

## **#102 Nie bój się obciążać tego, co jesteś wart**

Większość operatorów biznesowych zмага się z naliczeniem odpowiedniej kwoty. Jeśli nie obciążysz wystarczająco dużo, możesz zbankrutować, a jeśli obciążysz zbyt dużo, możesz nie zdobyć żadnych klientów. Dlatego prawidłowa wycena usług i produktów ma kluczowe znaczenie. Mój dobry przyjaciel, który jest odnoszącym sukcesy biznesmenem, powiedział mi kiedyś: „Ktoś musi być najdroższy, więc równie dobrze możesz to być ty. Ale jeśli zamierzasz szarżować tak, jakbyś był najlepszy, upewnij się, że jesteś najlepszy”. To filozofia, którą przyjąłem i sprawdziła się dobrze. Czuję, że naliczam tyle, ile jestem warta, ale upewniam się, że moi klienci otrzymują najlepszą możliwą obsługę. Dostarczam to, co obiecuję, na czas i w budżecie oraz gwarantuję efekty. Nikt nie lubi płacić najwyższych dolarów za produkt lub usługę tylko po to, aby poczuć, że został oszukany. Oferowanie dobrego stosunku jakości do ceny to pewny sposób nie tylko na zatrzymanie klientów, ale także na przyciągnięcie nowych. Wiele firm, które pobierają zaniżone opłaty, nie zdaje sobie z tego sprawy. Mogą nie doceniać czasu potrzebnego do ukończenia pracy lub cytować nisko w przekonaniu, że jeśli nie są najtańsze, nie dostaną pracy. Po pewnym czasie w biznesie zdajesz sobie sprawę, że jest wielu klientów i że jeśli jesteś dobry w tym, co robisz, poczta pantoflowa sprawi, że będą do Ciebie przychodzić. Warto też pamiętać, że łatwo jest obniżyć ceny, ale trudno je podnieść. Jeśli zakładasz firmę i próbujesz określić, jakie ceny powinieneś pobierać, zrób rozeznanie i dowiedz się, ile pobierają Twoi konkurenci. Poinformuj klientów, że Twoje ceny są cenami wstępnymi lub specjalnymi, a z czasem ustal strukturę cenową, która będzie dla Ciebie odpowiednia. Nie oddawaj swoich produktów lub usług za darmo. Posiadanie wielu klientów, ale nie zarabianie pieniędzy, to najłatwiejszy sposób na bankructwo. Niedawno poproszono mnie o wykonanie oceny marketingowej dla firmy wydawniczej, która istnieje od bardzo dawna. Firma sprzedawała wiele produktów, ale wydawało się, że nigdy nie posuwają się naprzód. Swój główny produkt, magazyn, promowali w formie prenumeraty, w której klient zapłacił za cztery egzemplarze, a piąty otrzymał za darmo. Na każdego abonenta firma traciła 10 dolarów, więc im więcej klientów przyciągało, tym gorsza stawała się ich sytuacja finansowa. Zdziwiłbyś się, ile firm sprzedaje produkty i usługi ze stratą, a oni nawet o tym nie wiedzą.

## **#103. Monopole - ostateczna konkurencja**

Mam spore doświadczenie w pracy dla firm, które są monopolistami. Oznacza to w zasadzie, że nie mają konkurentów. Dla większości z nas to brzmi jak niebo. Możesz pobierać opłaty za to, co chcesz, obsługa klienta tak naprawdę nie ma znaczenia, ponieważ klienci nie mają dokąd pójść, i dopóki istnieje zapotrzebowanie na produkt lub usługę, nie możesz się pomylić. Zgadnij jeszcze raz. Pod wieloma względami monopole zmagają się z najtrudniejszą konkurencją, jaka istnieje - z mitycznym konkurentem. Jednym z moich klientów była firma taksówkarska. Zapewniali świetną obsługę, samochody były doskonałe, kierowcy generalnie bardzo dobrzy, a czas oczekiwania na taksówkę wynosił średnio tylko trzy minuty. Ale firma była celem licznych skarg i nie mogli zrozumieć, dlaczego. Na pozór ich biznes był naprawdę dobrze zarządzany, więc nie mogli zrozumieć, dlaczego zawsze wydawało się, że mają złą prasę w lokalnej gazecie. Głównym powodem było to, że ich klienci nie mieli innej firmy taksówkowej, z którą mogliby porównać ten biznes, więc porównali ich do idealnej mitycznej firmy taksówkowej. Ta mityczna firma taksówkarska nigdy się nie spóźnia, ceny zawsze będą niższe niż oczekiwano, samochody zawsze będą lepsze, a kierowcy będą wzorami doskonałości. Jeśli Twoja firma nie ma konkurencji, musisz dostarczać lepsze produkty i usługi niż firmy z wieloma konkurentami. Monopole to zupełnie nowa gra w piłkę i mając wybór, wolałbym raczej zmierzyć się z konkretną konkurencją, wiem, że mogę prześcignąć mitycznego konkurenta, którego nie mam szans pokonać.

