

Ежедневник за АПРЕЛЬ 2015

02.04.2015

Кредитная история потребителя

Самая лучшая кредитная история потребителя – это отсутствие кредитной истории.

Единственное оправдание для принятия на себя кредитных обязательств – это пополнение оборотного капитала для резкого увеличения доходности в рамках текущего основного капитала и выстроенного, отлаженного, функционирующего и, главное, стабильного бизнеса. Очевидно, что отдача от взятого кредита должна покрывать реальную ставку по кредиту. При этом следует понимать, что с увеличением оборота должен справиться не только основной капитал, но и бизнес-процессы обязаны выдержать увеличение проводящего потока ресурсов, которые фактически одновременно вливаются в бизнес.

Потребительский кредит – это плата за неадекватное поведение потребителя, когда он готов оплатить свои потребности дороже их реальной стоимости за счет «опережающих доход» расходующих денег. Риски, возникающие при потребительском кредитовании, весьма высоки в связи с экономически неэффективным, в данном случае, поведением, по крайней мере, одного из субъектов сделки – лица, которое берет потребительский кредит.

03.04.2015

Навязывание решения

В определенных ситуациях, излишнее навязывание мнения руководителя подчиненному, ответственного за выполнение поставленной задачи, может снизить экономическую результативность.

Поручение, которое дано работнику, рассматривается им как самостоятельная ответственная задача. Мотивация в таких случаях весьма высока. И в тот момент, когда исполнитель готов приступить к её решению и довести её до конца, совсем неподходящим будет навязывание со стороны руководства «компетентного» мнения относительно решаемой задачи, средств и порядка её решения. Если делегирование полномочий – это не просто красивые слова для данного бизнеса, то нет никакой необходимости контролировать и докучать подчиненному. Вмешательство в задачу подчиненного означает некомпетентность руководителя и приведет только к снижению результативности. В чем же проявляется здесь некомпетентность? Например, в том, что задача, порученная работнику, превышает его полномочия и изначально должна находится на контроле руководства и быть разбита на подзадачи. Или, например, руководитель не доверяет работнику, тогда в принципе не имело смысла поручать выполнение такой ответственной задачи.

Не стоит потом говорить о несамостоятельности и безответственности.

А как же контроль исполнения и ответственность руководителя за достижение поставленных целей? Его никто не отменял. Контроль по срокам и качеству обязателен – но объективный контроль, а не надсмотр.

04.04.2015

Надоедливая и хвалебная реклама

По-прежнему, некоторая реклама остается слишком навязчива. Это позволяет поддерживать определенный уровень продаж, но это абсолютно неэффективной и социально аморальный стиль маркетинга. Очевидно, что приходится переплачивать за проталкивание через рекламу товара, который не соответствует соотношению цена/качество. Кроме того, ничего особо полезного для потребителя и общества потребителей нет в том, чтобы навязываться с товаром и давить на психику обезличенного потребителя. Иногда такая навязчивая реклама еще и создана весьма посредственно.

Другая важная ошибка на грани бравады и мошенничества – это излишнее расхваливание товара или услуги. Отдельные экземпляры рекламы преподносят рекламируемые «штуки» как исключительные и уникальные, в общем «самые-самые». Но даже «самый-самый» неискушенный клиент понимает, что идеальных вещей не бывает, хотя и рад иногда обманываться. Похоже в таких рекламах абсолютно забыт принцип возврата покупателя за повторной покупкой. Некоторые же слишком красочные заявления в рекламном сообщении граничат с мошенничеством, когда пытаются показаться гораздо лучше, чем есть на самом деле. Из практики нормального бизнеса давно понятно, что там, где рекламируют исключительный уровень обслуживания на деле оказывается нет даже элементарной внимательности к клиенту.

Пусть лучше цена и качество товара или услуги превосходит рекламу.

06.04.2015

Обогащение продукта

Один из интересных маркетинговых ходов по продвижению товара или услуги – это обогащение продукта дополнительными опциями и сервисом. Здесь следует очень хорошо подумать и понимать, что составляет суть продукта. Это важно, потому что некоторые, увлекаясь дополнительными опциями, забывают зачем вообще клиент обратился к ним.

Чем особенно хорошим будет для клиента, размещающего в банке депозит, возможность приобрести со скидкой туристическую путевку? Только тем, что с разговора о деталях сделки и о реальной доходности, менеджеру банка удастся перевести его внимание на разговор о возможности отправиться в путешествие и незабываемо отдохнуть с определенной выгодой (также весьма сомнительной). А вот интересно – что будет делать с его деньгами банк в это время?

Поэтому, когда обогащается товар или услуга дополнительными потребительскими свойствами, следует контролировать их соответствие, а также способ, место и время предложения клиенту.

10.04.2015

И ещё раз о тайм-менеджменте

Однажды мне пришлось присутствовать на презентации очевидно хорошей и полезной программы по управлению проектами, а значит в том числе по управлению сроками и временем организации и исполнения мероприятий и отдельных работ. Но я почему-то сразу не поверил этой презентации. Почему? Потому что они опоздали на пятнадцать минут. Даже если программа и исключительно хороша, эти люди не умеют её пользоваться. Почему они должны учить этому меня или вас?

