

## لماذا نفشل في حياتنا العملية ؟

للأستاذ عيسى متولى

كثيراً ما نغزو إلى "الحظ" أسباباً لا دخل له فيها ، فإذا فشل أحدنا في عمل من الأعمال ، أو حبط مسعاه في مشروع من المشروعات ، رأيتهم يحمل على "الحظ العاثر" الذي حال دون نجاحه ، وساقه إلى الفشل ، وانهى به إلى هذا المصير !

والواقع ، أننا ننظم "الحظ" حين نحملة تلك التبعات ، واول تخريتنا الحقيقة وجلوناها ، ورجعنا إلى أنفسنا وحاسبناها ، لأدركنا أن "الحظ" براء مما تهمه به ، وأن هذا الفشل الذي أصابنا إنما كان نتيجة إهمالنا في أداء العمل ، أو تقصيرنا في القيام بأعبائه على الوجه الأكمل ، والفشل هو النتيجة الطبيعية لكل عمل لا ينفق فيه مؤديه الجانب الأكبر من عنايته ، وتفكيره ، واهتمامه .

وهنا أحب أن أسرد بعض الأخطاء التي يقع فيها كثير من التجار ورجال الأعمال وتكون سبباً في فشلهم .

ولست حين أسجل هذه الملاحظات أحاول أن أنتقص من قدر التاجر المصري ، أو أنال من كرامته ، أو أغمطه حقاً من حقه ؛ إنما أريد أن أوضح له في صراحة نواحي النقص في حياته العملية ليعمل من جانبه على استكمالها ، قدر استطاعته .

فبعض تجارنا ينصرف عن العناية بشؤون تجارته ، وإدارة أعماله بنفسه ، فتراه لا يباشر عمله إلا ساعات قليلة من اليوم ، ينصرف بعدها إلى لحوه وراحته ، ويعهد إلى موظفيه بكثير من الشؤون التي تستلزم إشرافه بنفسه عليها ، وأن يوليها ما تطلبه من العناية والاهتمام .

فإذا دخلت متجراً أجنبياً ، هرع اليك صاحبه ، وخف لاستقبالك في بشاشة ظاهرة وتلطف ، مستفسراً منك عن حاجتك ، ثم ينتقل معك إلى مختلف أقسام المتجر ، عارضاً عليك الكثير من الأصناف والألوان ، لتنتق منها ما تشاء ، مما يزيدك رغبة في الشراء .

أما إذا دخلت بعض المتاجر الوطنية ، فأنك لا تجد فيه — مع بالغ الأسف — مثل هذه المعاملة والروح الطيبة ، فإذا سألت عاملاً عن قسم من الأقسام ، أشار لك إليه في شيء من الخشونة والعجرفة ، وإذا أطلت الوقوف في قسم من الأقسام ، أظهر لك العامل تمامه ، وتبرمه من كثرة طلباتك ؟ ...

فأى المتجرين تؤثر معاملته ؟

هذا الذي لا يعيرك صاحبه اهتماما . . أم ذاك الذي يرحب بك صاحبه ، ويعرض عليك خدماته ؟

لقد جهل أمثال هؤلاء الذين لا يحسنون معاملة عملائهم ، أن التجارة ليست مجرد مهنة تمهن ... بل هي قبل كل شيء ... « فن » ... و « ذوق » . و « كياسة » . فيجب أن يعرف كل تاجر كيف يختب عميله ، وكيف يحادثه ، وكيف يكتسب وده ورضاءه . إن لمعاملة التاجر عملاءه دخلا كبيرا في نجاحه ، وإنك لتجد بعض الناس لا يطيب لهم شراء شيء من لوازمهم إلا من محال معينة اعتادوا التردد عليها ، لا يفشون غيرها مهما كانت الظروف ، لأنهم يرتاحون إلى معاملة أصحابها .



ويهمل كثير من التجار الإعلان عن متاجرهم ، ويضنون بما ينفقونه في هذا السبيل ، ولو أنهم أدركوا فائدة الإعلان ، وما يعود به على صاحبه من جزيل الفائدة ، لما ضنوا بنصف رأس مالهم ، ينفقونه كله في الإعلان ! . .

إن بعض الاقتصاديين يحتم اتفاق تسعة أعشار رأس المال في الإعلان ، لما له من أثر طيب في رواج المتجر واشتباره ... والدليل على أهمية الاعلان أن الجامعات الأوروبية قد خصصت بعض أقسامها لدراسة الاعلان كفن تجارى ، له قيمته ، وله أثره ... فلو أن التاجر اعتمد في ميزانيته مبلغا للإعلان ، لعاد عليه الاعلان بأضعاف ما أنفقه ، ولا اكتسب شهرة تجارية ذائعة ، تدعم مركزه التجارى في السوق ، وتكون عاملا من عوامل نجاحه .



