

فريدريك سميث (١٩٤٤-....)



**"العقل الصغير كالمجهر، يكبر الأشياء"**

**"التافهة دون أن يرى الأشياء العظيمة"**

- فيليب تشترفيدل -

فريدريك سميث مؤسس شركة "فيديرال إكسبرس"، أول شركة بريد سريع في العالم استطاعت أن تحظى بإعجاب واحترام مميزين. وللتعريف بهذا الشخص يقول هينز آدام، مدير خدمة العملاء في فيديرال إكسبرس: "لو طلب فريدريك سميث من موظفيه، والبالغ عددهم ١٣٠٠٠، أن يصطفوا على جسر هرناندو دو سوتر في ممفيس، الولايات المتحدة الأمريكية، وأن يقفزوا من أعلى الجسر، أوكد لكم أن ٩٩,٩٩% من الموظفين سيقفزون. إلى هذه الدرجة يؤمن موظفو الشركة بمؤسسها الفذ".

قصص كثيرة تروى عن دعم موظفي الشركة خلال النكسات الكثيرة التي تعرضت لها خلال مسيرتها، منها أنه ومنذ بداية الشركة في إبريل (نيسان) ١٩٧٢ وحتى العام ١٩٧٦ كانت تتعرض لخسائر متوالية، وواجهت الإفلاس مرات

عدة، ويصف أحد رؤساء الشركة السابقين المرحلة الأولى: "لم يكن أفضل المتفائلين يتوقع أن تستمر الشركة، لأنها ماتت فعلا حوالي خمس أو ست مرات، لكن سميث رفض الاستسلام. وفي رأبي، إن استمرار الشركة كان معجزة لم تكن لتتحقق لولا وجود شخص مؤمن بفكرته مثل سميث".

وقد صرح فريدريك سميث لإحدى المجلات العام ١٩٨٦: إذا أردت أن تعيش، عليك أن تبتكر باستمرار، لقد وصفني الجميع حتى أقرب أصدقائي بأنني مجنون لمجرد التفكير بتأسيس شركة تقدم خدمات البريد السريع. ويمكن أن تتجح. لقد ولدت فكرة هذا المشروع عندما كنت أحضر في الجامعة بحثا في موضوع مشابه وحلمت به على الرغم من أن الأستاذ أعطاني علامة "متوسط" على البحث، وسخر مني إلا أنني بدأت بتنفيذ الفكرة وطورتها كل يوم إلى أن وصلت ما وصلت إليه الآن.

ولد سميث في ١٩٤٤/٧/١١ في ماركس، ميسيسيبي، إحدى ضواحي ممفيس في الولايات المتحدة الأمريكية. توفي والده عندما كان عمره ٤ سنوات وكان قد جمع ثروة من جهده وعرقه وأسس سلسلة مطاعم ناجحة تحت اسم Toddler House وشركة تسيير باصات. لكن سميث لم يعر مال والده اهتماما، على الرغم من أنه كان يعلم أنه سيرثه عندما يبلغ من العمر الـ ٢١ عاما، لأنه كان لديه شغف للتميز والاستقلالية".

ولد سميث مع مرض اسمه "كالفي" وقد أثر هذا المرض في حركته، وكان يسير على عكازين معظم طفولته. تعبت أمه كثيرا لتشعره بأنه طبيعي، وحتى لا تتأثر معنوياته، وشجعتة على حب الرياضة وتحسن وضعه بعدما صار باستطاعته المشي والركض ولعب كرة السلة وكرة القدم، وأصبح أفضل لاعب في جامعة ممفيس. كما عشق كرة المضرب وتميز بها.

من الأحداث التي أثرت في حياة سميث رسالة تركها والده له قبل وفاته يطلب منه أن يستثمر المال بشكل جيد ليخدم المجتمع بشكل أفضل، بدل أن يعيش غنياً. وعلمه ذلك حب المخاطرة ليكون مميزاً ولينفذ وصية والده. والذي يدل على حب المخاطرة لديه هو تعلمه قيادة الطائرات الصغيرة عندما كان في الخامسة عشرة من عمره، واتخاذ صيد الحيوانات المفترسة هواية.

عندما أصبح في السادسة عشرة أسس مع اثنين مع أصدقائه في المدرسة أستوديو للتسجيلات، وقد استطاع المراهقون أن يجعلوا هذا الأستوديو ناجحاً. لكن سميث اضطر إلى تركه لانتقاله إلى جامعة "يال" حيث كان من أنشط الطلاب. فقد كان معد البرامج الموسيقية في الجامعة، وساعد في تأسيس "نادي يال للطيران" وكان عضواً مميزاً في نادٍ راقٍ اسمه Skulls and Bones.

تخرج سميث في جامعة "يال" حاملاً شهادة في الاقتصاد العام ١٩٦٦، وانخرط في البحرية واكتسب خبرة لا بأس بها في حرب فيتنام، وزادت هذه التجارب من حبه للمخاطرة والمغامرة، وتزوج مرتين وأنجب سبعة أولاد.

