

القاعدة

14

طور اتصالاتك

Develop Your Contacts



← عندما تقابل شخصاً ما يبحث فيك الإلهام اطلب مساعدته .

Anon

من يتبنى مشروعات الأفكار الجديدة Entrepreneur الناجح يجب أن يرضى أعماله واتصالاته الاجتماعية . لا يوجد أحد يستطيع أن ينجح في فراغ . يحتاج هذا المغامر إلى إنشاء شبكة واسعة من رجال البنوك ، المحامين ، المستشارين ، المحاسبين ، المحليين ، المستثمرين ، السياسيين ، الصحفيين ، والأكثر أهمية العملاء . السمعة الطيبة دائماً محورية ولا يمكن شراؤها . يجب أن تُكتسب . تشبه تغذية ورعاية الاتصال تنمية شجرة - إذا تمت زراعتها بنجاح ، تمتد فروعها باستمرار ، ويتداخل كل منها مع الآخر . إن هذا أساسي لنجاحك وخاصة في آسيا ؛ حيث تأتي علاقات الأعمال عادة قبل الأسس الاقتصادية .

عندما بدأت الدخول في عالم المشروعات ، كنت أعمل كل اليوم ، وأدخل في علاقات مرح وتسلية خمس ليالٍ في الأسبوع . لم أنس مطلقاً أية فرصة لأذكر رجال البنوك الذين نتعامل معهم ، بأن شركتنا كانت تمثل مرفأً آمناً لديونهم . في هذه الأيام ، لدى شبكة اتصالات كثيفة مناسبة ، وأفضلُ تدعيم هذه العلاقات على طريقتي الخاصة .

لا أزال أشجع أعضاء الإدارة التنفيذية بالشركة لإقامة شبكة علاقات بصورة حيوية وذكية . يقابل كثير من المديرين التنفيذيين الكثيرين من نظرائهم . هذا مجرد بعد واحد ، وسوف يظهر ضعف هذه الاستراتيجية في الأجل الطويل .

بالنسبة لي ، أحد الأطراف العظيمة في شبكة علاقاتي الشخصية هو Kurt Wachtveitl مدير فندق Oriental في بانكوك ، أروع فندق عالمي . يقيم Kurt دائماً حفلات رسمية وغير رسمية ، ينمي دائماً علاقاته مع العملاء والعملاء المرتقبين ، ومن يحركون ويهزون الدوائر السياسية ، والمالية المتعلقة بالأعمال وأيضاً منافسيه . سوف أعلن هنا اهتماماً شخصياً . عندما عرفته لأول مرة ، كان مديراً لفندق وضع جداً في Nipe Lodge في Pattaya . كان تصرفه الأخير في هذه المنشأة ، أن يمنحنا أنا وعروستي Kathy إقامة بدون مقابل كهدية زفاف . بعد ذلك بوقت قصير جداً ، تولى وظيفة مدير عام فندق Oriental ، لا يزال هناك حتى الآن . دفتر اتصالاته يجب أن يحسده عليه كل من يعمل في مجال الفندقية .

رجال الأعمال المغامرون الناجحون Entrepreneurs يجب أن يعملوا على معرفة المعارضة . إذا حاولت معرفة منافسيك سوف تكتشف سريعاً من هم نجوم الأداء ، وتبدأ أعمال الصيد في مياهم الإقليمية . إن السيدة التي تشرف على الإدارة التسويقية في Swensen كانت سابقاً تعمل لحساب شركة أخرى في Domines ، اعتقدنا بأنها كانت تؤدي وظيفتها لحسابهم ببراعة وفعالية ، ولذلك استأجرناه عند أول فرصة . إذا لم تخرج وتقابل الأفراد الذين يعملون على هزيمتك في عقر دارك ، سوف لا تعرف مطلقاً الطريق الخطأ الذي تسير فيه .

كن حذراً ، لأنه ليس لك حق استبعاد الأفكار العظيمة والأفراد المتألقين . ضع في ذهنك أو كتابة أسماء الأفراد الذين يتركون فيك انطباعاً إيجابياً ، أو أصحاب الأداء المتميز . عندما يحين الوقت لتوسع فريقك أو لشغل وظائفك ، يجب أن تكون في وضع يسمح لك بمعرفة من الذي سوف يمثل إضافة لشركتك . كأني فتي من فتيان الكشافة ، كن مستعداً . يمكن لأي فرد أن يترك العمل فجأة أو يتوفاه الله ، ولذلك يجب أن تكون جاهزاً دائماً للإحلال السريع .