## **#104. Naucz się delegować**

Większość małych firm ma kluczowy personel, taki jak właściciel lub kierownik. Ci ludzie, którzy powinni być u sterów biznesu, często zamiast tego są zalewani wymaganiami dotyczącymi ich czasu „pod pokładem”. Bardzo trudno jest iść do przodu w swojej firmie, jeśli ugrzęźiesz we wszystkich codziennych czynnościach. Jest to obszar, z którym często się zmagam przez lata. Często łatwiej jest zrobić coś samemu, niż poświęcić czas na wyjaśnienie członkowi personelu, jak wykonać konkretną pracę, a następnie sprawdzić, czy została wykonana prawidłowo. Kiedy zacząłem obserwować ludzi odnoszących sukcesy w biznesie, z zaskoczeniem stwierdziłem, że chociaż ich dni są pełne, zwykle zaczynają i kończą pracę o rozsądnej godzinie. Mają wokół siebie silny zespół wsparcia. I nie marnują czasu na wykonywanie drobnych lub powtarzalnych prac, które mógłby wykonać ktoś inny. Zamiast tego poświęcają swoją energię i zasoby osobiste na podejmowanie decyzji, które pchną biznes do przodu. Przez lata jeździłem po całym mieście, podrzucając dokumenty moim klientom. Zanim się zorganizowałem, wsiadłem do samochodu, zawiązałem do siedziby klienta, zatrzymałem się i porozmawiałem, wykonałem kilka innych prac, a potem wróciłem do biura, spędzałem około godziny na każdy zrzut. Zrobiłem. W typowym tygodniu wykonałbym prawdopodobnie do 15 dostaw, więc traciłem do 15 godzin tygodniowo tylko po to, aby zaoszczędzić kilka dolarów na opłatach kurierskich. Kiedy zdałem sobie sprawę, jak dużo mojego czasu marnuje się w ten sposób każdego tygodnia i że zamiast oszczędzać pieniądze przysyła mi bankructwo, szybko skorzystałem z usług kuriera. Delegowanie to umiejętność trudna do nauczenia i dla wielu osób taka, która nie przychodzi naturalnie. Jeśli jesteś jednym z nich, zdecydowanie polecam, abyś zrobił kurs lub przeczytał książkę o tym, jak delegować. Niektórzy z moich klientów uznali za szczególnie pomocne poproszenie swoich przyjaciół i współpracowników, którzy są dobrzy w delegowaniu, o wskazówki i porady.

#### **#105. Zostań rzecznikiem prasowym**

Rzecznikami prasowymi są osoby, z którymi kontaktują się media, gdy szukają komentarza w określonej sprawie. Na przykład, jeśli prowadzisz restaurację, a lokalna rada zmieni swoje przepisy dotyczące jedzenia na chodniku, lokalne gazety i stacje telewizyjne mogą zwrócić się do Ciebie jako właściciela restauracji, aby skomentować, w jaki sposób te zmiany wpłyną na Twoją firmę i branżę w ogólny. Jeśli chcesz zostać rzecznikiem swojej branży, po prostu wyślij swoje zdjęcie wraz z krótką biografią, opisując, kim jesteś i jakie kwestie możesz komentować, do lokalnych gazet, stacji radiowych i sieci telewizyjnych. Stawiając się w ten sposób jako „ekspert”, Twoja firma otrzyma dużo bezpłatnej reklamy, która doda Twojej firmie wiarygodności, a tym samym przyciągnie więcej klientów. Jeśli czujesz się nieswojo na myśl o przeprowadzeniu wywiadu radiowego lub telewizyjnego, możesz napisać listy do redaktora lokalnej gazety. Zdziwisz się, ile osób przeczyta listy do redakcji i po raz kolejny jest to sposób na uwiarygodnienie swojego biznesu. Rozwijanie firmy często polega na przewyższaniu lęków i upublicznianiu swojego imienia.

#### **#106. Spróbuj wygrać nagrodę dla swojej firmy**

Wiarygodność jest ważnym czynnikiem przy próbie nawiązania relacji z nowymi klientami. Ludzie muszą być przekonani, że Twoja firma jest dobra w tym, co robi, a ich zakup jest „bezpieczny”. Mówiłem o wykorzystywaniu referencji klientów jako doskonałym sposobie budowania wiarygodności, ale innym równie skutecznym narzędziem budowania wiarygodności jest zdobywanie nagrody. Większość firm nigdy nie zwraca sobie głowy uczestnictwem w konkursach, albo dlatego, że wypełnianie wniosków jest zbyt czasochłonne, albo dlatego, że czują, że nie mają szans na wygraną. Mocno wierzę, że warto poświęcić czas i wysiłek na udział, nawet jeśli nie sądzisz, że masz szansę na wygraną. Prosty proces wypełniania formularza aplikacyjnego da Ci obiektywny obraz Twojej firmy, który może być bezcenny. To prawie jak seria migawek Twojej firmy, pokazująca, jak się zaczęła, jak się rozwijała, co masz osiągnięte i jakie są Twoje plany na przyszłość. W rzeczywistości może stanowić prawdziwy strzał w ramię dla podupadającego biznesu, któremu brakuje kierunku. Jeśli masz szczęście

wygrać nagrodę, upewnij się, że powiesz o tym wszystkim. Napisz informację prasową, powiadom swoich klientów, zapisz się na warsztaty, ogłoś nagrodę na swojej stronie internetowej i wspominaj o niej we wszystkich materiałach promocyjnych. Zwiększysz morale nie tylko swoje i pracowników, ale także morale swoich klientów. Jeśli brałeś udział w kilku konkursach i nie miałeś szczęścia, nie zniechęcaj się. Za każdym razem, gdy przygotowujesz zgłoszenie, będzie to łatwiejsze, a prawo średnich mówi, że im więcej razy wchodzisz, tym większe masz szanse na wygraną. Nie ma nic bardziej satysfakcjonującego niż powieszenie na ścianie certyfikatu uznania od kolegów z branży, aby wszyscy mogli go zobaczyć.

