



10. VÝROČIE SAMOSTATNOSTI-1

Narodili sme sa ako podnikatelia. Všetci ľudia sú podnikatelia nie preto, že by mali zakladať spoločnosti, ale preto, že vôľa tvoriť je zakódovaná v ľudskej DNA. Tvorba nových vecí je podstatou podnikania.
Reid Hoffman, Ben Casnocha

Vážení zákazníci, milí priatelia,

v týchto dňoch oslavujem **10. výročie mojej samostatnosti**. Trošku som si zaspomínala a zhrnula som najdôležitejšie **pocity a myšlienky**, ktoré ma sprevádzali počas týchto **veľmi pekných a spokojných rokov života**.

Hodnoty

V októbri 2006, keď som sa reálne stala živnostníčkou, som sa ocitla bez kolegov, bez šéfov a bez zákazníkov. Myslela som si, že keď zorganizujem veľký marketing, tak sa mi zákazníci ozvú a budú sa ku mne hrnúť. Chcela som začať vo veľkom štýle, ale veľmi rýchlo som pochopila, že takto to nebude fungovať. Začala som počúvať svoj **vnútorný hlas**, ktorý mi hovoril niečo iné. Začala som robiť to, čo ma najviac zaujímal a bavilo: **navštevovať kníhkupectvá, čítať knihy, chodiť cez pracovný deň na prechádzky a písať príspevky na blog**. To vyjadrovalo najviac môj **pocit slobody**, ktorý som vtedy prežívala.

Internet

Veľmi silno som si uvedomovala, že moji zákazníci sú na **internet**e a že treba pracovať **modernejším spôsobom**, ako doteraz. Písanie ponúk a účasť vo výberových konaniach sa mi zdali dosť ťažkopádne a zbytočné. Bola som úplne presvedčená o tom, že **web stránka a blog** musia byť písané tak, aby oslovili zákazníkov a priniesli im niečo **zaujímavé, pekné a užitočné**. Tento pocit vo mne pretrváva dodnes. **Orientácia na internet**, bola pre celú moju prácu kľúčová. Takmer všetci moji zákazníci ma našli na internete a oslovili ma priamo e-mailom, alebo telefonicky.

Marketing

Sloboda a internet majú veľmi blízko k **otvorenej a transparentnej komunikácii**. Príspevky na blog som písala ľudskou rečou, čo si každý okamžite všimol a čitateľom sa to veľmi páčilo. Ešte aj dnes, keď mi zavolá nejaká redaktorka z časopisu, aby som si u nich urobila reklamu článkom, sa zasmiejem. Prečo by som to mala robiť? Potrebujem vôbec **reklamu a sprostredkovateľov** ako takých? Nepotrebujem. Keďže som konzultantka BPM, vedela som, že akékoľvek **medzičlánky v práci nepridávajú zákazníkovi hodnotu**, alebo povedané rečou predaja-zvyšujú cenu poskytovaných služieb. Priala som si, aby **web stránka a blogy** boli také **zaujímavé a pekné**, ako výklady v obchodoch, kde sa ľudia zastavia, pozrú sa a sami sa rozhodnú, čo si kúpia a čo nie. Potom prišiel prvý, druhý a ďalšie telefonáty s otázkou na spoluprácu.

Procesy-1

Vášeň pre procesy som mala asi od roku 1993. Vedela som, že BPR zažíva v zahraničí **veľký boom**, ktorý príde aj k nám. Deväťdesiate roky minulého storočia sa niesli v znamení **procesného riadenia**. Veľké spoločenské zmeny priniesli obrovské zmeny aj vo firmách. Procesné riadenie bolo zamerané na **radikálne zvýšenie výkonnosti organizácie, reštrukturalizáciu, unbundling**. Vo firmách sme robili **veľké zmeny procesov a organizačnej štruktúry**. Výrazne sa tým menili aj **informačné systémy**. Zmena legislatívy v oblasti **ISO noriem** priniesla tiež veľké uplatnenie procesného riadenia pri **recertifikácii firiem**. Na začiatku 21. storočia tento trend ešte pretrvával. Ako samostatná konzultantka som riešila projekty **reštrukturalizácie, optimalizácie procesov a simulácie procesov**. Projekty procesného riadenia boli náročné, ale veľmi zaujímavé.

