

STRATEGIC TIPS

Η συμβολή της σκληρής δουλειάς στην επιτυχία

Του John Tschohl, Service Strategist

Είναι κάτι που ακούμε από την παιδική μας ηλικία. Το έχουμε ακούσει από γονείς, καθηγητές και φίλους: «Πρέπει να επιμείνεις και να προσπαθήσεις πιο σκληρά». Η επιτυχία σχετίζεται περισσότερο με το πόσο σκληρά είναι κάποιος πρόθυμος να δουλέψει ή να κάνει εξάσκηση, παρά με τα ταλέντα που μας δίνει ο Θεός όταν γεννιόμαστε.

Η σκληρή δουλειά έχει σαφώς αποφέρει καρπούς στους επιτυχημένους ανθρώπους. Πάρτε ως παράδειγμα τον Bill Gates, τον πλουσιότερο άνθρωπο στον κόσμο, που προφανώς δεν κοιμόταν ποτέ, δεν άλλαζε ποτέ ρούχα και ποτέ δεν καταπιανόταν με τίποτα άλλο παρά με κώδικες, ελιγμούς και στρατηγικές. Για τον Bill Gates, την επιτυχία του την προσδιόρισε η δυνατότητα να έχει πρόσβαση σε υπολογιστή και το να καταγράφει 10.000 ώρες προγραμματισμού. Αρχικά, το μέλλον του Gates δεν προδιαγραφόταν επιτυχές, όταν αποχώρησε από το Χάρβαρντ και ξεκίνησε μια αποτυχημένη πρώτη επιχείρηση με τον συνιδρυτή της Microsoft, Paul Allen, με το όνομα Traf-O-Data. Ενώ αυτή η πρώτη ιδέα δεν λειτούργησε, η μετέπειτα προσπάθεια του Gates έπιασε τόπο, δημιουργώντας την παγκόσμια αυτοκρατορία με το όνομα Microsoft. Σε μια βιομηχανία γεμάτη με απίστευτα έξυπνους ανθρώπους, όπου η λέξη «έξυπνος» ήταν και είναι κάτι συνηθισμένο, κατάφερε να ανέβει στην κορυφή

μετά από ώρες απίστευτα σκληρής δουλειάς. Για τους The Beatles, ήταν τα 1200 live shows μπροστά σε μικρότερα ακροατήρια που θα τους προετοίμαζαν για τη διασημότητα καθώς και για τις τεράστιες συναυλίες σε στάδια. Άλλο ένα παράδειγμα αποτελεί ο Walt Disney. Σήμερα, η εταιρεία Disney κερδίζει δισεκατομμύρια από εμπορεύματα, ταινίες και θεματικά πάρκα σε όλο τον κόσμο, αλλά ο ίδιος ο Walt Disney είχε ένα κάπως σκληρό ξεκίνημα. Απολύθηκε από έναν συντάκτη εφημερίδας γιατί «δεν είχε φαντασία και δεν παρήγαγε καλές ιδέες». Μετά από αυτό, ο Disney ξεκίνησε μια σειρά επιχειρήσεων που δεν κράτησαν πολύ και είτε πτώχευσαν είτε απέτυχαν παταγωδώς. Παρόλα αυτά, συνέχισε να προσπαθεί, να εργάζεται πιο σκληρά και τελικά βρήκε τη συνταγή για την επιτυχία.

ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ

Όλα τα παραπάνω είναι παραδείγματα πολύ ταλαντούχων ατόμων. Αλλά το θέμα είναι να πάρει κανείς αυτό το ταλέντο και να το υποστηρίξει με ένα σκληρό και αφο-

σιωμένο εργασιακό ήθος. Ακούγεται δύσκολο και περιέχει πολύ σκληρή δουλειά. Ας μην κοροϊδευόμαστε, είναι δύσκολο. Υπάρχουν τέσσερις απλές αρχές, τις οποίες έχω αναφέρει ξανά και στα βιβλία μου και που σχετίζονται με τη σκληρή δουλειά και την επιτυχία:

Πίστη. Η πίστη στον εαυτό σας έχει να κάνει με το να είστε σίγουροι ότι θα πραγματοποιήσετε ό,τι έχετε βάλει κατά νου, ακόμα κι όταν οι άλλοι στέκονται εναντίον σας.

Αφοσίωση. Είναι μέρος της συνολικής προσπάθειας. Είναι μέρος του τρόπου που χειρίζεστε τα πράγματα.

Επικέντρωση. Είναι το σημείο εστίασης στο οποίο στοχεύετε. Για παράδειγμα, στόχος στη σκοποβολή είναι να πετύχετε το κέντρο του κύκλου. Το ίδιο πρότυπο ισχύει και για την επιτυχία.

Δεξιότητα. Είναι ο σωστός συνδυασμός των κατάλληλων δεξιοτήτων που απαιτούνται για την επίτευξη του στόχου. Για παράδειγμα, εάν επιθυμείτε να είστε οι καλύτεροι σε ένα αγώνα ροντέο, θα πρέπει να έχετε καταφέρει να μάθετε τις ικανότητες που απαιτούνται για να παραμείνετε στο άλογο καθώς και το πώς να ανεβείτε πάλι σε αυτό χωρίς φόβο. Ώρες και ώρες απίστευτα σκληρής δουλειάς απαιτούνται, με μερικά χτυπήματα και μώλωπες καθ' όλη τη διάρκεια της προσπάθειας. **MW**

**To Service Quality Institute αντιπροσωπεύεται στην Ελλάδα από τη STA- Σπύρος Τριβόλης και Συνεργάτες, licensee του SQI για την Ν.Α Ευρώπη.*

ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ JOHN TSCHOHL

Ο John Tschohl είναι διεθνώς αναγνωρισμένος Service Strategist και ομιλητής. Είναι ιδρυτής και Πρόεδρος του Service Quality Institute* στη Μινεάπολις της Μινεσότα. Χαρακτηρίζεται από τα περιοδικά Time και Entrepreneur ως γκουρού της Εξυπηρέτησης Πελατών, ενώ έχει γράψει πολλά βιβλία σχετικά με αυτόν τον τομέα, συμπεριλαμβανομένου του «Moving Up». Το Service Quality Institute έχει αναπτύξει περισσότερα από 26 προγράμματα κατάρτισης πελατών που έχουν διανεμηθεί και παρουσιαστεί σε όλο τον κόσμο.

