



υπάρχουν. Ένα ποσοστό 18% επίσης δεν γνώριζε εάν η σημερινή δεξαμενή high-potential ανθρώπινου δυναμικού θα ανταποκριθεί στις μελλοντικές ανάγκες.

ΚΑΝΟΝΤΑΣ ΤΗ ΔΙΑΦΟΡΑ

Όταν εμπλεκόμαστε και αξιολογούμε ανθρώπους, η δέσμευση και η απόδοση θα αυξηθούν, με το κέρδος να ακολουθεί. Ο Howard Schultz, πρόεδρος και ιδρυτής της Starbucks, ρωτήθηκε τι θα έλεγε σε ένα νέο άνθρωπο ο οποίος επιθυμεί να γίνει ο επόμενος Howard Schultz. Ο ίδιος απάντησε, μεταξύ άλλων, τα εξής: «Ορίστε με σαφήνεια και ξεκάθαρα ποιο είναι το όνειρό σας. Κατόπιν, ονειρευτείτε περισσότερο από αυτό που έχετε ορίσει και μην επιτρέψετε σε οποιονδήποτε να σας πει ότι δεν είστε αρκετά καλός, αρκετά έξυπνος και ότι το όνειρό σας δεν πρόκειται να πραγματοποιηθεί. Μην εγκαταλείψετε το όνειρό σας γιατί κάποια στιγμή, όταν θα είστε 30, 40, 50 ετών θα πείτε στον εαυτό σας 'Θα μπορούσα να έχω κάνει αυτό ή εκείνο'. Και πιθανότατα, όντως, θα μπορούσατε να το έχετε κάνει».

1. Νιώστε καλά με εσάς, με τον εαυτό σας. Ο τρόπος που αισθάνεστε για εσάς τους ίδιους είναι ο τρόπος που και οι άλλοι σας βλέπουν. Αναπτύξτε μία θετική στάση ζωής και αυτό θα είναι μεταδοτικό. Πιστέψτε σε εσάς. Χτίστε την αυτοπεποίθησή σας

καθώς αποτελεί δύναμη. Ακολουθώντας, θα σας οδηγήσει σε βελτιστοποίηση της απόδοσής σας και εκείνη με τη σειρά της σε βελτίωση της αμοιβής σας. Μην αναμένετε το περιβάλλον σας να επικυρώσει τις προσπάθειές σας. Παραμείνετε επικεντρωμένοι στις δυνάμεις σας και αναγνωρίστε τη σημαντικότητα του ρόλου σας στο πλαίσιο του οργανισμού που βρίσκεστε.

2. Μάθετε. Όσο πιο πολλά γνωρίζετε, τόσο πιο επιτυχημένοι θα είστε. Μάθετε όσο το δυνατόν περισσότερα μπορείτε στον χρόνο που διαθέτετε αναφορικά με την εργασία σας, τον τομέα δραστηριοποίησής σας, τις προσωπικές σας σχέσεις και οτιδήποτε μπορεί να συμβάλει στην επαγγελματική σας ανέλιξη.

3. Επενδύστε στον εαυτό σας. Μην αναμένετε παθητικά από την εταιρεία να σας στείλει σε κάποιο εκπαιδευτικό πρόγραμμα. Είναι μια πρωτοβουλία που εσείς οι ίδιοι πρέπει να πάρετε. Αποταμιεύστε ένα συγκεκριμένο ποσό κάθε χρόνο έτσι ώστε να το αφιερώσετε στην εκπαίδευση και στην κατάρτισή σας. Διαβάστε τουλάχιστον ένα βιβλίο κάθε μήνα που θα συμβάλει στην αυτό-βελτίωσή σας, είναι δίχως αμφιβολία μία επένδυση που αξίζει.

4. Ορίστε τους στόχους σας γραπτώς. Οι συγκεκριμένοι στόχοι δεν χρειάζεται να είναι υψηλοί, είναι σημαντικό όμως να είναι ρεαλιστικοί. Ρίξτε μια ματιά σε αυτούς κάθε μέρα, με σκοπό να τους κάνετε «κτίμα» σας. Οραματιστείτε πώς θα τους επιτύχετε, και όταν ένας στόχος πραγματοποιηθεί, ορίστε αμέσως τον επόμενο που θα ανεβάσει λίγο πιο ψηλά τον πήχη.

5. Αποδώστε. Να φέρετε εις πέρας αυτό το οποίο έχετε αναλάβει. Να κάνετε ό,τι έχετε υποσχεθεί με ποιότητα και

«ΟΛΟΙ ΚΑΤΑΝΟΟΥΜΕ ΟΤΙ ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΣΗΜΑΣΙΑ ΑΥΤΟ ΠΟΥ ΓΝΩΡΙΖΟΥΜΕ ΤΩΡΑ, ΟΤΙ ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΕΠΑΡΚΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ, ΕΠΕΙΔΗ ΖΟΥΜΕ ΣΕ ΕΝΑΝ ΠΟΛΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΚΟΣΜΟ».

ταχύτητα. Για παράδειγμα, εάν έχετε δηλώσει/συμφωνήσει ότι θα παραδώσετε ένα report έως την Δευτέρα, να το κάνετε. Διαχειριστείτε τον χρόνο που έχετε. Οργανωθείτε και προετοιμαστείτε. Προσδιορίστε τα προβλήματα που προκύπτουν και αναζητήστε αντίστοιχα τις λύσεις τους. Εάν δεν περιορίζετε απλά στην εκτέλεση του καθήκοντός σας, θα κάνετε αισθητή την παρουσία σας εκεί που βρίσκεστε, θα εξελιχθείτε ιεραρχικά και εν τέλει, θα κερδίσετε περισσότερα χρήματα.

Οι μεγαλύτεροι περιορισμοί που θα κληθείτε να αντιμετωπίσετε τόσο στην επαγγελματική σας ζωή όσο και στην προσωπική είναι αυτοί που θέτετε εσείς στον εαυτό σας. Το μέλλον σας είναι στα χέρια σας. Καλείστε να σταθείτε στο ύψος των περιστάσεων και να κάνετε τη διαφορά στη ζωή σας και στη ζωή των ανθρώπων γύρω σας. Εσείς έχετε τη δύναμη να επιλέξετε τι θα ζήσετε, τις εμπειρίες σας. Πρέπει όμως να αποδεχθείτε αυτή τη δύναμη ως ευθύνη. **HT**

ΛΙΓΑ ΛΟΓΙΑ ΓΙΑ 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.

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