القاعدة

7

ثق في إلهامك

Trust Your Intuition

⇐ المتعة في الحياة أن تفعل ما يقول الناس أنك لا تستطيعه .

Walter Gagehot

⇐ الإلهام هو الصواب في سرعة خاطفة .

Anon

في مجال الأعمال ، نجد أن القرارات التي تتخذ استناداً إلى الإلهام والحدس عامة تكون متفوقة على تلك التي تتخذ استناداً إلى التسبيب التحليلي . تستطيع أن تستغرق في قراءة الإحصائيات ، التقارير التسويقية ، النماذج التحليلية ، توقعات الدخل ، ولكن أحياناً ، يكون عليك مجرد الثقة في مواهبك . من الصعب تحديد معنى كلمة إلهام . تظهر الكلمة في معجم أكسفورد الوجيز : بهذه الطريقة : "إدراك لحظي عن طريق الذهن بدون تبرير ، إدراك لحظي عن طريق الحواس ، بصيرة وتبصر لحظي" .

في كتاب حكمة الأعمال[1] . يصف Igor Sikorsky المبتكر المتألق وصاحب مصانع إنتاج الطائرات ، يصف الإلهام هكذا :

> قد يكون على شكل حقيقة أو معلومة مخزنة في الذاكرة ، لا يتوافر بالنسبة لها أية معلومات أو أساس معروف ، ولكنها مدعمة باقتناع ثابت بأنها صحيحة . لقد كان دائماً لدّى اعتقاد ، حتى وأنا صبي صغير ، بأنني سوف أبني آلات طائرة كبيرة ، وأقوم بقيادتها . بصورة واعية ، لم أهتم بعد ذلك كثيراً بهذه الفكرة ، لأنه على مدى سنوات كثيرة ، اعتبرت أنها فكرة مستحيلة ، ولكن في عقلي الباطن كان الاقتناع دائماً هناك . الإلهام يعمل حتى عندما لا يتعرف عليه المرء بأنه يعمل . في حالات أخرى يعمل بسرعة وتألق مدهشين ، وذلك عندما في لحظة ، يأتي الحل لمشكلة صعبة ومعقدة في وضوح ملحوظ ، وعلى درجة من الإقناع لا تترك بعدها أي شك في صحة الحل .

في كتاب "حكمة القيادة"[2] . وصف رئيس مجلس إدارة والت ديزني ، Michael Eisner ، كيف كان قد أخبر عن طريق محللي البحوث والبرامج عن خبرة كبيرة لديهم بأن ما أصاب التليفزيون الداخلي من عطب قد أصاب بالضرر برامج Happy Days ،

---

(1) Peter Krass(ed) "The Book of Business Wisdom" (John Wiley & Sons, New York) 1997.

(2) Peter Krass(ed) "The Book of Leadership Wisdom" (John Wiley & Sons, New York) 1998.

All in the family ، Roots ، و the Movie Toy Story : اليوم السعيد ، الكل في الأسرة ، جذور ، فيلم قصة اللعبة . ومن ثم سوف لا تعمل هذه البرامج .

> إنني لست من أتباع البحوث – مالم تتفق بالطبع معي ؛ وإلاّ فهي غير مفيدة . إن ثقة المرء في إلهاماته وغرائزه الأكثر عمقًا قد تعني التغلب على البحوث العكسية ، ضغط الزملاء ، الحكمة التقليدية أو التهديد .

يفضل المديرون المالكون لمشروعات الأفكار الجديدة Entrepreneur ، أن يطلقوا على الإلهام إحساس الجوارح ، أو الإحساس الباطني ، أو لنقل أنهم "مجرد معرفتهم" بأن شيئًا ما سوف يحدث . بالنسبة لي يكمن السر في تفادي العناد ، وأن تصغي بعقل مفتوح إلى ما يقوله الآخرون . إنني أنظر إلى كل القرارات على أنها شخصية . سواء كانت نتيجة دراسات وبحوث متعمقة أو موهبة وإلهام ، ولابد من عرضها على التأمل والفحص الذاتي . حينئذ ، في نهاية اليوم ، إذا كان ذلك الإحساس لا يزال هناك يزعج معدتي من الداخل ، فإنني أثق في موهبتي . لقد اعتمدت بشدة دائمًا على إلهامي ، وفي معظم الوقت كانت نتائجه إيجابية .

