

# ЖИЗНЬ БИЗНЕСА

ДЕЛОВОЕ ИЗДАНИЕ ДЛЯ ЛЮДЕЙ БИЗНЕСА

№ 6 (114) ДЕКАБРЬ 2019

## О самозарождении мышей

Жила-была Гора. Которая была символом величия самой себя и стабильности сущего. Ветры и ливни, солнце и зной, снег и холод — ничто не могло поколебать ее уверенности в собственной вековечной великой значимости. И тут случился конфуз. Гора родила Мышь.

Но не успела Гора даже подумать, что ей делать с этим конфузом, как на одном из ее склонов ключом забил нефтяной источник, и это отвлекло внимание и ее, и всех окружающих.

А первое, что сделала сама Мышь, — это, естественно, удрали от Горы. Потому что смутно чувствовала, что вековечной стабильности не бывает. Вдруг случится какой-нибудь там землетряс или вулкан опять же сквозь недра прорвется — ну и все, и пиши пропало...

Мышь вспоминала наставления ее замечательной бабушки Крысы, главным из которых было: «В нашем деле главное — это вовремя смыться». Бабушка знала, о чем говорила, не зря ее называли «Гений выживания». 12 лет тому назад она среди первых почувствовала опасность и решила прыгнуть с тонущего корабля. Так же сделали и многие ее сверстницы и потомки. А новые поколения, пришедшие им на смену, все мельчали и мельчали, сократившись в размерах, можно сказать, до мышей...

Ну ничего, думала Мышь, сбегая с горы и виляя тоненьким хвостиком, который служил ей рулем и заодно способом оптимизировать размышления. Можно замечательно и маленькой прожить. Главное — радоваться жизни, — вон какая красота вокруг. И, кстати, надо что-нибудь придумать. Делом каким-нибудь заняться. Так, чтобы — и другим хорошее, и себе приятное. (Была наша Мышь по молодости немножко идеалистка.)

Вот бежит Мышь по лесу и вдруг видит — теремок стоит! А в нем Муха-горюха, одна-одинешенька, жужжит и скукает. Забежала к ней наша Мышка, обогрелась, поболтала, — и придумали они вместе новое общество построить. Гражданское такое. Чтобы все, кто хочет добрые дела делать, в этом обществе-теремке объединились. Ну и пошло у них дело. Тут и Лягушка быстренько присоединилась, и Петух, и Заяц — целыми днями дружно рассуждают, как звери мирно жить должны.

Однако подвалил тут к теремку Медведь. Хозяином его звали. Потому что он в лесу все правила устанавливал и понятия определял. «Как это, — говорит, — так без меня тут общества всякие устраиваете? Ну-ка, пустите меня немедленно к себе, я сейчас вам все правильно сделаю!» Сел

он своим седалищем на теремок — и нету теремка... Еле зверушки разбежаться успели...

Бежит Мышка по лесу дальше, видит — семечко красивое у дороги лежит. «А займусь-ка я, — решила Мышка, — фермерством. Подниму сельское хозяйство. Накормлю народ!» Ну вы же помните, идеалистка она была...

Нашла Мышка полянку, посадила семечко, стала землю вокруг поливать да полоть. И выросла у нее репка — большая-пребольшая! Полезна Мышка в Гугл, погулила тему и увидела, что если из этой репки чипсов наделать, то весь рынок сразу сбежится эти чипсы покупать да грызть. Заработает Мышка денежку, а там, глядишь, и три репки посадит... или все пять!

Только размечталась, как вдруг видит: на полянке ее целая куча народу суетится. Подходит ближе — видит, и вправду — Семья. Тут и дед. И его бабка. И их внучка. Да еще и пес Жучка... Мышка их тут спрашивает: «А вы чего тут, ребята?» А они в ответ:

«Ты чего, Мышь, тему не сечешь? А ты министра сельского хозяйства знаешь? Нет? А финансового министра? Нет? И в МВД у тебя завязок нету? И ни Ваньку Хромого, ни Петьку Косого — ни с кем не корешись? Ну, тогда, короче, тут есть задача создания агрокомплексов в сельском хозяйстве. Что-

бы, понимаешь, продовольственную безопасность обеспечить. Такая вот установка. Так что мы тут агрокорпорацию устанавливаем, а репку мы твою монополизуем. То есть приватизируем. Типа, короче — наша она теперь. Ты нам только того, помоги нам сейчас ее выдернуть — и катись себе, куда хочешь, на все четыре стороны. Свободна. Как ветер...»

