

Люди — сила

Настоящий двигатель любого бизнеса

Давайте начистоту: хорошие люди не просто жизненно важны для бизнеса, они и есть бизнес!

Найти их, управлять ими и вдохновлять, а затем держаться за них — одна из самых сложных задач, с которыми сталкиваются предприниматели. И от того, как вы справитесь с этой задачей, зависят процветание и рост вашего бизнеса.

Что такое компания, если не группа людей? Возьмите любого авиаперевозчика — его самолеты мало отличаются от самолетов конкурента. Салоны, как правило, идентичны, небольшое разнообразие можно встретить лишь в услугах на борту и меню. Выделяют авиакомпанию из ряда подобных ее люди (бортовая команда) и отношение к пассажирам. Команды Virgin никогда не унывают, неизменно улыбчивы и готовы помочь, поэтому пассажиры возвращаются к нам.

И неудивительно, что, как и Virgin Atlantic ранее, Virgin America постоянно получает награды за высокое качество услуг. В ее парке — новые самолеты с превосходными салонами, однако гораздо важнее великолепное обслуживание, которое вызывает столь громкие рукоплескания.

[Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>](http://kniga.biz.ua)

Люди — ваш основной актив. От них зависит, выживет ли компания или развалится. Я постоянно говорю: все меняет чувство гордости за бизнес.

Даже лучшим сотрудникам необходимо правильное руководство. Хороший лидер должен знать команду, ее сильные и слабые стороны, и ключ к этому — живое общение, личный контакт. Чаще всего люди увольняются потому, что их не слушают. Проблема редко заключается в деньгах, гораздо чаще — в неудовлетворенности.

Как пресловутая паршивая овца, плохой лидер может очень быстро развалить бизнес. Такое обычно случается в небольших фирмах. В нашей компании на острове Некер в Карибском море когда-то работал генеральный менеджер, пожелавший установить новые порядки. Помимо прочего, он запретил персоналу общаться за бокалом вина с гостями. В результате наша знаменитая дружеская атмосфера быстро была разрушена. Нам пришлось вмешаться, заменить менеджера и восстанавливать моральный дух персонала, ощущение, что руководители верят в них, — ведь оно было утрачено.

Именно наши люди внесли предложения, которые затем вылились в создание нескольких очень успешных проектов. Так, Virgin Blue (теперь известная как Virgin Australia) была детищем Бретта Годфри — австралийца, который работал в одной из наших компаний в Брюсселе.

Он пришел ко мне и, как истинный австралиец, предъявил бизнес-план, записанный на подставке для пива. Он предлагал создать дешевого внутреннего перевозчика в его родной стране и потеснить Qantas и Ansett*. За следующие 10 лет под руководством Бретта Virgin Australia и ее дочерние авиакомпании начали летать в США, Новой Зеландии, Таиланде и Бали.

* Qantas Airways Limited — крупнейшая авиакомпания Австралии. Ansett Australia — некогда одна из крупнейших австралийских групп авиаперевозчиков. Прекратила работу в 2002 году.

Иногда какая-то команда и ее бренд производили на нас такое впечатление, что мы решали поддержать их и предоставляли возможность развития и самостоятельного создания бизнеса. Virgin Active — наша сеть спортивных клубов — классический тому пример. Мэттью Бакнелл и Фрэнк Рид пришли ко мне с идеей семейного фитнес-клуба в 1999 году. В Великобритании они создали подобную сеть в 90-е и продали ее, а теперь хотели организовать новую под брендом Virgin.

Нам понравились идея и команда менеджеров, поэтому мы поддержали открытие сети в Великобритании, и через два года сам Нельсон Мандела предоставил нам возможность открыть филиал в ЮАР. Команда Active ухватилась за этот шанс и с тех пор не оглядывалась назад. Сегодня у нас более 100 клубов в ЮАР, еще 160 — в Великобритании, Австралии, Италии, Испании и Португалии.

Доверие — основа бизнеса, но не менее важны для успеха ваши действия в случаях, когда вас подводят. Готовы ли вы дать людям второй шанс?

В Virgin Records один из наших сотрудников воровал пластинки и продавал их в местные магазины подержанных товаров. Узнав об этом, я вызвал его к себе. Он признался во всем. Я не уволил его, а строго предупредил и дал второй шанс. Я сказал ему, что люди порой ошибаются, — надеюсь, ошибка будет ему уроком и он начнет стараться и хорошо выполнять свои непосредственные обязанности: искать артистов. Он продолжил работу и нашел Culture Club — одну из самых популярных групп 80-х.

Людей без грехов не бывает. Я сам однажды оступился — пытался обмануть британскую таможенную службу, вывозя из страны беспошлинные пластинки. Мне удалось избежать судимости, уплатив большой штраф. Судьба дала мне второй шанс. Думаю, благодаря этому я стал гораздо более терпимым человеком, готовым прощать людей.

Многие компании сравнивают себя с семейным бизнесом. Словом «семья» в современном деловом мире несколько злоупотребляют. Однако я действительно верю, что семейная атмосфера Virgin уже 40 лет обеспечивает нам процветание.

Когда бизнес был меньше, мы организовывали в моем доме недалеко от Оксфорда наши легендарные вечеринки. Мы устраивали что-то вроде ярмарочной площади с палатками, развлечениями для сотрудников и их семей. Мы росли и вскоре стали проводить уже две вечеринки, а потом вообще двухнедельные праздники, в которых участвовало 80 тысяч человек. Мы хотели, чтобы были приглашены все без исключения. В конце концов, когда все переросло в трехнедельные празднества, соседи возопили: «Хватит!» И нам пришлось прекратить.

Но мы создали нашу культуру, в центре которой были люди. Люди — живая кровь любой компании (нравится это соседям или нет), о них нужно заботиться и чествовать их снова и снова!