عندما اشترينا 25% من فندق Regent في بانكوك ، فإن حقيقة أننا عرفنا أعضاء مجلس الإدارة والفنيين في الفندق ، كان احتمال أهميتها أكبر لنا من مراجعة سجلاتهم ودفاترهم . لم نكن ننظر إليها كشراء عدائي . لم يكن المديرين يخافون منا - لقد أحبونا وأحببناهم . شجعتني رئيس مجلس إدارة فندق Regent ، صديقي M.L. Usni Pramoj على محاولة شراء هذه الحصة المهمة لضمان أن يظل الفندق في أيدي التايلانديين . أحدثت العلاقة فرقاً جوهرياً في المساعدة على أن تسير الصفقة في سهولة ويسر .

في المراحل الأولى من حياتك المهنية من المهم أن تتوسع في اتصالاتك . إنها جزء من فن الترويج لنفسك ، ولكن موضوع الاتصالات الشخصية لا يعني مجرد تبادل الأسماء والكروت والمصافحة بالأيدي . إنها تعني التقاط الأطراف الصحيحة للاتصال ، وتطوير العلاقات المهمة . كن انتقائياً ، لا يمكنك أن تتناول الغداء مع كل شخص تقابله . من بين كل عشرين كارت قد تجمعها في مجال الأعمال ، قد يوجد

ثلاثة فقط من الأفراد ذوي الأهمية أو الفائدة المتوقعة بطريقة أو بأخرى . كن حريصاً جداً عند اختيارك الأفراد الذين تكون مستعداً لإنفاق وقتك معهم .

وبالمثل ، عندما يكون لديك سهولة الوصول أو إذن الدخول إلى أفراد ذوي أهمية خاصة ، فلا يجب أن تبدد وقتهم . لقد استطعت الوصول بصورة محتملة إلى مجلس وزراء تايلاند تليفونياً ، عندما كنت أريد ذلك ولكنني كنت لا أفعل ذلك ، إلا فقط في حالة إذا ما كان الموضوع الذي بين يدي له من الأهمية الكافية ما يبرر شغل وقتهم بذلك الموضوع . لا تفسد العلاقات بعمل اتصالات مهمة من أجل أشياء بسيطة . عندما تفعل ذلك سوف تكتشف حالاً أن ذلك الشخص غير موجود عندما تطلبه في المرة القادمة .

في عام 1978 ، أصبحت أصغر رئيس مجلس إدارة الغرفة التجارية الأمريكية في تايلاند . كان عمري في ذلك الوقت سبعة وعشرين عاماً ، وغمرني ذلك بنشوة حقيقية ، لأن نفس المنظمة قد رفضت طلبي الأول للالتحاق بعضويتها في عام 1968 ، لأنه في ذلك الوقت أُعْتُبِرْتُ صغيراً جداً (18 عاماً) . وإذا رجعنا إلى الماضي ، نجد أن الغرفة التجارية الأمريكية في ذلك الوقت كانت منظمة ضيقة الأفق ، محافظة وخاملة .

في اجتماعاتنا الشهرية المنتظمة ، كنا نعتقد حقيقة أننا عرفنا كل ما كان يجري في تايلاند . كان الأعضاء تقريباً منغلين كلية عن العالم الخارجي ، لأن بعضنا كان يستمع إلى البعض الآخر ، وليس لدينا إسهامات من المصادر التايلاندية المؤثرة . لقد كنا كأمریکان يغذى بعضنا البعض الآخر بمعلومات خاطئة دون أن نعرف . كنت قد عازمت على إدخال تغيير عندما أصبحت رئيساً للغرفة التجارية الأمريكية في تايلاند واقترحت أن ندعو بعض أعضاء الإدارة العليا التايلاندية إلى اجتماعات مجلس الإدارة . كان علينا أن نغير القواعد التنظيمية لكي يمكننا تعيين بعض أعضاء الإدارة العليا التايلاندية ، وحتى لا يتعرضون للتعنت (الارتباك المحتمل) عند الانتخاب أو الاختيار . نحن يمكننا بصعوبة دعوة أعضاء المجتمع التايلاني الأعلى مرتبة للالتحاق بالغرفة ونخبرهم بأنهم يجب انتخابهم إلى العضوية الدائمة .

