, кто это не понимает, по крайней мере в моей компании такие продавцы долго не задерживаются.

Как только я выработал этот принцип, я начал совсем по другому подходить к процессу продажи, и можно провести параллель с отношениями. Перед тем как познакомиться с девушкой, я всегда к ней присматривался: нравится ли она мне? Опять, у всех свои критерии: рост, цвет волос и глаз и так далее, но и в бизнесе также. **Мы анализируем клиента и выбираем продукт специально для него**, в некоторых случаях мы даже готовим предварительное предложение еще даже до знакомства с потенциальным клиентом.

Сценарий всегда готовится заранее – выбор места или канала связи, где мы будем знакомиться с пригласившимися нам клиентами, желательно, что бы их там было как можно больше, чтобы было из кого выбирать. Согласитесь, когда цель познакомиться с девушкой – тактика примерно такая же, мы одеваемся получше и идем в более подходящее для нас место. И в бизнесе на данном этапе мы размещаем рекламу по определенным каналам, посещаем тематические выставки и прочее.

Дальше все довольно стандартно. Знакомство, мы пытаемся произвести на девушку впечатление и понравиться ей и конечно быть уверенными в себе. Так же и в продаже, нам **нужно получить доверие и симпатию клиента**, здесь нам помогают визитки, сайты, презентации, но самое главное – мы изучаем клиента и с высокой долей вероятности мы точно знаем «где у него болит» и как это исправить.

В самом начале знакомства мы всегда задаем разные вопросы и пытаемся узнать человека. На работе почти такими же вопросами мы **понимаем мнимый перед нами клиент или потенциальный и выявляем все потребности**.

Чтобы отношения развивались, нужно проявлять **разумную инициативу и красиво делать предложения**. В офисе для этого делаем индивидуальную презентацию на основе выявленных потребностей, как и на свиданиях – предложение должно звучать заманчиво и должно быть понятным.

Не секрет, что иногда девушек нужно уговорить или убедить. В продажах это называется «выявить и отработать возражения».

Если вы смогли сразу расположить к себе девушку, захватить ее внимание, сделать заманчивое предложение и спокойно настоять на нем, то шансы на второе свидание у вас уже есть. И в продаже нужно так **готовиться и подводить к заключению договора**.

А мой самый главный принцип: **выстраивать долгие, продуктивные и взаимовыгодные отношения**, а для этого нужно быть честным, точно знать чего ты хочешь сам и знать как полностью удовлетворить другую сторону отношений. И вообще не важно, говорим мы про романтические, дружеские или бизнес отношения.

ЛИНДБЕРГ ИВАН



Владелец компаний ООО «Пена» и ООО «Делись», сертифицированный бизнес-наставник, наставник НТИ, инженер с восьмилетним стажем в научной лаборатории, общественный деятель в некоммерческой организации. Включен в реестр высококвалифицированных специалистов цифровой трансформации.

Больше пяти лет за рулем компании по разработке полного цикла «Пена¹». Компания несколько раз меняла направление деятельности, сначала она создавалась как маркетинговое агентство, но вскоре стала заниматься разработкой сайтов и мо-

¹ <https://pena.digital/>

бильных приложений. На текущий момент, основная деятельность — разработка собственных IT-продуктов для улучшения качества бизнесов.

В своей работе внутри компании и за ее пределами мы следуем следующим принципам и правилам:

Каждый сотрудник имеет право слова. Реализация любого проекта согласуется с теми, кто будет этот проект создавать. Все причастные к созданию могут предлагать свои идеи. Некоторые внутренние проекты появляются только благодаря сотрудникам.

Главное для компании — люди. Компании всего пять лет, но уже прошло несколько кризисов, которые повлияли на всю отрасль. Нам же удалось не только сохранить среднюю численность сотрудников, но и приумножить ее, поддерживая специалистов в трудное для всех время.

Поощрение равно вкладу. Компания ведет несколько разработок внутренними независимыми командами, в каждой из которых лидеры разработки поддерживаются не только зарплатой, но и опционом на доход с продукта в качестве стимула создания и поддержания решения. Так достигается паритет в дороговизне разработок на ранних этапах с сохранением качества разработки.

Нет никаких творческих и технических преград, есть только цели. Любую задачу можно декомпозировать на множество маленьких и понятных шагов. Если что-то кажется очень сложным и нереалистичным, то вы просто неправильно подходите к этому вопросу.

Здравый смысл важнее денег. Мы не ограничиваем клиента в выборе технологий, но при этом не навязывает услуги ради повышения чека. Каждая новая или избыточная технология уве-

личивает стоимость разработки, что казалось бы на руку бизнесу. Но адекватное взвешенное решение в итоге не только плюс для заказчика, но и для нас, повышая количество повторных продаж и нашу репутацию.

Клиент часто не прав. Мы не любим суждение о безоговорочной правоте клиента, поскольку он может знать, что он хочет получить по итогу нашего сотрудничества, но совсем не понимать, чем это должно быть. Есть множество путей решения той или иной задачи, и далеко не все люди разбираются в технологиях. Где-то нужен просто чат-бот, где-сайт, а где-то полноценное приложение.

Быть социально активным. Компания уважает и ценит работу некоммерческих организаций, я лично занимаюсь обучением в Приморском крае и в других регионах ДФО повышению компьютерной грамотности сотрудников НКО, в том числе проводя цифровую трансформацию некоммерческого сектора Приморья, мы также создаем на индивидуальных условиях различные классические и не очень продукты для них, поддерживая их деятельность возможными ресурсами.

ЛОМОТЬ ДМИТРИЙ



В прошлом я психиатр-психотерапевт, мой опыт — это 8 лет выслуги на Флоте, 6 лет работы в психиатрической больнице, 3 года психологического сопровождения людей с онкозаболеваниями и их родных, 20 лет личного консультирования¹, 10 лет предпринимательской деятельности. Я знаю очень много о том, как функционирует мозг человека.

За это время я и сам перенял у клиентов ряд успешных установок и стратегий. Наиболее результативные из них стали моими принципами, позволили запустить три успешных проекта,

¹ <https://dlomot.ru/>

включая Академию психологии бизнеса «Наследие¹». Мой опыт может быть полезен как начинающим, так и опытным предпринимателям и я с удовольствием делюсь им.

Для удобства я разделил принципы на две группы. Первая – «Договориться с собой», в ней я рассказываю о том, какие внутренние установки влияют на личную эффективность, помогают жить и работать в радость. Вторая – «Договориться с другими», в ней – о принципах гармоничных, результативных отношений с людьми: сотрудниками, клиентами, деловыми партнерами.

Договориться с собой

Я в центре своей жизни. Это о принципе «наденьте маску сначала на себя, потом на ребенка» – если ты не можешь помочь себе, то не можешь помочь никому. У этого принципа есть несколько уровней. Во-первых, он помогает не играть в «спасателя». Бизнес – не благотворительная организация: вы способны помогать, когда сами твердо стоите на ногах. Во-вторых, помогает выстраивать равноправное общение с окружающими. Если вы – главный человек в своей жизни, то другой человек – главный для себя в его жизни. Вы смотрите на него, как на равного.

Я выбираю лучшее для себя. Вам понравилась вещь, она стоит определенную сумму, но вы уговариваете себя взять вещь с меньшей ценой. Не надо так, **не снижайте планку**. А если вам изначально понравилась вещь с меньшей ценой, то не думайте о мнении окружающих. В данный момент вы выбрали то, что вам понравилось, значит, здесь и сейчас – это лучшее для вас.

¹ <https://nasledie.academy/psy/biz>

Я доверяю себе. Когда вы приняли решение, то в момент принятия оно — лучшее. Потом ситуация может измениться — ваше решение также может измениться, но на момент принятия оно было лучшее. Бизнес — это как игра в «горячо/холодно». Если «холодно» — выбрали другую гипотезу и вперед!

Говорите о себе хорошо. «Мы отработали этот проект, но могли лучше». Если могли, то почему не сделали? Скажите себе и команде: «В этом проекте было много задач, которые мы очень круто отработали. Мы готовы взять проект сложнее». Тут главное — не надо врать. Этот принцип, что нужно уметь видеть хорошее в том, что вы сделали, и говорить об этом.

Действуй в радость. Делайте в бизнесе то, что вам нравится, а что не нравится — не делайте. У этого принципа два уровня пользы. Первый — вы становитесь мастером своего дела. Если вы что-то любите, то делаете это хорошо. Второй уровень — вы легко применяете делегирование. На любую задачу можно нанять специалиста.

Есть вещи, которые нельзя делегировать — подумайте, что можно изменить, чтобы это приносило вам радость. Сделано без радости = сделано «на отвали».

Амбициозная цель — норма и образ жизни. Ставьте цели, которые вас зажигают. Чем выше ваша цель, тем больше энергии она вам дает. Это мощнейший внутренний двигатель — с помощью амбициозной цели вы сможете добиться всего, чего хотите.

Отказ от цели — предательство себя.

Бывает так, что по пути к цели приходит понимание — задача больше не актуальна. Но если в мозгу днем и ночью неоновым светом горит вывеска «Я это хочу», отказываться нельзя. Перешагивать через свои желания — лучший способ убить свою самооценку. Бизнес — просто инструмент для достижения моих целей.

Я открыл бизнес, потому что понял, что другим способом не заработаю на жизнь моей мечты. Любить бизнес странно, психика такого

не понимает. Нет влюбленных в кофемашину, есть люди, которым нравится хороший кофе.

Мое желание, мой бизнес, моя ответственность. Если не получилось, дело не в сотрудниках, не в партнерах, не в кризисе. Дело в тех решениях, которые принимал я. А если **я несу ответственность за результат**, значит, я могу его изменить: выбрать других сотрудников, других партнеров, другую сферу и т. д.

Что бы ни случилось — это хорошо. Какой бы ситуация ни была, вы просто еще не знаете, почему это хорошо. Если оценивать любое событие под таким углом, то многое меняется.

Гибкость. Дарвин предложил нам интересную теорию: выживает не самый сильный и не самый красивый, а самый восприимчивый к переменам. Будьте гибкими, и вы сможете быстрее добиться своих целей.

Психопрофилактика. Ограждайте себя от лишних информационных потоков, неприятных людей. Выключите телевизор, удалите телеграм-каналы, информация в которых не способствует достижению вашей цели.

Многозадачности не существует. Инструкция «Задолбай себя сам»: делаю одно, говорю о другом, думаю о третьем. У вас много проектов или рабочих задач? Составьте расписание как в школе. Помните, как это было? С 9.00 до 10.00 — математика, с 11.00 до 12.00 — биология. А что, если бы все предметы вам преподавали одновременно?

Прежде чем сделать что-то важное — отдохни. Усталость искажает восприятие действительности. Прежде чем сделать что-то значимое или принять важное решение — отдохните, восполните энергию, вернитесь в состояние ресурса: вы будете более эффективны.

Не знаешь, что делать — не делай ничего. Иногда лучше взять паузу, чем бить руками по воде.

Убеждения и принципы нужно менять в зависимости от ситуации. Убеждения могут вредить. Как вам такое: «Большие деньги зарабатывают тяжелым трудом»? Это же свинцовая гиря на шее. Убеждения следует корректировать под задачу. Этот навык сам не сформируется — успешные предприниматели постоянно работают со своим мышлением как самостоятельно, так и с помощью бизнес-психологов.

Договориться с другими

Можешь помочь — помоги. Есть опыт, знания, связи, время, излишек каких-либо ресурсов — помогай, не ожидая ответной услуги. Сотруднику нужно устроить ребенка в детский сад: для него — проблема, для вас — телефонный звонок. Нам всем встречаются ситуации, когда помочь легко. Помогайте, это всегда возвращается.

Любовь — это затухающие колебания. Ты либо выбираешь каждый день влюбляться в человека, либо нет. Дело не в химии, не в гормонах. Любовь — это то, что человек делает сам. Это как машину завести: ключ повернули — мотор заработал. А дальше — нажимать на правильные педали и крутить руль в нужную сторону — это ваша задача.

Важно верить в людей, даже если они сами в себя не верят. Замечаете вы или нет, но вы влияете на людей. Если благодаря вашему влиянию люди растут, то вокруг вас сформируется сообщество талантливых, успешных людей. Правильное окружение будет работать на ваш успех.

Не заставляйте сотрудников работать. Если сотрудника нужно заставлять работать, то он будет работать даже не вполсилы: его умственные ресурсы не будут задействованы вообще. Нужно отсидеть с 9.00 до 18.00 — он отсидит и это будет единственным

заметным результатом рабочего дня. Если человек не хочет — прощайте с ним попрощаться. Заставлять бессмысленно.

Позволь человеку сохранить лицо. Это не самая простая тема. Иногда люди вытворяют запредельные вещи — обычно за этим стоит множество их психологических проблем. Не расшатывайте человека, оставьте ему возможность сохранить себя, иногда это очень круто работает. Если в итоге вы приняли решение расстаться, сделайте это без спецэффектов.

Сервис важен. Клиент выбрал вас: приобрел товар или услугу вашей фирмы — он остается вашим клиентом и после того, как оплатил чек и попрощался с вами.

Родственники тоже люди. Вы никому не даете приоритетных прав принимать решения в вашей жизни и бизнесе. Родственники — просто люди. Если они достаточно компетентны — вы можете взять их на работу. Если нет — у вас есть право не предлагать им вакансию. Если вам нравится близкое общение с родственниками — общайтесь, если не нравится, то вы не обязаны этого делать.

Провальная стратегия всегда может превратиться в успешную. Это просто механизм. Любой механизм можно разобрать на составляющие, найти дефектную шестеренку и заменить ее на новую. Любой временный неуспех всегда можно трансформировать в успех. Вы не потерпели поражение, просто узнали обстоятельства, при которых эта схема не работает.

Предприниматель создает новую реальность. Не было ничего, потом в голове у предпринимателя появилась идея. Он купил оборудование, нанял сотрудников, вывел на рынок новый продукт. Новинка понравилась людям, они ее купили, и их жизнь стала комфортнее. Мир изменился. **Предприниматели — создатели будущего.** Цените это в себе и не забывайте об этом.

МАКЕЕВА ВЕРА



Часто, когда я рассказываю о своей профессии, то получаю вопрос: «Специалист по массовым коммуникациям? А как это?». Действительно, мою работу сложно описать в двух словах — она крайне разнообразна. Сегодня ты можешь общаться со звездой с голубого экрана, завтра взбираться с журналистами на гору, а послезавтра писать пресс-релиз, сидя у себя на кухне и пить чай.

Это разнообразие позволяет быть всегда в тонусе и не устать от своей работы, что было для меня по началу хорошим открытием. В этой отрасли я уже более 7 лет. Мой путь сложился достаточно необычным образом: закончив первое высшее образование, я устроилась в Министерство связи и массовых коммуникаций документоведом. Через год, я перешла в пресс-службу. Тут я впервые поняла, что такое работа в удовольствие.

Меня было уже не остановить: получила второе образование по направлению «Реклама и связи с общественностью в коммерческом секторе», проработала в нескольких агентствах. Несмотря на то, что я человек достаточно самокритичный и скромный, карьера начала развиваться быстрее, чем я себе могла это представить.

Как-то мне позвонил основатель одного российского бренда и сказал: «Мне вас посоветовали, хочу работать с вами». А затем появился еще один проект, желающий доверить мне PR-продвижение. Пришлось делать выбор в пользу свободного плавания, хотя было и очень страшно по началу.

С тех пор прошло три года, и теперь со мной работает целая команда, и мы называемся “Buro of Communications¹». Такое название я выбрала неслучайно. «Бюро» в сознании населения это что-то такое, куда ты можешь обратиться с каким-то вопросом и получить на него четкий ответ. А мы этим и занимаемся: даем четкие ответы на вопросы о том, как поднять узнаваемость, отстроиться от конкурентов, найти уникальное позиционирование.

Сегодня мы занимаемся PR, SMM продвижением, организацией Event-ов и в целом налаживаем коммуникацию на 360°, создавая максимальное количество точек контакта нашего клиента с необходимой аудиторией.

Но все это не было бы возможно без нашей команды. В нашем бюро все **всегда общаются на равных**, здесь нет жесткой иерархии, где кто-то кому-то строго подчиняется и кто-то не имеет права голоса. Можем на повышенных тонах обсуждать идеи для клиентов, делиться достижениями, смеяться, когда что-то получается и реветь, когда что-то идет не так. Просто понимаем, что здесь, на работе, мы живем. У каждого своя роль, но мы

¹ <https://buroofcom.com/>

все нацелены на успех и оказание качественных услуг для тех, кто нам доверился.

Я горжусь нашей командой, ведь у нас есть на мой взгляд, самые важные качества для работы в PR и SMM: ответственность, пунктуальность, креативность.

И, как у любых профессионалов, у нас есть принципы. Например, **мы не продаемся** — мы никогда не будем работать с клиентами, которые полагают, что если они отнесли к нам в компанию определенную сумму денег, то у них появляется какое-то право на человека, на его личность. С такими клиентами мы не работаем и работать не будем.

Следующим принципом является **работа «в белую»**. В моей практике был кейс, когда учредители одной компании рассорились, и одна из сторон запустила «черный PR». Мне кажется, что важно уметь играть по-честному. Во-первых, чиста твоя совесть, а во-вторых, тебе не нужно просчитывать какие-то риски. Ты понимаешь, что ты все сделал правильно.

Закончить хотелось бы тем, что PR — это искусство, но этим искусством тоже можно овладеть. Поэтому мы всегда рады проконсультировать владельцев бизнеса и их менеджеров по любым вопросам, связанным с увеличением узнаваемости бренда. **Мы любим наше дело** и хотим, чтобы максимальное количество людей понимало его важность и его эффективность.

МАРИН КИРИЛЛ



Марин Кирилл Евгеньевич – экономист, генеральный директор “[GBS-Company](https://gbs-company.ru/)”¹ и управляющий партнер консалтинговой компании “[Бизнес Лаб](https://de-lab.ru/)”²». Аспирант РАНХиГС при Президенте Российской Федерации (ИУРР) (г. Москва). Основатель более 10 стартапов в сфере услуг, строительства и производства.