### **#107. Nie pozwól, aby złe doświadczenia pozostawiły Cię znużonym**

Każdy, kto jest w biznesie przez dłuższy czas, będzie mógł wyrecytować przerażające historie o pracownikach, księgowych, prawnikach, doradcach marketingowych, przedstawicielach handlowych, klientach i dziale podatkowym. Jest oczywiste, że jeśli prowadzisz biznes, po drodze będziesz mieć złe doświadczenia. Ważne jest to, jak radzisz sobie ze złymi doświadczeniami. Jeśli staniesz się zgorzkniały i pokręcony, odbije się to na twoich pracownikach i klientach. Zauważyłem, że wszyscy odnoszący sukcesy biznesowi ludzie mają bardzo pozytywne nastawienie. Możesz pomyśleć: „Znowu zaczynamy, kolejna z tych historii „myśl pozytywnie, a świat będzie twoją ostrygą”. No cóż, to prawda. Pozytywni ludzie odnoszą sukcesy. Z własnych doświadczeń mogę zaświadczyć o sile pozytywnego nastawienia. Od najmłodszych lat zdarzało mi się wiele gównianych rzeczy. Dorastałem jako sierota i mieszkalem w złych miejscach. Widziałem kilka szokujących rzeczy i przez lata robiono mi całkiem paskudne rzeczy. Miałem wybór: zagrać ofiarę i obwiniać świat za to, czego doświadczyłem, lub zaakceptować to, co się stało, uczyć się z tego, wybaczać ludziom i iść dalej. Wybrałem to drugie. Złe rzeczy nadal zdarzają się od czasu do czasu, ale generalnie są nieistotne w porównaniu z dobrymi rzeczami, które dzieją się w moim życiu. Chodzi o to, że aby dobrze prosperować w biznesie (i życiu), nie można być ofiarą i spędzać życia na obwinianiu innych. Pozytywni ludzie przyciągają do swojego życia dobre rzeczy. Zbyt wiele razy widziałem, jak to się dzieje, aby być przekonanym, że jest inaczej. Istnieje interesujący buddyjski pogląd, że ludzie, od których najwięcej uczymy się o nas samych io życiu, to ci, z którymi najtrudniej nam się radzić. Nasi przyjaciele i rodzina mają tendencję do akceptowania nas takimi, jakimi jesteśmy. Generalnie wybaczą i rozumieją, i raczej nie są naszymi najostrzejszymi krytykami, więc nie stanowią większego wyzwania. Ale weźmy pod uwagę niezadowolonego klienta, który jest wymagający i wściekły, szuka krwi. Musimy wykorzystać wszystkie nasze umiejętności ludzkie, aby dobrze poradzić sobie z sytuacją; musimy być spokojni i bardzo cierpliwi, kiedy tak naprawdę chcemy tylko powiedzieć tej osobie, żeby się wyszła. Innymi słowy, stawiają nas przed nimi wyzwania. Za każdym razem, gdy znajdziesz się w trudnej sytuacji, spróbuj wyciągnąć z niej naukę. Stawiając czoła wyzwaniom, Twoje umiejętności wzrosną i ostatecznie zwiększą Twoje szanse na rozwój Twojej firmy.

### **#108. Nie trać dobrego klienta za kilka groszy**

Utrata klienta za kilka groszy to taka strata, że aż trudno uwierzyć, że zdarza się tak często, jak to się dzieje. Nie ma sensu przyciągać nowych klientów, jeśli nie możemy zatrzymać tych, których już mamy. Niedawno wynająłem wideo z mojego lokalnego sklepu wideo. Kiedy wróciłem do domu, było już późno w nocy i zdecydowałem, że zwinę się przed telewizorem i obejrzę film. Kiedy otworzyłem skrzynkę, okazało się, że zawiera ona niewłaściwy film. Całkowicie zniesmaczony położyłem się do łóżka. Następnego dnia zwróciłem film i poprosiłem o zwrot pieniędzy. Młoda kobieta, która mi służyła, powiedziała, że powinienem od razu do nich zadzwonić i powiedzieć, że film był niewłaściwy. Dlaczego miałbym to zrobić, nie jestem pewien, ale najwyraźniej była to „polityka sklepu”. Powiedziała, że będą musieli mnie obciążyć za film, bo mogłem go obejrzeć. (Więc teraz jestem kłamcą, a także trudnym klientem.) Zaznaczyłem, że nie miałoby znaczenia, gdybym zadzwonił poprzedniego wieczoru, ponieważ z pewnością nie zamierzam wsiadać do samochodu i wracać do sklep wideo w środku nocy,

