



SLUŽBY

Záleží na tom, ako ich poskytujete.

Prečo je kľúčovým faktorom *spoľahlivý výkon*?

Písanie listov je dôležitý aspekt komunikácie. Každý, kto vedie firmu by mal pravidelne písať listy zamestnancom a udržiavať s nimi kontakt.

Pravidelná komunikácia s vedením je pri podnikaní v oblasti služieb povinná za každých okolností.

Komunikujte a vysvetľujte.

Na sledovanie efektívnosti firiem má ľudí, sústreďuje sa na to, čo si vyžaduje osobný zásah. Neplytvajte drahocenným časom. *Uprednostňuje osobné stretnutia, nie videokonferencie.*

Veľkú pozornosť je treba venovať *detailom* a treba si ich *zapisovať*. *Personál zúfalo potrebuje niekoho, kto by ho vypočul. Okamžitá spätná väzba* je nevyhnutná.

Úspech v jeden deň vám nezabezpečí obed zadarmo po všetky nasledujúce dni. Poskytovanie služieb nie je len *tvrdá práca*, je to *nekonečná práca*.

Keď sa vám nedarí, tak vás nikto nepoľutuje. V podnikaní, ako aj v živote, je lepšie sa cez to jednoducho preniešť.

Zmena, vo väčšine prípadov znamená hrozbu. Byť prvý je obdivuhodné, skutočne rozhodujúce je však byť *najlepší*.

Nech je svet obchodu akokoľvek komplikovaný, mali by ste byť schopní *zredukovať ho na základ* a nájsť taký zámer, ktorému obyčajní ľudia porozumejú.

Virgin Group podniká v: leteckom priemysle, železnice, telekomunikácie, hudba, vesmírna turistika.

Na začiatok stačí *základná predstava o sektore*, postupne zvládnete detaily. Množstvo informácií bude však veľké, preto si *nájdite priateľov*, ktorí vám pomôžu, ale *základný podnikateľský model býva jednoduchý*.

Nebojte sa zmeniť banku, ak vám nevyhovuje a neodkladajte to.

Na trhu sa treba *správať otvorene a úprimne* a stáť si za svojim. Na spoľahlivé služby potrebujeme výdrž a trpezlivosť, najmä ak sa vás snažia všetci zlikvidovať.

Vedieť, kedy treba našľapovať opatrne a kedy sa môžete pokojne postaviť, je lekcia, ktorou musia prejsť všetky podniky, ak má globalizácia raz priniesť svetu zmenu k lepšiemu.

Základné hodnoty: *bezúhonnosť, bezpečnosť a oddanosť zákazníkom*.

Hospodárska recesia často plodí nové nápady a nové podniky.

Pri vstupe do nového odvetvia je rozhodujúca *značka a morálka kvalitných služieb*. Celý priemysel sa tvári strašne zložito, len aby mohol okrádať ľudí. Ak oškľbete zákazníka, zničíte bezúhonnosť značky. Je to jasné ako facka. *Nerobia žiadny zavádzajúci marketing*.

Chcú aby boli telekomunikácie také jednoduché, aby každý pochopil, za čo platí. To je základné poslanstvo. Keď sa v cenovej štruktúre nevyznajú ani riaditelia firiem, tak tomu nerozumejú ani spotrebiteľia. Majú čo

najjednoduchšie cenníky pre mladých ľudí, ktorí majú nižšie príjmy. Oslovili ľudí od 15 do 35 rokov.

OTÁZKY

Na to, aby ste viedli úspešnú firmu, nemusíte byť nevyhnutne účtovnícky alebo právnický talent. Ich prístup sa zrodil tak, že si *kládli otázky. Položiť naivnú otázku je veľmi ťažké*. Nikto nechce vyzeráť ako hlupák.

Plány nadobúdajú konkrétnejšie obrysy, keď ich preverí *jednoduchými otázkami*, ktoré súvisia skôr s *emóciami*, ako s číselnými údajmi.

EMÓCIE

Do práce *zapájajte aj emócie*. Vaše *emócie a inštinkty* vám pomáhajú. *Biznis je vnútorný pocit* - prirodzená schopnosť, obohatená a obrovské množstvo skúseností, ktorá nás posúva skôr správnym smerom, ako nesprávnym. A z toho čerpajte aj *sebadôveru* robiť lepšie rozhodnutia.

JEDNODUCHOSŤ

Keď sa snažíte premyslieť nejaký nápad, je dôležité neutopiť sa v komplikovaných úvahách.

Myslieť jednoducho a zároveň jasne je ťažké. Chce to *sústredenie, cvik a sebadisciplínu*.

Podnikateľské nápady nemusíte mať hneď od začiatku premyslené do detailov.

Komplikovanosť je váš nepriateľ. Niečo skomplikovať dokáže hocijaký somár. Ťažké je urobiť niečo jednoducho.

Vlastné nápady si musíte spresniť sami. Sami si musíte urobiť prieskum, prijať zodpovednosť za to, ako premeníte nápad na čin. Až potom oslovíte odborníkov, účtovníkov a právnikov.

EXPERT

Služby expertov používajte múdro. Usmernite ich. Dávajte im konkrétne úlohy.

Od konzultantov sa len dozvieme, koľko nás to bude stáť, alebo koľko zarobíme, nič viac.

Expert, ktorý veci komplikuje, nerobí svoju prácu dobre, mal by veci zjednodušovať, mal by poskytovať pravdivý obraz skutočnosti. Dobrých expertov je úžasne pozorovať.