على سبيل المثال ، فكرة بناء مجمع بقيمة 60 مليون دولار للتسوق ، التسلية ، والفندقة في Pattaya في عام 1991 رفعت حواجب العيون دهشة لدى الكثيرين ، والضحك لدى قليلين . قال النقاد بأن بناء فندق Royal Garden ذي الـ 300 حجرة ، والمول Mall على 50,000 متر مكعب للتسوق والذي أطلق عليه Garden Plaza متضمنًا عددًا من المطاعم وأيضًا متحفًا . صدق أو لا تصدق كل هذا سوف يصبح تكاليف بدون عائد . قال النقاد ، بعد كل هذا ، مدينة Pattaya مشهورة بشيئين : الدعارة والتلوث . إن الأنوار الحمراء ، وصرف المجاري كانت من غير المحتمل أن تنشئ ترابطًا مربحًا لمثل هذه الاستثمارات الضخمة .

دورية The Asian Wall Street Journal تناولت هذا الموضوع تحت عنوان "صدق أو لا تصدق" : أحد رجال الأعمال المغامرين بمشروعات أفكارهم الجديدة Entrepreneur يريد أن يحول Pattaya إلى منتجع عائلي . ولكني أنظر إلى

المشروع من زاوية مختلفة . لقد أنفقت نصف وقتي في محاولة لإقناع الأفراد بأن Pattaya كانت سوقًا واعدة ومثيرة لدرجة كبيرة ، ولم يصدق ذلك أحد . كنت أخبر كل شخص الذى يمكن أن يسمعني بأن Pattaye منتجع ، إنها يمكن أن تكون في مستوى المناطق الساحلية .

إنني أعـــرف Pattaya . كان يوجد بها الكثير من الأماكن التى لا يمكن أن توصف بالقذارة أو السواحل الحقيرة . كنت أذهب إلى هناك وأنا طفل صغير ، عندما كان لوالدي بيت هناك نذهب إليه في نهاية الأسبوع . لقد لاحظتها وهي تتطور من مدينة راكدة إلى مدينة تعج بالنشاط والحركة ، والتي أصبحت الآن على بعد ساعتين بالسيارة من بانكوك . (في الأيام الماضية كانت الرحلة تستغرق ست ساعات) .

من أكثر من عشرين سنة اكتسبت الحكمة والتجربة هناك في الفندق التجاري في عام 1978 ، الفندق القديم الذي بنته القوات المسلحة الأمريكية لقواتها أثناء الحرب الفيتنامية لقضاء إجازاتهم مع عائلاتهم . لقد راقبت الطبقة المتوسطة التايلاندية ، وهي تفرد أجنحتها ويصبح أفرادها من أصحاب السيارات ولاعبي الجولف بأعداد كبيرة . الطريق الآن إلى Pattaya ، أحد الطرق السريعة في تايلاند ، والمدينة حافلة بملاعب ودروس الجولف .

فيما يتعلق بمصطلح "القوة الشرائية" لا توجد مدينة أخرى تقاربها في تايلاند . عندما كان الناس يذهبون إلى Pattaya ، فإنها تجربة وممارسة إنفاق . إنهم كانوا يذهبون للتسلية ، كانوا يريدون أن يأكلوا ، كانوا يريدون أن يتسوقوا . كان من المحتمل أنهم يذهبون لقضاء الليل هناك ، ومن ثم كانوا يذهبون لكي يدفعوا من أجل حجرة في الفندق .

كانت تلك هي الذروة ، ولكن أولاً ، يبدو أن النقاد كانوا على حق . لقد بدأنا في بناء المجمع في 1991 ، ولم يكن الوقت حينئذ يوصف بالسوء . اندلعت حرب الخليج ، كان هناك انقلاب في تايلاند ، وبدأت تظهر أنياب الكساد العالمي . بدون عوائق ، واصلنا المسيرة تحت هذه الظروف ، وقبل نهاية عام 1995 كان كل من فندق Royal Garden resort ، وأيضًا Royal Garden Plaza يفتح أبوابه للرواد .

لقد كانت أكبر ساحة تسوق عامة في الساحل الشمالي لتايلاند . كان تدفق الجمهور إليها كبيراً ، على الأقل بدافع السمعة الطيبة . حسنًا ، لقد نجحت المشروعات . تم بناء الفندق على أرض من استثماراتنا الأصلية وقد حقق نجاحًا ضخمًا . بعد بداية بطيئة في ساحة التسوق ، تم بيع كل محلات تجارة التجزئة . تقريبًا يزور Plaza الآن عشرة ملايين فرد يوميًا . بالنسبة للمتحف Ripley's ، في خلال شهرين ، كان يتدافع من خلال أبوابه 50,000 زائر يوميًا .