aby wymienić wideo. Sprzedawczynie sapnęła i sapnęła jeszcze trochę, a potem zapytała, czego się od niej spodziewam. Powiedziałem, że uważam, że nie powinienem płacić za film. Zaakceptowała to niechętnie. Następnie poprosiłem ją, aby sprawdziła moje dane, aby zobaczyć, ile filmów wynajętem od czasu, gdy zostałem członkiem. Jeszcze więcej sapiąc i sapiąc, sprawdziła komputer i powiedziała mi, że wypożyczyłem ponad 1000 filmów. (Oczywiście mam za dużo czasu!) To równało się prawie 6000 dolarów opłat za wypożyczenie wideo, a Bóg wie ile w napojach i paczkach chipsów. Przynależem sobie, że nigdy nie wrócę do tego biznesu i nie wróciłem. Zamiast przeproszać, dawać mi darmowy film i ogólnie uspokajać zdenerwowanego klienta, jeden sprzedawca kosztował tę firmę dobrego klienta. Gdzie jest w tym logika? Nie obwiniam nawet dziewczyny, która mi służyła - obwiniam kierownika firmy za posiadanie tak surowych i wyraźnie absurdalnych zasad. Nie trać z oczu długoterminowej wartości swoich klientów. Jeśli dojdzie do starcia o kilka kiepskich dolarów, bądź przygotowany na kompromis.

### **#109. Mniej podróży**

Posiadanie, prowadzenie lub zarządzanie małą firmą jest wymagające. Możesz być ciągnięty w setkach różnych kierunków jednocześnie, a ciśnienie może czasami być przytłaczające. Łatwo jest wpaść w rutynę ciągłego myślenia z wyprzedzeniem i planowania na jutro, co jest ważne, ale czasami musisz się zatrzymać i zwrócić uwagę na to, gdzie jesteś teraz. Ludzie sukcesu często komentują, że podróż jest dla nich o wiele bardziej stymulująca i przyjemna niż faktyczne przybycie. Niektórzy nawet tracą zainteresowanie, gdy zbudują biznes do poziomu, na którym jest on wysoce dochodowy i dobrze działa, ponieważ wyzwanie zniknęło. Wszyscy możemy skorzystać na pamiętaniu o czerpaniu radości z podróży. Dobre czasy są tak samo ważne jak trudne czasy i łączą się, aby umieścić Cię tam, gdzie jesteś w tej chwili. Zamiast wciągać nogi do pracy i zagłębiać się w stertę dokumentów na biurku, poświęć kilka minut na pogawędkę z kimś, z kim zwykle nie masz czasu na rozmowę. Zapytaj ich o ich życie, o ich poglądy na biznes i dokąd zmierza, oraz czy podoba im się to, co robią. Sukces własnej firmy to jedno z najbardziej ekscytujących i satysfakcjonujących wyzwań, jakie człowiek może podjąć. Osiągnięcie sukcesu finansowego może zająć kilka lat, ale jak wskazano w innych rozdziałach tej książki, istnieje wiele innych sposobów mierzenia sukcesu. Ludzie biznesu, którzy odnieśli sukces, zdali sobie sprawę, że po drodze można czerpać wiele radości.

### **#110 Nieustannie staraj się rozwijać swój biznes**

Dobrzy przedsiębiorcy są instynktownie zaangażowani w ciągłe doskonalenie i rozwijanie swojej działalności. Jednak łatwo jest popaść w rutynę, w której stajesz się tak zajęty robieniem tego, co robisz, że nie zauważasz, jak ściany zawalają się wokół ciebie. Kiedy w końcu masz szansę zatrzymać się i odetchnąć, zdajesz sobie sprawę, że miejsce rozpada się w szwach. Aby upewnić się, że Twoja firma stale się rozwija i ulepsza, może być konieczne wprowadzenie pewnych mechanizmów, które zachęcają do zgłaszania opinii i sugestii od pracowników i klientów. Podkreślając im, że jesteś zaangażowany w ulepszanie biznesu, przekonasz ich do dalszego przekazywania Ci informacji zwrotnych. Istnieje milion i jeden sposobów na ulepszenie prawie każdego biznesu. Najtrudniej jest wiedzieć, od czego zacząć. Sugeruję, abyś uczynił to zadanie łatwiejszym w zarządzaniu, tworząc 12-miesięczny plan, w którym co miesiąc skupiasz się na jednym konkretnym aspekcie swojej działalności. Być może co miesiąc dokonasz tylko jednej znaczącej zmiany, ale przynajmniej zmierzasz we właściwym kierunku.