أول ثلاثة من السادة التايلانديين دعوناهم كانوا Anand Panyarachun ،
Tarrin Nimmanahaeminda ، Amaret Sila-On . أعتقد أنه يمكننا القول
باطمئنان أنهم كانوا من الاختيارات الحكيمة . لقد أصبح Anand أحد رؤساء
الوزراء التايلانديين المشهورين . في عام 1991 تعرضت الحكومة التايلاندية إلى
انقلاب ، وطلب جلالة الملك التايلاندي من Anand قبول الوظيفة كرئيس وزراء
مؤقت إلى أن يتم إجراء انتخابات جديدة . جعلته قدرته على القيادة وسمعته من
حيث الأمانة والاستقامة شخصية مرموقة ، وقد دعي مرة أخرى للقيام بأعمال
رئيس الوزراء في عام 1992 بعد أو واجهت البلاد المزيد من العنف . كان هناك
إجماع شبه عام بأن ما يتمتع به Anand من اتزان في الشخصية وهدوء في الطبع
ساعداه على تدعيم العملية الديمقراطية ، وأن يعود تايلاند بعيداً عن التأثير
العسكري .

Amaret وزير تجاري سابق ، وتم تعيينه رئيساً لهيئة إعادة هيكلة القطاع
المالي ، كيان آخر مهم ؛ أعطى مسئولية المساعدة في تطهير وإزالة الارتباك
والفوضى المالية في نهاية التسعينيات (1990) . أصبح Tarrin رئيساً للبنك
التجاري Siam ، أقدم بنك تايلاندي ، قبل أن يصبح وزيراً للمالية ليتحمل مسئولية
انتشال تايلاند من الأزمة الآسيوية .

عودة إلى عام 1978 ، كان لهؤلاء الرجال الثلاثة بعد نظر عميق حول ما يحدث
في بلدهم ، وقد سمحت إسهاماتهم أن تسمع الغرفة التجارية الأمريكية في تايلاند
لأول مرة ما الذي كان يفكر فيه التايلانديون أصحاب التأثير وبصورة مترابطة .
هذا التجديد جعل مني رئيساً ناجحاً للغرفة ولم يؤذني في أعالي . لقد سمح لي هذا
الوضع بأن أرفع سماعة التليفون وأتصل بمعظم المسؤولين المصرفيين في تايلاند ،
وخاصة في أوقات الأزمات مثل 1997 . يجب أن نتذكر ، بأنه على مدى سنوات
عديدة ، مثل كل الأجانب كنت أعتبر لست من أبناء تايلاند في دوائر الأعمال
التايلاندية ، ولذلك كان في غاية الأهمية بالنسبة لي أن أزيل الحواجز ، وأقيم
علاقات قوية ، وأحاول أن أصبح مقبولاً .

نظرة إلى الوراء ، كانت هناك مراحل عديدة مميزة في هذه العملية . بعد مرحلة الاستمرار والبقاء وفترة التضامن ، بدأ الناس النظر إلينا بجدية . حينئذ كان من الممكن أن نبدأ بناء علاقات مع عائلات تايلاندية مؤثرة . في الأيام الماضية قديماً ، كان يقال بأن هناك ست عشرة عائلة تايلاندية ممتدة هي التي تُسيّر ستة عشر بنكاً . في الأيام الأخيرة ، وجدنا أن بعض الأمريكيان متعددي الجنسيات بدأوا يبحثون عنا . لم يكونوا يريدوننا من أجل أموالنا ، إنهم يريدون اتصالاتنا وعلاقاتنا ، ومعرفتنا في كيفية القيام بمشروعات أعمال ناجحة في تايلاند .

من المهم أن تهيئ لك مناخاً يتسم بالسمعة التي يتحلي بها شخص ما ؛ الذي لا يصادق الناس بعض الوقت لتحقيق مكاسب ذاتية له . لقد استغرقت المسألة تقريباً عشر سنوات قبل أن تقف مصداقيتي على أرض صلبة لكي ندخل في مشاركة مع عائلتين تايلانديتين بارزتين - أسرة رجل الصناعة القوي Narongdej ، وعائلة Chirathivat المالكين لمجموعة تجارة التجزئة المركزية . اكتساب أشخاص مرجعية ممتازة لا يؤدي إطلاقاً أحداً .