Zákazníci

Na začiatku podnikania som mala v hlave iba **zákazníkov**. Myslela som si, že je dôležité poznať ich požiadavky a splniť všetky ich prania. To zo začiatku fungovalo, ale nestačilo. Zákazníci často ani nevedia, čo chcú. Dať zákazníkovi to, o čom ani nevedia, že by potrebovali, sa mi javilo ako **zaujímavé a správne**. Preto som sa začala zaoberať aj inými témami, ako sú procesy.

Koučovanie

Od procesov som postupne prešla k mäkkým faktorom riadenia, ako je **koučovanie, komunikácia a výkonnosť**. Koučovanie zohralo v mojom živote obrovskú rolu. Bolo nielen **veľmi zaujímavé a krásne, ale aj oslobodzujúce**. Veľmi posilnilo moje **sebavedomie** a ukázalo mi, že **život si môžem manažovať aj sama** a nepotrebujem k tomu silný podporný aparát. Naberala som neskutočnú silu, myšlienky sa mi hrnuli do hlavy, nestíhala som robiť to, čo som chcela.

Knihy

Výber tém, ktoré ma mimoriadne zaujali, súvisel s **knihami**, ktoré v tom čase práve vychádzali. Je niekoľko kníh, ktoré ma výrazne odborne ovplyvnili. Medzi moje najkrajšie knihy patrí aj kniha Tak to dělá Toyota. Keď si spomeniem na blogovanie o **výrobnom systéme TPS**, tak si myslím, že som bola dosť odvážna. Prednášať zákazníkovi o Toyote bolo tiež veľmi zaujímavé.

Knihy mám veľmi rada. Sú pre mňa veľkým zdrojom **inšpirácie a poznania**. Mnohým knihám som venovala veľa pozornosti, pretože som vám chcela sprostredkovať najnovšie poznatky a najkrajšie myšlienky vo forme **minútových učebných stránok**. Neskôr z toho vznikli **seriály na blogu a web knihy**.

Vzdelávanie

Potom prišla **kríza**. Úprimne povedané, krízou som sa veľmi nezaoberala, lebo som nemala na ňu čas. Mala som rozbehnuté **akreditované vzdelávania po celom Slovensku** a navyše ma oslovili dve najväčšie firmy na Slovensku, čo bola pre mňa veľká výzva, ale aj silný záväzok. Procesné riadenie veľkej firmy potrebovali a boli tam tiež zaniietení procesní konzultanti, ktorým na procesoch veľmi záležalo. Rada som im pomohla. Boli to pekné školenia a workshopy.

Malé firmy

Najväčším prekvapením bolo pre mňa, keď ma začali oslovovať **malé firmy**. Dlho som si myslela, že procesné riadenie je výsada veľkých firiem. Malé firmy boli iné. Tiež chceli procesné riadenie, ale biznis tam frčal **väčšou rýchlosťou**. Procesy mali manažéri v hlavách a bola som veľmi prekvapená, ako im na nich záležalo. Musím priznať, že tak premyslené procesy s cieľom na biznis a to, čo sa má robiť, som často nevidela. **Mladí ľudia, výborná komunikácia, rýchlosť a ťah na bránku** sprevádzali celú našu spoluprácu. Bola som nadšená.

Procesy-2

Procesné riadenie sa dostávalo do svojej **druhej fázy**. O procesy sa začali zaujímať firmy so slovenskými vlastníkami, prípadne začínajúce firmy, v ktorých nebolo potrebné robiť veľké zmeny. Manažment potreboval riešiť **narastajúci počet zamestnancov, štandardizáciu činností a tým aj rýchlosť predaja produktov**. Projekty procesného riadenia boli zamerané na **identifikáciu procesov, dokumentovania procesov a merania výkonnosti procesov**. **Zlatá éra procesného riadenia** pomaly končila. Postupne sa zvyšoval záujem zákazníkov o poskytovanie **konzultačných služieb cez internet**.

10. výročie samostatnosti: Článok-1

Pekný začiatok októbra vám praje

Marta Krajčiová