



إعادة اكتشاف الأساطير الإلكترونية

من مايكل جربر

الملخص

الأعمال الصغيرة هي مكان يستجيب على الفور لأي إجراء تتخذه. مكان يمكننا من خلاله تنفيذ أفكار مكملة بطريقة تؤدي إلى تغيير الحياة. مكان يمكننا فيه البدء في اختبار جميع الافتراضات التي لدينا عن أنفسنا. إنه مكان تكون فيه الأسئلة على الأقل مهمة مثل الإجابات، هذا إن لم تكن مهمة أكثر. إنه مكان يجب أن تفسح فيه التعميمات الطريق إلى التفاصيل. إنه مكان يتطلب اهتمامنا. مكان يجب اتباع القواعد فيه والحفاظ على الطلب. مكان عملي، ليس مثاليًا. لكن المكان الذي يجب أن تقدم في المثالية للخدمة. إنه مكان حيث يتم تقليل العالم إلى حجم يمكن التحكم فيه. صغيرة بما يكفي لتكون متجاوبة، ولكنها كبيرة بما يكفي لاختبار كل شيء لدينا. قاعة الممارسة الحقيقية. عالم خاص بنا " (Epilogue) هذا هو الأساس للنهج الذي يتبعه المؤلف لمساعدة صانع فطيرة على الانتقال من صنع الفطائر إلى أن تصبح صاحب شركة.

موجز بالكامل

أين تريد أن تكون في غضون 10 سنوات فيما يتعلق بعملك؟ وما الذي سوف يأخذك للوصول إلى ذلك المكان؟ هذه هي الأسئلة التي تحتاج إلى وقوفك و سؤالك نفسك. يتم كتابة **E-Myth Rediscovered** بحيث يمكنك السفر في رحلة للوصول إلى المكان الذي تريد أن تكون في عملك. هناك جملة واحدة من الكتاب الذي يصف ما هو مهم للشركات الصغيرة هي:

"تفهم الشركات الكبرى أن هناك معنى في كل زاوية و ركن في العمل " (Forward) هذا الاهتمام بالتفاصيل سيخلق أثراً لا يصدق على العميل.

الفني، منظم الأعمال و المدير

هناك وقت يستمتع فيه الموظف بالعمل الذي يقوم به، ولكنه يريد أن يكون رئيسه الخاص. لذلك، يبدأ مشروعاً صغيراً... ويصبح العمل الذي تمتع به في نهاية المطاف عملاً كثيفاً. هناك العديد من الجوانب الأخرى لامتلاك الأعمال التجارية من الجانب التقني فقط للعمل. منظور مالك النشاط التجاري الجديد غير متوازن. وهو مثقل على الجانب الفني من الأعمال، و الضوء على الجانب الريادي والإداري للأعمال التجارية. صاحب العمل الناجح والعظيم يحتاج إلى إيلاء اهتمام متساو لجميع الثلاثة، وتطوير تلك التي هي ضعيفة. لفهم هذا التمييز، إليك بعض الكلمات الوصفية:

صاحب المشروع

مبدع
فرحة العجب
التفكير المستقبلي
حالم
ذا رؤية

المدير

منظم
مخطط
ينظف الفوضى
واقعي

الفني

الفاعل
عامل بجد
إنتاجي
فردى (الفصل 2)

"إلى رائد الأعمال، فإن نموذج الامتياز هو الوسيط الذي تتبلور رؤيته في العالم الحقيقي. إلى المدير، يوفر نموذج الامتياز النظام، والقابلية للتنبؤ، والنظام مهم جدا لحياته. بالنسبة إلى الفني، فإن النموذج الأولي هو المكان الذي يكون فيه حراً في القيام بالأشياء التي يحب القيام بها - العمل الفني. وبالنسبة إلى صاحب العمل، فإن نموذج الامتياز يوفر الوسائل التي يمكن من خلالها إطعام شخصياته الثلاثة بطريقة متوازنة في الوقت الذي يقوم فيه بإنشاء شركة تعمل (الفصل 8).

يحتاج صاحب العمل الصغير إلى تطوير الخصائص الإدارية وريادية الأعمال، ومن ثم سوف يكون في طريقه إلى أن يصبح ليس فقط صاحب عمل ناجحاً ولكن أيضاً رجل أعمال عظيم.

"إذا كان نشاطك التجاري يعتمد عليك، فأنت لا تمتلك نشاطاً تجارياً - فلدريك وظيفة. و هذه أسوأ وظيفة في العالم لأنك تعمل من أجل مجنون (الفصل 3)!" عند هذه النقطة، يحتاج المرء إلى الخروج من منطقة الراحة، وهو المكان الذي تشعر فيه بأنك متحكم. إن إدراك أن دورك بصفقتك مالك المؤسسة هو جعل نشاطك التجاري مستعداً للنمو يضعك في موقف يسمح لك بالتحرك. إن بناء مؤسسة ذات هيكل تنظيمي يدير نفسه يؤدي إلى إنشاء شركة تعمل بدونك ولا تعتمد عليك.