لماذا كان هذا المشروع ناجحًا بينما كانت هناك عوامل كثيرة ضد تقدمه؟ يكمن السر في أننا قدمنا للعائلات الأجنبية أو التايلاندية حزمة من الأنشطة في موقع ملائم . إنني وثقت في إلهامي بأن Pattaya كانت في حاجة إلى فندق ضخم ومجمع تسوق . في وقت اعتبرته معظم الناس أنه استثمار سيئ . كانت النتيجة أننا أقمنا واحداً من أنجح ساحات التسوق في تايلاند . لقد كان لدي دائمًا اعتقاد عظيم في Pattaya . إنها الآن مدينة كبيرة ، يطلق كثير من الشركات الآن على هذا الساحل الشرقي منطقة الوطن بما في ذلك فورد ، وجنرال موتورز .

تتكرر تقريبًا نفس القصة عندما كنا نخطط فندقنا ومجمع التسوق الأول في بانكوك The Royal Garden Riverside . تقع بانكوك على نهر Chao Pharaye . كانت خطتنا أن نقيم الفندق على الجانب الآخر من النهر في Thon Buri الشط الغربي غير المتمدين ، بعيداً عن مركز المدينة الذي يوجد به الكثير من الفنادق الفاخرة . كانت وجهة النظر العامة : "لابد أنك مجنون ، لا أحد يريد البقاء هناك . إنك تسعى إلى الكثير من حجرات الفندق الخالية ومحلات تجارة التجزئة غير المطلوبة" .

حسنًا ، كان النقاد مخطئين . كانت رؤيتنا بأن هناك ثلاثة أسباب رئيسية تدعم اختيارنا على الجانب الآخر من النهر . أولاً ، سوف يكون لدينا أطول مقدمة للنهر عن أى فندق فاخر في Chao Phraye . ثانيًا ، نستطيع أن نبني منتجعات جميلة منخفضة الارتفاع على النمط التايلندي التقليدي ، تحيط بها الحدائق الاستوائية ، ونقدم أنواع المشروبات والمأكولات المشهورة . اعتقدت أن هذا سوف ينتصر على

البقاء في حجرات الفنادق عالية الأسقف والأدوار والتي تشعر النزلاء بالضيق . ثالثًا ، تكون هناك سهولة في وصول الضيوف إلى قلب المدينة حيث عوامل الجذب الرائدة مثل القصر العظيم بالقوارب النهرية ، والتي تعتبر أفضل وسيلة مرور في بانكوك المزدحمة جداً بالسيارات .

نجحت المغامرة . افتتح الفندق في عام 1992 ، وهو الآن كيان مستقر يوفر أفخم منظر طبيعي من أي فندق في بانكوك . أيضًا مجمع التسوق والمطعم يعمل بصورة رائعة . لقد كنا أول من رأى الجانب الخطأ من جوانب النهر ، وتبعتنا بعد ذلك Peninsula ؛ واحدة من أعظم المجموعة الفندقية في العالم . مما هو جدير بالملاحظة أن المبني الخاص بهم قد تكلف عشرة أضعاف تكلفة فندقنا كما أنه من نوع الأبراج العالية . أن تكون مختلفًا ، هو ما يحقق لك التميز وبالتالي يؤتي ثماره ، هذا ما تعلمته منذ وقت طويل . في بداية السبعينيات (1970) عندما حاولت أن أبيع بيتزا في تايلاند ، فكر معظم الناس بأنني كنت مخبولاً . قالوا بأن تايلاند لم تكن جاهزة للوجبات السريعة على النمط الغربي . لقد أخفقت في الستينيات (1960) كنتاكي ، وعلى أية حال ، فإن التايلانديين لا يحبون منتجات الألبان وبصفة خاصة الجبن .

خطأ !! كان التايلانديون جاهزين ، وأنا أيضا . كيف عرفت ؟ حسنًا ، بالطبع ساعد على ذلك قضاء سنوات عديدة في تايلاند . فيما يلي ما قلته لمراسل صحيفة أمريكية في أواخر الثمانينيات (1980) :

كأمريكي كنت أنظر إلى المجتمع التايلاندي كشخص خارجي ، وقد استطعت أن أرى فرصًا حيث لم يرها الآخرون . نحن نعتقد بأنك لا تستطيع أن تكيف المنتج طبقًا لأذواق التايلانديين ، ولكن انتظر إلى أن يتكيف التايلنديون مع الأذواق العالمية . إن الناس يذهبون إلى مطاعمنا لكي يأكلوا بيتزا أمريكية وليس بيتزا تايلندية : إنهم يريدون أن يشعروا أنهم جزء من الجيل الجديد. سوف ترى التشابه في الإنفاق لدى التايلانديين وليس عدم

التشابه مع كل جنسية آسيوية وحتى مع الأمريكان . إنهم جميعًا تقريبًا يلبسون ، ويستخدمون أدوات التجميل العالمية .

كان ذلك منذ عشر سنوات مضت .