¹ <https://gbs-company.ru/>

² <https://de-lab.ru/>

Мой путь в качестве предпринимателя начался с того, что ко мне обращались люди с инвестиционным ресурсом, идеей и готовности открыть бизнес. Задачи и цели конечно существенно отличались в каждом проекте. Ключевой задачей было произвести полный цикл развития – от идеи и проекта до действующего предприятия с функционирующими процессами ключевых узлов всей бизнес-системы.

Накопленный опыт, за время работы в качестве управляющего стартап проектами, позволил мне открыть собственный бизнес в сфере производства и строительства. Сейчас компания входит в пятерку лидеров рынка производства строительных конструкций из дерева для малоэтажного строительства.

Принципы бизнеса, которые я использую.

Внешние принципы.

Производительность. Для компании, которые работают с крупными объемами производства, у которых достаточно высокоскоростное производство, ключевыми критериями в пользу выбора их как поставщика, являются такие свойства как скорость и гарантии выполнения своих обязательств и сопровождение заказчика. От уровня производительности и вышеуказанных критериев, зависит результативность всего производственного комплекса компании и бизнеса в целом.

Критерии конкурентоспособности производства для секторов B2B и B2C, основываются на процентном показателе, который играет роль в принятии решения в пользу нас как компании поставщика:

- *производственная мощность – 77%;*
- *точность и четкость выполнения заказа – 72%;*
- *гарантии выполнения обязательств – 72%;*
- *честность компании – 65%;*
- *конкурентоспособная цена – 62%;*

- *оперативность принятия решений/решение проблем – 52%*;
- *гибкость, открытость, желание идти навстречу – 49%*.

Эффективность. Производство – это актив, его эффективность зависит от того, насколько он обеспечен производительностью. Производственная инфраструктура должна быть обеспечена минимальной загрузкой на 70%, тогда она себя оправдывает, это рентабельно. В случае низкой загрузки, наступает этап неэффективности, но и в случае перегрузки создаются сбои в работе, нехватка мощности и нарушение пропускной способности производственной системы, из этого вытекает широкий круг проблем. Контроль, является ключевым правилом управления производственным циклом и уровнем загрузки по нормативному значению.

Качество. Оно является ключевым внешним параметром для рынка, определяющим уровень, объем и количество реализуемой продукции на основании доверия к производителю. Продукция удовлетворяющая потребительские сегменты рынка характеристиками качества при прочих равных условиях, существенным образом стимулирует сбыт, повышает доверие, уменьшает стоимость затрат на маркетинговые мероприятия, так как продукция имеет высокий уровень качества, и информация о ней распространяется быстро.

Внутренние принципы

Ключевыми внутренними принципами бизнес-модели, которым уделяется повышенное внимание при управлении организационной структурой и являющимися принципами устойчивости бизнес-модели – это **Люди, Процессы, Ресурсы**. Кадровое проектирование при формировании функциональных команд организации, позволяет обеспечить подход организационного дизайна требуемым профилем компетенций, что впоследствии

влияет на эффективность бизнес-процессов и управляемости компании, как в относительно стабильном климате рыночной среды, так и в периоды колебаний.

Ключевым принципом менеджмента в нашей компании, я бы отметил правильное в нашем случае определение понятий руководства и управления. **Управлять нужно процессами в компании, а людьми нужно руководить**, это также и лидерство, а не наоборот, в ином случае это авторитарный стиль управления, который в настоящее время не отвечает социально-экономическим условиям современного рынка и аспекту эффективности внутриорганизационной динамики современного предприятия. **Мы управляем процессами – Производительность, Эффективность, Качество.** Людьми мы руководим, а они в свою очередь управляют процессами и эффективным распределением ресурсов, где менеджмент компании осуществляет контроль, в том числе промежуточный, и главное без «микроменеджмента».

Подводя итоги, стоит отразить некоторые непреложные правила, которые существуют в нашей компании:

- *Не снижать качество ради удовлетворения заказчиков;*
- *Не участвовать в ценовой войне;*
- *Работать только с проверенными поставщиками и подрядчиками;*
- *Не давать несбыточных обещаний по срокам, спецификациям, условиям;*
- *Не брать в работу задачи без технического задания и подписи заказчика;*
- *Работать только по договору и только по своему;*

МАРТЫНОВ АНТОН



Меня зовут Мартынов Антон и я являюсь основателем мебельной компании «MartiCasa», которая входит в холдинг ГК «МАКМАРТ¹». Сам холдинг был основан моим отцом более 30 лет назад, туда входят как производственные, так и торговые предприятия.

MartiCasa² — современная российская интерьерная компания, которая не только продает, но и самостоятельно производит дизайнерскую мебель из металла³, стекла и дерева.

¹ <https://makmart.ru/>

Хотя бренд является достаточно молодым, но сами ее производственные подразделения работают уже более 20 лет. Наши производства участвовали в создании офисов для банков, нефтедобывающих компаний и других крупнейших компаний. На наших производствах мы также разрабатываем уникальные инженерно-технические решения для ряда международных компаний.

Ярким примером такой компании является «VOLTS», для которой мы производим накопители электроэнергии. В эти накопители они загружают свой софт и уже финальный продукт отправляется в их шоу-румы в России, Европе и ОАЭ.

Набравшись опыта в подобного рода разнообразных проектах, мы решили выйти в розницу и создать что-то уникальное, что-то свое. В основу нашего продукта и концепции легли сложные формы, мягкие цвета и нестандартные решения. Так и сформировался наш бренд и его философия. Мы решили организовать компанию, которая бы отвечала всем международным стандартам качества, а также являлась эталоном мебели для дома, квартиры или любого другого помещения.

В предприятии такого рода, естественно, без внутренней и внешней философии бренда никуда. Во внешний сектор мы транслируем успех, достаток, спокойствие, комфорт и качество. Все эти моменты мы стараемся доносить через качество продукции и сервис, что чрезвычайно важно при взаимодействии с клиентом, который готов позволить себе мебель высокого и среднего ценового сегмента. С такими людьми важно всегда быть в контакте.

Внутри компании мы негласно определили ряд моментов, которые позволяют нам продуктивно работать, достигать больших резуль-

² <https://marticasa.ru/>

³ <https://metal-lab.ru/>

татов и мирно сосуществовать во всем этом процессе. Некоторые из этих моментов я усвоил от отца, до некоторых дошел самостоятельно, ну а что-то мне подсказали близкие люди и небезразличные люди. Так, собственно, я и пришел к этим принципам и правилам.

Принципы и правила:

Совершенно любой член нашей команды может вносить предложения и изменения. Каждый сотрудник нашей компании обязательно будет услышан и получит обратную связь на свое предложение. Вдобавок мы всегда поддерживаем любые инициативы и рабочие эксперименты, которые в теории могут помочь в улучшении сервиса или качества нашего продукта.

Как мантру мы повторяем слова Эйнштейна «Все знают, что это невозможно. Но вот приходит невежда, которому это неизвестно – он-то и делает открытие.» Ведь порой правильное решение может лежать за гранью нашего опыта и в совершенно неочевидном месте. Но здесь, конечно, важно не ошибиться и отсекать откровенно глупые идеи, ведь инициативный дурак может в одиночку похоронить весь бизнес.

Поэтому мы не только сотрудничаем с известными дизайнерами, но и берем на себя **ответственность в плане воспитания подрастающего поколения.** К примеру, совместно с Высшей школой дизайна мы проводим обучение студентов, а лучших из них мы берем под свое крыло. На выходе молодые специалисты получают в свое портфолио не рендеры несуществующей мебели, а реальный проект, который наша фабрика воплощает в жизнь!

Наш принцип, отдавать и помогать обществу, обрел вот такие интересные рамки, где мы и подрастающее поколение получаем отдачу. На всех своих производственных предприятиях мы также бесплатно предоставляем обеды всем своим сотрудникам. Многие полагают, что это пережиток прошлого, но я не разделяю их точку зрения.

Я также стараюсь заставить людей мыслить и работать за рамками прописных регламентов, не ограничивая себя

в функционале или времени. Также и компания каждый раз идет навстречу, когда любому члену команды нужна помощь, поддержка или же банально внезапный отдых. Это двусторонняя дорога. Я абсолютно убежден, что влюбленный в свое дело человек всегда будет выкладываться на 100 процентов, поэтому я всегда стараюсь создавать комфортные условия для работы. Ведь результата не будет, если каждый новый день сотрудник будет приходить на работу с ощущением: «о боже, еще целый день впереди»!

Моя принципиальность в этом вопросе заключается в том, что я предоставляю самые лучшие условия работы, но взамен требую максимальной отдачи и любви к делу. И если замечаю отсутствие интереса и инициативности у сотрудника, то не церемонюсь и прощаюсь.

Гибкость в принципах должна также компенсироваться достаточно жесткой структурой. Структура подразумевает под собой ряд правил. И, наверное, самое главное из этих правил — **это своевременность сдачи отчетов.** У каждого из наших сотрудников есть спектр обязанностей и показателей, которые он обязан достигнуть. Но даже если человек достиг всех показателей, выполнил все свои обязанности по работе, но не сдал отчет вовремя — он лишается 50% всех своих бонусов. Это, наверное, одно из самых жестких наших правил, но зато оно отлично держит всех в тонусе.

У нас фактически запрещены служебные романы, и я также стараюсь не брать в компанию чужих или своих родственников. К тому же у меня имеется негативный опыт найма на работу друзей, поэтому я стараюсь максимально оградить себя от стресса именно таким образом.

Да и вообще, если хотите похоронить бизнес, целый город или даже государство, то смело берите к себе в команду друзей и родственников. Да и с некоторыми людьми лучше банально дружить, встречаться и не портить отношения никакой работой. Но до этого понимания надо еще дорасти.

За все мои годы работы бывало и такое, что люди начинали со мной сплетничать и доносить друг на друга. Это всегда карается увольнением. **Сплетни и доносы у нас запрещены, а все проблемные моменты мы можем обсудить открыто на совещании.**

Сами же совещания не начинаются, если у кого-то из присутствующих нет блокнота и ручки или же компьютера/планшета. **Все должны быть подготовлены, а после совещания все подписывают протокол, который по итогу еще и рассылается всем участникам в электронном виде.** А все задачи фиксируются в CRM-системе с указанием сроков.

На уровне внутреннего закона у нас **запрещены депрессия и слово «невозможно».** Если есть проблема, значит в мире есть и ее решение. Главное только иметь желание ее решить.

Мы стараемся не наказывать за ошибки, которые были сделаны по инициативе в каком-то новом для нас процессе. Ошибаться нормально, хотя такого понятия нет в нашей культуре. У нас скорее наоборот – все пытаются скрыть свой промах. Но если человек ошибся не из-за своей безответственности или же банального нежелания выполнять свою работу качественно, то наказание скорее уничтожит всю его инициативность и не превратится в ценный опыт.

Люби свое дело!

Все эти моменты исходят из моей личной жизненной философии. Еще давно я определил для себя, что работе буду уделять львиную долю своей жизни. Если это так, то она должна мне нравиться, иначе это будет как с несчастным браком. Жизнь превратится в мучения, а весь проделанный путь не будет иметь смысла. Если не ради любви, то тогда зачем вообще?

Поэтому и в своих сотрудниках я ищу «живой» взгляд, наполненный энтузиазмом и желанием сворачивать горы. Конечно же

ко всему этому желателен опыт и соответствующее образование и это крайне важно. Но я лучше подтяну до необходимого уровня заинтересованного человека, чем буду разжигать интерес в потухшем или перегоревшем профессионале.

Кстати, у нас в компании есть чудесные примеры, когда человек за пятьдесят дает фору двадцати или тридцатилетием ребятам. Все это простая формула – если человек любит свое дело, значит оно ему не безразлично и у него болит душа. Если болит душа, то он сделает максимум возможного, чтобы его объект любви не испытал никаких проблем.

Также моим внутренним принципом, который был успешно перенесен и в бизнес, является задача **никогда не останавливаться на месте и постоянно развиваться**. Интересную аналогию можно привести с занятиями в зале, где у тебя постоянно растут веса и увеличивается интенсивность тренировок. На самом деле здесь все просто, мы каждый квартал пересматриваем планы и задачи для каждого человека, чтобы в работе у нас сохранялся позитивный тренд.

Это довольно сложный процесс, который подразумевает не только понимание всех ключевых показателей бизнеса, его лимитов и возможностей, но и грамотное донесение до всех членов команды необходимости пересмотра планов. В этом процессе необходимо все точно рассчитать, чтобы и мотивацию сохранить, и компанию продвинуть вперед. Это действительно сложная задача и готовиться к ней надо сильно заранее, анализируя все метрики бизнеса.

Кстати, в самом начале бизнеса мы определили для себя невероятно важный момент, к которому мы постоянно возвращаемся. **Мы определили своего клиента**. Почему это так важно? Во-первых, один и тот же бренд не может продавать продукт в совершенно разных сегментах.

Ведь Porsche просто нельзя купить с завода за 1 миллион рублей – у них просто не такой модели, да и производить такую машину им

будет просто-напросто не выгодно. Во-вторых, это все-таки разные экономические модели ведения бизнеса. Можно сделать 1000 звонков за рубль, а можно 2 по 500. И на самом деле смесь нет неправильного или наоборот легкого подхода. В одном случае выбирается массовость, со всеми вытекающими последствиями, а в другом теплые отношения с клиентом, со своими преимуществами и недостатками.

Уже не вспомню где, но как-то раз видел висящий пиджак от Brunello Cucinelli рядом с пиджаком от Zara и еще третьим неизвестным мне брендом. Это не говорит, что пиджак от Zara чем-то хуже, но вот клиент Brunello приходит не просто купить дорогой и качественный пиджак. Он приходит за сервисом, обслуживанием и личным подходом к нему. А в том магазине, где было вывешено ну просто все, человек, скорее всего, усомнится в подлинности вещей, да и в целом вообще не поймет что происходит. Клиенту эконо сегмента не особо хочется переплачивать за сервис, бренд или же что-то еще. Поэтому он будет руководствоваться другими параметрами при выборе товара. Это примерно как поход в скромную пиццерию или же куда-то в фешенебельный ресторан.

Также в нашем бизнесе мы стараемся не терять клиента из вида, так как при успешном выполнении заказа он, скорее всего, будет склонен рекомендовать нас другим. Для этого мы стараемся узнать про него как можно больше. Например, мы стараемся уточнить дату дня рождения, чтобы приятно и адресно его поздравить, предложить скидку в этот месяц или же как-то еще порадовать. Таким образом мы не беспокоим его рассылками, но иными путями изредка напоминаем о себе.

У нас все про сервис. Поясню: мы продаем больше эмоцию, чем товар или вещь. Все наши продукты мы разрабатываем таким образом, чтобы нам самим хотелось ими пользоваться. Важно зацепить клиента, а не просто продать ему очередную тумбочку, коих на рынке бесконечное множество. **В этом же ключе я заставляю мыслить всех своих менеджеров.**

Но не все так у нас в работе так радужно. Поэтому совсем недавно я вывел для себя и для всех своих ребят одно **очень важное правило – не спешить!**

Дело в том что мы, не проработав все операционные вопросы ведения бизнеса, вышли в розницу фактически без всего. Ни сайта, ни системы, ни каталогов, ни фотографий. У нас были дизайны и качественная мебель. И на этом все! Так мы и решили встать на очень дорогую аренду, предварительно не наладив свою систему. Поэтому отныне мы тщательно прорабатываем все моменты всех наших новых решений, а уже потом внедряем их. Мы сполна уже заплатили за свою спешку и теперь не склонны принимать быстрые и необдуманные решения.

Отчасти поэтому мы решили не давать свою франшизу, хотя уже получили огромное количество запросов на эту тему. **У нас не будет второго шанса произвести «первое впечатление»**, поэтому пока мы работаем в рамках существующих заведений.

Также мы решили аккуратнее работать с партнерами. В любом бизнесе всегда нужно сперва проверять, а потом доверять. Опять-таки мы пришли к тому, что спешка в этом вопросе подобна смерти. **Поэтому мы разработали целый бюрократический, но совершенно ненавязчивый регламент**, которому мы стараемся следовать. Этот регламент позволит нам убедиться в качестве товаров всех наших потенциальных партнеров. И одновременно с этим проверяет их на соблюдение сроков производства и остальных обязательств.

Все наши правила в бизнесе появляются по ходу работы, порой мы буквально проламываем своим лбом все мыслимые и немыслимые преграды, постоянно улучшая и перестраивая систему работы всей нашей организации. Я всегда удивлялся людям, которые умеют учиться на чужих ошибках. Увы, но я такой функции почему-то лишен. Но зато я прекрасно принимаю все свои промахи, делаю выводы и иду дальше. Это, кстати, отражает наш принцип, который был описан мной в самом начале.

Если коротко к нему возвращаться – не унывать, бороться с проблемами и никогда не сдаваться. Не зря уныние считается грехом, поэтому ни себе, ни своим близким или же коллегам я не позволяю поддаваться ему. Выбраться из нее будет довольно сложно, да и делу это никак не поможет.

На данный момент у нас в группе компаний работает чуть больше 1000 человек, мы имеем офисы и склады в 4-х разных странах, а количество операционной загрузки превышает все мыслимые и немыслимые лимиты. В таком потоке дел **важно держать личный контакт со всеми своими сотрудниками**, однако сделать это фактически невозможно.

Чем больше людей, тем больше все ваши системные недочеты вытекают наружу. И если вы разумный человек, то стараетесь систематизировать бизнес. Но при систематизации вы теряете личный контакт со львиной частью своих людей. Так вот, обязательно необходимо централизованно рассказывать им об успехах всего вашего холдинга. Человек обязательно должен быть вовлечен в жизнь вашего предприятия. Чувствуя свою причастность к общему делу, он с большей вероятностью будет более ответственно подходить к своей работе!