Выдернули всем агрокомплексом репку, гавкнула Жучка на Мышку, зарычала — и помчалась ног не чуя наша Мышка дальше. «Не буду, думает, больше с тяжелыми активами связываться... Ну их... Все эти земли, фабрики и заводы, магазины да склады... Займусь финансовой деятельностью... сегодня здесь — завтра там. Глядишь, и не пропаду...»

Бежит и видит: сидят дед с бабушкой пролетарского вида и горюют. В руках у них золотое яйцо, а что сделать с ним — никак не сообразят. То так покрутят, то эдак, то лизнут, то понюхают, а использовать этот актив никак не могут. «Эх вы, — говорит Мышка, — смотрите, как с этим поступать надо!» Подбежала, хвостиком махнула — бац! — золотое яйцо упало, рассыпалось на кучу мелких монеток. Хоть в магазин с ними иди, хоть в акции вкладывай!



Разинули дед с бабкой рот, да и захлопнуть не успели. Тут и заходят к ним Налоговый Инспектор с Прокурором. Глазами на курицу, что золотые яйца несет, — зырк! На кучу монеток — зырк! А на Мышь даже и не посмотрели — что она им, Мышь эта несчастная...

«Так, — говорит Инспектор, — а о незаконной финансовой деятельности слыхали? О систематической неуплате налогов с прибыли? — От двух до двадцати лет...» «Так ведь, — заголосила было бабка, — жить-то как!? Маковой росиночки с утра во рту не было...» «Так вы еще и мак сажаете, — зарычал грозно Прокурор. — Наркоманию разводите!.. Да тут двушечкой не обойтись, пожизненную впряем!»

Обмерли со страху дед с бабкой, а Прокурор сунул под мышку (не под нашей героини, а под свою) курочку, что золотые яйца несет, да и понес себе. Сказал, что сдаст в Министерство финансов...

Выскользнула Мышь из дому, помчалась себе по дорожке дальше. Бежит и думает: ну где же ей такую нишу найти, где и себя показать, и людям доброе дело сделать можно... Присела на обочинку отдохнуть, видит: ветер обрывок газеты несет. Пронесит мимо — а там слово «мышь» написано! Догнала она газетку, развернула — а там, в лучших журналистских традициях, забавный такой заголовок: «Тише, мыши, — кот на крыше!» Читает Мышка текст и узнает, что в целях оптимизации, стабилизации и развития, а также борьбы за все хорошее против всего плохого принято решение резко увеличить штат и усилить полномочия

надзирающих за исполнением законов котов. И что после такого усиления, под бдительным кошачьим присмотром, все будут действовать только правильно, и никто не будет вести себя неправильно...

Загрустила тут Мышка. Как-то ей все время казалось, что она правильно действовала. А потом оказывалось — что неправильно. А как правильно — непонятно. Потому что вон — в глаза ей бросилась другая заметка, — оказывается, и в Гугл с Фейсбуком тоже ходить неправильно, и компании на мировые биржи выводить, и даже навигатором неродным пользоваться...

Повесила Мышка голову, бредет по тропинке дальше и даже хвостиком не шевелит уже. Как вдруг видит: сидит на пенечке с тропинкой рядом старичок. Какой-то такой — на Мастера Йоду похож, Мышка его в фильме видела.

Решила Мышка с ним поговорить. Подходит, только рот открыла — а он в ответ: «Слова, слова, слова...»

Она ему: «Но ведь так же...» А он: «Кривое не может сделаться прямым».

Она: «Но ведь...» А он: «И это пройдет...»

Она: «Но я хочу понять». А он: «Многая знания рождает многая печали».

Она: «А может быть, придумать что-то...» А он: «И чего нет, того нельзя считать».

Она: «Ну как же быть, ведь вырем?» А он ей: «Ну на-ко, почитай...» — и исчез.

Смотрит Мышь — а у нее в руках листочек. На нем написано: «Трактат. О самозарождении мышей». И дальше

## ПОЗДРАВЛЯЕМ С ДНЕМ РОЖДЕНИЯ!

**Компанию  
«Инкомстрой»  
с 26-летием!**

**Компанию  
«Рокса»  
с 27-летием!**



**Компанию  
«Альпиндустрия»  
с 31-й годовщиной!**

**Группу компаний  
«Ведис-Групп»  
с 22-летием!**



какой-то средневековый монах во всех деталях описывает, как доказывается самозарождение жизни на примере самозарождения мышей.