يمكنك إجراء اتصالات جيدة في أغرب حالات الظروف . كما سبق أن ذكرت سابقاً ، حدث لقائي الأول مع M.L.Usni ، ممثل مكتب إدارة الأملاك الخاصة بالذات الملكية ، عندما كنت على شفا أن أخسر صفقة مشروع فندقي الأول . لقد ساعدني على الخروج من الورطة ، وكان ذلك بداية أكثر صداقات الأعمال ثقة ومصداقية .

يعرف من يتبنى مشروعات الأفكار الجديدة Entrepreneur أيضاً ، كيف يمكنه أن يجذب اهتمامات إيجابية لصالحه في كل من حقل عمله الداخلي ، وعلى نطاق أوسع في الإعلام . إن الإذاعة والنشر الجيد لأحد النجاحات سوف يغطي على الكثير من الأخطاء . الاتصالات الجيدة مع وسائل الإعلام يمكن أن تساعد على الاحتفال بنجاحاتك .

إن شركات العلاقات العامة جيدة إلى حد ما ، ولكنها لا تغني عن الاتصالات الشخصية . اتصل بي شخص ما وسألني كيف استطعت أن أدخل نتائج شركتنا

بهذه السرعة في دورية Asian Wall Street Journal . سهل جداً . لقد رفعت سماعة التليفون ، وطلبت المراسل الذي كنت أعرفه ثم أرسلت له المعلومات عن طريق الفاكس . إنها كانت معلومات تستحق النشر . وانتقلت القصة بسرعة في الصحافة اليوم التالي . لقد عرف الصحفي أنني سوف لا أطلبه ما لم يكن لدي شيء ما له أهمية حقيقية .

حاولنا أن نكون على وفاق مع الصحافة . بتطوير علاقات جيدة مع صحفيين مختارين ، نستطيع أن نحصل على محادثات خارج جداول الأعمال عندما نحتاج إلى ذلك . إنني أتصحبك بأن تحاول معرفة أحد رؤساء التحرير لأكبر الصحف في المدينة . هم أنفسهم شغوفون جداً لإنشاء المزيد من شبكات الاتصال ، وغالباً يقضون الوقت في الدوائر الاجتماعية .

ظهرت أهمية الاتصالات الجيدة مع الصحافة أثناء صراعنا الطويل مع Goldman Sachs بخصوص فندق Regent Bangkok في عام 1999 (انظر القاعدة 20) . لم نكن قادرين على أن نضع موقفنا من القصة على نطاق واسع من النشر والذيع ، ولكن في أغلب الحالات صورنا على أننا David التايلاندي يتحدى Goldman . ويمكن القول ، إننا على الأقل لم نتعرض لأي أذى .

من الذكاء والفطنة أن يأتي اختيارك لوسيلة النشر التي تظهر فيها عن روية وتدبر . اجعل أهدافك عالية ، ولا تظهر بأنك سهل المنال .

عندما افتتحنا فندق Regent Chiang Mai ، لم يكن لدينا ميزانية تكفي للإعلان على المستوى الدولي . بدلاً من ذلك ، استخدمنا شبكة علاقاتنا الصحفية وموظف علاقات عامة ممتاز . سارعت كل المجلات الأمريكية ذات المكانة الصحفية مثل Town & Country ، Travel and Leisure ، وأيضاً Architectural Digest لنشر أعمدة تهنئة ومديح . جاء معظم روادنا الأوائل بناء على هذه المقالات .

إنها استراتيجية سليمة أيضاً أن تظهر كمتحدث عن صناعتك . إنني غالباً أسأل في هذه الأيام لكي أعلق على التطورات في الفنادق والوجبات السريعة . عندما

نجري تقديمًا للمحللين ، فإننا نأخذ دور القيادة - نخبرهم ما يحدث مع شركتنا ، وأيضاً في الصناعة ، ولذلك نظهر بمظهر قادة السوق ، حتى إذا كنا غير ذلك . إن المهم أننا نستفيد بالفرصة المتاحة لتصرف كقادة للسوق .

تتجنب بعض الشركات الصحافة كلية . إنني أعتقد بأن هذا غير حكيم . بينما لا أعتقد في المثل القائل بأنه ليس هناك شيء اسمه النشر السيئ ، فإن الاتصالات الجيدة تحدث كل ما هو لصالحك .