У нас нет дресс-кода, но к клиенту и на выставку мы идем как на праздник. И если на выставку – это всегда костюм, то к клиенту можно пойти и в «smart casual». Главное – опрятно!

Говорить все прямо. Ложь очень сильно удлиняет все цепочки процессов, а правда по итогу все равно всплывает, и произойдет это, скорее всего, когда уже совсем поздно будет для того чтобы это исправить. **Вранье – отличный способ потерять время, деньги и перспективы.**

«Много мнений топит корабль». Мы не живем в мире иллюзий, поэтому на совещаниях не может такого быть, чтобы все единогласно пришли к единому мнению. Точнее такое бывает, но крайне редко. Несогласным можно быть по-разному. Иногда люди даже демонстративно отстраняются от решения или про-

цесса, поскольку выбрали не их стратегию или идею. Они начинают капризничать как маленькие дети.

В таких случаях важно поставить точку и определиться на одном каком-то решении. Причем сделать это довольно сложно, особенно если ты не хочешь кого-то обидеть или спровоцировать негативную реакцию. Поэтому как только человек приходит к нам на работу – мы расписываем зоны ответственности. За каждой зоной ответственности, естественно, закреплен человек. С него и будет спрос, поэтому **кто отвечает за общий результат – тот и делает финальный выбор**, заранее посоветовавшись со своими коллегами. Если кого-то это не устраивает, то он может предложить свой путь решения вопроса и одновременно с этим ему придется **взять на себя полную ответственность, в том числе и финансовую.**

В 99% случаев люди от такого «подарка судьбы» отказываются, даже если они были яркими противниками основного решения.

Не хамить. Вообще само по себе хамство неприемлемо. И неважно в сторону клиента ли, или же между коллегами на работе. Это последний инструмент в споре, который скорее отражает отсутствие образования и воспитания или выдержки у человека.

Обучать и обучаться!

Я глубоко убежден, что в мире нет ничего постоянного. Как в жизни, так и в бизнесе. Не бывает стабильности. Идет либо развитие, либо деградация. Поэтому крайне важно себя всегда держать в тонусе и не расслабляться. Даже самые великие империи пали на самом-то деле не от набегов недругов, а от тлетворного внутреннего разложения. Просто-напросто расслабились от хорошей жизни и потеряли хватку.

Необходимо всегда оставаться голодным, чтобы не пропасть бесследно в истории. Голодным до новых знаний, новых свершений, да и банально денег. Поэтому у нас нет сотрудника, кото-

рый получает только фиксированный оклад — мы стимулируем производительность каждого сотрудника.

Отдыхать.

На самом деле это сложный момент, ведь все мы по-разному работаем, по-разному устаем и совершенно по-разному восстанавливаемся. Причем если человек старается всячески увильнуть от работы, то механизмы воздействия на него всем известны. Все знают что делать, если работа не выполняется, саботируется и так далее.

А что делать если сотрудник работает 24/7 и вообще не хочет отдыхать. Вроде бы для предпринимателя такой расклад вещей весьма выгоден, ведь получается что работа никогда не останавливается, а все поставленные задачи выполняются с завидной регулярностью. Но на самом деле это не так, силы человека не безграничны, да и психика от постоянной и непрерывной работы может тоже дать сбой. Поэтому вариант один — **насильно отправлять в отпуск**. Мы регулярно через это проходим.

Я не нанимаю людей повторно после увольнения. Этому принципу я стараюсь постоянно следовать, но порой жизнь вносит свои корректировки. Мы постоянно развиваемся и постоянно нанимаем новых сотрудников, но в некоторых сферах может возникнуть дефицит кадров, особенно если они узкоспециализированные. В таком случае, к сожалению, приходится поступаться своими принципами. Но в целом я стараюсь придерживаться этой стратегии.

Внедрять новые технологии. Поскольку часть нашего бизнеса это все-таки производство, мы просто обязаны постоянно развиваться и технически перевооружаться, чтобы быть первыми на волне конкурентоспособности. Если одну из этих волн

пропустить, то догнать своих конкурентов становится фактически невозможно.

Мы бережно относимся к своему производству и стараемся следовать многим известным восточным производственным философиям, таким как бережливое производство. На самом деле ничего особенного, даже скорее мы не следуем каким-то конкретным философиям, а стараемся максимально ответственно подходить к своему делу. У всего есть срок, свое собственное место, форма, последовательность и так далее. Все инструменты разложены в специальные ячейки после работы, настроен план закупок, поставлены задачи на завтра. Все идет по своему особенному внутреннему распорядку, который уже у нас закрепился чуть ли не в рамках регулярного ритуала.

Все под запись. Как модно сейчас говорить: «Не сделал селфи на отдыхе и не выложил в социальные сети — значит не отдыхал!» Так и у нас, если слова хоть чем-то не подтверждены, то и говорить не о чем. Люди склонны врать и забывать, поэтому все самые важные моменты должны быть отражены в документе, почте или даже переписке в мессенджере.

МЕЛЬНИКОВ АНТОН



Меня зовут Антон Мельников, я руководитель торгово-производственной компании ЦКТ¹. Будучи еще студентом «Московского Университета потребительской кооперации» в 2005 году, я основал компанию – начал заниматься продажей и обслуживанием программ «1С». В 2006 году было принято решение выстраивать федеральную сеть офисов по России. После Москвы вторым городом присутствия компании стал Санкт-Петербург, затем появились офисы в Нижнем Новгороде, Екатеринбурге и т. д.

В качестве ниши для развития и расширения нашей компании мы выбрали отрасль b2b товаров для бизнеса. Благодаря

¹ <https://onlider.ru/>

этому появились направления деятельности: маркировочная продукция, упаковка, пакеты, торговое оборудование, швейная фурнитура, медицинские товары, полиграфические, пищевые ингредиенты и товары для промышленного производства. Сегодня офисы и склады представлены от Калининграда до Владивостока, а в нашем каталоге тысячи наименований продукции.

В 2015 году мы открыли производство маркировочной продукции, в частности печать этикеток и изготовление нестандартных этикеток. На июнь 2023 года в компании трудится более 150 человек. За годы развития бизнес параллельно прошел свой путь эволюции и трансформации. Правила и принципы, описанные мной, это результат моего пути как предпринимателя, руководителя и просто человека.

Жизнь компании похожа на лестницу, каждая ступень – это новый этап роста и развития бизнеса. Я занимаюсь бизнесом 18 лет и до сих пор продолжаю учиться и привыкать, что мои устремления, направленные в непознанное, и дискомфорт, который этот процесс вызывает, это естественное состояние для предпринимателя. Я пришел к тому, что бизнес для меня – это неотъемлемая часть моей жизни, и у меня нет разделения и границ между бизнесом, семьей и обычной жизнью. Все идет единым потоком и переплетается друг с другом. По этой же причине, все мои ценности, правила и принципы также переплетаются.

Для себя я придерживаюсь системы ценностей, которая начинается с себя и дальше идет по расширению. Можно сказать, с «микро» до «макро». В первую очередь, **я верующий человек**. Не религиозный, а верующий сердцем и умом. Исходя из этого, моя вера распространяется на все аспекты жизни. Своих детей мы с женой воспитываем исходя из веры в Бога и всех производных аспектов веры. Когда я ищу сотрудников в компанию на ключевые позиции, я обращаю внимание на то, близок ли мне человек по целям и ценностям, верит он в Бога или нет? Вера в Бога не гарантирует того, что вместе с верой есть такие важные моменты, как честность, искренность, открытость, добродушие, порядочность, ответственность, но все-таки больше

вероятность встретить эти качества у человека верующего. Я пришел к тому, что мое предназначение связано с предпринимательской деятельностью, со служением людям и заботой о них через бизнес.

Второй принцип — это **здоровый образ жизни**. Я не употребляю алкоголь, не курю, занимаюсь спортом и придерживаюсь здорового питания. Этот принцип основан на том, чтобы **не причинять вред себе**. Другому человеку можно дать только то, что ты сам имеешь. В бизнесе я придерживаюсь аспекта **не вредить другим людям**. Были моменты в жизни, когда из-за денег или других соблазнов можно было осуществлять сделки, которые бы навредили другим людям напрямую или косвенно, реализовывать товары, которые причиняют вред. Но благодаря этому принципу мы этим не занимались. Также в компании мы пропагандируем здоровый образ жизни, темы спорта и здорового питания. При выборе сотрудников предпочтение отдадим человеку без вредных привычек. Но, опять, нужно оставаться адекватным и не впадать в фанатичность. Этот принцип — одна из граней жизненных ориентиров.

Третий принцип — это **саморазвитие**. Я считаю, что человек обязан быть многозадачным, масштабным. По крайней мере, нужно стремиться к этому. Я понимаю тему саморазвития как эволюционный путь жизни человека. Важно понимать, кто ты, куда ты идешь и зачем? Если исходить из целей каждого человека, то по большому счету то, к чему стремится человек, это деньги, власть, признание и удовольствия. Все остальные цели — это производные от этих четырех. И если вдуматься, в это не просто цели — это физический план.

По итогу, мои цели для души — любовь, для духа — осознанность, для тела — деньги, власть, признание, удовольствия. С любовью относиться к делу, к людям. Извлекать из любых ситуаций мудрость и осознанность. Воспринимать все обстоятельства в бизнесе как уроки для осознания причин и следствий этих ситуаций. Если душой

стремиться к любви, а духом — к осознанности, то в бизнесе, как следствие и результат труда, приходят деньги. Также возникает власть, ведь количество сотрудников увеличивается с ростом компании. Появляется признание, поскольку чем больше бизнес, тем больше узнаваемость бренда компании и руководителя. И, конечно, приходят удовольствия: возможность путешествовать, жить в хорошем жилье, знакомства с интересными людьми.

Четвертый принцип — **придерживаться семейных ценностей**. Для меня счастье — это целостность. Даже самое слово счастье звучит как «с — частью». Семья — это расширение, у нас с женой четверо детей. Это большое счастье иметь большую семью.

В нашей компании много хороших образов семейных людей, многие из них многодетные. Это вдохновляет, воодушевляет. Я помню из детства свою радость, когда мой отец брал меня к себе на работу. Дома с женой мы много общаемся, как обстоят дела в нашей компании, дети слышат все это, бывает, в каких-то разговорах участвуют. В нашей компании у многих сотрудников размыта граница между работой и домом. По большому счету, нет восприятия «работы», а есть ощущение и понимание любимого дела, предназначения, большой дружной семьи. Сотрудники дома делятся тем, что происходит в компании, близкие подсказывают или высказывают свое мнение. Получается более полная картина мира, ситуаций. Происходит активное саморазвитие и взаиморазвитие.

Принципы нашей компании известны каждому сотруднику. Они указаны на сайте компании:

Безусловная любовь. Для нас это стержень, который помогает преодолевать любые жизненные условности и трудности. Это состояние, в котором мы стремимся находиться, независимо от того, что с нами происходит. Это наше внутреннее отношение к себе, друг к другу в компании и к клиентам. Это наш эволюционный путь жизни и ответы на вопросы: Кто мы? Куда мы идем? Зачем?

Осознанность. Для нас это ответственность за все то, что происходит с нами. Окружающий мир мы видим как отражение

нашего внутреннего состояния и образа мышления. В любой ситуации мы ищем причины в себе, обретаем жизненный опыт и мудрость. Ответы на вопрос: как? Это наше мировоззрение, живые образы. Это то, как мы думаем.

Единство. Для нас это естественная потребность человека к объединению. Перед нами стоит цель, которую невозможно достичь в одиночку. Только вместе с нашими клиентами и командой мы сможем построить эффективную глобальную компанию на рынке товаров для бизнеса.

Саморазвитие. Это наш образ жизни, который отличает нас от большинства компаний. Мы развиваемся в трех плоскостях. Развиваем чувственную составляющую: мы открыто принимаем и помещаем в свою душу все, что происходит с нами и вокруг нас. Мы расширяем мировоззрение, наше сознание открыто и расширяется вместе с тем делом, которое мы делаем. Мы растем как профессионалы своего дела, повышая деловую компетентность. Ключ к нашему успеху – саморазвитие через взаимодействие.

Материальная эффективность. Для нас это возможность воплотить, проявлять и реализовывать нашу любовь и осознанность. Материальная эффективность – это показатель точности нашего пути и выполнения своего предназначения. Мы объединили в себе теоретиков и практиков. Мы творим, изобретаем и честно трудимся для наших клиентов. Это материальный мир, в котором мы живем и действуем как успешная эффективная компания.

Масштабность. Мы строим глобальную компанию, выходящую за рамки территориальных, идеологических ограничений. Мы хотим прийти к тому, чтобы работать с клиентами со всех уголков нашей планеты.

Открытость. «Голубой океан» для нашей компании — это неформальные взаимоотношения, выстроенные внутри коллектива. Наша компания отошла от жесткой вертикальной структуры власти, перейдя на принцип общинности. Объединившись вокруг ядра команды, компания разрастается, расширяя принцип неформальных взаимоотношений со всеми сотрудниками, клиентами, партнерами, обществом.

Все мы в первую очередь люди, во вторую очередь — профессиональные партнеры со своими социальными ролями. Неформальные взаимоотношения строятся на основе открытости, доверия, взаимопонимания, развития.

Целостность. Мы определили для себя систему ценностей, которая позволяет расширяться во внешний мир, начиная с себя, обретать целостность, чувство счастья и масштаб личности. Внутри коллектива, используя накопленные знания и технологии, мы помогаем друг другу решать задачи на всех уровнях системы ценностей. На каждом из этих уровней у любого человека есть накопленные неразрешенные противоречия, не пройденные и не осознанные жизненные уроки. Это уровни масштаба личности человека, в которых заложен огромный потенциал роста и развития.

Технологичность. Мы идем в ногу со временем, внедряем современные бизнес-технологии, занимаемся оцифровкой нашего бизнеса с каждым этапом роста нашей компании. Но при этом для нас важно, что технология — это не ради технологии, а реальная потребность и целесообразность.

НАЗАРОВ СЕРГЕЙ



Сергей Назаров является основателем и генеральным директором Times Estate¹. 20-летний опыт работы в сфере недвижимости позволил ему создать свою компанию, которая отличается от консервативных игроков на рынке недвижимости. Сергею удается успешно совмещать в своей жизни бизнес, спорт и творчество.

Путь компании начался в 2018 году. Именно тогда генеральный директор Сергей Назаров принял решение о создании

¹ <https://times-estate.ru/>

новой консалтинговой компании. Сегодня компания «Times» работает в нескольких направлениях в сфере коммерческой недвижимости: консалтинговые услуги, инвестиционные услуги, новостной портал о бизнесе и недвижимости, а профессиональный инструмент для консультантов.

Мы стремимся сделать бизнес комфортным. Мы знаем как важен комфорт рабочей среды и помогаем своим клиентам найти идеальные условия для их бизнеса.

Мои принципы и правила в бизнесе

Компетентность и поддержка каждого члена команды.

Агентство проводит собеседования еженедельно, однако в команду удается попасть только профессионалам, что также оказывает положительное влияние на развитие компании. Мы систематически проводим совещания, стараемся способствовать росту каждого из членов коллектива. Мы обсуждаем все вопросы и всегда поддерживаем друг друга.

Доверие и понимание.

Одна из особенностей компании – сплоченность. Благодаря этому нашу команду можно смело называть семьей. В компании работают люди, которые знают, чего хотят. Интересно то, что в нашей компании много творческих людей. Именно это помогает членам команды находить решения для многих проблем, а также делать так, чтобы коммерческая недвижимость становилась простой и понятной для клиентов.

Опыт работы как фундамент дальнейших действий.

Я пробовал себя в разных сферах во время обучения в университете. Но свой путь в мире недвижимости я начал именно

в 2004 году, попав в международную консалтинговую компанию. Это то, что принесло большое количество опыта и знаний. 20-летний опыт в работе с коммерческой недвижимостью лег в основу личной базы знаний, которую ежедневно применяю на практике и делюсь с коллегами.

Никогда не останавливаться.

Я всегда оставался в рабочем режиме даже в кризисные периоды 2008, 2014 и 2020 годов. Секрет успеха в том, что я никогда не ставил на паузу свою деятельность. Я искренне считаю, что кризисы – это не неожиданность. Необходимо просто знать, каким образом можно приспособиться к сложившейся ситуации. Ни в коем случае нельзя останавливаться, ведь остановка – это не жизнь.

Сочетание творческого и профессионального.

Упорство, умение идти напролом и стремление мечтать – те черты характера, которые помогли мне создать свой бизнес. Однако я искренне считаю, что любовь к творчеству также является неотъемлемой чертой, которая помогает мне развиваться. Все в нашей команде так или иначе связано с творчеством. И я не являюсь исключением.

Многим я обязан одному из своих основных увлечений – опере. Это то, что вдохновляет меня и помогает в реализации многих идей. Я считаю, что опера обладает своей магической силой, которой не обладает любая другая музыка. Опера для меня – это про то, что насыщает меня правильными чувствами и эмоциями. Именно они и двигают меня вперед и во многом помогают мне с развитием бизнеса.

Делать недвижимость простой.

Основные клиенты компании – это, в первую очередь, крупный российский и зарубежный бизнес, транснациональные компании и госструктуры. Обращаясь к нам, они выбирают эффек-

тивность, и надежность, чего не бывает, если не разобраться в вопросе досконально. Все клиенты знают, что им окажут максимум внимания и поэтому часто обращаются повторно. Мы стараемся делать так, чтобы сфера коммерческой недвижимости не была для них чем-то сложным.

Ничего не бояться.

Не стоит открывать бизнес, если человек всего боится. Если человек действительно уверен в себе, он профессионал и знает, чего хочет — нужно не бояться действовать. Эти принципы помогли мне с открытием компании. Они же помогают мне и моей команде идти только вперед.