Что, мол, ни делай, как ни старайся перечить этому процессу — а мыши все равно самозарождаются, хоть и в самых невыгодных условиях, когда их все истребить стараются. И караванщиками они были, и маркитантами, и купцами, и нэпманами, и мешочниками, и цеховиками, и фарцовщиками, и челноками с клетчатými сумками, и предпринимателями, и стартаперами... Короче, их гонят в дверь, и окно на ставни закрывают, а они все равно щель находят, чтобы обратно в экономику пробраться...

Воспряла наша Мышка духом. Сунула листочек в карман и помчалась новым делом заниматься... «Так... — приговаривала она про себя. — Всего три условия для самозарождения. Первое — найти темную норку или чулан... Это, понятно, чтобы коты не так легко могли добраться.



Второе — насыпать маленькую кучку перепревшего зерна... Ну это какой-никакой чтобы стартовый капитал был...

Хоть какая-нибудь труха... Третье — прикрыть эти зернышки лохмотьями сверху... Ну правильно... Только дураки играют в «кто дороже выглядит». Бабушка тоже говорила: «Деньги слезы любят». Прикроешься лохмотьями — и вроде бы взять с тебя нечего... Лохмотья подойдут. Ну вот. Теперь слегка сбрызнуть все это духом предпринимательства.

И — voila! — процесс пошел! Новая мышьяная популяция снова самозарождается прямо на глазах!»

Так наша Мышка не послушалась советов бабушки Крысы и нашла себе подходящее занятие на целый год. А что будет дальше? Не ее забота. «Многая знания рождает многая печали», — как говаривал Екклесиаст. ★

Евгений Емельянов

## Бизнес-Габри Клуб

# Промоакция за 10 минут и блокировка хакера за доли секунды

Из жизни предпринимателя: «А что это пролетело?» —  
«Это полгода пролетело. Не обращайте внимания, они часто пролетают».

Вот и у нас: «еще вчера» приветствовали гостей на двадцать первой встрече, а «сегодня» уже двадцать вторая собрала бизнесменов разных поколений в «Бизнес-Габри Клубе». Гости встретились, чтобы обсудить два IT-проекта. Сервис для найма временных сотрудников «LIMA» и проект по обеспечению информационной безопасности «Крафт Лаб».

## Возьмите листовочку

Для проведения рекламных акций в России ежедневно выводится на работу от двадцати до тридцати тысяч человек. Поиском и предоставлением промперсонала занимаются целые BTL-агентства. Долго, дорого, сложно. **Владимир Сердюков, создавший автоматизированный сервис «LIMA»**, утверждает, что может организовать промоакцию за десять минут. За это время он обещает набрать людей и даже напечатать листовки. Сделать это можно прямо со своего телефона. А стать исполнителем можно за сорок секунд, в придачу получив на сервисе официальный статус «самозанятого».

Заказчиками «LIMA» являются крупный ритейл, стрит ритейл, BTL-агентства, малый и средний бизнес. Исполнителями — в основном молодые люди, предпочитающие общаться в мессенджерах. При использовании «LIMA» не

нужно контролировать исполнение задания — система делает это сама. После выбора даты и места работы платформа начнет напоминать исполнителю о сроках за два дня. В обозначенное время попросит нажать кнопку о начале работы, которая активируется только в месте исполнения задания. Потом «LIMA» попросит сделать селфи на рабочем месте. Все полученные данные переносятся в CRM-систему и позволяют контролировать работу.

Для проведения массовых промоакций в нескольких городах одновременно существует «LIMA-биржа». Можно организовывать рекламные мероприятия с участием нескольких сотен промоутеров в десятке городов



одновременно. Для обеспечения большего контроля Заказчик может выбрать супервайзера из более квалифицированного персонала, либо назначить своего сотрудника.

Человеческий фактор никто не отменял, люди по разным причинам могут не выйти на точку. Если что-то пошло не так, подстрахуют аккаунт-менеджеры. Они в ручном режиме через CRM могут закрыть «вакансию». Эту услугу «LIMA» предоставляет за свой счет.

Владимир — один из трех соучредителей «LIMA», он же — идейный вдохновитель проекта. Сейчас компания ищет инвестора, чтобы вложить деньги в маркетинг и рекламу. А в дальнейших планах — масштабирование сервиса и включение новых профессий: тайный покупатель, специалист по анкетированию, экспресс-грузчик, курьер, юрист, бухгалтер. Владимир считает, что существует около сорока профессий, которые можно оцифровать.