### **#111 Otaczaj się ludźmi sukcesu**

To stary, ale smakołyk. Otaczaj się pozytywnymi, odnoszącymi sukcesy ludźmi, a niektóre z tego, co mają, odbiją się na Tobie. Z jakiegoś powodu ludzie sukcesu są przyciągani do innych ludzi sukcesu. Być może wynika to z wzajemnego szacunku. Oszuści i shonks również przyciągają się do siebie. Tam, gdzie to możliwe, otaczaj się zmotywowanymi i pozytywnymi ludźmi. Jeśli odkryjesz, że jesteś w grupie

negatywnych ludzi, spróbuj zdystansować się od nich, aż staną się bardziej pozytywni lub zdecydujesz raz na zawsze, że nie potrzebujesz już ich negatywnej energii w swoim życiu. Sukces można mierzyć na wiele sposobów i z pewnością nie uważam sukcesu finansowego za jedyne kryterium. Spotkałem wielu ludzi sukcesu finansowego, którzy są podli i nieprzyjemni, i zawsze szukają kogoś, na kim można by zarobić. Ludzie sukcesu, o których mówię, to ci, którym udaje się pogodzić intensywne życie zawodowe i domowe z pozytywnym nastawieniem, lub ci, którzy robią to, co mówią, że zamierzają. Staraj się przebywać wśród ludzi, którzy działają w biznesie od jakiegoś czasu i zdołali przetrwać i prosperować, zachowując poczucie humoru i pasję do tego, co robią. Jeśli nie znasz takich osób, dołącz do kilku organizacji, które organizują funkcje sieciowe lub spotkania biznesowe i zacznij szukać ludzi do naśladowania. Mój przyjaciel niedawno założył klub o nazwie The Abundance Club. Tworzy go grupa ludzi, którzy podzielają podobne przekonania o naturze sukcesu i autentyczną pasję do dzielenia się pozytywną energią i przemyśleniami z innymi członkami grupy. Dlaczego nie założyć własnego klubu i powitać tylko osoby z pozytywnym nastawieniem i chęcią odniesienia sukcesu w tym, co robią?

### **#112. Poznaj swojego menedżera banku**

To świetna wskazówka, którą proponowali mi niektórzy z moich starszych klientów, którzy są przyzwyczajeni do robienia interesów na uścisku dłoni. Wraca do czasów, kiedy menedżer banku naprawdę miał duży wpływ na życie biznesowe. Oczywiście większość wniosków o finansowanie jest obecnie przetwarzana przez komputery; jednak nadal jest tak samo ważne, aby poznać menedżera swojego banku dzisiaj, jak 50 lat temu. Menedżerowie banków to zapracowani ludzie, więc poznaj ich, bo rozmowa może być trochę trudna. Proponuję umówić się na rozmowę z kierownikiem banku o Twojej firmie i Twoje potrzeby finansowe. Jeśli nie możesz ich zobaczyć, napisz do nich list, przedstawiając się i wyjaśniając trochę o swojej firmie. W końcu się spotkasz i będziesz mógł pracować nad rozwojem relacji z nimi. Wspierający menedżer banku, który śledzi rozwój Twojej firmy, może być silnym wsparciem, gdy czasy stają się trudne, a banki jeszcze trudniejsze. Jak każdy związek, wejdź w niego z otwartym umysłem i jasnym celem.

### **#113. Spraw, aby Twoja firma była przyjazna dla środowiska**

Wszyscy mamy do odegrania rolę w zwiększaniu liczby przedsiębiorstw przyjaznych dla środowiska - w końcu zamierzamy być w pobliżu, a ja na przykład chciałbym, aby planeta była w jak najlepszym stanie, kiedy na niej jestem. Oto kilka sposobów, w jakie wszyscy możemy pomóc:

- Włącz wszystkie światła na wyłącznikach czasowych lub przynajmniej upewnij się, że ostatnia osoba poza biurem wszystko wyłączy.
- Wyłączaj peryferyjne urządzenia biurowe, takie jak kserokopiarki i drukarki na koniec każdego dnia.
- Umieść w toaletach znaki zachęcające personel do oszczędzania wody.
- Upewnij się, że żadne zanieczyszczenia nie przedostaną się do kanalizacji.
- Upewnij się, że wszystkie pojazdy firmowe są dobrze utrzymane.
- W miarę możliwości poddawaj recyklingowi — papier, wkłady do drukarek, szklane słoiki, stare meble i tak dalej.

Teraz są konsultanci ds. ochrony środowiska, którzy przyjdą do Twojej firmy i określą sposoby, dzięki którym możesz stać się bardziej przyjazny dla środowiska. Zasadniczo przeprowadzają audyt i wydają zalecenia, które będą miały pozytywny wpływ zarówno na środowisko, jak i saldo Twojego banku. Na przykład zmiana rodzaju używanych żarówek może mieć ogromny wpływ na wyniki finansowe pod koniec roku, podobnie jak zachęcanie do lepszego wykorzystania wody i energii. Uważam, że ważne