НИКОНОВ РОМАН



Роман Никонов – неравнодушный российский бизнесмен, эксперт¹ в сфере премиальных товаров, часов, ювелирных изделий и аксессуаров. 10 лет назад Роман основал холдинг «Nikonov group», который сегодня включает сеть бутиков премиальных часов, украшений и аксессуаров “Spblux²», фамильные часовые мастерские Никоновых³, ломбард нового поколения “Newtime⁴», а в 2022 году запустил собственный ювелирный дом “Roman Nikonov⁵».

¹ <https://nikonovexpert.com/>

² <https://spbluxwatches.ru/>

³ <https://nikonovi.ru/>

«Nikonov group» — единственный в России холдинг, осуществляющий полный комплекс услуг от производства, продажи, ремонта до выкупа и экспертной оценки премиальных часов, ювелирных изделий и аксессуаров с 2013 года. Роман поделился чем руководствуется в бизнесе и как ему удалось создать уникальную и признанную компанию.

Меня многие спрашивают на чем строится мой бизнес, в чем секрет успеха?

С уверенностью отвечаю — **секрет в доверии между людьми в коллективе**. Мы строим свой бизнес, взаимоотношения с клиентами, партнерами и внутри компании — качественно, на все времена!

Я считаю, что наша **система мотивации** — сильная сторона и конкурентное преимущество моей команды. Если говорить по-простому, это как премиальная рубашка — в ней все идеально, от первоклассной ткани и прочных нитей, которые обеспечивают качественный шов внутри и снаружи, до фурнитуры.

Мы первые в России запатентовали уникальную технологию нанесения на изделие фактуры «Frosted». Мы хотели создать качественный, особенный продукт в России на все времена. Технология создавалась вдохновленной, креативной командой, для которой самое главное — **это творческий замысел и процесс**. Придумал технологию наш директор по продажам.

Почему он? Потому, что каждый сотрудник мотивирован идеологически, в первую очередь, и потом уже материально. Все потому, что у нас высшая степень доверия в коллективе, мы радеем за общее де-

⁴ <https://lombard-newtime.ru/>

⁵ <https://nikonovjewelry.ru/>

ло, и ценим вклад каждого сотрудника не в зависимости от должности. Мы открытая команда – в этом наш успех.

Резонный вопрос: как этого достичь, как мотивировать команду идеологически? Здесь скорее про доверительную историю управления, которую я разработал и внедрил. **Все дело в постоянной коммуникации.** Ежедневно я взаимодействую напрямую с каждым сотрудником. Разбираю и вникаю во все процессы, провожу обучения, а не только совещания. Я доверил все, что знаю своей команде. Можно сказать, что вырастил себе конкурентов. Сейчас **мы с командой одинаково смотрим на мир**, но со своей позиции и в этом суть!

Работая в премиальном сегменте часов, ювелирных изделий и аксессуаров, я много рассказывал **о других брендах, знаю про них все, каждую деталь**, и, в результате понял, что не хватает в каждом из них. Так, мы создали свою идеологию, а к ней уже прикрепились все остальное.

Создавая свой ювелирный бренд, мы не планировали его как коммерческое производство, которая со 100% уверенностью принесет прибыль! **Мы рискнули**, предложив рынку то, чего еще не было. И поэтому родились технологии, которые никто не придумал, и мы их патентуем уже сегодня.

Для украшений нового времени необходим **качественная обратная связь**, и моя команда качественно обрабатывает каждый запрос, отзыв, предложение. Поэтому мы делаем современные изделия, следуя трендам нового времени.

Однажды ко мне на работу пришла устраиваться менеджер по продажам. Много лет она успешно продавала премиальные сумки, но всегда хотела попробовать поработать с часами. Общаясь, я разглядел совершенно другой потенциал в этой девушке и предложил ей стать часовым мастером. Сказать, что она была удивлена – ничего не сказать. Но, решила довериться моему опыту. Я дал ей исследовать и разобраться в сложнейших часовых механизмах – и она сделала это на уровне профессионала. Ежедневно оттачивала свое мастер-

ство, получала удовольствие от своей работы. Результатом стало – специально разработанное обучение для начинающих часовых мастеров. Со временем, она все-таки решила вернуться к продажам, но это был бесценный опыт, который вряд ли она смогла получить где-либо еще. Моя задача рассмотреть потенциал в сотруднике, замотивировать его на успех, придать уверенности в себе.

Еще один интересный пример – как у нас появилась коллекция «Цветик-семицветик». Придумал ее и сделал первые наброски один из наших менеджеров. Оказывается, в детстве он учился в художественной школе, и всегда мечтал нарисовать что-то особенное. И его мечта не просто сбылась, а была воспроизведена в флагманской коллекции нашего ювелирного дома и пользуется огромной популярностью. Вот так бывает. Я даю возможность реализоваться каждому сотруднику, не замыкаться на своем узком профиле.

Для руководителей нового времени **важно доверять себе, своей команде, быть с партнерами, которые с тобой на одной волне.** Сейчас – лучшее время для развития, для объединения, для реализации совместных проектов, эффективных коллаборации с сильными людьми – со своими людьми. И мы видим и чувствуем этот отклик от партнеров, от бизнес-сообществ, от представителей культуры, искусства, спорта. Мы все стали более открыты друг к другу – и это вдохновляет на новые свершения, дает поддержку, чувство стабильности, опоры которой нам порой так не хватает.

Сейчас очень важно создавать круг своих людей, проводить теплые встречи с единомышленниками, больше общаться, этого всем нам очень не хватает. Важно поддерживать друг друга, обмениваться опытом, рассказывать об успешных проектах. Я считаю, нужно гордиться своими активностями, проектами, идеями, работками, **демонстрировать свои таланты,** – это важно и не стоит стесняться – все это заряжает на успех и мотивирует других.

Вместе мы сможем найти необходимые ресурсы, чтобы сделать наш город и страну еще сильнее и успешнее, воспитать новое поколение эффективных, профессионалов – настоящих личностей, которые продолжат наш путь

ПАШКОВ ДЕНИС



Генеральный директор компании «Фитнес-бутик».

Окончил факультет технической физики МИФИ, получил степень MBA-маркетинг «Мирбис». Работал менеджером в технологическом гиганте, и в маркетинге федеральных торговых сетей. В 2007 году основал компанию «Фитнес-Бутик».

Компания «Фитнес-Бутик¹» – один из крупнейших в России и странах СНГ дистрибьюторов оборудования и аксессуаров для фитнеса от мировых производителей. Обладает эксклюзивными правами на продажи таких брендов и является производителем и поставщиком спортивных товаров под собственной торговой маркой «Proxima Fitness». Имеет собствен-

ный сервисный центр, который представлен в 18 городах России.

Бизнес принципы и правила Дениса

Быть честным.

Среди простых людей бытует мнение, что предприниматель — в первую очередь, нечестный человек. Ведь, по мнению Ильфа и Петрова, «все крупные состояния современности нажиты нечестным путем». Тем не менее, очевидно, что в долгосрочном плане честность и доверие по отношению к партнерам, поставщикам, клиентам и сотрудникам сулит гораздо больше выгод, чем одноразовый заработок.

Если не рассматривать исключительно моральную составляющую, то доверительные отношения, проверенные годами, позволяют работать «win-win»:

Мы производим качественные товары и гарантируем нашим клиентам качественное сервисное обслуживание. В итоге все остаются довольны: клиенты — качеством и отношением, мы — положительными отзывами с их стороны и повторными продажами.

Уважать своих сотрудников.

Я убежден, что только партнерские отношения с сотрудниками позволят достичь высоких результатов в бизнесе. И здесь речь идет, как и об уважении, и доверии, и лояльности, так и о предоставлении им возможности развиваться и раскрыть свой потенциал. Некоторые работодатели боятся вкладываться

¹ <https://www.fitness-boutique.ru/>

в своих сотрудников, опасаясь, что они могут уйти от них. Но, на мой взгляд, только совместное развитие может принести пользу бизнесу. Из состояния дефицита на Олимп не попасть.

К слову, о доверии. В нашей компании часть команды работает в удаленном формате. И да, для меня это много лет назад, было «разрывом шаблона». Но так как я всегда старался применять авангардные методики управления, то решил попробовать. И первый мой удаленный сотрудник таким образом оказался в Камбодже. Какие выводы я сделал за это время? Когда человек работает в удаленном формате, он высоко ценит возможность распоряжаться собственным временем. Соответственно, ценит и работодателя, который обеспечивает ему эту свободу. А значит, работает эффективнее. Но только в том случае, конечно, если ему этот вариант подходит.

Постоянно считать и контролировать все финансовые показатели бизнеса.

Я убежден, что невозможно эффективно вести бизнес, если не погружаться во все финансовые показатели. Поэтому важно считать прибыльность каждой сделки. А в случае, когда планируются инвестиции в будущее, надо сначала четко обозначить сроки — когда это будущее настанет. На мой взгляд, крайне сложно развивать бизнес, все время находящийся в стадии инвестирования. Хотя, надо признать, некоторым это удается.

Также надо контролировать финансовые потоки. Ведь может наступить такой период, когда денежного потока не хватит, чтобы расплатиться с поставщиками товаров и услуг. Если вы пользуетесь кредитными средствами, то надо четко понимать, на какой срок вы берет деньги в долг и где вы возьмете деньги, чтобы погасить кредит.

Инвестировать в маркетинг и развитие.

Даже если бизнес генерирует небольшую прибыль, все равно важно инвестировать часть в маркетинг и развитие бренда. Ведь, например, просто разработка логотипа за несколько тысяч

рублей сможет расположить к вам потенциальных покупателей. Клиенты будут видеть, что вы задумываетесь о перспективах. Значит — вы на рынке всерьез и надолго, и с вами можно иметь дело. Именно поэтому мы все время инвестируем в маркетинг и работаем с лояльностью наших клиентов. А они, в свою очередь, положительно отзываются о нашем бренде.

Использовать информационные технологии.

Не стоит игнорировать применение в бизнесе информационных технологий. Или считать, что это только для крупных компаний. Я считаю так, как только в бизнесе появятся повторяющиеся операции — необходимо использовать технологичные решения.

Я в своей работе начинал с таблицы в «Excel» с применением макросов. Потом это «разрослось» до системы 1С. Сейчас же у нас сложная система учета, а количество информационных систем перевалило за 10.

И в заключении хочется сказать такую мысль. Все эти правила будут работать только вместе с одним важным элементом. И заключается он вот в чем — **становиться предпринимателем нужно только тогда, когда внутри есть жгучее желание**. Если просто хочется «быстро заработать» — настоящий бизнес с долгосрочной стратегией на рынке из этого не выйдет. И на своем предпринимательском пути пользоваться своими мозгами, своим опытом и своей интуицией. И тогда все точно получится!

ПРОКАЗОВА НАТАЛЬЯ



Наталья Проказова, генеральный директор агентства ВЭД-технологий «Weconn¹», которое помогает компаниям выходить на международные рынки. Мы организуем экспорт в страны СНГ, Востока, Азии, Северной Африки. Также занимаемся импортом из Европы, США, Китая и других. Среди наших услуг: поиск покупателей за рубежом, размещение на эксклюзивных международных маркетплейсах, организация бизнес-миссий, проведение маркетинговых исследований.

¹ <http://www.weconn.ru/>

История Натальи Проказовой

Внешнеэкономической деятельностью я начала заниматься в 19 лет, более 20 лет назад. Я пришла на должность секретаря в одну маленькую компанию, и с тех пор внешнеэкономическая деятельность меня затянула. Я прошла карьерный путь от секретаря-декларанта до коммерческого директора крупного таможенного брокера. Благодаря этому опыту я знаю о таможенном оформлении и о доставке грузов абсолютно все.

Какое-то время это было перспективно и хорошо оплачивалось, но потом чек стал падать и мне стало это неинтересно. Я вышла из найма с пониманием, что умею продавать, и знаю ВЭД. Тогда возникла идея агентства, которое будет помогать российским компаниям выходить на международные рынки.

Само название компании подсказала моя партнер по бизнесу и близкий друг. «Weconn» означает «we connect», мы объединяем. На мой взгляд, все получилось. Компании в этом году исполняется 5 лет, мы лидеры отрасли по выводу производителей на международные рынки. Конечно, были взлеты и падения, были просчеты с нашей стороны, но все это падает в нашу копилку.

Основные ценности, подходы, правила

Если говорить про мои основные ценности и подходы к бизнесу, то я скажу так: очень важно понимать, что **бизнес — это про деньги**. Очень многие сотрудники, клиенты или знакомые путают бизнес с клубом по интересам. Либо мы делаем то, что может принести деньги сейчас, либо мы делаем то, что может принести деньги в будущем, другого мы не делаем. Должен быть фокус исключительно на деньги. Все остальное придет. Как только фокус с денег мы смещаем, например, на какой-то процесс, результата не будет.

Еще один важный принцип: **нести ответственность за качество услуги**, которую мы оказываем, за нашу репутацию, за наши позиции на рынке. Мы работаем серьезно, в долгу, и наша **репутация очень важна для нас**. Репутация, качество услуг, четкость отработки наших договоров, работы с клиентами, любовь к клиенту — это обязательное условие любого бизнеса, без этого никак не получится. **Очень важно слушать своего клиента, что они говорят, что им сейчас нужно**. Мы оптимизируем услугу под клиента, и он это ценит, а после останется с нами надолго.

Еще одно правило, которое есть у меня лично, и которое я применяю и в бизнесе, и в других делах: **если мы стоим на месте, значит мы идем назад**. Очень важно в любом деле постоянно продвигаться вперед. Будь то спорт, изучение иностранного языка или бизнес. Каждый день мы совершенствуемся в том, что мы делаем. Все, что происходит, должно улучшаться, а если оно не улучшается — оно ухудшается. Рядом всегда есть конкуренты, новые компании, кто уже усовершенствовал свою продукцию, услуги, сделал что-то чуть лучше, чуть быстрее и тогда мы уже потеряли прибыль.

Еще одно правило бизнеса: **всегда можно придумать что-то, что можно развить**. На мой взгляд, наш бизнес — это голубой океан. Всегда можно придумать что-то, что можно развить. **Это будет применимо, это будет необходимо**. Но многие пытаются копировать и откусить кусочек у крупной компании. То же самое я наблюдаю у сотрудников. Некоторые сотрудники уходили и планировали организовать что-то подобное, но ничего не получилось. Я уже сказала, что для того, чтобы стать предпринимателем, недостаточно просто немножко разбираться в проекте, который ты ведешь. Обязательно нужно иметь огромные запасы энергии, силы духа, не отчаиваться, и вести команду за собой.

ПУРЫЖИНСКИЙ НИКИТА



Меня зовут Никита Пурьжинский. Я владелец и генеральный директор российского рекламного агентства с собственным производством видео и графики. Мы существуем с 2013 года и называемся Panda.¹

Я учился на журфаке МГУ им. Ломоносова, закончил его с красным дипломом. Сначала несколько лет работал на телевидении, но затем ушел в рекламный бизнес. Сегодня я не только предприниматель, но и признанный эксперт в области рекламы.

¹ <http://www.pandamoscow.ru/>

Мои принципы и правила бизнеса

Мои главные принципы работы сформированы вокруг взаимоотношений с моими сотрудниками, эффективного управления «креативным предприятием» – рекламным агентством.

Я генеральный и креативный директор рекламного агентства. Я руковожу созданием творческих рекламных продуктов, которые требуют длительной, напряженной умственной работы. Поэтому я прекрасно знаю, что одним из самых серьезных **врагов становится профессиональное выгорание**. Люди не могут постоянно работать на пределе своих возможностей – вскоре они будут настолько измучены, что любая работа, даже самая интересная, перестанет их привлекать. Именно поэтому я стремлюсь структурировать работу моих сотрудников по принципу волнообразного графика. Пока наши идеи проходят процесс согласования со стороны клиента – в этот период мои сотрудники имеют возможность отдохнуть и делать только необходимый минимум. Такие разгрузочные дни могут быть в любое время, даже посреди недели.

Именно поэтому я лично стремлюсь **поддерживать баланс между работой и личной жизнью для моих сотрудников**. Если кому-то сегодня не нужно быть в офисе, он может провести время с детьми. Но в другой раз он может задержаться немного дольше, чтобы завершить проект, потому что не чувствует себя привязанными к своему рабочему месту.

Еще один интересный принцип, который я использую для «перезарядки», снятия монотонной нагрузки с моих сотрудников, – это **изменение их рабочих областей**. В нашей области, я **поощряю межфункциональное сотрудничество**. Например, я предлагаю дизайнерам возможность участвовать в обсуждениях сценариев. Опытные профессионалы затем уточняют и включают вклад коллег из других отделов. Такой подход позволяет нам

получить уникальный, свежий взгляд на задачу и достичь интересного решения. Это особенно полезно, когда клиенты хотят получить нестандартный рекламный продукт.

Мое поведение как руководителя выросло из следующего принципа. **Любой бизнес — это коллективный труд.** Если ты работаешь один, даже за очень большие деньги — ты не можешь назвать себя предпринимателем. Например, даже самый гениальный художник, картины которого продаются за огромные деньги — это не предприниматель, это талантливый специалист. **Предприниматель всегда объединяет людей, их таланты и умения, для достижения общих целей, создания общего продукта или услуги.**

Именно поэтому я уделяю максимальное внимание сотрудникам — без них я просто перестану быть предпринимателем.

ПУСТОВАЛОВ АНТОН



У Антона за плечами 10 лет практического опыта в онлайн-маркетинге и PR. Он создал бренд “Репутация¹” – компанию по работе с SERM и ORM, сейчас является ее генеральным директором. В штате 12 сотрудников. Кроме того он любит делиться знаниями.

Мои принципы и правила в бизнесе

Если бизнес не вырабатывает и не адаптирует принципы и, как следствие, правила, на основе которых строится вся деятельность

¹ <https://www.reputation.ltd/>

компании, то, вероятнее всего, это некая «однодневка» без перспективного будущего.