الخدمة... تسليم المنتج أكثر أهمية من المنتج نفسه. بصفقتك مالك شركة، يجب أن تفهم عميلك. بدون هذا الفهم لن تكون هناك طريقة للنجاح". لا يتعلق نموذج ريادة الأعمال بما هو معمول به في النشاط التجاري ولا علاقة له بكيفية إنجازه. السلعة ليست مهمة - الطريقة التي تسلم بها هي المهم (الفصل 6).

حتى إذا كنت لا تخطط على الامتياز، و بناء عمالك مع فكرة للامتياز". لقد تم بناء الامتياز التجاري لنموذج الأعمال على أساس الاعتقاد بأن المنتج الحقيقي لنشاط تجاري ما، هو ليس ما يبيعه، ولكن كيف يبيعه (الفصل 7) وهذا يجعل منتجك متوقعاً وجذاباً لعميلك. وهم يعرفون بلا شك أنهم سيستلمون دائماً ما يريدون، لأنهم يعرفون ما يمكن توقعه ويتم تسليمه. هذا هو المكان الذي يهتم فيه المرء بكل الأشياء الصغيرة.

"تلك الأشياء الصغيرة الدنيئة والمملة التي، عند القيام بها بشكل صحيح تماماً، بنوع من الاهتمام والنية، تشكل في جوهرها خلاصة مميزة، جودة تفاضلية تميز كل عمل عظيم قمت به في أي وقت مضى. عمل معنا و منا، مناظير أكثر تواضعاً ترضي أصحابها ببساطة خلال اليوم". (Forward)

نموذج الامتياز

إذاً، ما هو نموذج الامتياز هذا على أي حال؟ يعد نموذج الامتياز هو المنتج الذي سَتُبْنَى عليه شركتك - وهي طريقة يمكن التنبؤ بها بحيث يتم توثيق جميع التفاصيل في دليل المالك تماماً. ادمج هذا مع الخدمة التي لا تشوبها شائبة، ولديك عمل رائع.

إن نموذج الامتياز هو المكان الأمثل لمنتجاتك، حيث تكتشف ما الذي يعمل بشكل جيد لأنه يتم تجربته واختباره وتجربته واختباره مرة أخرى. وهذا ما يجعل العمل يصبح شيئاً يناسبك بدلاً من أن تصبح الأعمال التجارية حياتك كلها. هناك "قواعد" يجب اتباعها مع نموذج الامتياز:

• سيوفر النموذج قيمة ثابتة لعملائك... بما يتجاوز ما يتوقعونه.

• سيتم تشغيل النموذج من قبل أشخاص لديهم أدنى مستوى ممكن من المهارة.

• سوف يبرز النموذج كمكان لأمر لا تشوبه شائبة.

• سيتم توثيق جميع أعمال النموذج في أدلة العمليات.

• سيوفر النموذج خدمة لا تقدر بثمن للعميل.

• سيستعمل النموذج لوئاً موحداً وملبساً ورمزاً للمرافق (الفصل 9).

على الرغم من أن هذه القائمة تقضي على أي إبداع، إلا أنها تنتج نظاماً يرضي عميلك تماماً ويضيف الإنتاجية إلى موظفيك، بينما تسمح لإبداعك بالازدهار. في الواقع، يروق الطلب الناس ويرسل رسالة عمل جدير بالثقة. بطبيعة الحال، من المهم أن تقدم هذا إلى عميلك.

يتيح النظام الذي يبنيه العمل والذي يمكن التنبؤ به وتنظيمه بتشغيل العمل بدونك ويمنحك الوقت لفعل ما تحب أكثر. للوصول إلى هذه النقطة، تحتاج بصفقتك مالك الشركة إلى تغيير طريقة تفكيرك ووضع هذا النوع من النظام في مكانه.

العودة إلى نموذج الامتياز...

هناك ثلاثة أجزاء لتطوير نموذج الامتياز: الابتكار، الكمي، والتنسيق.

الابتكار هو ببساطة كل تلك الجوانب التي تؤثر على طريقة إنجاز الأعمال. ويمكن أن يشمل التفاعل مع الزبون والطريقة التي يلبسها البائع وكيف يتم بيع المنتج. دمج هذا مع قياس كيف تؤثر جوانب الابتكار على الأعمال التجارية يعطيك النافذة لرؤية ما يعمل. يضع التزام الروتينية في عملية لإنتاج الاتقان.

هذا النظام المنظم يهيئ المسرح للإبداع الأمثل". الشخص الحرفي يطور معرفة عن العمل الذي تقوم به والذي يحمل ثمرته الخاصة، ثمرة الوجود، أو الاهتمام. يتعلم الشخص الحرفي أنه يوجد داخل الجوهرة جوهرة مختبئة تحت السطح. أن الإثارة من الحرفية هو اكتشاف الجوهرة. وهناك طريقة واحدة فقط لاكتشافه: لممارسة الحرفة بلا جدوى، لتصبح واحدة مع العمل. لتلميع وتلميع، كما لو كنت مع قلب واحد". (ch.10) هذا هو حقا شيء نتطلع إليه في كل من موظفيك، وحتى داخل نفسك.