jest, aby być bardziej świadomym i przyjaznym dla środowiska, a nie tylko gołostównym. Drukowanie papeterii firmowej na papierze z recyklingu może kosztować kilka centów więcej, ale pomyśl o korzyściach dla planety. Podobnie jak wszystkie filozofie firmy, praktyki świadome dla środowiska muszą być generowane od góry i zachęcane do przenikania przez organizację. Ilość odpadów generowanych przez większość firm jest niesamowita. Kiedyś mój klient musiał zamawiać 10 000 arkuszy papieru miesięcznie, ponieważ nie miał zainstalowanego systemu recyklingu papieru. Komunikacja międzybiurowa to kolejny obszar, w którym można marnować papier i artykuły biurowe. Wszystko, co normalnie trwa, naprawienie tej sytuacji polega na dokonaniu przeglądu praktyk pracy i wprowadzeniu kilku systemów, które czynią przyjazne dla środowiska praktyki pracy normą, a nie wyjątkiem. Kupując nowy sprzęt biurowy, jak często pytasz o klasę energetyczną sprzętu? Jeśli jesteś jak większość ludzi, nie jest to główny czynnik podczas dokonywania zakupu – ale dlaczego nie oszczędzać energii i jednocześnie nie obniżyć rachunków za energię? Przeprowadzając samodzielnie prosty audyt, jestem pewien, że będziesz w stanie zidentyfikować wiele sposobów, dzięki którym Twoja firma może stać się bardziej przyjazna środowisku. Istnieje wyraźny związek między przetrwaniem biznesu a byciem dobrym obywatelem korporacyjnym. Wierzę, że będąc odpowiedzialnym, zostaniesz nagrodzony w inny sposób.

#### **#114. Spraw, aby Twoja firma była dobrym miejscem do pracy**

Przez lata przeprowadzono wiele badań podkreślających korzyści płynące z posiadania dobrego środowiska pracy. Im lepsze miejsce pracy, tym wydajniejszy personel i bardziej zadowoleni klienci, a więc tym więcej klientów przyciągasz. Dobre miejsce pracy oznacza, że Twoje biuro lub sklep jest zawsze czysty i schludny, Twój sprzęt jest najlepszy, na jaki Cię stać, oświetlenie jest efektywne, w recepcji są świeże kwiaty, powietrze pachnie świeżo i tak dalej. Nawet coś tak prostego, jak dostępność dobrej kawy, robi różnicę. Najwspanialszym elementem, który moi pracownicy wnoszą do naszego biura, jest poczucie zabawy i przyjemności. Każdy dzień wypełniony jest śmiechem, a relacje z naszymi klientami są fantastyczne. Żartujemy, żartujemy sobie nawzajem i ogólnie zachęcamy do dobrej zabawy. Oczywiście nie każdego dnia jest usłane różami czy noc w cyrku; ale ogólnie śmiejemy się bardziej niż płacemy, a każdy, kto z nami pracuje lub odwiedza naszą firmę, zawsze komentuje, jak fajnie się to bawi i jak wspaniała jest atmosfera. Poświęcamy dużo czasu, pieniędzy i energii na to, aby nasze biuro wyglądało bardzo atrakcyjnie, a nasza duma z tego pokazuje. Uważam też, że przyciągnęliśmy dużo biznesu, bo mamy takie atrakcyjne biuro. Wszyscy od czasu do czasu trochę wpadamy w siebie. Śmianie się i spędzanie czasu tylko po to, by cieszyć się dniem, może przynieść tylko korzyści Twoim pracownikom i klientom. Spraw, aby Twoja firma była przyjemnym miejscem pracy, a wszyscy na tym skorzystają. Jeśli Twoje miejsce pracy wydaje się być wypełnione ponurymi twarzami i brzydkimi zapachami, może dzisiaj nadszedł dzień, aby dokonać przeglądu.

#### **#115 Naucz się zarządzać swoim czasem**

Jednym z największych problemów, z jakimi boryka się większość małych przedsiębiorców, jest brak czasu. Jest więcej codziennych czynności, które wymagają Twojego czasu, a gdy Twoja firma będzie się rozwijała i odnosiła większe sukcesy, zapotrzebowanie na Twój czas będzie jeszcze większe. Przez wiele lat zmagalem się z zarządzaniem czasem, ponieważ trudno mi było powiedzieć ludziom „nie”. W rezultacie miałem problemy z wykonaniem mojej pracy. Miałem trudności z opłaceniem czynszu, ponieważ wykonywałem dużo pracy za darmo. A co najgorsze, ucierpiało moje życie osobiste, ponieważ musiałam tak ciężko pracować, aby wypełnić swoje zobowiązania wobec ludzi, którym nie mogłam powiedzieć „nie” przede wszystkim, z którymi nie miałam zbyt wiele czasu do spędzenia moi bliscy. Oczywiście wszystko było bardzo nie tak i potrzebne były drastyczne zmiany. Uznałem, że muszę rozwinąć znacznie lepsze umiejętności zarządzania czasem. Praca w weekendy, aby nadrobić czas, który marnowałem w ciągu tygodnia, nie była zabawna. Ponieważ pracowałam w weekendy, nigdy nie

miałam dobrej przerwy, więc zawsze byłam zmęczona, ucierpiały moje relacje osobiste, a moje zdrowie nie było tak dobre, jak powinno. Mój nowy plan zarządzania czasem oznaczał, że nie wolno mi było pracować w weekendy (chyba że był bardzo dobry powód, na przykład wyprawa wędkarska w środku tygodnia, która wymagała wcześniejszego posprzątania biurka). Nauka efektywniejszego zarządzania czasem może mieć bardzo głęboki wpływ na Twoje życie i biznes. Dostępne są doskonałe książki na temat zarządzania czasem, a także świetne kursy i seminaria szkoleniowe. Zapytaj znajomych i sieć biznesową, czy mogą polecić konkretną książkę lub kurs.