Если говорить о моих принципах и правилах, то практически все они пришли из жизненного опыта, проб и ошибок, скажем так собственных набитых «шишек» и конечно, не стоит скрывать, — это помощь и подсказки более опытных партнеров.

Качество превыше всего!

Одним из основных принципов в моей компании является постоянное стремление к высокому качеству услуг. Я верю, что качество должно быть на первом месте, и именно это отличает успешные компании от остальных. Чтобы придерживаться этого принципа, выработаны следующие правила:

Ежемесячный (ежеквартальный) анализ рынка. Мы изучаем рынок и анализируем деятельность конкурентов, чтобы быть в курсе последних тенденций и ожиданий клиентов. Это помогает адаптировать услуги, которые соответствуют или превосходят ожидания клиентов.

Контроль качества. Я уделяю особое внимание этому правилу. У нас установлены жесткие стандарты качества, которым мы следуем на всех этапах предоставления услуги. Есть четкое описание бизнес-процессов, которые поддерживаются регламентами на всех этапах взаимодействия команды. Это позволяет держать на высоком уровне эффективность команды без выгорания сотрудников и при этом не снижать показателей качества.

При этом существует отдел качества, который ежедневно контролирует данные процессы и своевременно предоставляет информацию руководителям на местах, которые в свою очередь принимают последующие решения.

Слушать и слышать клиента. Я ценю мнение клиентов и всегда стремлюсь к их удовлетворению. Мы активно собираем обратную связь от клиентов и анализируем ее, чтобы узнать, как мы можем улучшить качество нашей работы. Мы используем эту информацию для внесения корректировок и совершенствования нашей услуги.

Честность и этичность.

Второй принцип, которому я придерживаюсь в своей компании, — это честность и этичность во всех аспектах деятельности. Я считаю, что только при соблюдении этических норм и честности можно построить долгосрочные и доверительные отношения с клиентами, партнерами и сотрудниками. Для того чтобы придерживаться этого принципа, существуют следующие правила:

Прозрачность в деловых отношениях. Это означает, что я честно и ясно разговариваю с клиентами, партнерами и сотрудниками. Я предоставляю всю необходимую информацию о продукции, услугах, ценах и условиях сотрудничества, чтобы каждая сторона могла принимать взвешенные решения.

Соблюдение законодательства и норм. Я придерживаюсь всех применимых законов и норм, связанных с моей отраслью и бизнесом в целом. Не занимаюсь незаконными или морально неприемлемыми поступками и всегда действую в соответствии с этическими стандартами.

Уважение к клиентам и партнерам. Я уважаю права и интересы клиентов и партнеров. Стремлюсь установить взаимовыгодные отношения, основанные на доверии и взаимном уважении. Всегда отношусь к своим клиентам и партнерам с честностью и уважением, не обманывая и не злоупотребляя их доверием.

Честная конкуренция. Я придерживаюсь правила честной конкуренции и не использую недобросовестные методы для получения преимущества. Ценю здоровую конкуренцию и верю, что она стимулирует развитие в бизнесе. Мы не говорим о конкурентах плохо, ведь это неэтично и непрофессионально.

Инновации и постоянное развитие.

Третий принцип, которого я придерживаюсь в своей компании, — это постоянное стремление к инновациям и развитию. Я понимаю, что в современном мире, чтобы оставаться конкурентоспособным, необходимо быть впереди тенденций. Для этого я применяю следующие правила.

Исследование и развитие. Мы инвестируем в исследования и развитие, чтобы быть в курсе новейших технологий, инноваций и трендов в своей отрасли. Команда применяет в работе данные новейших исследований и регулярно обновляет свои знания, чтобы применять их на практике. Я поддерживаю инновационный подход внутри своей команды, поощряя сотрудников предлагать новые идеи и решения. По факту, основной вывод из этого правила: остановился — значит умер!

Гибкость и адаптация. Мы понимаем, что рынок постоянно меняется, и наши клиенты могут менять свои потребности и предпочтения. Поэтому мы готовы адаптироваться и изменять свои услуги, чтобы соответствовать этим изменениям, важно делать это зряче. Это правило предполагает гибкость в бизнес-процессах и готовность вносить корректировки, если это требуется для достижения лучших результатов.

Инновационный менталитет. Придумал — сообщи! Мы поощряем творческое мышление и новаторские идеи. Мы создаем благоприятную среду, где каждый член команды имеет возможность делиться своими мыслями и вносить свой вклад в разви-

тие бизнеса. Я верю, что инновации могут привести к улучшению процессов, оптимизации ресурсов и созданию уникальных продуктов или услуг.

Партнерство и сотрудничество. Я стремлюсь к сотрудничеству с другими компаниями, стартапами или специалистами, чтобы обмениваться идеями, знаниями и опытом. Ищу партнеров, с которыми можно совместно разрабатывать инновационные продукты или решения, а также делиться ресурсами и экспертизой. Партнерство и сотрудничество помогают нам ускорить процесс развития.

Анализ обратной связи от клиентов. Собираем обратную связь от клиентов о наших продуктах, услугах и процессах. Это помогает нам понять, как мы можем улучшить нашу работу и внести инновации. Мы также тщательно изучаем рынок и тренды, чтобы определить потенциальные возможности для инноваций и развития.

Обучение сотрудников. Постоянное и необходимое обучение и развитие своих сотрудников. Мы поощряем и поддерживаем их участие в образовательных программах и тренингах, чтобы они могли расширять свои навыки и компетенции. Это не только повышает качество работы, но и помогает им развиваться и расти в карьере.

В том числе, мы активно предлагаем новые методы и форматы обучения, чтобы обеспечить эффективное и интересное обучение для сотрудников. Создаем стимулирующую среду, где обучение воспринимается как непрерывный процесс и источник новых идей и решений.

Ответственность и надежность.

Ответственность перед клиентами. Обеспечиваем высокое качество предоставляемых услуг. Гарантирую исполнение обязательств и соблюдение сроков, предоставляю точную и полезную

информацию, а также всегда готов решать возникающие проблемы или жалобы в максимально оперативной и профессиональной форме.

Надежность в партнерских отношениях. Выстраиваем долгосрочные партнерские отношения и придерживаемся правил надежности во взаимодействии с партнерами: мы выполняем обязательства, поддерживаем честность и открытость в коммуникации, а также демонстрируем профессионализм и надежность во всех совместных проектах и сделках.

Забота о сотрудниках. Мои сотрудники – ключевые активы моей компании, и я ставлю их интересы и благополучие на первое место. Я создаю благоприятную рабочую среду, обеспечиваю справедливую оплату труда, предоставляю возможности для развития и роста, а также поддерживаю баланс между работой и личной жизнью.

Применение этих принципов и правил в бизнесе позволяет компании оставаться впереди конкурентов, адаптироваться к изменяющимся условиям рынка и создавать ценность для клиентов. Инновации и развитие становятся неотъемлемой частью нашего бизнеса, что помогает нам расти и преуспевать в долгосрочной перспективе.

В итоге принципы качества, честности и этичности, а также инновации и постоянное развитие являются фундаментальными для нашей компании. Они определяют нашу философию и подход к работе, обеспечивая успешное функционирование и долгосрочную устойчивость компании.

ПУШКАРЕВ ПАВЕЛ



Основатель и генеральный директор диджитал маркетингового агентства “КосмосСтар”¹ и главный редактор сетевого СМИ «КосмосСтар».

Я вырос в обычной рабочей семье. Закончил московскую академию Синергия по специальности «Менеджмент. Управление человеческими ресурсами», ученая степень Бакалавр. По найму за свою жизнь проработал 2 дня и не смог больше работать в найме, просто не люблю кому-то подчиняться.

До 2020 год занимался различными предпринимательскими действиями. В 2012 начал активно читать книги, по большей ча-

¹ <https://marketing.cosmosstar.ru/>

сти психологию и старался сразу практиковать полученные знания из книг, и продолжаю это делать. В 2014 году встретил своего первого учителя. Я и по сей день учусь с ним, а в 2016 году мы стали партнерами.

К 2020 году я достиг нужного уровня развития и уже начал заниматься бизнесом по-серьезному, зарегистрировал свою первую IT-компанию. В этот же год я начал привлекать различных специалистов из сферы технологий. Сейчас это уже большая компания, которая занимается различными видами услуг начиная от разработки сайтов, мобильных приложений различных систем автоматизации, маркетингом и рекламой в интернете и автоматизацией бизнес процессов.

Начинающим предпринимателям, кто без денег хочет открыть бизнес я бы посоветовал в начале своего пути больше развиваться, расти лично и духовно, чтобы достичь уровня осознанности. Это самое основное для тех кто хочет достичь больших высот. Так как в этом мире, успеха достигают быстрее и устойчивее люди, у которых в большей степени картина мира совпадает с реальностью. Многие в начале пути работают и нацелены на деньги, забывая о самом главном. Таких людей легко сбить с ног, а по моему опыту, что я видел в жизни обычно так и бывает.

Мои принципы и правила в бизнесе

Постоянное развитие.

Бизнес — эта сфера, в которой все меняется слишком стремительно. Пока вы замешкались, ваши конкуренты придумали новые пути и вышли вперед. Если бизнес не развивается, не идет в ногу со временем — жить ему останется недолго.

Вкладывайте все силы в одно дело.

Когда человек хоть раз победил в каком-то бизнесе, у него вдруг возникает иллюзия, что он может все. Тогда он начинает

браться сразу за несколько дел. Даю гарантию в 99 процентов, что ничего не выйдет. На рынке все хотят заработать деньги и стать богатыми. Поэтому только при полном погружении, если позволяют способности и благосклонна удача, дело станет успешным.

Выработайте привычку побеждать.

Свойство доводить дело до конца у меня было изначально. Я всегда старался победить. Если раньше я бился до конца из-за характера, то сейчас понимаю: это необходимо, чтобы решить задачу.

Отслеживайте цифры бизнеса еженедельно.

Когда все работает, есть стимул почивать на лаврах, но делать этого не следует. Надо в еженедельном, а иногда и в ежедневном, режиме отслеживать нежелательные изменения и принимать корректирующие решения.

Прокручивайте в голове задачу – и решение придет.

Предприимчивость – умение использовать возможности и находить выход из всякого положения. Это природные данные, но их следует постоянно тренировать. Я знаю, что не всегда удастся сразу найти выход. Мне часто помогает такая методика: я собираю все факты и постоянно прокручиваю их в голове. Решение приходит ночью или утром. Необязательно в тот же день – иногда проходит несколько недель, и только потом меня озаряет.

Развивайте искусство переговоров.

Находите общий язык с людьми. Бизнес – это люди. Человек, не умеющий общаться, заинтересовать, вызвать симпатию, бизнесом заниматься не может.

Учитесь распознавать ценных управленцев.

В бизнесе на первом месте стоит проблема кадров. К сожалению, здесь все меньше и меньше людей, умеющих решать задачи и считающих, что работа — это удовольствие.

Мотивируйте людей позитивными способами.

«Если хочешь построить корабль, не надо созывать людей, планировать, делить работу, доставать инструменты. Надо заразить людей стремлением к бесконечному морю. Тогда они сами построят корабль», — писал Антуан де Сент-Экзюпери.

Бери всю ответственность на себя.

Раз ты взял на себя тяжесть делать бизнес — во всех неудачах виноват только ты сам. Если ты будешь сваливать на других, ничего не получится.

Ищите опытного наставника в бизнесе.

Как показывает международная и российская практика, это повышает выживаемость бизнеса и ускоряет его развитие. Наставник помогает сократить время достижения цели. В частности, оно помогает начинающим предпринимателям преодолеть самый сложный первый год. Даже у моего наставника и партнера есть свой наставник.

РАЕВСКИЙ ДЕНИС



Денис Игоревич Раевский, Генеральный директор ООО «Профконсалт ИСМ¹», к.т.н.

Я всегда хотел, чтобы во мне видели человека, который непрерывно развивается и преодолевает препятствия. Многие говорят обо мне как в кинофильме «Чародеи»: «Ты видишь цель и не видишь препятствий». На самом деле я их вижу, при этом прошу вслух озвучивать только возможности, а препятствия считать рисками, которые надо оценить и минимизировать.

Я стремлюсь стать примером для молодых людей из глубинки, которые живут в обычных семьях, где родители рабочие и стартовые возможности очень ограничены. Я хочу показать, что стремление к знаниям и развитию помогают преодолевать препятствия на пу-

¹ <http://cgp.su/>

ти. И не важно сколько раз ты спотыкался и падал, нужно найти в себе силы встать и идти дальше. Надо учиться. Учиться бизнесу, учиться взаимоотношениям в коллективе, с подчиненными и руководителями, разбираться в бухгалтерии, юридических вопросах, в создании команды и командной работе, надо учиться признавать ошибки и просить прощения, учиться элементарным вещам и сложным и быть благодарным своим учителям. Особенно тем, кто тебя предает, ведь это тоже уроки, пусть и очень жестокие.

У меня есть высшее образование и я кандидат технических наук в области подземного строительства. При этом я до сих пор учусь: продолжаю изучать психологию, совершенствую английский язык, начал учить немецкий язык, учусь в бизнес-школе и все это я считаю активами в копилку будущих достижений в бизнесе.

Не совсем по-деловому, но бизнесмены – это прежде всего люди и **должны видеть вокруг себя людей**, а уже потом выгоду и деньги. Человек всегда на первом месте, а если твой продукт востребован, упакован, правильно представлен на рынке, то будут и деньги.

Компанию «Профконсалт ИСМ» я вывел на рынок консалтинга в 2010 году. Наша ключевая цель – повысить эффективность управления компаний заказчиков. Мы также проводим открытые и корпоративные обучения с учетом индивидуальных условий заказчика.

Если вспомнить, как мы начинали, то в 2010 году, на первом году жизни, у нас было 2-а сотрудника и маленький офис без окон. Теперь у нас 35 высококлассных сотрудников, а география наших проектов уже давно вышла за пределы страны.

Самое главное в бизнесе, на мой взгляд, это порядочность во всем. Именно этим принципом я руководствуюсь в первую очередь.

Порядочность – это прежде всего выполнение всех своих обязательств и обещаний, четкое следование договоренностям, даже если они устные, хотя конечно каждую договоренность я стараюсь переложить на бумагу и здесь нет исключений.

Бывали ли ситуации, когда я нарушал свое слово? Наверное, да. Часто это вызвано элементарным «вылетело из головы», именно это заставило меня вести записи всех договоренностей. Я всегда обращаюсь к записям или прошу коллег к ним обращаться и напоминать. Когда изменяются внешние условия я всегда предпочитаю договориться по-новому, обосновывая свою позицию и выгоды обеих сторон, а принять новые условия или отклонить, это выбор каждого, но я всегда выдерживаю изначальные договоренности, иногда даже в ущерб себе до момента заключения новых.

Ключевые правила и принципы, которые я применяю:

– Быть честным перед собой, перед партнерами, заказчиками и сотрудниками;

– Всегда искать причину в себе и своих действиях, даже если на первый взгляд она не видна, на все равно есть: не досмотрел, неправильно оценил силы или риски, поддался иллюзиям и т.д.;

– Когда нашел все причины, надо их принять как факт, сделать выводы и корректирующие действия, без этого отсутствует развитие;

– Видеть в людях достоинства и заинтересовывать их идти одной дорогой, при этом пути могут быть разные, но дорога и цель одна. Как только цели и дороги расходятся, то надо принять это и отпустить человека, отблагодарить сотрудничество, ведь вы с ним еще встретитесь.

Конечно, какая-то часть этих принципов перенята у коллег. Прежде всего, это помогает смотреть в глаза прямо и открыто. Я считаю, что эти принципы помогли выстроить устойчивую компанию, работающую стабильно на рынке уже более десяти лет с огромным багажом реализованных проектов. Компания дает работу большому числу людей и совершенствует Российский бизнес, делает его конкурентоспособным по разным направлениям сохраняя ресурсы, энергию и жизни людей.

РЫБИНА ОЛЬГА



Сооснователь «Академии профессионального коучинга 5 Prism¹», соавтор книги «Делай как коуч», кандидат психологических наук Ph. D., сертифицированный коуч по стандартам ICF, председатель президиума Федерации профессиональных коучей и наставников.

Компания «Академия профессионального коучинга 5 Prism» зародилась на основе метода, который был разработан мной и Юрой Мурадяном.

Началось все с того, что Юра предложил мне создать простой, понятный метод для работы коуча, благодаря которому сессии обретали бы особую глубину. Тогда я продала свой биз-

¹ <https://5prism.ru/>

нес, и у меня стало больше свободного времени. Поэтому, когда Юра пришел с новым предложением: создать общий бизнес, я, конечно, согласилась. В результате нашей совместной деятельности родился успешный проект в сфере образования.

Наши принципы в бизнесе

Кто сказал, что это невозможно? 3 раза я была стартапом, и все 3 раза — удачно. Каждый раз мы стремительно росли именно потому, что придерживались этого принципа и экспериментировали.

Выбирай тот стиль управления, который уместен и эффективен в данной ситуации с данными людьми. Предприниматели часто выбирают один стиль взаимодействия с сотрудниками. Я же считаю, что для бизнеса эффективней лавировать.

Если у нас горят сроки, я буду использовать авторитарный: четко раздам задачи и все проконтролирую. Если мы разрабатываем стратегически важный продукт, то прибегну к коучинговому подходу в управлении: буду задавать коучинговые вопросы участникам данной задачи, чтобы разбудить в них творческое мышление.

Компания — это не семья, компания — это место работы, где все относятся друг к другу с уважением. Некоторые руководители считают большим преимуществом говорить о своей компании: «Мы — одна семья». Я считаю, что не может быть правдой. К тому же, заявляя так, и отношения тогда должны быть, как в семье: мамочки, папочки, детки. А если сотрудники — это детки, то какая тут может быть речь об ответственности в работе?

Я убеждена, что важнее доносить другую мысль: «Мы относимся друг к другу с большим уважением, вне зависимости от статуса, должности и времени работы в компании».