### LIMA: Человеческий фактор расчетам не поддается

Эксперты отметили серьезный подход и качественную подготовку команды к созданию сервиса. Главное для такого сервиса — это хорошая репутация. Молва среди заказчиков распространяется очень быстро, и негативные отзывы могут привести к катастрофе.

Человеческий фактор остается решающим, и невозможно на 100 % гарантировать, что заявившийся человек точно выйдет на работу. Поэтому «Uber по аренде персонала» потребует постоянной подстраховки людьми. И очень тщательного отбора исполнителей.

«Уберизированные» сервисы сейчас находятся на пике популярности, но неизвестно, что будет с ними через пять лет. Бизнесмены с опытом порекомендовали Владимиру как можно быстрее развить «LIMA», чтобы эффективно продать.

Владимир полностью согласился с экспертами в том, что главный риск его бизнеса — репутационный. В «LIMA» уже создана система отборочных фильтров и рейтинга исполнителей по отзывам заказчиков. На следующем этапе предусмотрено проведение вступительного интервью по видеосвязи, внедрение системы обучения и даже создание мотивационной программы — чтобы исполнителю было интересно выполнять работу качественно, получать больше заказов и приобретать большую стоимость внутри сервиса.

### Крафт Лаб: градус доверия

Чтобы *создать «Крафт Лаб»*, Олег Суслов ушел с руководящей позиции в крупной организации. Его партнеры поступили так же. Новая компания планировала оказывать услуги по информационной безопасности. Предприниматели сразу столкнулись с трудностями: информационная безопасность — очень чувствительная тема, не так легко добиться доверия клиентов. А продать услугу на отрицательном доверии очень сложно, нужно точно по времени попасть в проблему клиента.

Большие компании работают с проверенными старыми подрядчиками, а небольшим компаниям зачастую не нужны настолько высококачественные услуги, да и вопросы безопасности в маленьких компаниях стоят не на первом месте. Потребность у потенциальных клиентов вроде бы и есть, но денег на задачи второго приоритета не хватает. Приняли

стратегическое решение сделать продукт для небольших бизнесов. Чтобы помочь среднему и малому бизнесу экономить деньги, компания «Крафт Лаб» предоставляет услугу внешнего управления информационной безопасностью. Для небольшой компании такой сервис актуален — содержание собственного отдела обходится гораздо дороже.

На сегодня «Крафт Лаб» пошла дальше и создают коробочный продукт — «Security Operation Center». Он в автоматическом режиме отслеживает активность всех пользователей и сообщает в IT-службу о подозрительных действиях, либо сразу блокирует потенциального злоумышленника в течение одной секунды.

Изучив зарубежный рынок информационной безопасности, учредители компании поняли, что их экспертиза в Азии будет цениться гораздо дороже, чем в России. Сейчас у «Крафт Лаб» есть собственное представительство в Сингапуре. Получена сертификация CREST и уже успешно завершены первые проекты на азиатском рынке.

Учредители «Крафт Лаб» уже сейчас задумываются о будущем, пробуют, наступают на грабли, анализируют, расширяют бизнес-модель и портфель продуктов, находят варианты дополнительных инвестиций.

### Расскажите о себе

Выслушав историю компании Олега, эксперты рекомендовали ему сделать упор на продажи. Нанять специалистов, сделать красивые презентации, выступать на различных площадках, публиковать в СМИ свои кейсы — распространять информацию о себе как о надежном эксперте и партнере.

Среди других рекомендаций были: изменение бренда на более звучный и запоминающийся; создание целевых презентаций для разных сегментов; введение режима бесплатного тестового использования; выполнение услуг на субподряде у более крупных организаций.

Олег поблагодарил экспертов за проницательность и ценные рекомендации, — «Крафт Лаб» обязательно обдумает и учтет все советы. Некоторые идеи совпали с уже реализуемыми изменениями — в компании начали менять систему продаж.

*На этой встрече в клубе собралось много IT-специалистов, им было о чем поговорить после завершения официальной части. Нам же будет что написать в своей новой книге. Истории этих предпринимателей войдут в следующий том сборника «Перекрестное опыление». Впереди декабрьская встреча и новый сезон 2020 года. Хотите тоже попасть в историю российского бизнеса? Расскажите о своих компаниях на встречах в «Бизнес-Грабли Клубе».* ★



Записала Анна Стус



## От «Мартьяныча»: новогодний мастер-класс

Открытие нового здания Верхних торговых рядов — нынешнего ГУМа — состоялось в декабре 1893 года.