برنامج تطوير عملك

عند وضع برنامج تطوير الأعمال الخاص بك ، يجب عليك الاهتمام بـ 7 مجالات:

- هدفك الأساسي
- هدفك الاستراتيجي
- إستراتيجيتك التنظيمية
- استراتيجية إدارة الخاص بك
- استراتيجية الناس الخاصة بك
- استراتيجية التسويق الخاصة بك
- استراتيجية الأنظمة الخاصة بك (الفصل 11)

هذه الاهتمامات تسمح لك بتوجيه أيامك من خلال رؤية مدروسة، و معرفة ما هو ضروري للذهاب إلى حيث تريد مع رجال الأعمال. وهذا يشمل مجالات المال والفرص على حد سواء. تنظيم رؤيتك وأهدافك يزيل الفوضى ويجلب النظام والفهم. إن خلق بيئة يشعر فيها الناس بالاستماع إليهم واحترامهم ورعايتهم هو أفضل أداة تسويقي لك.

"إن النظام الخاص بك عبارة عن مجموعة من الأشياء، والأفعال، والأفكار، والمعلومات التي تتفاعل مع بعضها البعض، وعند القيام بذلك، قم بتغيير الأنظمة الأخرى (الفصل 18)". (عند التفكير في إستراتيجية الأنظمة الخاصة بك، فكر في 3 مناطق: نظم صلبة، نظم لينة ونظم المعلومات. التفاعل مع تلك الأجزاء من العمل "غير الجمود، الأشياء غير المحببة (الفصل 18)"، والأفكار يعطيك معلومات لإنشاء معايير للبيع. يمنحك نظام المعلومات ما تحتاج إليه لاتخاذ قرارات حول التغييرات التي يجب إجراؤها.

على الرغم من أنه من السهل فهم الفرق بين كائن غير حيوي وفكرة، فإن التفسير الكامل للأنظمة اللينة نفسها مفيد. تتضمن خطوات النظام الناعمة:

• تحديد معايير محددة - أو نقاط قرار المستهلك - في عملية البيع الخاصة بك

• النص الحرفي للكلمات التي سوف تحصل على كل واحد بنجاح

• إنشاء مواد مختلفة لاستخدامها مع كل نص

• تحفيظ كل نص من قبل موظفي المبيعات بطريقة متطابقة

• تسليم كل نص من قبل موظفي المبيعات الخاص بك بطريقة متطابقة

• عيش كشعبك للتواصل بشكل أكثر فاعلية، عن طريق التعبير عن المشاهد، والمراقبة، والاستماع، والسمع، والاعتراف، والفهم، والتفاعل مع كل زبون محتمل بشكل كامل كما يحتاج إلى أن يكون (الفصل 18)

عند التوظيف، يجب الانتباه بشكل خاص للعثور على الأشخاص الذين يبحثون عن أكثر من مجرد شيك أجر. إن تقديم عرض واضح لنشاطك التجاري، لا سيما دليل المالك، وكيفية عمله في عملك أمر أساسي لكل مقابلة.

تسليط الضوء على الكتاب

أبرز ما في الكتاب هو في رواية تجربة المؤلف لفندق. توضح هذه التجربة بشكل كامل العملية التي يتحدث عنها المؤلف في كتابه. لم يكن الفندق يعمل بكفاءة وبأسلوب رائع فحسب، بل كان له الخدمة التي لا تشوبها شائبة، كما أنه كان يلبي تمامًا أي تفضيلات سمعها الموظفون عندما تحدث عملاؤهم... من نوع القهوة الذي يفضله، إلى حجز عشاءه، إلى تغيير غرفته. بالمساء. حدثت هذه الخدمة على الرغم من وصوله إلى الفندق بدون حجز وبدون علم مسبق بجودة الفندق. إن إعادة سرد هذه القصة يجمع جميع نقاطه معًا كمثال مثالي، يوضح الأعمال التي تعرف عملائها و تولي اهتمامًا لكل "زاوية وركن."

"لم يتم بناء الشركات الكبرى من قبل أشخاص غير عاديين، ولكن من قبل أشخاص عاديين يقومون بأشياء غير عادية (الفصل 9)."

قراءة الطبعة: 2007

وفقًا للمؤلف:

Michael E. Gerber هو المؤسس ورئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي لشركة E-Myth Worldwide ، وهي الشركة التي أسسها في عام 1977 لتقديم أصحاب المشاريع الصغيرة وأصحاب المشاريع بالمساعدة التي يحتاجونها لبناء أعمال تجارية ناجحة. يعتقد مايكل جرير من قبل الكثيرين بأنه "الصوت الرائد للأعمال التجارية الصغيرة في أمريكا"، وقد تحدث إلى الآلاف من أصحاب الأعمال الصغيرة، والمديرين، والمديرين التنفيذيين للشركات في جميع أنحاء العالم حول الدور العميق حقاً الذي يمكن أن يلعبه منظور ريادة الأعمال في إعادة ابتكار الاقتصاد العالمي والثقافة. رسالته فريدة وجذابة وواقعية. والأفضل من كل ذلك، كما يشهد له الآلاف من القراء ورجال الأعمال والمشاركين في الندوة.