Руководитель, как ролевая модель. Я, как руководитель, показываю, какие в нашей компании существуют варианты взаимодействия с другими людьми и способы решения задач. То

есть, если я декларирую, что все должны приходить вовремя, то и сама делаю также. Я следую всем правилам, созданным в организации, не делая для себя исключения.

Наказывай в кабинете, хвали на собрании. Разбор полетов лучше всегда проводить наедине с сотрудником, а хвалить, наоборот, публично.

Прежде чем начать движение, определи стратегию. Все невозможное становится возможным, когда руководитель обладает стратегическим мышлением. Любая компания может достичь успеха, если управленец заранее определяет точку Б и продумывает тактические ходы по достижению цели.

Обмен с превышением. Этого принципа мы придерживаемся в обучающих программах: наши студенты всегда получают больше, чем ожидали при покупке.

Мои правила в бизнесе

Береги свою репутацию. Мы всегда поступаем честно по отношению к своим клиентам, заказчикам, рынку, государству, в котором ведем бизнес. Это правило для нас непоколебимо.

Реализуй идеи учитывая изменения рынка. Здесь важно сочетать два аспекта: действовать и учитывать изменения. То есть, когда возникает идея, мы предпочитаем сразу ее реализовывать. Не вынашивать годами, а делать и уже в пути корректировать опираясь на потребности рынка.

Правило партнерства. Мы с Юрой – партнеры по бизнесу. У каждого своя зона ответственности. И при этом мы очень поддерживаем друг друга. В наших отношениях нет места критике, но обязателен честный разговор.

Правил не должно быть много. Мне кажется, что при построении бизнеса не должно быть много правил, а то ведь можно в них и захлебнуться. Или просто позабыть. Важно принимать такие, которых будешь придерживаться на автомате, не думая: «А какие у меня там правила на этот счет?».

СИВОЛАП НИКОЛАЙ



Меня зовут Николай Сиволап, основатель и генеральный директор «[Graffit1](http://www.graffit1.ru)». Эксперт в области менеджмента с 20-ти летним стажем, участвовал в девяти стартапах в разных ролях. Специалист по ТРИЗ. Профессиональные сферы – телекоммуникации и информационные технологии.

Наша компания занимается созданием сервиса для саморазвития. Мы создали приложение для конспектирования видео и аудио материалов, которое сокращает время на конспектирования в 10 раз. В дальнейшем на основе своих заметок и кон-

¹ <http://www.graffit1.ru>

спектов пользователь сможет самостоятельно формировать свой развития на основе имеющихся у него знаний.

В основе всех принципов коммерческих организаций лежит мировоззрение их учредителей, создателей. **Нельзя созидать принципы компании противоречащие ее владельцам.**

*Одной из главных частей личностного мировоззрения, влияющего на принципы ведения бизнеса, это **понимание, что есть богатство.** Богатство – это Люди создающие вместе с тобой благо. От этого определения или видения, как вам будет удобно, строятся все принципы ведения хозяйственной деятельности.*

Не врать самим себе. Когда создается компания нельзя недоговаривать, а тем более врать самим себе, в итоге это вернется бумерангом. И приведет к печальным последствиям. А во время ведения бизнеса этот принцип позволяет преодолевать сложные этапы и находить сильные решения.

Разобранные и осознанные ошибки делают нас сильнее. Всем известны поговорки «не ошибается только тот кто ничего не делает», и «на ошибках учатся». Так почему большинство повторяют одни и те же ошибки? По двум причинам: или ошибки не анализируют или врут сами себе, делая выводы.

Придерживаясь первых двух принципов, мы не повторяем свои ошибки становимся лучше. Конечно, для того чтобы построить успешное предприятие только этих двух принципов мало. При анализе совершенных ошибок мы часто сталкивались с ситуациями, что данных одной ошибки недостаточно, чтобы понять ее причины и сделать полезные для себя выводы. Так появилось правило для ошибок: **Сделали один раз и не получили результата. Улучшаем решение и делаем второй раз, опять не получилось. Анализируем причины и больше не делаем так.**

Не существует правильных и неправильных решений в бизнесе, есть только подходящие и неподходящие в конкретный

момент времени. Этот принцип появился тогда, когда нам приходилось принимать зачастую диаметрально противоположные решения внутри двух лет, потому что за это время компания выросла в 10 раз и то, что было «правильно» два года назад уже совсем не работало. Наличия этого принципа убрало из обсуждения оценочную позицию, а как известно, она является основой для ссор и эмоциональных споров. А фраза «это решение не подходит», формирует здоровое критическое мышление и сразу обязывает предлагать обоснование своего мнения.

Для выработки сильных решений есть следующее правило – **Обострай.** По этому правилу, мы при формулировке проблемных ситуаций, которые требуют решения, формулируем их в обостренной или даже критичной форме.

Руководство состоит из трех блоков – организация, руководство и управление. Для качественной работы руководящих людей нужно обладать навыками во всех трех аспектах.

Управлять можно только тем что движется. Его можно называть законом управления. Если человек ничего не делает, неважно по каким причинам, им управлять невозможно.

Системные проблемы должны решаться системными инструментами, а частные частными. И никакой самодеятельности, когда решаем какую-то новую для себя задачу.

Вспомогающие правила:

- Принимать решения только на основе данных, методик, фактов.
- Не додумывать за клиента или коллегу, а просто задай ему вопрос.
- Обсуждение нужно начинать не с проблемной ситуации, а с предложения ее решения.

СПИВАКОВА ВАЛЕНТИНА



Меня зовут Валентина Спивакова. Я родилась 7 августа 1991 года и уже 10 лет я работаю в туризме, а своей компанией управляю уже 8 лет. “[SV tour](https://taplink.cc/sv_tour_krd)¹” основала в 2015 году. Компания занимается турами по всему миру, от простых до премиальных, и оформлением виз. Прежде чем перейдем к делу, хочу сказать в двух словах, что даже с практически нулевым капиталом можно открыть бизнес и преуспеть в нем.

Я всегда мечтала иметь свое турагентство, но думала, что нужно набраться опыта лет пять минимум и приличный капитал. После окончания академии, меня пригласили на работу в турагентство, проработав год, я перешла в другое агентство, и спустя два года стажа, наступил кризис и меня уволили.

¹ https://taplink.cc/sv_tour_krd

Спустя пол года безуспешных поисков вакансий, я приняла решение открыть свое турагентство. Выхода не было. В самый кризис, когда курс доллара вырос с 30 до 60 рублей. Из капитала у меня было, офисное помещение, которая мне предоставила в пользование моя тетя (за что я ей благодарна по сей день), пять тысяч рублей и вера в себя и свое дело. И именно вера и любовь к своему делу привела меня к тому, что я сейчас имею. Так что каждый из нас может с нуля начать все что угодно. И кто сейчас находится в отправной точке с «нулевым» капиталом, помните, что все у вас получится!

Мои принципы и правила бизнеса

Для меня самое главное в бизнесе — это комфорт. Как комфорт туристов, так и комфорт в рабочей обстановке. Поэтому первое правило — **это создать комфортную атмосферу**. Для туристов — это подстраиваться под их желания во всем, в подбираемых турах, в способах и времени связи, и даже в общении.

В рабочей атмосфере — правило переходит в принцип. **Мы с моими менеджерами дружим**. Да, именно дружим. Никаких обращений на «вы», полное доверие и спокойствие. У нас нет определенных часов работы, именно поэтому мы с туристами на связи практически круглосуточно. **Главное — вовремя выполнить свою работу**. А в какое время это сделать, каждый выбирает сам. Я никогда не отчитываю моих менеджеров, могу спокойно их направить, терпеливо подождать, когда они найдут ошибку. И думаю именно поэтому, они стараются выполнить свое дело хорошо и остаются со мной долгие годы.

Еще одно правило, которое думаю, подходит всем в сфере туризма — **быть с туристом круглосуточно на связи, когда он находится в поездке**. Благо, функции в телефоне сейчас дают выделить конкретного абонента. Многие туристы часто отмечают это. А мнение клиентов — один из важнейших показателей в индустрии, и в бизнесе в целом.

Следующее правило – **не бойтесь людей**. Знакомьтесь. Заводите новых друзей. Заявляйте о себе. Это самая лучшая реклама. Дороже и эффективней, чем «сарафанное радио» пока еще рекламу не придумали. Например, у меня большую часть успеха принесли именно люди, а не реклама.

Одно из самых важных правил – **поддерживать высокий стандарт качества**. Я считаю, что если ты что-то делаешь, то делай это, как для себя. А значит – сделай хорошо.

Поэтому, даже порой я честно говорю туристам, что смогу сделать подбор тура например завтра/послезавтра, т.к. не успею качественно сделать подборку, и туристы всегда ждут, зная, что мы точно сделаем все хорошо. Так что не бойтесь потерять заработок, если у вас схожая сфера работы. Клиент от вас вряд ли уйдет, зная, что лучше он подождет денек, но ему точно сделают все так, как он хочет.

Личный принцип – **радоваться кризису**. Не бойтесь кризиса. Самые мои лучшие идеи приходили именно в момент кризиса, собственно, как и открытие турагентства.

Пятое правило – **постоянное развитие**. Развитие в сфере которой работаешь. Те, кто думает, что уже всезнающий в этой сфере очень сильно ошибается. Невозможно быть всезнающим, даже с многолетним опытом. Жизнь меняется, мир меняется, поколения меняются. И нам всегда нужно подстраиваться под новую реальность, под новые технологии, новые предпочтения, новую моду и конечно же, под новое поколение с их новым мышлением. Поэтому всегда нужно развиваться. Лучше разносторонне, но если нет времени, то хотя бы в сфере своего бизнеса.

Один из основных принципов – честность. Тут можно написать много пунктов и подпунктов, но выделю основной. Важно говорить клиенту, максимально честно и всегда выполнять свои обещания. Тогда клиент с вами будет надолго, а перспективе –

лояльный клиент много выгоднее сиюминутной выгоды, ведь он еще не раз вернется к вам за покупкой и друзьям вас порекомендует.

Например, приведу пример из туризма. Турист просит подбор тура, называет стоимость, на которую он рассчитывает и вы понимаете, что за эту стоимость, вы можете предложить либо тур, в котором он будет вспоминать вас не самым добрым словом, либо можете сказать честно, например, что этот отель не рекомендуете, намекнув на то, что-либо нужно изменить стоимость, либо подобрать денег и поехать чуть позже в отпуск в хороших условиях. Даже если турист купит тур в другом месте, то ваша репутация точно спасена. Поверьте, уже не один раз слышала благодарность, за то, что честно говорю как есть на самом деле, даже если в этот раз не получу прибыль. Но это всегда окупается, т.к. один довольный турист, во-первых надолго останется с вами, во вторых расскажет о вас друзьям и знакомым, а такого рода реклама, с доверием, самая эффективная.

Еще один принцип — **если начинаешь какое-то дело, то учись сперва это делать сам**. Я верю именно в эту стратегию. У меня так и происходит. Я сперва научилась всему сама, а потом уже начала собирать команду. Иначе, какой ты лидер и как за тобой идти людям?

Наверное, это основные правила и принципы, которые помогают мне в ведении бизнеса. Я желаю удачи в вашем деле, успеха и процветания. И конечно же, чтобы ваше дело приносило вам не только деньги, но и счастье.

СТУПАК АРТЕМ



Сооснователь и коммерческий директор семейной компании «АйдоЛаб¹».

Еще обучаясь в РГУ нефти и газа (НИУ) имени И. М. Губкина, работал в компании занимающейся поставками импортного лабораторного оборудования на российский рынок. После окончания университета проходил обучение на бизнес-курсах при МГТУ имени Н. Э. Баумана. Полученные знания и опыт в бизнесе помогли начать свое дело в сфере импорта пакетов для отбора проб и гомогенизации в РФ и страны Таможенного союза – сов-

¹ <https://idolab.ru/>

местно с братом организовал семейную компанию. Вместе с тем, занимается проведением тренингов на программах MBA, MPA и DBA в бизнес-школах Финансового университета при Правительстве РФ и РАНХиГС при Президенте РФ. Является лектором Российского общества «Знание».

Компания «АйдоЛаб» поставляет пакеты для отбора проб из США и пакеты для гомогенизации из Франции на территорию России и стран Таможенного союза и является официальным дистрибьютором компании зарубежных брендов. Кроме того, проводит полное оснащение лабораторий «под ключ».

Принципы Артема в бизнесе

Фокусировка. Начиная бизнес в сфере поставок иностранного лабораторного оборудования и расходных материалов на рынок России, мы решили сфокусироваться на одном виде товара, а именно на пакетах для отбора проб из США. Не распыляясь, пытаюсь создать «лабораторный супермаркет» сразу, а сначала занять нишу, стать лидерами рынка именно в оснащении российских лабораторий пакетами для отбора проб. Этот принцип доказал свою правильность и эффективность. В настоящий момент мы держим фокус на лидерство на российском рынке в сфере поставок пакетов для отбора проб и пакетов для гомогенизации.

Отслеживать эффективность. В условиях конкуренции и кризиса, мы видим и чувствуем эффективность каждого вложенного рубля, труда и энергии в бизнес. Хотя и принято максимально быстро масштабироваться, наращивать обороты, увеличивать линейку продуктов, мы не спешим раздувать штат и набирать поставщиков. Каждый шаг мы оцениваем и просчитываем. Сколько нужно будет вложить ресурсов в расширение и сколько получим отдачи в виде чистой прибыли? Экспериментируем и пробуем разные маркетинговые каналы, не торо-

пимся потратить бюджет на рекламу и лишний PR, особенно если не можем увидеть измеряемую эффективность этих способов продвижения. Постоянный контроль показателей бизнеса является ключевым действием для собственника.

Искать альтернативы. Мы постоянно ищем новых логистических партнеров, изучаем новые маршруты поставки продуктов в Россию, буквально с самого открытия компании. Такой подход позволяет обезопасить бизнес от геополитической конъюнктуры и не быть в прямой зависимости от единственного партнера. Также это позволяет повысить маржинальность продаж, так как каждый логистический маршрут имеет переменчивую стоимость, что позволяет выбирать наиболее выгодную цепочку поставки, снижая себестоимость и повышая прибыльность бизнеса. В сфере продаж импортных товаров выигрывает тот, кто может выстроить самый эффективный канал поставки по сроку доставки и себестоимости.

Мои правила в бизнесе

«Только на свои». Создавая бизнес, мы пользовались только своими личными деньгами, не прибегали к заемным средствам. Бизнес «на свои» позволил развиваться и расти в естественном темпе, не соответствовать согласованному с кредитором бизнес-плану. Конечно, дополнительное финансирование позволило бы нарастить кадровые и иные ресурсы, вследствие чего быстрее росли бы продажи и оборот. Но прибыльность была бы существенно ниже. Трезво оценивая тот экономический период, в котором мы начинали бизнес, решение было принято правильное – никаких заемных средств. Полное отсутствие каких-либо финансовых обязательств в рублях и валюте позволило чувствовать себя максимально уверенно и продолжить спокойно и ритмично работать даже в условиях неопределенности.

Адекватные ожидания. Начиная свое дело важно понимать, что в первые три года вряд ли получится получить желаемую прибыль. Просто потому, что необходимо время для выхода на тот уровень, объем и эффективность продаж, который позволит вынимать деньги из оборота, а не реинвестировать на развитие компании. Также важно максимально объективно и адекватно оценить объем предполагаемого рынка. Есть ли там необходимый уровень маржинальности продаж, количество клиентов, чтобы много зарабатывать. Так как мы партнером уже давно работали в лабораторном бизнесе, то хорошо понимали, что нас ждет, и на какую прибыль мы можем рассчитывать. Кроме того, мы хорошо понимали все подводные камни и риски этого бизнеса. Поэтому наши ожидания совпали с реальностью.

Терпеливо и настойчиво. В лабораторном бизнесе цикл сделки может длиться от недели от нескольких лет. Начиная от первого контакта с клиентом, составления технического задания на оснащение лаборатории и до поставки оборудования и расходных материалов может пройти один или два года. Далеко не все предприниматели могут терпеливо и системно строить компанию, формировать клиентскую базу. Стадия развития нашей компании требует сконцентрироваться на операционной эффективности, на улучшении и оптимизации всех бизнес-процессов. Что, в свою очередь, требует от собственников определенных личностных качеств — сфокусированность, настойчивость и терпение. Не отвлекаться на сиюминутные порывы, например, заняться новым видом товара в лабораторной сфере. Стабильно работающий бизнес можно создать только планомерно развивая компанию следуя принципам сбалансированной системы показателей, когда все развивается гармонично.

ТАНЦЮРА КРИСТИНА



Меня зовут Кристина Танцюра и я веду бизнес в ОАЭ с 2011 года. У меня высшее финансовое образование и до первого проекта в Эмиратах я никогда не планировала переезжать. Однако ОАЭ стали моей второй родиной, там и была создана моя группа компаний SKY Consulting Group¹, которая 11 лет помогает клиентам со всего мира выстраивать свой бизнес в ОАЭ.

ОАЭ – удивительное место, за 50 с лишним лет, страна стремительно росла и достигла выдающихся результатов. И дело тут

¹ <https://uaeadvisers.com/>

не только в безграничных природных ресурсах и выгодной географической точки, но и в местных традициях ведения бизнеса. Это касается не только законодательных норм, но и внутреннего устройства бизнеса, системы продаж и построения взаимоотношений с клиентами.

За 12 лет работы в регионе я выработала 7 основных, которые во многом помогли мне и моей компании добиться успеха и признания. Кстати, именно эти правила помогли мне получить награду «TOP Chiefs Middle East» в 2018 году.

Понимайте национальные особенности ОАЭ и арабский язык.

Бизнес — это взаимоотношения и доверие в первую очередь. Арабский бизнес — это взаимоотношения и доверие в кубе. Пока Ваши партнеры не поверят в Вас, в прямом смысле этого слова, никаких контрактов не будет. Как завоевать доверие? Научится понимать своих партнеров, понимать их мотивы, их ценности и да, научиться говорить с ними на одном языке.

