

## STRATEGIC TIPS

# Αξιοποιώντας το ταλέντο του μέλλοντος

Του John Tschohl, Service Strategist

Ζούμε σε έναν πολύ δυναμικό κόσμο. Αυτό που γνωρίζουμε τη δεδομένη χρονική περίοδο, δεν θα είναι επαρκές για το μέλλον και για αυτό είναι αναγκαίο να επικεντρωθούμε στην επιλογή ανθρώπων που θα κινήσουν τα νήματα και θα είναι «ανοιχτοί» προς τη μάθηση.

**Σ**το βιβλίο μου με τίτλο «Moving Up», επισημαίνω στους αναγνώστες ότι «πρόκειται για τη ζωή σας»... για το πώς θα επιτύχετε. Πρόκειται για το πώς να πειραματιζέστε, να ονειρεύεστε, να είστε προδραστικοί και έτοιμοι να «αρπάξετε» την ευκαιρία όταν εκείνη παρουσιαστεί.

Ο Steve Jobs δήλωσε ότι οι νέοι άνθρωποι πρέπει να σκεφτούν τι είναι αυτό που πραγματικά θέλουν. Να προχωρήσουν μπροστά και να αφιερώσουν χρόνο και ενέργεια στην εκμάθηση νέων δεξιοτήτων, στο να αποκτήσουν γνώσεις και εμπειρία σε νέα πράγματα. Να επενδύσουν στην οικοδόμηση διαπροσωπικών σχέσεων στις οποίες θα απευθυνθούν όταν και εφόσον είναι έτοιμοι. Οι περισσότεροι άνθρωποι δεν σπκόνουν ποτέ το τηλέφωνο για να καλέσουν. Δεν ρωτούν για να μάθουν αυτό που θέλουν. Και αυτό είναι το χαρακτηριστικό στοιχείο που διαφοροποιεί και ξεχωρίζει του ανθρώπους που κάνουν πράγματα, από αυτούς που απλώς ονειρεύονται για τους ίδιους και μένουν σε αυτό.

## ΚΑΝΟΝΤΑΣ ΤΗ ΔΙΑΦΟΡΑ

Όταν εμπλέκουμε 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 έναν 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. Ακολουθώντας, θα σας οδηγήσει σε βελτιστοποίηση της απόδοσής σας και εκείνη με τη σειρά της σε βελτίωση της αμοιβής σας.

**2. Μάθετε.** 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.

**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.

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

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 είναι στα χέρια σας. **MW**

*\*Το Service Quality Institute αντιπροσωπεύεται στην Ελλάδα από την 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.