По тем временам оно отличалось не только грандиозными размерами, занимая целый квартал между Никольской и Ильинкой, но и высокой технической оснащённостью. 12 котлов, установленных в подвальном помещении, обеспечивали отопление. Водоснабжение обеспечивалось собственным артезианским колодцем, способным подавать до 50 тысяч ведер воды в день, необходимой для отопления, водопровода и пожарных кранов, которых в рядах было множество. Для подъёма товара на верхние этажи использовалось 9 грузовых лифтов. Для освещения магазинов, пассажей между ними и прилегающих улиц использовалось электричество, выработанное собственной аккумуляторной станцией.

Торговали здесь лучшие из лучших: Абрикосовы, Морозовы, Брокер, Эйнем — всего около 1000–1200 магазинов. И деньги крутились немалые: например, в магазине Жирардовских мануфактур за комплект приданого иной раз оставляли по 15 тысяч рублей! Кстати, в этих магазинах появились первые московские ценники. Прежде купцы предпочитали не устанавливать твердых цен на товары, оставляя место для любимого всеми ритуала — торга.

Под зданием Верхних торговых рядов был большой подвальный этаж. Эти помещения арендовал купец Петр Николаевич Мартьянов, и по его заказу архитектор И. Иванов-Шниц создал там настоящий «ресторанный город» с улицами, по обеим сторонам которых располагались кабинеты с окнами из витражей, и центральной прогулочной аллеей, которая всегда была красиво оформлена. Петр вложил большие средства в технологические новшества по освещению и очистке воздуха, чтобы посетителям в ресторане было комфортно. Для украшения помещений по случаю праздников или значимых событий он регулярно нанимал архитекторов. На Пасху ресторан украшали гирляндами живых цветов: белой сирени, фиалок, роз и нарциссов — он был первым, кто придумал это делать. Перед Новым годом ресторан превращался в «царство льда, снега и северного сияния», и посмотреть на это чудо валила вся Москва.

Помещение ресторана состояло из 7 общих залов, 4 буфетов с барными стойками и 16 отдельных кабинетов. В центре одного из залов располагался большой аквариум с живой рыбой, которую посетители вылавливали сачками и тут же отправляли на кухню. Ресторан занимал почти все подвальное помещение со стороны Красной площади и одновременно мог принять до 300 посетителей.

А ведь поначалу ресторан не пользовался большим успехом. Место не очень удачное — в подвале, да и совсем

рядом любимые москвичами Трактир Тестова, Славянский базар, Большой Московский трактир. Как же, несмотря на высокую конкуренцию, «Мартьянычу» удалось завоевать такую популярность?

Во-первых, удачное расположение. Расчет делался на то, что покупатель, переходя из одной лавки в другую, устанет и проголодается. И вот он трактир, где можно отдохнуть и перекусить, — прямо под ногами. Правда, быстро поесть получалось не всегда — к «Мартьянычу» стояли очереди, в особенности в периоды «дешевок» (так тогда назывались распродажи).

Во-вторых, отменное качество и широкий ассортимент предлагаемых блюд при невысоких ценах. Н. Д. Дмитриев вспоминал: «...ресторатор Мартьяныч... славился у москвичей своей необыкновенной кухней. Здесь были и горячие блины с паюсной икрой, и настоящие сибирские пельмени, и московский молочный поросенок с гречневой кашей, и морские устрицы, и английское виски, и венгерская «ма-

лага», и даже свежая клубника в самый разгар декабрьских морозов». В то же время на полтинник-рубль у «Мартьяныча» можно было наесться так, что «чем дышать»; ужин из трех блюд с бокалом шампанского стоил один рубль. Реклама ресторана сообщала: «Обслуживание первоклассное! Цены второклассные!»

Дешевизна привлекала к «Мартьянычу» учащуюся молодежь — студентов и курсисток. Кроме того, он сделал ставку на необычную по тем временам аудиторию — семьи, в том числе с детьми, и женщин. Рестораны в те времена посещали либо исключительно мужские компании, либо с «девицами». Нередки были громкие нетрезвые разборки, доходило до драк. Предложение семьям провести приличный отдых в роскошных

кабинетах ресторана «Мартьяныч» — это была революция в ресторанном деле!

И, конечно, нельзя не упомянуть талант Петра Николаевича в области маркетинга и рекламы. Большую роль в популярности его заведения сыграли рекламные поэмы, которые постоянно печатались в сытинском «Русском слове», а также в других московских газетах и журналах.