И поэтому надо изучать не только культуру и историю, но и текущий новостной фон, национальные инициативы, мусульманские праздники и обычаи. Обязательно уделяем внимание ценностям, обычаям и традициям в своих маркетинговых активностях и личном общении. И да, если не можете выучить арабский язык — возьмите в штат сотрудника, знающего арабский, а сами выучите несколько фраз вежливости.

В целом это универсальное правило, если вы занимаетесь бизнесом или открываете новый филиал в другой стране.

Придерживайтесь бизнес-этики — ОАЭ страна небольшая и второго шанса произвести хорошее впечатление не дает.

Здесь все просто — если вы обманули или подвели своего партнера в ОАЭ — это поставит крест на вашем бизнесе в будущем. Можно ли исправить — да, но сложно, и «осадочек» остается надолго. Поэтому сто раз подумайте, прежде чем дать обещание, которое можете не выполнить. И вторая рекомендация — не забывайте, что в эмиратах, как правило, все друг друга знают, поэтому следите за тем, что говорите о своих партнерах и клиентах, чтобы не попасть потом в некрасивую ситуацию.

Арабское население ОАЭ всего 11%, но все решают именно они.

Вести бизнес в Эмиратах и не сталкиваться с коренным населением невозможно, даже если это будет семейный бизнес по приготовлению пельменей для соседей. И это возвращает нас к правилу первому о необходимости понимания национальных особенностей и арабского языка для успешной коммуникации.

Работать с арабами — это отдельное искусство, требующее не только понимания национальных особенностей, но и изменения привычных методов ведения переговоров. Например, нельзя торопить контрагентов, и об этом есть отдельное правило. Во-вторых, не следует, как принято в России, на встречах сразу переходить к сути проблемы, нет, в эмиратах следует сначала провести «smart talk» о природе-погоде-семье, и только потом говорить о делах. В-третьих, следует строго соблюдать неписанные правила арабского этикета — выпить кофе, подать визитку правой рукой, смотреть в глаза собеседнику и так далее.

Если вас нет в социальных сетях — вас не существует.

Эмираты страна социальных сетей. В среднем житель ОАЭ проводит более 7 часов в день интернет-пространстве и более 3 часов посвящает общению в социальных сетях, и поверьте, первое, что делают ваши клиенты или партнеры после встречи с Вами — ищут Вас в социальных сетях. Зачем? Во-первых, вашим партнерам и клиентам важна ваша репутация. Во-вторых, в Эмиратах отсутствуют привычные нам базы ЕГРЮЛ и различ-

ные ресурсы проверки компаний, поэтому узнать о вас и вашей деятельности контрагенты могут только из социальных сетей. Поэтому ваши аккаунты в социальных сетях — это ваша визитная карточка и ваше доказательство репутации.

Планируйте на среднесрочную и долгосрочную перспективу.

Российский бизнес все больше и больше переходит в формат «agile», отвергая стратегии и планы на 5 лет, а вот Эмираты — наоборот, строят планы на от 10 до 50 лет. И что самое удивительное — исполняют их. Потому, чтобы добиться успеха в стране — планировать свой бизнес нужно минимум на 3 года, а лучше на 5 лет. И выстраивать и финансовую модель и маркетинговую активность исходя из среднесрочных перспектив.

Не позорьте свою родину.

Граждане ОАЭ очень уважают Россию, воспринимают ее как страну с богатейшей историей и культурой, страну образования, науки и инноваций. При этом сами эмиратцы — искренние патриоты своей родины. Чтобы произвести хорошее впечатление на местную публику вы должны искренне гордиться своей страной. Вообще, тут в почете культурно-семейные ценности, учитывайте это, если планируете вести дела на среднем востоке.

Не торопитесь и не торопите своих партнеров и клиентов.

Скорость принятия решений в Эмиратах в 3–5 раз медленнее, чем мы привыкли в России. Мне, например, потребовалось 2 года, чтобы научиться «ждать ответа». В ОАЭ никто никуда не спешит, можно ждать ответа на письмо неделями и подписывать контракт годами. И да, если Вы будете торопить своих партнеров — то с вероятностью 99% просто получите отрицательный ответ, с которым тоже никто не будет спешить.

ТИШАКОВА ЕКАТЕРИНА



В 2011 году устроилась на работу помощником главного бухгалтера в торговую компанию, уже через год стала главным бухгалтером небольшого производства. Далее проработала еще в нескольких компаниях главным бухгалтером, последняя фирма была крупным акционерным обществом, где акционерами являлось государство и был повышенный контроль за моим учетом. На тот момент в возрасте 25 лет, меня как главного бухгалтера АО проверяли не только налоговая служба, были дополнительные аудиторы и ревизоры со стороны министерств, кому принадлежали акции.

Все проверки я проходила успешно и мне даже разрешили работать удаленно. Тогда это не было еще так распространено, как сейчас. Тем не менее я главный бухгалтер, взяла ноутбук и улетела зимовать в Индию. В таком режиме я проработала 2 года и далее решила, что хочу открыть свою фирму.

В апреле 2019 года открыла компанию. Мне сложно было в одиночку заниматься бизнесом: не было ни опыта, ни людей, кто мог подсказать. И я купила франшизу бухгалтерских услуг, начала работу под чужим брендом. Со временем, я решила отказаться от франшизы и развивать свой бренд «Дело в Числах¹».

Мои принципы в бизнесе

То, что я усвоила за годы в качестве предпринимателя, что **главное в компании — это компания**. Организация не может существовать без людей, без сотрудников. А вот когда компания людей собралась, для того чтобы сделать одно общее, хорошее дело и при этом еще все заработали, тогда это уже фирма. И не просто фирма, а работающая компания, у которой есть будущее.

Первый принцип звучит так «**Нанимай быстро, увольняй быстро**». Суть такова, что на собеседовании, при выборе сотрудника, это как на свидании, ты стараешься быть лучше, чем есть, одеваешься в самое дорогое и лучшее, демонстрируешь манеры, навыки и прочее. Однако спустя месяц знакомства уже начинаешь понимать, что не все так радужно. В вопросе выбора сотрудника, то же самое. По факту, все обещанное, может оставаться на словах. Поэтому испытательный срок без доступа к клиентам — обязателен для всех новых коллег.

Следующий принцип, гласит что **все должны быть разными в команде**. Была в начале моей деятельности, такая ошибка, что я искала «похожих» на себя людей. Чтобы они были гибкими, общительными, опытными, могли найти ответ на любой вопрос и нестандартно мыслить. Но на одной из встреч в клубе предпринимателей, мне посоветовали найти сильные и слабые сто-

¹ <http://delovchislah.ru/>

роны каждого сотрудника компании и держать фокус на этом, а не искать себе подобных. Я так и сделала и в результате у меня сильная команда, и я знаю кому что я могу доверить.

Мы принимаем совместно решения, я разрешаю коллективу спорить со мной, уважаю их точку зрения и всегда поощряю как их согласие, так и несогласие. Уверена, что именно в споре рождается истина. Я не всегда могу знать детали и тонкости рабочего процесса во взаимодействии сотрудника с клиентом или сотрудника с сотрудником, и если делать приказы, опираясь исключительно на свое видение «я босс, а значит так и будет», то первое, это может просто не работать или дать не тот результат, и второе – будет жесткое сопротивление от коллектива, что может парализовать другие процессы.

Делать крутой и качественный продукт, можно только в команде, нужно научиться доверять ей, распределять задачи в соответствии с их талантами и, конечно, при любом штате важна энергия руководителя. В небольшом коллективе лучше внимание уделять каждому сотруднику, а в крупной компании – руководителям подразделений и для них быть примером, как заряжать их отделы. И помнить, что «рыба гниет с головы», и все изменения в компании начинаются с Вас.

ТКАЧЕВ ОЛЕГ



Предпринимательский опыт порядка 10 лет. До момента открытия своего бизнеса более 6 лет работал в шведской корпорации, успешно занимался продажами и руководством региональным отделом продаж.

Являюсь собственником компании ООО «Джелокс» и ООО «КБ ВКБМ». Первый бизнес в России был связан с брокерскими услугами на рынке драгоценных камней, занимался поставками бриллиантов на ювелирные заводы центрального федерального округа. Из-за проблем с оборотом бизнес в России остановил и перешел на торговлю алмазным сырьем из Африки для клиен-

тов из Европы. В рамках работы на африканском континенте поступали заказы на геологию, которую осуществлял с партнером из Испании. На данный момент занимаюсь разработкой пассивного модульного экзоскелета «Напарник¹», а также налаживаю импорт кофейных зерен из Бурунди, Кении и Эфиопии.

Если хочешь создать долгосрочный бизнес думай, что нужно лично самому и чего не хватает на рынке лично тебе! Стремление угодить самому себе как ничто другое не будет мотивировать предпринимателя для создания качественного продукта и создавать условия для роста бизнеса.

Создавай изначально философию/идею своего бизнеса. Это станет фильтром для людей, желающих стать частью твоей команды. Поскольку в бизнесе кадры решают все — постарайся, чтобы у сотрудников были те же ценности, что и у тебя. Таким образом повышается клиентоориентированность команды и компании в целом.

Ситуация в любой стране или в целом мире всегда будет нестабильная, тем не менее при открытии бизнеса **нужно видеть его существующим через 10–20 лет.** Подобный подход поможет создать бизнес-модель, не приносящую сверхприбыль, но все равно выгодную, прозрачную и легальную. Подобный принцип должен быть очень важен для предпринимателей, кто нацелен со временем развивать свой бизнес по модели франчайзинга.

Но кроме принципов, не забывайте о правилах:

Здраво оценивай свои силы и знания в том, что хочешь создать. Не стесняйся и не бойся поделиться идеей с профессио-

¹ <https://www.naparnik.tech/>

налом. Обратившись к эксперту ты получишь либо же совет от действующего бизнеса и почему твой бизнес может стать провальным, а может даже найдешь единомышленника и члена команды. Помни, что твое видение и концепцию бизнеса достаточно сложно «воссоздать» в чужой голове.

Если рискуешь и берешь деньги для бизнеса – понимай всю ответственность и планируй способ вернуть все что взял. Как писал еще А.С.Пушкин в произведении «Капитанская дочка»: «Береги честь смолоду».

Заплати налоги и спи спокойно, если ваш бизнес-план не выдерживает налоговую нагрузку – успеха вам не видать.

Умей делиться и делегировать. В бизнесе излишняя самоуверенность и жадность совсем не идут на пользу. Найди надежных партнеров по бизнесу, либо компетентный персонал, которым ты дашь деньги, а они их отработают на 120%.

Знай законы и не забывай на возможность получить поддержку государства. Существует грантовая поддержка, субсидии и прочее. Не поленись собрать документы и подать их через порталы поддержки предпринимателей.

Не держи в команде людей, кто не разделяет твои идеи и взгляды в будущее. Такие люди тянут вниз и будут саботировать твои решения, тем самым причиняя большой вред бизнесу. Если сам не можешь уволить – найми того, кто уволит, но тогда вопрос, зачем тебе тогда быть в бизнесе если ты не можешь его защитить?

И самое главное – бизнес или по любви, или за деньги. Любимый бизнес приносит удовольствие, но не всегда много денег. Нелюбимые – могут принести большие деньги, но никакого удовольствия. Выбери сам, что тебе ближе!

ТУРОВ ВЛАДИМИР



Деньги я зарабатывал сколько себя помню, потом было военное училище и служба в армии, но тут случился распад СССР, нужно было как-то выживать и одновременно со службой в армии, уже с февраля 1992 года я стал предпринимателем. Чем только я не занимался, пару раз не просто прогорал, а начинал с большого минуса, но больше все-таки побеждал.

С 2003 года ушел в юридический бизнес¹, через несколько лет стал проводить семинары по оптимизации налогов, на которых побывало более 50 тысяч бизнесменов России. В настоящее время расширили линейку оказываемых услуг и работают четы-

¹ <https://legalbis.ru/>

ре компании, в том числе второй год новая компания за границей делает свои первые шаги.

И за эти годы я многое для себя вынес и в плане личностного роста как собственника бизнеса, и в плане ведения бизнеса в самых разных экономических и политических условиях, и в плане управления людьми. Мой бизнес вырос из маленькой конторы в холдинг. На основе своего опыта я выделил две группы принципов: те, которым должен следовать основатель компании как личность и которым должна следовать его организация в целом как единый организм.

Начнем с принципов создателя бизнеса.

Принцип №1: иметь стержень, свою идеологию и философию ведения бизнеса.

Принцип №2: работать много, упорно и с хорошей самоорганизацией.

Принцип №3: быть целеустремленным и настойчивым в достижении целей. Неважно, сколько раз человек упал. Важна его способность подниматься и браться за дело с еще большей энергией и с новым опытом от собственных падений.

Принцип №4: приносить пользу обществу.

Мне нравится фраза Н. А. Островского: «Самое дорогое у человека – это жизнь... и прожить ее надо так, чтобы не было мучительно больно за бесцельно прожитые годы, чтобы не жег позор за подленькое и мелочное прошлое и чтобы, умирая, смог сказать: вся жизнь и все силы были отданы самому прекрасному в мире – борьбе за освобождение человечества». Конечно, не надо забывать о себе, семье, коллективе, но и жить исключительно ради себя или семьи... я бы назвал такую жизнь убогой и жалкой.

Принцип №5: искриться дружелюбием и создавать дружелюбную, но в то же время рабочую атмосферу в коллективе.

Принцип №6: не оправдываться. Оправдания для людей, не умеющих или не желающих работать.

Принцип №7: категорически не принимать отсутствие нужных результатов. Ценные конечные продукты на каждом посту должны быть получены и точка. Оправданиями не накормишь семью и не выведешь компанию в лидеры.

Принцип №8: не тратить время впустую.

Я на все смотрю с практической точки зрения. Смотрю, какую точно пользу можно извлечь из данных, из встречи или из книги. Поэтому советую не тратить рабочее время на пустые разговоры и бесполезные встречи.

Принципы, которых должны придерживаться и собственник бизнес и его сотрудники.

Принцип №1: быть теми, кто решает проблемы. Не грузим, а разгружаем.

Принцип №2: ставить качество своих продуктов выше всего.

Делать свою работу на профессиональном уровне либо не делать вообще. Выложиться на 100%, и сверх этого дать клиенту небольшой бонус. Вот что значит хорошая работа. Я знаю, что это непросто, но я также знаю, что это очень достойная цель, посильная лишь профессионалам своего дела.

Принцип №3: не конкурировать с другими компаниями на их поле и не играть на рынке обычных продуктов. Предоставлять обычные услуги, продавать обычные товары, делать как все — это путь в никуда. Нужно быть новаторами, разрабатывать уникальные продукты и методологии. Быть первыми во всем!

Принцип №4: не останавливаться на достигнутом. Все время совершенствовать услуги, продукты и методики и всегда быть на голову выше тех, кто пытается копировать ваш опыт и продукты.

Принцип №5: не застревать на каких-то определенных товарах или услугах, потому что это прямой путь к постепенной деградации и смерти компании. Все время искать и открывать новые линейки и новые направления.

Принцип №6: делать все в срок.

Никого не волнует, устали вы или нет, никого не волнует, спали вы или нет. Работа должна быть сделана к тому сроку, к которому вы обещали.

Принцип №7: делать свою работу несмотря ни на что. Если вы взяли деньги, а потом обнаружили, что объем работы будет в 10 раз больше, не просите вам доплатить. Сделайте эту работу за те деньги, которые взяли, и сделайте ее качественно.

Принцип №8: изначально берите с клиентов так много, как только вы можете. Чем больше денег вы возьмете с клиента, тем счастливее он будет, и тем больше он будет ценить полученный продукт.

Принцип №9: сопровождайте клиента до конца. Вы несете ответственность за то, чтобы клиент внедрил полученные знания, остался доволен вашим продуктом. Клиент не должен чувствовать себя покинутым.

Принцип №10: делайте клиентов более свободными. Не «привязывайте» их, а наоборот освобождайте от непонимания и делайте самостоятельными. Нужно дать клиентам понимание в отношении вопроса, с которым он к вам пришел. Они должны уметь самостоятельно в этой части двигаться вперед и действовать. Это самое ценное, что можно дать человеку. И именно это выводит вас на абсолютно другой уровень предоставления услуг и товаров.

ФОМЕНКО АЛЕКСАНДРА



В 18 лет я уехала жить в Европу, училась в престижных зарубежных ВУЗах, продвинулась в карьере в международной организации, работая с ООН и ЕС, выучила 4 языка, а в 27 лет решила сменить вектор и с нуля начала строить собственный бизнес у себя в родном городе в России. Открыла сеть винотек «WINEDER» и винный бар «Винодер¹». Теперь с уверенностью могу сказать, что знаю все о винном бизнесе.

Однажды летним знойным днем 2016 года, сидя на террасе виноградников маленькой семейной винодельни австрийской провинции, я четко поняла: хочу встретить старость на собственном винограднике!

¹ <https://vinoder.ru/>

Так как до старости ждать было слишком долго, я задумалась о том, как мне погрузиться в мир виноделия и сделать это не просто своим хобби, а делом жизни. Решение пришло быстро — своя винотека. В апреле 2019 появилась первая винотека с более чем 1500 позициями, а также собственной зоной дегустации. Теперь существует уже 3 винотеки в Краснодарском крае, и я не собираюсь останавливаться на достигнутом.

Мои принципы и правила бизнеса

Что позволяет мне и моей компании быть адаптивными и оставаться на плаву? Принцип работы моей компании такой: **управляй хаосом**, как серфер управляет доской, взбираясь на волну.

Встретился с очередным испытанием — посмотри, какие у тебя есть ресурсы под рукой, чтобы быстро адаптироваться и вперед! Что-то пошло не по плану — отнесись к этому, как к увлекательному приключению, устрой мозговой штурм и подстройся. Серфер не убегает от волны, он ее контролирует! Главное, не сдавайся и знай, что из любой ситуации всегда есть выход, когда умеешь резко мобилизовать свои личностные ресурсы и ресурсы компании.

