



Улучшить свой бизнес можно сразу в нескольких направлениях: за счет уменьшения потерь, увеличения прибыли, получения большего числа клиентов и расширения рынков. Для этого нужно:

1. Определить свои основные ценности, понять свою миссию, уяснить, что делает этот бизнес наиболее ценным.
2. Оценивать потенциал нанимаемых в штат сотрудников, а также их совместимость с корпоративной культурой и основными ценностями компании. Чтобы найти «правильных» людей, нужно задавать в интервью с ними такие вопросы, которые будут сосредоточены на любви к своей работе, верности ей, на умении работать и общаться с другими людьми. Все эти черты оказывают существенное влияние на общую производительность и слаженность работы всех сотрудников.
3. Построить систему подотчетности, основанную на доверии. Сотрудники компании должны видеть, что руководство их уважает и доверяет их способностям. Лучше начать с расширения прав квалифицированных сотрудников, поручив им выполнение какого-либо участка в принятии решений, влияющих на всю компанию. Даже незначительное количество дополнительной ответственности способно продемонстрировать уверенность руководителя в сотруднике.

Если кто-то из сотрудников допустил ошибку, его следует привлечь к ответственности. При этом не стоит наказывать его за неудачу, а достаточно проанализировать ошибки и четко определить, что именно пошло не так, каким образом это исправить и удостовериться, что эта ошибка никогда не повторится. И ответственность, и доверие должно выходить за рамки взаимодействия с сотрудниками, так как не менее важно и отношение к клиентам. Если бизнес не будет честным с клиентами, это окажет негативное воздействие на отношения с сотрудниками и клиентами. Нужно постоянно учиться на ошибках и сдерживать свои обещания.