14.04.2015

Аутсорсинг

Передача на внешнее исполнение (на подряд или на длительный сервис) важного для бизнеса функционала несомненно доставит неприятности и проблемы. И конечно же связанные с этим лишние расходы. А если от такого, передаваемого на внешнее исполнение функционала, зависит репутация бизнеса, то будьте уверены – она пострадает.

Определенные вещи приходится делать самостоятельно, особенно всё то, что касается интеллектуальной собственности. Если портфолио важно для крупной сделки – делайте портфолио сами. Если на сайте надо представить бизнес с хорошей стороны стильно и ответственно – делайте сайт сами. Если инвестору, от которого зависит пополнение оборотных средств, нужен вразумительный отчет – делайте отчет сами. Но не забывайте, что делать самому – это не всегда значит делать своими руками, но всегда значит находить собственные оригинальные решения и детально, предвзято контролировать исполнение.

P.S. А определенные данные надо хранить бережно и самому с несколькими резервными копиями, а не отправлять их в легкое и прозрачное, да ещё и чужое, «облако».

15.04.2015

Устойчивость к ошибкам

Необходимо строить не безошибочные бизнес-процессы, а бизнес-процессы, которые «подавляют» ошибки.

Это важно понимать и учитывать, потому что выстроить идеальные бизнес-процессы все равно не получится и сбои будут возникать в любом случае. Конечно вопрос о том какие это будут сбои и ошибки – это вопрос общего принципа построения и логической целостности процессов, их отладки и регулирования, их координации и корректировки. Но ошибки будут все равно и их будут допускать ваши работники и вы сами. В этом случае остается только организовывать работу так, чтобы эти ошибки вовремя выявлялись и устранялись в кратчайшее время с минимальными потерями. То есть строить бизнес-процессы, которые подавляют ошибки не организую из них цепочки, а устраняя их и выключая из делового процесса.

Решение ошибок всегда требует привлечения руководителя. Это должны учитывать бизнес-процессы «подавляющие» ошибки.

16.04.2015

Бизнес и чудеса

Чудес в экономике, как на уровне крупных структур, так и на уровне бизнеса не бывает. И это не противоречит обычному жизненному опыту. Кропотливая работа и правильно выбранное направление, проработанные и достижимые цели, адекватные инструменты и доступные ресурсы – это то, что является источником «чудес».

19.04.2015

Реализуемость проекта

Как оценить успешность проекта? По гениальности идеи не имеющей аналогов на рынке? Нет. Может, по проработанному и досконально проверенному бизнес-плану? Нет. Тогда, наверное, по идеальному финансовому расчету рентабельности? Опять нет. Очевидно, что по деловой репутации и финансовой мощи инвестора? Тоже нет. Если мы даем оценку проекту с точки зрения эффективного достижения поставленной цели, то это возможно только после знакомства с командой, которая готова его реализовывать.

Именно команда проекта – это залог достижения поставленной цели. Конкретные проекты реализуют конкретные люди и если такие люди не способны выстроить процессы должным образом и довести дело до логического конца, то всё остальное не будет иметь никакого значения.

27.04.2015

Легкие слова о достижениях

Иногда во время разговора о каких-то достижениях, каких-то реализованных задачах, для изящности высказывания, говорят о «легкости» решения и исполнения. При этом конечно же, благосклонно хвалят особо отличившихся, не забывая про свои скромные, но все же значительные, заслуги. Это, почти всегда, нечестно. И не стоит на этой нечестной информации терять свою репутацию.

Легкого в решении трудных задач не бывает. Справиться легко с сокращением затрат – это снизить качество работы и товара или сократить персонал. И что же здесь легкого для потребителя, купившего ваш брак или для работника, потерявшего заработок. Справиться легко с намерением исполнения проекта – это снизить эффективность проекта и недоплатить за сверхурочные. А здесь что легкого для инвестора, которому пришлось дофинансировать или исполнителям, которым пришлось делать лишнюю работу. Все компромиссные экономические решения, особенно в кризисной ситуации, сложны по своей сути, а для отдельных субъектов экономики они могут быть даже невыносимо сложны.

28.04.2015

Черная и белая полосы

Говорят, что развитие экономических систем поочередно проходит «высокие» и «низкие» уровни, иными словами «черные» и «белые» полосы. Это наглядно доказывают на графиках экономических результатов, где за тенденцией вверх идет тенденция вниз, а падение переходит в рост. При этом приговаривают, что кризис вечным не бывает, успокаивая окружающих. Но ведь иногда падение совершенно объективно сменяется ещё большим падением экономического результата и даже после некоторой стабилизации. А ещё сама экономическая система может не выдержать снижения до определенного уровня и прекратить свое функционирование. Вообще, картина таких тенденций и презентационных графиков может весьма разнообразна. Поэтому не стоит полагаться на самовосстановление экономической системы в период кризиса и уж тем более на самоподогревающиеся тенденции в экономической системе в период подъема.

v!bo