Слушай интуицию! Чтобы научиться ориентироваться в среде, которая постоянно меняется и уметь максимально быстро подстраиваться, необходимо не только нарабатывать теоретические и практические знания в ведении бизнеса. Очень важно научиться слушать и слышать свой внутренний голос. Так часто бывает, что предприниматели — это проницательные, высокочувствительные и чуткие люди, которые всегда оказываются в нужное время в нужном месте. На самом деле, к этому ведет совокупность некоторых факторов: аналитический склад ума, высокая коммуникабельность и проницательность.

У меня есть один пример, когда интуиция не подвела меня и началось одно из самых удивительных приключений в моей жизни. В 2019 году решила открыть первую винотеку классического формата в Краснодаре. Мое окружение меня вообще не поняло, все отговаривали, но мой внутренний голос подсказал: «это ниша, которую стоит занять». Как только я перестала бояться, послушала себя и стала действовать, появилось все: поддержка близких, оборотные средства, первые надежные клиенты, контрагенты, исполнители и даже на тот момент команда сотрудников. Далее случалось разное, но результат всегда один: качественный продукт, красивая упаковка, отличный сервис. Да, было сложно и до сих пор постоянно всплывают какие-то подводные камни и на ровном месте появляются проблемы, но я ни разу не пожалела о своем решении.

В заключение хочу рассказать о третьем принципе, возможно, самом важном, которым я руководствуюсь при ведении дел: **бизнес должен приносить не только заработок, но и удовольствие.** Я выбираю тот бизнес в той отрасли, где мне наиболее комфортно. Я делаю то, что меня радует, интересует и дает мне эмоции радости от соприкосновения с этой деятельностью.

Свое хобби я превратила в источник дохода и открыла для себя интересную сферу деятельности, где я попробовала себя в абсолютно разных амплуа и каждый день продолжаю учиться чему-то новому. Конечно, случаются взлеты и падения – это абсолютно нормально для любого реального предпринимателя, к этому нужно быть готовым, но я знаю, что с каждым шагом моего пути, который я выбрала уже почти 5 лет назад, я эволюционирую, становлюсь лучше и с каждым годом могу предлагать публике лучший и усовершенствованный сервис.

ХОРИНЯК АННА



Предприниматель. Основатель и владелец сети салонов красоты среднего класса и эконом классов. Создатель и главный тренер-технолог учебного центра «Gladko». Центр специализируется на депиляции и шугаринге. Наставник и антикризисный менеджер в бьюти-индустрии.

Я являюсь бьюти-блогером¹ и членом ассоциации предпринимателей в индустрии красоты «Красивый бизнес», а также автором книги для мастеров депиляции и шугаринга «Кожа, над

¹ <https://vk.com/beautymatters>

которой я тружусь». Член жюри, судья и спонсор конкурсов и чемпионатов в сфере красоты.

Моя компания "Beauty Matters with Ann¹", где красота действительно имеет значение. Основанная мной в 2018 году, на данный момент компания объединяет сеть салонов красоты различных уровней, образовательный центр «Gladko», активную бьюти-платформу для общения и развития предпринимателей в бьюти-сфере, а также интернет магазин по продаже расходных материалов для индустрии красоты.

В данной книге я хочу поделиться своим опытом, помочь другим собственникам бизнеса избежать ошибок, которые допускала я, мои клиенты и мои коллеги. С помощью выведенных принципов и правил, по сути я описываю изнутри свою компанию и индустрию красоты в целом, показывая все сложности и проблемы.

Мои правила и принципы в бизнесе:

Инвестируйте в долгосрочные отношения. Превратите клиента в партнера.

Привлечь нового клиента – Хорошо! Удержать существующего клиента – Необходимо, Важно, Бесценно! Постоянный клиент – это постоянный доход.

Существующий, регулярно приходящий к нам клиент – просто золото. Удержите его всеми силами. Знайте о нем все, делайте ему «как обычно» и немного больше. При этом ему не нужно делать скидок, нужно лишь стараться поддерживать уровень сервиса и делать что-то лучше, чем прошлый раз.

Когда вы научитесь удерживать клиента и превращать большой процент клиентов в постоянных – ваш бизнес неизбежно

¹ <https://beautymatters.taplink.ws/>

будет расти. Он будет расти, даже если вы приостановите рекламные кампании, так как ваши клиенты будут довольны вашим продуктом, они будут покупать у вас больше, а также будут рекомендовать вашу организацию.

Делегируйте все, что можно делегировать. Только так бизнес будет расти.

Все руководители и предприниматели в начале боятся делегировать, потому что считают, что хорошо смогут сделать только сами. Отчасти это правда, но в таком случае вы можете забыть о росте бизнеса.

До какого уровня «легкости» задачи вы будете делать сами? Общение с клиентом, заказ продукции, уборка? На разных этапах роста вашего бизнеса, самостоятельное выполнение каждого из перечисленных вариантов будет вам казаться неприемлемым. Но многие продолжают выполнять все сами, думая, что экономят на этом. Не заплачу маркетологу — сэкономлю, не заплачу администратору — сэкономлю. В итоге вы экономите — но при этом и не зарабатываете.

Оптимизируйте расходы везде и всегда, если это не влияет на качество вашего сервиса и на удовлетворенность клиента. Периодически просматривайте все ваши регулярные расходы и проверяйте нет ли у вас возможности сэкономить.

Однажды настал дефицит чековой ленты и цены на нее подскочили в разы. Большинство компаний моментально перенастроили оборудование так, чтобы текст на чеках был написан более плотно, отступы были меньше и вообще желательно чтобы чек отправлялся клиенту по электронной почте. Если у вашей компании несколько отделений, то экономия получается значительная. Отражается это на качестве сервиса для клиента? Нет. Страдает от этого удовлетворенность клиента? Нет. Можно было сделать данные шаги раньше, до того как произошел дефицит? Конечно, можно было. Кстати некоторые организации так и делали, но руководители большинства организаций об этом просто не задумывались.

Все кто не конкуренты — партнеры. Постарайтесь сделать партнерами всех вокруг. Вместо того чтобы бороться с конкурентами — можно знакомиться и дружить с теми, кто твоими конкурентами не является и устраивайте кросс-промо. Не пренебрегайте данным инструментом и у вас будет дополнительный источник новых клиентов, которые уже лояльны вашему партнеру и с большой вероятностью они будут лояльны и к вам, так как они пришли к вам по рекомендации.

То, что очевидно для вас, не всегда очевидно для других.

Всегда любила эту цитату: «То, что кажется очевидным для вас, может быть не очевидно для других». Это простое правило затрагивает мой собственный бизнес почти каждый день. И если вы научитесь учитывать это при принятии решения, при выяснении каких-то вопросов с другими людьми — вам будет намного проще работать.

Это правило действует не только в бизнесе, но и в жизни в целом. Помните, что если вам что-то кажется очевидным, это не всегда означает, что все вокруг вас знают то же самое. Раньше я всегда злилась, когда происходил очередной случай, при котором мне хотелось сказать людям: «Ну это же элементарно!», теперь я учитываю свой опыт и в своем бизнесе борюсь с подобными проблемами с помощью периодического напоминания сотрудникам о корпоративной культуре нашей организации. Важной частью которой стали **прописанные до мелочей стандарты**. Мы постоянно пополняем этот список и становится проще работать.

Уважайте знания и опыт других людей и будьте открыты для обучения и обмена идеями. Это не только поможет вам стать лучше в том, что вы делаете, но и поможет вам по-настоящему добиться взаимопонимания с людьми, с которыми вы работаете.

ЧУМАЧЕНКО ЕВГЕНИЯ



Я являюсь руководителем компании «КоММеК Органик¹». Компания небольшая – маленький семейный бизнес. Основатели компании – близкие друг другу люди и друзья, которые знакомы более 30 лет. Мы – единомышленники, **работаем по принципу доверия**. И это не просто слова.

Чумаченко Сергей является создателем сайта, Елена Калиш – наш финансовый директор и полноправный участник

¹ <https://kommek.ru/>

бизнеса, Наталья Талалаева — уникальный ароматерапевт, Виктория Тышкевич и Юлия Фрацинюк — наши прекрасные авторы.

На наших семинарах лекции читает наш друг, профессор д. м. н. Марьяновский Андрей Александрович. И конечно, мы благодарны нашим родителям за поддержку — ведь мы действительно семейная компания. И часть названия нашей компании нам досталось по наследству.

Эмблемой бренда КоММеК Органик стала мудрая и оптимистичная сова, которая на вопрос: «Çа va?» (Как дела?) всегда отвечает в позитивном ключе. В этом обаятельном образе соединились главные принципы новой косметики: любовь к природе, элегантная простота, современная динамичность, разумное соотношение цены и качества, бодрый взгляд на жизнь и чуть-чуть французского шарма и неунывающего галльского духа.

Каждый предприниматель, организовывая свой бизнес, естественно, желает добиться успеха и создать успешную компанию, и мы не исключение. Очевидно, что **успешный бизнес — это последовательность правильных решений**. За несколько лет на рынке мы определили для себя основные принципы работы.

Мы уверены, что бизнес должен начинаться с интересной идеи. Идея должна «зажигать» не только самого предпринимателя, но и мотивировать сотрудников и потенциальных клиентов, и в этом случае успех гарантирован.

Основной ресурс компании — ее сотрудники. Каждый человек наделен своими способностями, позволяющими ему решать задачи. И если способности будут правильно определены и применены, успех неминуем.

Для любого бизнеса важен клиент и продажи. Мы за индивидуальный подход, инновации и гарантированно высокое качество нашего товара.

Ну, и конечно, главная сила, преодолевающая все трудности, которые встают на пути предпринимателя к успешному бизнесу и основа успеха — это **вера в себя**. Взвешивая все «за» и «против», слушать свое сердце и доверять своей интуиции. Верить в себя, даже если никто вокруг в вас не верит. Можно производить товары дешево, но причинять вред природе. Можно заставить сотрудников работать сверхурочно, но сделать их несчастными. На руководителе лежит огромная ответственность, вести бизнес порядочно и руководствоваться **принципом «не навреди»**.

| *Мы уверены, что можно получать прибыль, делая мир лучше.*

Мы — за здоровый образ жизни. За натуральную косметику. За детство, в котором есть театры, музеи, путешествия, общение с ровесниками, а не только планшет. За гармонию. За чистую планету. За счастливую жизнь.

Мы за открытые и полезные коммуникации. На наших мастер-классах и семинарах участники учатся осознанно применять эфирные масла для улучшения качества жизни, для защиты и укрепления здоровья, для хорошего настроения. Также в нашем проводим детские мероприятия, например, чаепития на английском языке.

Лучшее для детей. Вся философия и деятельность нашей компании основана на этом правиле. Мы искренне хотим, чтобы дети росли и развивались правильно и гармонично, пользовались теми продуктами, которые полезны, даже если они не в тренде. Дети — это наше будущее.

И наше самый главный принцип — **мы делаем наше дело так**, чтобы нами гордились: партнеры, сотрудники, клиенты и поставщики. Мы передаем свои знания и ценности нашему молодому поколению, и очень рады, что они уже помогают нам!

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Автор: Ахундов Эмиль, совладелец и руководящий партнер “SMI.RU.COM».



За свою жизнь я прочитал десятки бизнес-книг на самые разные темы, и теперь я могу сказать, что абсолютно все они оказались полезными. Из некоторых я узнал нечто новое и полезное, из других я выяснил что привлекает читателей. Но суммарно, все прочитанное мною дало очень точное понимание того, какой должна быть книга, которая не разочарует читателя. Тот самый полезный опыт, о котором говорили мои коллеги ранее, который помог мне понять, что мы хотим получить в итоге.

Я руководил специальным проектом нашего издания по созданию книги, которую вы сейчас читаете. Я лично взаимодействовал со всеми участниками процесса и намеренно не писал о своих принципах и правилах для достоверности данных. С этой же целью я буду говорить только об опыте, который я получил в ходе этого проекта.

Задачу, которую я ставил перед собой и коллегами была простой — разобраться и рассказать всем, кто же такой предприниматель и как им стать? Конечно, в этой книге мы не нашли формулу успеха, и я даже не верю что она существует. Но мы нашли главное, что есть в бизнесе. Вы, ваша команда, ваши конкуренты, партнеры, исполнители и подрядчики — в первую очередь люди, а уже потом все остальное, поэтому бизнес — это про людей, про их решения, мотивацию и личные качества.

Я благодарен всем участникам этого проекта не только за то, что они поделились своим опытом и рассказали свои истории, но и за то что поверили в этот проект — ведь я знаком только с одним из них. С другими 43-мя предпринимателями я только говорил по телефону или переписывался в мессенджерах. Спасибо вам большое, этим проектом мы с вами внесли, как я считаю, ценный вклад в развитие предпринимательской культуры в России.

Это подтверждает слова моих коллег о важности команды, да вообще, что нужно открываться миру — и мир будет приятно удивлять. За несколько месяцев мне довелось пообщаться и поработать почти с сотней удивительных и интересных предпринимателей, многие из которых в этой книге не представлены, так как они не смогли выполнить требования проекта или сдать материалы в срок. Все ради высокого качества продукции, о чем и говорили многие из экспертов. Несмотря ни на что, мне было приятно работать с каждым из них и я удовольствием повторю этот опыт.

У любой команды должен быть лидер и в данном случае им был я. Но я хочу обратить внимание, что гибкость, которую проявили соавторы книги поистине впечатляет. Ведь все они предприниматели, многие из которых опытнее и старше меня, а их компании зачастую больше моих, и несмотря на их уровень загруженности и ответственности, каждый из них резко сменил привычную для себя роль лидера в рамках этого проекта с одной целью — сделать что-то хорошее, ценное и полезное для других.

Спасибо всем, кто участвовал в проекте, тем кто проявлял инициативу и тем, кто писал и звонил мне по ночам. Благодаря всем вам у нас с вами все получилось!

ОГЛАВЛЕНИЕ

Вступительное слово	3
Дмитрий Прокофьев	3
Исследование	6
Выводы из исследования	33
Принципы и правила бизнеса	35
Как эффективно работать с этой книгой?	36
Арутюнян Гамлет	38
Бастрон Ольга	43
Батанов Сергей	47
Беловежская Валерия	51
Бобырев Александр	55
Богданов Константин	58
Боровков Евгений	62
Буланов Андрей	67
Быкова Ольга	72
Волкова Надежда	82
Володина Марина	85
Гамов Алексей	89
Головчанский Олег	92
Дердиященко Александр	101
Евланников Егор	104
Евсеева Полина	109
Захарченко Андрей	113
Зелененко Максим	117
Клевцов Александр	120
Линдберг Иван	123
Ломоть Дмитрий	126
Макеева Вера	132
Марин Кирилл	135
Мартынов Антон	139
Мельников Антон	151
Назаров Сергей	157
Никонов Роман	161

Пашков Денис	165
Проказова Наталья	169
Пурьжинский Никита	172
Пустовалов Антон	175
Пушкарев Павел	181
Раевский Денис	185
Рыбина Ольга	188
Сиволап Николай	192
Спивакова Валентина	195
Ступак Артем	199
Танцюра Кристина	203
Тишакова Екатерина	207
Ткачев Олег	210
Туров Владимир	213
Фоменко Александра	217
Хориняк Анна	220
Чумаченко Евгения	224
Заключение	227

Принципы и правила бизнеса

Автор-составитель Эмиль Ахундов

Автор-составитель Дмитрий Прокофьев

Дизайнер обложки Мария Теор

Автор Гамлет Арутюнян

Автор Ольга Бастрон

Автор Сергей Батанов

Автор Валерия Беловежская

Автор Александр Бобырев

Автор Константин Богданов

Автор Евгений Боровков

Автор Андрей Буланов

Автор Ольга Быкова

Автор Надежда Волкова

Автор Марина Володина

Автор Алексей Гамов

Автор Олег Головчанский

Автор Александр Дердященко

Автор Егор Евланников

Автор Полина Евсеева

Автор Андрей Захарченко

Автор Максим Зелененко

Автор Александр Клевцов

Автор Иван Линдберг

Автор Дмитрий Ломоть

Автор Вера Макеева

Автор Кирилл Марин

Автор Антон Мартынов

Автор Антон Мельников

Автор Сергей Назаров

Автор Роман Никонов

Автор Денис Пашков

Автор Наталья Проказова
Автор Никита Пурьжинский
Автор Антон Пустовалов
Автор Павел Пушкарев
Автор Денис Раевский
Автор Ольга Рыбина
Автор Николай Сиволап
Автор Валентина Спивакова
Автор Артем Ступак
Автор Кристина Танцюра
Автор Екатерина Тишакова
Автор Олег Ткачев
Автор Владимир Туров
Автор Александра Фоменко
Автор Анна Хориняк
Автор Евгения Чумаченко

Книга «Принципы и правила бизнеса» — не «учебник по предпринимательству». Это своеобразный сплав опыта и знаний 45 успешных предпринимателей, рассуждающих о том, что помогло им достичь результата.

Поэтому наша книга — это не догма, и не бизнес-план, а, скорее, информация к размышлению и руководство к действию, на основе которого вы сможете выстроить собственную стратегию развития своего дела — соглашаясь с советами наших экспертов, или, наоборот, возражая им.

В рамках специального проекта SMI.RU.COM «Бизнес библиотека»: Эмиль Ахундов (предприниматель и эксперт по маркетингу с опытом более 10 лет) и Дмитрий Прокофьев (консультант и преподаватель маркетинга, журналист, автор телеграм канал по экономике «Деньги и Песец») при поддержке экспертного сообщества создали книгу, которая аккумулировала опыт более сорока предпринимателей, сумевших создать и развить собственный бизнес. В этой книге они рассказали какие принципы и правила помогли им достичь успеха



Rideró

Rideró.ru — издай
книгу бесплатно!