من المفارقات أن سميث لم يبدأ المشروع بتقديم خدمة البريد السريع لعامة الناس والشركات لكن المشروع بدأ عندما فكر في إنشاء شركة لنقل النقد الاحتياطي الفيدرالي من منطقة إلى أخرى، مما يوفر على الحكومة ٣ ملايين دولار، تعطى كعهدة نقدية حسب تقدير سميث، وهكذا، فإن اسم شركة فيديرال إكسبرس انبثق من هذا المبدأ.

العقد الذي ناقشه سميث مع السلطات الفيدرالية لم يتحقق أبداً لأن المفاوضات فشلت، لكن صاحب الشخصية المخاطرة كان قد اشترى طائرتين من قروض بنكية كبيرة، ودفع كل ما ورثه من والده، ما اعتبره الكثيرون جنونا، بخاصة أن الحكومة لم تكن قد وافقت على المشروع بعد.

تم الإعلان عن المشروع في ٢٨/٦/١٩٧١م. وكان لدى سميث البالغ عن العمر ٢٦ سنة شركة وطائرات ولكن من دون عقود من الحكومة. وعن ذلك يقول: "لو أنني نجحت في توقيع عقد نقل النقد الاحتياطي مع الحكومة، اعتقد بأن شركة فيديرال إكسبرس لن تكون على ما هي عليه الآن من حيث النشاط، لأن فكرة تقديم خدمة النقل السريع للعامّة لم تراودني إلا عندما فشلت في توقيع العقد مع الحكومة، كان علي أن أبتكر لكي أستمر".

كان الاستغراب السائد وقتها أنه بدل أن تبدأ شركة من الصفر في التوصيل السريع، يجب على مؤسسات كالبريد المركزي وخدمات البريد المتحد، والتي كانت موجودة قبل ثماني سنوات من إنشاء فيديرال إكسبرس، أن تفكر في هذا النشاط لو كان الأمر بهذه السهولة. وفي الحقيقة إن هذه الشركات سخرت من فكرة سميث، لكنه قرر المضي في تحقيق حلمه الذي بدأ مع البحث الجامعي في جامعة "يال" والذي كتب عليه الأستاذ تعليقاً يعطيه كل الأسباب التي تقف عائقاً دون تحقيق هذه الفكرة الميته قبل أن تولد. غير أن سميث كان لديه رأي آخر، ولم يعر رأي أستاذه اهتماماً، وبدأ بالتوصيل عن طريق الدراجة والصرة داخل ممفيس.

يقول سميث: إن ما شجعه على تأسيس فيديرال إكسبرس كان التأخير الواضح في تسلّم أي شيء يريده الناس عبر الشحن الجوي داخل الولايات المتحدة الأمريكية.

بدأت المرحلة الفعلية لفيديرال إكسبرس في أبريل (نيسان) ١٩٧٣، وعانت كثيرا خلال الأعوام الأربعة الأولى، غير أن قرار سميث بعدم الاستسلام، مهما حصل، أثبت صوابيته، وأصبحت فيديرال إكسبرس في العام ١٩٨٣ أسرع شركة في التاريخ تحقق مدخولا بلغ مليار دولار.

وتعد هذه الشركة من أعظم الشركات في العالم خلال النصف الثاني من القرن العشرين.

أمضى سميث أياما صعبة في الأبحاث، وكان يحاول إقناع المجتمع المالي بصلاحيته فكرته وجدواها، ولم يكن أحد يتصور أن تصل هذه الفكرة التي رفضها كل من سمع بها في البداية إلى إمبراطورية قلبت الطريقة التي كان يعمل بها الناس إلى الأبد واستقطبت أساطيل من الطائرات، مركبات الشحن والسيارات والدراجات النارية. ووجدت وظائف لملايين البشر في جميع أنحاء العالم.

الكل كان خائفا من خدمة التوصيل السريع. حتى شركات الشحن والطيران كشركة أميري، ايربورن، والنمر الطائر، لم تخاطر بهذه الفكرة لخوفها من المجهول وال فشل. لكن سميث الذي عاش كواييس مرعبة خلال البداية أثبت للجميع أن إيمانه بفكرته قد أثمر نتائج باهرة.

عن المدة العصبية يقول سميث: "لا يوجد شخص على وجه الأرض يستطيع أن يحس بما مررت به خلال الأيام العصبية. كان الضغط النفسي والمادي مرهقا، وقابلت مئات الأشخاص لإنقاذ الشركة. ولا أعرف كيف استطعت إدارة

الشركة، وبالتالي إيجاد الوقت الكافي لمقابلة مديري البنوك ومئات الأشخاص. كنت واثقا من نجاحي، ومررت أيام كنت أعتبر نفسي محظوظا لأنني ما زلت أذكر اسمي".

كان سميث منافسا من الدرجة الأولى في كل المجالات: الرياضة (وبخاصة كرة المضرب التي كان يعشقها)، فيديرال إكسبرس والطيران. كان محبوبا من موظفيه بشكل عجيب، من المدير العام إلى سائق الشاحنة، وكان يوصف بأنه من أفضل من يستطيع تحفيز البشر من حوله. كان لديه الحس الإداري والذي يعتمد على زرع الولاء في قلوب الموظفين. ومن أكبر الدلائل على هذا أنه لم يحصل أي اضراب أو توقف عن العمل أو تملل بين الموظفين خلال ٢٠ سنة من العمل.