#### **#116. Nie bój się być niekonwencjonalnym**

W sposobie prowadzenia firmy łatwo jest stać się nudnym i nudnym. Czy zauważyłeś, że wszystkie gabinety lekarskie i praktyki księgowe wyglądają tak samo? Czemu? Bez wątpienia istnieje czynnik wiarygodności - który moim zdaniem jest ważny. Twoja firma powinna wyglądać profesjonalnie, ale nie ma nic złego w wyglądzie części, a także dodawaniu indywidualnych akcentów. Twoja firma musi wyróżniać się z tłumu, jeśli ma mieć jakiegokolwiek szanse na przetrwanie. Bycie nietuzinkowym i niekonwencjonalnym może często przynieść rewelacyjne rezultaty – to tylko kwestia odwagi, by spróbować. To bardzo nowoczesny świat, a klienci są bardziej doświadczeni niż kiedykolwiek wcześniej. Zaimponuj im, spraw, by rozmawiali o Twojej firmie, a odniesiesz sukces.

#### **#117. Czytaj tyle, ile możesz**

Mamy szczęście, że żyjemy w czasach, gdy książki i czasopisma są łatwo dostępne, ogólnie dostępne i bardzo szczegółowe. Jeśli masz problem z jakimś konkretnym aspektem swojej działalności lub ogólnie swojego życia, istnieje szansa, że istnieje wiele bardzo dobrych książek oferujących trafne porady i praktyczne rozwiązania. Dużo czytam. Często nie wiadomo, co zrobić ze wszystkimi informacjami zawartymi w książkach, ale uważam, że jeśli uda mi się wyłapać jeden lub dwa dobre pomysły z danej książki, to jest ona warta wiele razy więcej. Ta sama zasada dotyczy czasopism branżowych i innych publikacji, które są specyficzne dla Twojej branży. Mogą być bardzo cennym źródłem informacji. Po kilku latach subskrypcji publikacji branżowej przekonasz się, że skompilowałeś świetną bibliotekę istotnych informacji. Jeśli nie masz czasu na czytanie, rozważ zakup książek na taśmie. To oczywiście działa dobrze, jeśli spędzasz dużo czasu w samochodzie lub podróżując pociągami lub samolotami. Coraz więcej publikacji ukazuje się w tym formacie, dzięki czemu możesz korzystać z najnowszych informacji bez wpadania w napięty harmonogram.

#### **#118. Wytrwaj, wytrwaj, wytrwaj**

Nie ma nic bardziej frustrującego niż to, że ludzie mówią ci, że dobre rzeczy wymagają czasu, a cierpliwość jest cnotą. Niemniej jednak w biznesie czas wydaje się mieć rzeczywisty wpływ na to, czy odniesiesz sukces; dlatego moja rada brzmi: wytrwaj, wytrwaj, wytrwaj. Ludzie sukcesu w biznesie są na ogół wytrwali, przygotowani do podejmowania ryzyka i gotowi do wytrwania. Wydaje się, że niemal instynktownie rozumieją, że jeśli zrobią wszystko dobrze, biznes ostatecznie odniesie sukces; to tylko kwestia czasu. Wytrwałość jest również niezbędna w codziennych kontaktach z pracownikami, klientami i dostawcami. Nie wszyscy myślą tak, jak ty, a niektórzy ludzie potrzebują więcej czasu niż inni, aby odebrać rzeczy. Staraj się być cierpliwy i miej oko na „duży obraz”. Widziałem wielu ludzi biznesu, którzy skakali od pomysłu do pomysłu, od schematu do schematu, nie robiąc tak naprawdę żadnego interesu, który założyli. Często rezygnują i przechodzą do następnej rzeczy, gdy firma zaczyna działać. Niektórzy ludzie sabotują się nawet z podświadomego strachu przed sukcesem. Mogą zrezygnować z pracy w momencie, gdy mają awans, lub sprzedać swój biznes, gdy zaczyna się rozkwitać, a ich ciężka praca zaczyna się opłacać. Jeśli to brzmi jak ty, być może nadszedł czas, aby przejrzeć swoją strategię i być może udać się do kogoś po poradę. Cierpliwość, wytrwałość i pewność, że robisz to, co jest dobre dla Twojej firmy, pomogą Ci przetrwać i prosperować.