توجد هناك أمثلة أخرى . طبق نفس المبدأ على Swensen's ، الأيس كريم الأول ، في أعلى مستوى جودة في الواقع ، متاح على نطاق واسع في تايلاند . لقد شعرت بأن Pizza Hut سوف تنجح في الصين . ولقد نجحت . عندما بدأت البيتزا تنمو بسرعة واقعيًا ، كان لدى إلهام ، بأنها سوف تمثل تحركًا ذكيًا ، لتأمين ضمان توريد الجبنة ، ومن ثم أقمنا مصنع الجبنة الخاص بنا . عندما انهارت عملة تايلاند (باهت) خلال أزمة 1997 ، يمكنك أن تتخيل ما كان يمكن أن يحدث لمشروع البيتزا لو كنا مجبرين على استيراد كل كمية الجبنة . لقد أعطى الإلهام نتائج جيدة .

لم يكن أحد يعتقد بأن Chiang Mai كانت جاهزة لفندق في أعلى مستويات الرفاهية . على أية حال ، حتى سنوات قليلة مضت ، كانت المدينة جنة الرحّالين وأعلى معدل لليلة في الحجرة كان 50 دولارًا أمريكيا . قد افتتح فندقنا Six-Star Regent Chiag Mai ، في عام 1995 ، وحقق أعمالاً كبيرة من اليوم الأول . إنه يوصف بصفة منتظمة بأنه واحد من أجمل الفنادق في العالم ، والجناح يكلف 2000 دولار في الليلة الواحدة .

إذا حدث وتشككت في مزايا الثقة في إلهامي ، فعليّ أن أتذكر فقط مناسبة معينة واحدة ، عندما لم أستطع أن أفعل هذا ، واختفت كل مخاوفي . إنني لازلت ألوم نفسي حول فشلي في اقتناص فرصة الإشراف على واحد من أشهر الفنادق في تايلاند- The Railway Hotel – في Hua Hin . كان المبني جوهرة ، ذا تاريخ ثري ، وموقع رائع محاز للشاطئ في قلب منتجع جميل ، مفضل لدى الأسرة المالكة التايلندية . تضمن المبني أيضًا ملعبًا لمباريات الجولف ، وكان الأول من نوعه في تايلاند .

كان الفندق مملوكًا للهيئة العام للسكك الحديدية في تايلاند ، وفي منتصف

الثمانينات (1980) ، بدأ الوضع كما لو كان يدار بأفراد يفهمون عن القطارات أكثر مما يفهمون عن الفنادق . مما يدعو للدهشة ، أنه عرض للبيع . وكانت تلك فرصة ما كان يجب أن تضيع . لم نكن كباراً بدرجة كافية أن نذهب بمفردنا ، ولذلك وضعنا مجموعة من أصحاب العطاءات الأقوياء التى تضمنت "مكتب أملاك الملك الخاصة ، وهو ذراع الاستثمار للعائلة المالكة ، والعديد من البنوك .

قرر اتحادنا المالي أن يقدم عطاءً جيداً ، وبسهولة نكسب الصفقة ، ولكن السر كان يكمن في التفاصيل . من الذي سوف يدير تلك التحفة الفندقية ؟ لقد كنا مرتبطين بفندق آخر ، وشركاؤنا الآخرون ، قال بأنهم ليس لديهم الخبرة للإشراف على مثل هذا المشروع الضخم . كانت تايلاند داخلة خلال واحدة من فتراتها الاقتصادية المتذبذبة ، وفجأة كان الوقت قد حان لتقديم التمويل اللازم ، لقد أصبنا برعشة وقررنا أن نصادر التزامنا ، حيث أنه لا أحد من الشركاء استطاع أن يوافق على إدارة المكان . لقد ضاعت الفرصة .

يجب أن يكون لديّ المزيد من الثقة في إلهامي . إن فندق السكة الحديد كان يمكن أن يكون استثماراً عظيماً ، وأعرف أننا نستطيع تشغيله . لقد أمضيت الكثير من الوقت ، في حالة من القلق حول التفاصيل – من الذي سوف يديره ؟ كيف يمكن أن نجمع الأموال ؟ ـــ بدلاً من التركيز على الصورة الكبيرة . ولكي تكون الأمور أكثر سوءاً ، كان الذين كسبوا الصفقة أخيراً هم المنافسون لنا ، وعليّ أن أعترف بأنهم قد أنجزوا عملاً ممتازاً . إنه الآن Sofitel ، وأشعر بالندم الشديد ، في كل مرة أسلك الطريق الذي لا يزال يوجد به ذلك الفندق الأكثر شهرة في Hua Hin .

ولذلك ، حاول أن تنمي وعيك بإلهامك ، وتعلم أن تثق به .