كان لدى سميث فلسفة تقول: "الناس أولا، ثم الخدمة المميزة، ثم الريح". وهكذا فإنها ليست مصادفة أن يأتي الناس -بمن فيهم موظفون- في المرتبة الأولى.

كذلك كان سميث قارئنا نهما، يقرأ ٤ ساعات في اليوم، في التاريخ، السياسة والاقتصاد. كان يعتمد على حدسه كثيرا، بخاصة في الابتكار. كما كان يخطط باستمرار ومنظما بشكل عام، وقائدا مميذا في شركته وذا نشاط مميذ.

سمعته ممتازة: فهو القائد الذي يعرف ماذا يريد، ولديه الاستعداد التام لدفع الثمن للحصول على ما يريد، مهما كان مرتفعا. (لا نعني هنا الثمن المادي، إنما الثمن المعنوي من جهد، تصميم، تضحية وعزم).

يحب المخاطرة بشكل يعتبره البعض جنونا، حتى بعد نجاح فيديرال إكسبرس، ففي العام ١٩٨٠، وبينما كان الجميع مأخوذا بالنجاح، لم يكن سميث مكتفيا بما وصل إليه. ولذلك ابتكر Zapmail والتي كلفت فيديرال إكسبرس ٣٥٠ مليون دولار خسائر في أواسط ١٩٨٠، وبعدها صدم العالم أجمع في العام

١٩٨٩ عندما اشترى شركة طيران النمر الطائر Flying tiger بمبلغ ٨٨٠ مليون دولار، ما رفع ديون شركته إلى مليار و٤٠٠ دولار.

يقول سميث: "لكي تبني مؤسسة كبيرة وناجحة عليك أن تدفع الثمن غالباً، بخاصة على الصعيد الشخصي. ولن تعرف القيمة الحقيقية للثمن الذي ستدفعه إلا بعد وقت طويل من دفعه، فلماذا نخاف إذا ؟ يجب أن نكون مستعدين لدفع الثمن مهما كان غالباً إذا أردنا أن ننجح، كثير من الناس يعتقد أنه يستطيع أن ينجح بالكلام والأحلام فقط، لكن الواقع يختلف، وهو يحتاج إلى شجاعة وتصميم ومغامرة وفعل".



- شعار شركة فيداكس -

شكل شراء طيران النمر الطائر أخطر مغامرة قام بها سميث حتى يومنا هذا واعتبر مغامرة باهظة الثمن. وكان المراقبون في وول ستريت يشككون في سميث، إذ كيف يدفع شركة ناجحة إلى حافة الهاوية بشراء شركة جديدة، صعبة وغير مضمونة، لكن سميث كان يعتقد بأن الخطوط التي فتحتها شركة النمر الطائر للطيران ستساعد فيديرال إكسبرس على التطور وإرضاء الزبائن بشكل أفضل. وكان النقد الموجه من الآخرين يركز على أن دمج شركتين سيؤثر سلباً في الموظفين القدامى، والذين سيتأثرون بموظفين جدد تحكّمهم عقلية مختلفة لعملهم تحت إدارة مختلفة، لكن سميث كان مؤمناً بنجاحه وبأفكاره والنوعية.

وصلت الفكرة التي آمن بها سميث إلى نتائج شبيهها البعض بالمعجزة.

وبأرقام مختصرة يستطيع أي إنسان أن يعرف ما فعلته هذه الشركة بقيادة سميث: وصل عدد أسطول طائراتها إلى ٣٩٦ طائرة، ٢٩٠٠٠ سيارة شحن وفان، ٢٥٠٠٠ موقع تسلّم وتسليم، ٢٩٧٠٠٠ اتصال يومي في شبكة تربط وسائل النقل مع الزبائن والمراكز. وتوصل هذا النظام إلى تسليم وتوصيل آلاف الرسائل والطرود يوميا في ١١٩ دولة. كما تستفيد بشكل غير مباشر آلاف شركات الشحن والبريد في مختلف أنحاء العالم.

وهكذا فإن الفكرة المتواضعة أصبحت فكرة عملاقة، استفاد منها ملايين البشر، وغيّرت حتى في اقتصاد الكثير من الدول، لأن كل شيء أصبح أسرع. والسخرية من عدم إمكان التوصيل في يوم واحد داخل الولايات المتحدة أصبحت واقعا غير شكل المعاملات التجارية والطريقة التي يعمل بها الناس.



- إحدى طائرات أسطول شركة فيدإكس -

كافح فريديريك سميث كثيراً، ووجد طريقة توفر وقت الناس، وتقضي حاجاتهم بشكل لم يفكر به أحد قبله لذلك فإن العالم سيذكر فريديريك سميث بكل احترام وسيُنظر إليه على أنه بلا شك غير في العالم، وجعله عالماً أسرع.