### **#119. Bądź otwarty na pomysły, sugestie i rekomendacje**

Fakt, że czytasz tę książkę, wskazuje, że jesteś otwarty na nowe i innowacyjne pomysły. Bycie elastycznym jest kluczem do przetrwania. Zawsze jestem pod wrażeniem kontaktów z odnoszącymi sukcesy i doświadczonymi ludźmi biznesu, którzy są całkowicie otwarci na nowe pomysły, sugestie i rekomendacje. Na drugim końcu skali jestem zdumiony, jak ograniczeni są niektórzy właściciele firm i operatorzy. Chodzi o robienie tego po swojemu lub autostradę, która nie tworzy środowiska sprzyjającego kreatywności i inspiracji, a ostatecznie sukcesu. Utrzymanie otwartego umysłu w biznesie może być czasami trudne. To coś, nad czym wielu z nas musi ciężko pracować, podczas gdy inni wydają się być ciągle otwarci na nowe pomysły. Inteligentni operatorzy biznesowi zawsze pytają innych ludzi, co myślą. To tak, jakby prowadzili trwającą akcję badania rynku, mającą na celu zebranie jak największej ilości informacji i jak największej liczby opinii, aby sprawdzić, czy są na dobrej drodze. Przetrwanie w biznesie polega na byciu otwartym i wystarczająco inteligentnym, aby słuchać myśli, pomysłów i sugestii innych ludzi. Stworzenie środowiska pracy, które zachęca innych ludzi, w tym pracowników, partnerów biznesowych i klientów, tylko pomoże Twojej firmie. Zainstalowanie prostego pudełka z sugestiami to dobry początek.

### **#120. Spędź kilka godzin tygodniowo surfując po Internecie**

Informacja zwiększa Twoje szanse na przeżycie, a nie ma lepszego miejsca na znalezienie informacji niż Internet. Zdecydowanie zalecam, abyś każdego tygodnia znalazł czas poza napiętym harmonogramem i surfował po Internecie. Poświęć tyle czasu, na ile możesz realistycznie sobie pozwolić i pozwól, aby Internet zabrał Cię tam, gdzie chce. Skorzystaj z kilku linków i kliknij na banery reklamowe. W sieci jest tak dużo informacji, że jedynym ograniczeniem jest ilość czasu, który masz do dyspozycji. Jako konsultant ds. marketingu przeszukuję Internet w poszukiwaniu nowych i innowacyjnych pomysłów, które mogę wykorzystać dla moich klientów, a są ich dosłownie tysiące, bezpłatnie dostępnych, gotowych i czekających, aż ktoś przyjdzie i je pobierze. Każda grupa branżowa jest w jakiś sposób reprezentowana w Internecie. Dlatego zawsze dobrze jest odrobić pracę domową na temat tego, co robią Twoi rówieśnicy i konkurencja. Niektóre z najlepszych witryn, jakie widziałem, zostały stworzone przez małe, innowacyjne firmy, więc nie ograniczaj wyszukiwania do większych organizacji, których witryny są czasami konserwatywne i niewygodne w nawigacji. Jeśli w ogóle chcesz dowiedzieć się informacji na jakikolwiek temat, gdzieś w Internecie będzie ona dostępna. Informacje to potężny zasób biznesowy, więc spędzanie czasu na znajdowaniu informacji, które można wykorzystać, jest absolutnym atutem każdej firmy. Nie spiesz się, trzymaj się z daleka od nieproduktywnych, marnujących czas witryn i pozwól, aby Internet nauczył Cię, jak być lepiej wyposażonym, aby rozwinąć działalność.

### **#121. Opracuj własną instrukcję obsługi**

Wielu mniejszych operatorów biznesowych uważa, że kompilacja instrukcji operacyjnej nie jest konieczna ani odpowiednia. Moim zdaniem małe firmy mogą skorzystać co najmniej tyle samo z posiadania instrukcji operacyjnej, co większa firma. Instrukcja operacyjna po prostu opisuje, jak działa Twoja firma. Obejmuje to, co należy zrobić rano otwierając lokal, jak należy ubrać personel, jak rozpatrywać reklamacje klientów, gdzie zamówić różne towary i produkty, politykę firmy dotyczącą prywatnego korzystania z urządzeń do pracy, takich jak telefon, zwroty zasady i prawie wszystko, co jest istotne dla codziennej działalności firmy. Instrukcje operacyjne powinny być regularnie aktualizowane. Z tego powodu najlepiej przechowywać je w folderze, w którym można dodawać i usuwać strony. Informacje muszą być napisane bardzo prostym, prostym językiem, najlepiej w formie listy. Inną ważną częścią instrukcji operacyjnej jest rozdział dotyczący postępowania w sytuacji awaryjnej. Co powinni zrobić Twoi pracownicy, jeśli rano odblokują firmę i odkryją, że została



włamana? Albo jaka jest procedura w razie wypadku? W czasach kryzysu bardzo uspokajające jest posiadanie planu krok po kroku, z którego każdy może skorzystać. Instrukcje operacyjne powinny również zawierać listę numerów kontaktowych i alternatyw, określającą, z kim i kiedy należy się skontaktować oraz co zrobić, jeśli nie można skontaktować się z określoną osobą. Innym ważnym punktem w instrukcjach operacyjnych jest upewnienie się, że wszyscy wiedzą, gdzie to jest i że wszystkie odpowiednie osoby je przeczytały. Jeśli pojawi się kryzys i ludzie przeszukują pudła, próbując znaleźć folder, jest to strata czasu. Posiadanie instrukcji operacyjnej pokazuje również, że jesteś zorganizowany i profesjonalny oraz daje pracownikom i klientom zaufanie do Twojej organizacji. Zwiększ swoje szanse na przeżycie, opracowując prostą, ale funkcjonalną instrukcję obsługi, a następnie upewnij się, że wszyscy ją przeczytali i wiedzieli, gdzie ją znaleźć.