

Slovensko je náš svet

Ľudia, ktorí sú natoľko šialení, aby si mysleli, že môžu zmeniť svet, to naozaj dokážu. Týmto citátom sa začína fantastická životopisná kniha o živote Steva Jobsa a budovaní jeho firiem. Počas sviatkov, tak ako mnohí z vás, som veľa čítal, a práve táto knižka bola najlepšia z toho, čo mi priniesol „Ježiško“.

Sedel som v kresle na chate v Nízkych Tatrách s knihou na kolenách a rozmýšľal o tom, ako bol Jobs posadnutý kvalitou svojich produktov a poskytovanej služby zákazníkom. Ako často šiel proti názorom kapacít z jeho odboru, plával proti prúdu, ako dravý losos v Nórsku. Táto kniha mi dala veľa inšpirácie, ako dokázať priniesť pridanú hodnotu zákazníkovi. Milujem Apple a Pixar story. Práve v službe zákazníkovi by budúce Slovensko mohlo získať konkurenčnú výhodu.

Krízu, ktorá tu vznikla, skôr vnímam v tom, že sme všetci podľahli virtuálnej realite prosperujúceho sveta, spotreby a konzumu. V podnikaní sa to prejavovalo prehnaným optimizmom, megalomanstvom projektov a marketingu, vstupom podkapitalizovaných firiem a jednotlivcov do expandujúcich sektorov. Finálne však súčasný stav je normálny – požadovaný stav prístupu k budúcnosti, s väčším pragmatizmom, so šetrením zdrojov, s efektívnou prácou a pokorou voči zákazníkovi. Internet navždy zmenil možnosti vyjadrovania spätnej väzby na čokoľvek, a tým aj možnosť pozitívnej a negatívnej reakcie na konanie ľudí. Verím, že to prinesie naozajstnú a dlhodobú éru víťazstva zákazníka.

Negatívna spätná väzba sa šíri niekoľkonásobne rýchlejšie a do širšej komunity, ako pozitívna. Internet je unikátna platforma, ktorá zlepšuje svet v mnohých oblastiach. Cez sviatky som mal možnosť porovnať služby v Nízkych Tatrách a v Rakúsku. Na Hrebienku mi bolo povedané pracovníčkou, aby sme si objednávali naraz, lebo ona musí ísť dvakrát k hrncu po kapustnicu... Stratil som chuť si čokoľvek ďalšie objednať. V Rakúsku ma obsluhoval rovnako Slovák, no s úplne inou kvalitou služby. Ako máme míňať viac doma, keď nám to nie je umožňované? To zásadné, čo treba zmeniť, je postoj ľudí k službe, ktorú poskytujú. Vo všetkých sektoroch obchodu a služieb. Zákazníci budú nekompromisní. Chcú dnes kvalitu, rýchlosť a výbornú cenu. A často dajú podnikateľom možnosť iba raz...

Som presvedčený, že by sme vedeli konkurovať aj Rakúšanom. Asi som šialený, že si stále myslím, že Slovensko sa dá zmeniť k lepšiemu.



Peter Krištofovič, 1972

Zdroj: Hnonline.sk
URL: <http://hnonline.sk/nazory/c1-54392180-slovensko-je-nas-svet>
Autor: Peter Krištofovič, 11.1.2012