В дни «дешевок» вся Москва повторяла рекламу:

*«Дома некогда готовить, на «дешевку» жены мчат.*

*Пусть мужья не прекословят: ну к чему «домашний ад»?*

*Дело можно сделать проще: заказать, взяв кабинет,*

*Для жены, детей и тещи у «Мартьяныча» обед».*

В дождливую пору газеты сообщали: «У Мартьяныча! Праздник осени!»



На Масленицу: *«Волшебный перелет в страну чудес! За тридцать земель — в царство роскоши и блеска! В резиденцию могущественного Блина! Грандиозный карнавал в пышных чертогах! Идите! Беспрепятственный доступ всем!»*

В Рождество:

*«Мартьяныч — наш волшебник-ресторатор и дела ресторанного новатор, задумал пригласить себе на пир гостей, как некогда Садко на дно морское.*

*И под ударами художников кистей стал ресторан его красивей втрое!»*

В подземных галереях проходил то музыкальный дивертисмент с португальским оркестром, то «гоголевский обед», где все блюда и напитки назывались именами героев произведений, а то устраивались «гулянья по просеке» в сопровождении живых оркестров. Не боясь осуждения и пересудов, он смело превращал помещение ресторана то в уголок Парижа, то в зверинец, то в морское дно, то в брачное агентство.

Вся Москва обожала «Мартьяныча», у него всегда было полно народу, в особенности на праздники. По сообщениям газет, в 2013 году Татьянин день в нем отмечали 600–700 человек. И, конечно же, на Новый год. Если Рождество тогда было принято отмечать в кругу семьи, то Новый год был светским праздником. В ночь на 1 января

устраивались балы-маскарады, гулянья с фейерверками, светские рауты. В том числе в конце XIX века возникла традиция встречать Новый год в ресторанах.

15 (02) января 1911 года газета «Столичная молва» подчитала, во что обошлась москвичам встреча Нового года в ресторанах. *«У Мартьяныча. Выпито 250 бут., кухня заработала 2700 р. Общая выручка около 6000 р.»*. Опередили его только «Метрополь», «Стрельна», «Яр» и «Эрмитаж».

Традиция встречать Новый год в ресторане сохранилась и в наши дни. Где бы вы ни отмечали этот замечательный праздник — в ресторане, дома в кругу родных, в пансионате или на заграничном курорте — желаем Вам в наступающем Новом году всего самого лучшего!



Фото 1 — Петр Мартьянов.

Фото 2 — Очередь к «Мартьянычу».

*Р. С. Материал подготовлен при содействии заместителя генерального директора Музея предпринимателей, меценатов и благотворителей г. Москвы А. Лисицыной* ★

Елена Кисель

## Поздравления ШАГовцев с наступающим 2020-м Новым годом

**Светлана Емельянова:**

Дорогие друзья, коллеги и партнеры!

В Мышиный год желаю всем той живучести этого племени, которая его отличает от многих других живых существ! В любые времена и при любых обстоятельствах крысы и мыши умудрялись найти себе норку и запастись туда чего-нибудь съедобного. Так и нам — людям бизнеса — хорошо бы в 2020 году использовать мышиный род как бэст-практик: и норку найти, и запасов заготовить, и от света белого укрыться. Успехов всем в деле выживания и новых ниш для развития бизнеса!

**Любовь Горбунова:**

Впереди год грызуна. Говоря конкретнее — Крысы. Но чем крыса отличается от остальных? Только средой, где живет. Был грызун, стал скакать «в верхах» и превратился в белку. Отрастил себе хвост, перекрасился в цвет поярче — и вуаля. Все любят, восхищаются, кормят, ждут встречи. Стал жить в поле — цвет потусклее, размер поменьше, норка побольше, и чтобы все с кладовкой. Еще один грызун выбрал себе водную среду. Научился шубку жиром смазывать, да дыхание

задерживать, домик построил на воде, от всех хищников защищен бобер! Ну а серая крыса решила жить среди людей — стала очень умной, очень хитрой, а если случится и кто-то поймает за хвост, то научилась его «отбрасывать», почти как ящерица.

Все они получились такие разные — и внешне, и в поведении! И всё благодаря тому, что каждый из них соответствует своей среде. Поэтому хочется пожелать вам благоприятной среды для развития. А если вдруг не случится — быстро научиться мазаться жиром или отбрасывать хвост. И быть гением выживания.

