

С начала декабря в воздухе начинает пахнуть Новым годом. В телерекламе все чаще мелькает Дед Мороз, город одевается в праздничную иллюминацию, в отделах безделушек с новогодней тематикой заметно прибавляется покупателей, и в этой чехарде обязательно мысленно оглядываешься назад - что удалось, сложилось, а над чем еще придется потрудиться?



**Людмила
Андреева,**
генеральный директор
агентства домашнего
персонала «Арина»

Обыкновенное ЧУДО

Бизнес, который целиком держится на работе с людьми - заказчиками и теми, кто желает трудоустроиться - наряду с четким выполнением договорных обязательств, требует особо внимательного отношения к клиентам, ведь именно их положительная оценка нашей работы, их намерение сотрудничать и обращаться к нам во второй, третий, пятый раз с новыми заказами и предложениями - показатель успешности компании и гарантия ее дальнейшей востребованности. Из доверия клиентов вырастает репутация, которая со временем начинает работать на компанию, но сначала надо усердно поработать на нее.

Выживает тот, кто не ленится, кто готов развиваться, совершенствоваться, кто старается идти в ногу со временем, оперативно реагируя на изменение ситуации на рынке товаров и услуг. Даже когда все уже отлажено, предусмотрено и действует в плановом режиме, жизнь ставит новые, иногда весьма неожиданные задачи. Надо сознаться, нестандартные заказы очень тонизируют. Всегда есть клиенты, которые хотят чуть больше, чем им могут предложить. Экзотичные заявки, естественно, заставляют работать в более напряженном режиме, эффективно сочетать, на первый взгляд, несочетаемое, искать необычные решения, но в результате это помогает разрабатывать и внедрять новые направления, вносить положительные изменения в систему взаимодействий внутри компании и с заказчиками. Благодаря именно таким инициативным клиентам обычно и бывают запущены новые виды услуг, и хочется надеяться, что поток «рацпредложений» со временем не иссякнет.

Начиная бизнес, обычно думаешь о том, как максимально быстро наладить работу, заявить о себе, привлечь людей. И когда эти цели близки к полной реализации, естественным образом появляются новые мысли - есть силы, есть желание, есть возможности, так почему бы не расти дальше?! Почему бы не разнообразить географию своей деятельности за счет расширения в регионы, другие крупные города - Москву, Санкт-Петербург, Ростов, Курск?! И первые успехи в этом направлении придают уверенности, стимулируют на дальнейшие действия.

Приятно сознавать, что люди, с которыми ты сотрудничаешь, доверяют тебе, обращаются с определенными ожиданиями и получают то, на что рассчитывали. Когда заказчики и работники приходят по рекомендации знакомых, уже имевших положительный опыт решения своих проблем с помощью агентства, понимаешь, что работает та самая лояльность, о которой мечтает каждый дальновидный бизнесмен, начиная свое дело, позитивные отзывы о компании - лучшая реклама.

Анализируя текущую ситуацию, внося коррективы, планируя внедрение чего-то нового, интересного, думаешь не только о том, как получить прибыль, гораздо важнее, чтобы каждый обратившийся человек был удовлетворен результатом, мог с полным основанием сказать, что сотрудничество было продуктивным и приятным.

Многое сделано, но многое еще предстоит сделать, и очень хочется, чтобы самые смелые планы однажды стали реальностью. Письмо Деду Морозу тут, пожалуй, не поможет. Но при большом желании можно творить чудеса своими руками. ❖