**Екатерина Денисова:**

Поздравляю всех с наступающим 2020 годом! Красивая круглая цифра представляется мне колесницей, которая легко идет по проторенной дороге, даже с кочками и ухабами. Но ей непросто на неизведанных дорожках...

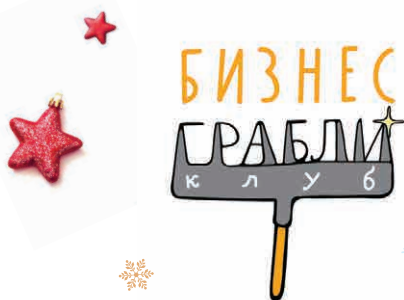
Перспектива пути по наезженной колее — попасть только туда, где все были или будут. И для кого-то это тоже может стать важной целью будущего — непростого, конечно, — года. Но те, в ком есть дух здорового авантюризма, кто отважится на этой колеснице проложить новые



**Бизнес-Грабли Клуб** — это площадка для обмена опытом бизнесменов разных поколений.

Следите за анонсами на сайте Клуба:  
[www.businessgrabli.club](http://www.businessgrabli.club)

Если вы хотите принять участие в наших мероприятиях в качестве спикера, эксперта или стать участником, обращайтесь по адресу:  
[mgr@stepconsulting.ru](mailto:mgr@stepconsulting.ru)



Хороший заместитель должен уметь выполнить работу начальника хотя бы на 70%. Это позволяет компании не только спокойно переживать форс-мажоры и командировки менеджеров, но и снижает зависимость от персонала и конкретных персон. Как вы думаете, замы ваших топов смогут прикрыть «если что»? Оценить их личностную и управленческую готовность можно с помощью процедуры **ассессмента**. Узнать, как это работает, можно по телефону 8-495-258-25-02 или по адресу [step@stepconsulting.ru](mailto:step@stepconsulting.ru)



дороги, — смогут сделать для себя чудные открытия, интересные выводы и получить неожиданные результаты.

Удачи всем, какой бы путь вы ни выбрали! Скучно не будет никому! Дорогу осилит идущий!

#### Виталий Лазарев:

Поздравляю всех с наступающим Новым годом! Приходящий год не обещает стать для бизнеса проще, чем уходящий, и сулит немало трудностей. Но мы-то с вами лучше других знаем, что каждая трудность — это новая возможность. Поэтому желаю, чтобы в этих непростых условиях вы сумели найти уникальные возможности для роста и развития бизнеса, новые перспективные ниши (а может, даже рынки) и успешно реализовали весь их потенциал.

#### Гульнара Мингачева:

Я в «ШАГе» больше других общаюсь с молодыми бизнесменами. И, глядя на их работу, хочу пожелать вам «счастливого незнания». Многие из участников «Бизнес-Грабли Клуба» только слышали, что можно работать на пустом рынке вне экономического кризиса. Почти все они создали свои компании в сложные времена. И, смотрите-ка, — успешно работают — с другой маржой, другими инструментами, в более узких нишах — но растут, развиваются и приносят своим владельцам прибыль. И пусть их мечты пока не очень амбициозны, зато бизнесы устойчивы. Чего и вам желаю!



#### Игорь Можаровский:

Желаю сберечь и приумножить секреты вашей бизнес-алхимии. Чтобы все, к чему прикоснется ваш неординарный ум, опережающий время, как и раньше превращалось в чистое золото. А ваше искусство делать из невзрачных объектов изумительные конфеты, облагораживающие, осовременивающие городской пейзаж, не знало усталости. Чтобы невозможные схемы и бизнес-модели, создаваемые вами, и впредь оказывались самыми эффективными и как по волшебству превращались в рутину. Желаю также терпения, мудрости и осторожности, чтобы избежать костра, на который неразумные сограждане нередко тащат великого ученого-первооткрывателя, по невежеству принимая его за опасного колдуна.

#### Анна Стус:

Мышь — трудолюбивое животное. Крыса — очень умное. Чей бы год ни был — Крысы или Мыши — оба эти качества необходимы для развития. Пусть и ваша команда пополнится в 2020 году и трудолюбивыми, и умными людьми, которые принесут новые идеи, цели

и инструменты. Еще пожелаю открытий — новых неожиданно положительных качеств в тех сотрудниках, с которыми вы уже хорошо знакомы. Пусть они вас приятно удивляют в год сообразительного и работоспособного грызуна! ★

# КЛИЕНТ — В ЦЕНТРЕ

## Оценка клиентской удовлетворенности: Как потерять реальность и клиентов

Со всех сторон на нас сыплются разного рода предложения оценить какое-нибудь качество: обслуживания/ взаимодействия/ работы call-центра/ службы доставки/ мобильного приложения/ возврата покупки и так далее и тому подобное...

Эти предложения настигают телефонными звонками, смс и push-сообщениями, всплывающими окнами и электронными письмами, разнообразными анкетами и смайликами на разнокалиберных девайсах. (Из последних лучше всего запомнился планшет с пятью разноэмоциональными мордочками на стене дамской комнаты сочинского аэровокзала). Они занимают внимание и отнимают время, даже если их просто игнорировать.

И совершенно заставляют врасплох просьбы оценить качество работы продавца самим продавцом или его коллегой, опять же в присутствии самого продавца. Заметьте, не кнопку нажать — понравилось/ не понравилось, — а оценку поставить, например, от 1 до 10. И тут же изобразить бурю эмоций, далеких от счастья, если это не «10». К слову, давно стало распространенной практикой у продавцов услуг просить клиентов: «Когда позвонят с предложением оценить мою работу, поставьте мне «5», пожалуйста».

Еще большее недоумение вызывают ситуации, когда корпоративного клиента прямо во время обслуживания в банке просят это самое обслуживание оценить: короткую анкету заполнить, указав полную информацию о себе (ФИО, должность). Пример анкеты:

Довольны ли вы качеством обслуживания в нашем отделении (от 1 до 5)?

Довольны ли Вы обслуживанием у конкретного оператора (от 1 до 5)?

Хотите, что бы вам перезвонил менеджер?

Тему достоверности результатов, полученных таким образом, под пристальным контролем заинтересованных лиц, даже обсуждать не хочется. Просто для иллюстрации. Как-то в разговоре знакомая, практикующая бизнес-тренер, обмолвилась, что предпочитает, чтобы участники ставили оценки ее тренингам сразу по окончании и в ее присутствии. Поскольку «будут заведомо выше».

Сделаем акцент на парадоксальности подобных ситуаций и возможных последствиях для компаний, решивших измерять клиентскую удовлетворенность подобным образом.

Любые положительные эмоции от обслуживания/ взаимодействия легко разрушить бестактностью и навязчивостью, затребовав оценку здесь и сейчас. Все мы знаем (спасибо Штирлицу), что последнее, в том числе и впечатление, запоминается лучше всего, поэтому испытанные напоследок дискомфорт и чувство неловкости как минимум смажут удовольствие даже от wow-обслуживания. Оно перестанет быть таковым. Как максимум компании очень рискуют потерять клиентов. Поскольку каждый из нас подсознательно избегает неприятных, дискомфортных, неловких ситуаций.

И вероятнее всего клиенты уйдут к конкурентам, еще не озобоценной оценкой клиентской удовлетворенности, или измеряющим ее, не в пример, изящнее. ★

Елена Филякова

### Из записной книжки консультанта

Руководитель департамента: «Мы довольны тем, как идет внедрение новой структуры — тихо и медленно».

\*\*\*

Генеральный директор про руководителя департамента: «Уход от ответственности — его коронная компетенция».

\*\*\*

Финансовый директор: «Наш начальник отдела логистики занимается в основном учетом издержек. При чем это посмертный учет».

\*\*\*

Руководитель отдела продаж: «Мы выставляем план продаж на каждого покупателя. Лояльный покупатель — тот, кто купил больше плана».

\*\*\*

Заказчик консультанту: «Мы поговорили про вашу идеологию, а теперь давайте вернемся к нашей чудесной идеологии».

**Учредитель** — ООО «Консалтинг-Центр «ШАГ» **Главный редактор:** Евгений Николаевич Емельянов  
**Выпускающий редактор номера:** Евгений Емельянов **Ответственный секретарь:** Екатерина Денисова

**Редакционный совет:** Инна Власова, Елена Филякова

Адрес: 121069, Москва, Столовый пер., д. 6

Адрес типографии: 129337, Москва, ул. Вешних вод, д. 14

Бюллетень «Жизнь бизнеса» зарегистрирован в Министерстве Российской Федерации по делам печати, телерадиовещания и средств массовых коммуникаций. Свидетельство ПИ №77-14727 от 17 февраля 2003 г.

Тираж 600 экз. Бесплатно

© «ШАГ Консалтинг» 2019 <http://www.stepconsulting.ru>, тел. (495) 258-25-02, e-mail: [step@stepconsulting.ru](mailto:step@stepconsulting.ru)