ولنظافة المتجر وتنسيقه أثر كبير في نفوس رواده ، ولا سيما في متاجر الأطعمة والمأكولات ، لأن النفس تشمئز من هذه المحل التي لا تراعى فيها النظم الصحية ، وهذه ناحية عن النواحي التي يجب أن تستأثر بجانب كبير من عناية كل تاجر ، فيعنى بنظافة متجره لأنها شرط أساسى لنجاحه وازدهار تجارته .

ولقد ساهمت وزارة الصحة ، في الستين الأخيرة ، بنصيب مشكور في هذه الناحية ، بما أصدرته من قوانين تكتفل بنظافة محال المأكولات ، صيانة للصحة العامة ، كما فرضت الوزارة رقابتها الشديدة على مختلف الأغذية ، مما كان له أطيّب الأثر من الوجهة الصحية . ويحسن بالتاجر أن يختار أحسن بضائعه لعرضها في واجهة متجره ، وللا جانب في ذلك ذوق ممتاز نلمسه في ترتيب الأجهات « الفترينات » وتنسيقها تنسيقا بدعا يلفت الأنظار ، بلنا لا يعنى بعض التجار بتنسيق واجهات متاجرهم ، فتراهم يكسسون فيها البضائع تكديسا

يذهب بروعتها، وينقدها الكثير من رجالها وروثها... ففي مجال العطور الأجنبية مثلاً، نرى في واجهة المتجر بعض الزجاجات العطرية الصغيرة، وقد نسقت في أوضاع هندسية جميلة. وفي مجال الأزياء، ترى بعض المبوسات وقد عرضت عرضاً بديعاً يجذب الأبصار، ومن هنا نستطيع أن نحكم على عقلية صاحب المتجر وذوقه، برؤية واجهة متجره وطريقة تنسيقها.



ويستنكف بعض شبابنا من محاولة الأعمال الحرة رغم أن هذه الأعمال تدر على محترفها أضعاف ما تدره الوظائف الحكومية، ولأنهم مع ذلك يجمعون عن محاولة هذه الأعمال ويضحون بأرباحها السخية، ويتهافون على أحقر الوظائف وأبسط المراتب... بينما يقصد لأجنبي بلادنا خالي الوفاض لا يملك قوت يومه، ويبدأ حياته العملية مكثراً رأس ماله، فلا يلبث أن تتضاعف ثروته، ويتسع نطاق أعماله، بفضل جده واجتهاده ومثابرته ودأبه على العمل، فلا تصرفه أرباحه عن مواصلة السعي ومضاعفة الجهد، بينما يدخل الغرور بعضنا إذا صادفت تجارته رواجاً، فيتنصرف عن العمل، ويفكر في الزواج من زوجة جديدة، فكأن المال في هذه الحالة يكون نقمة عليه وعلى أسرته، وما هي إلا سنوات قليلة حتى تعجز موارده عن مواجهة نفقاته، فيفشل وتراكم على كاهله الديون وساءت مرتفقاً!...



ولا يقنع بعض التجار بالربح القليل المعقول، فيحاول أن يبتز من عميله ما أمكنه ابتزازه، والعميل الذي يشعر بأنه يدفع أكثر مما يجب لا يماود معاملة هذا التاجر، وفي هذه الحالة يجب تحديد الأسعار، لأن هذا التحديد يريح البائع ويطمئن المشتري، إذ يجمعهما عند رقم واحد، لا يختلفان عليه...

ومن الظواهر السيئة في حياتنا العملية، أن معظم التجار لا يحسنون المنافسة فيما بينهم، فيقيمونها على أساس خاطيء، لا تربي منه فائدة، حتى أن بعضهم يعتمد أحياناً على بيع سلعة من السلع بدون ربح، لينافس في ذلك تاجراً آخر، وهذا النوع من المنافسة يضر بكليهما؛ إذ يحرمهما حقهما من الربح.

إن ميدان المنافسة الشريفة متسع أمام كل رجل من رجال الأعمال، ووسائل المنافسة المشروعة كثيرة متعددة، وفي استطاعة كل تاجر أن ينافس غيره منافسة شريفة، يستفيد من ورائها، وليس من الحكمة في شيء أن يوصد التاجر في وجه منافسه أبواب الرزق باسم المنافسة، أو يعتمد على إيقاع الضرر والخسارة به.

أنتقل بعد ذلك إلى الكلام عن نواحي النقص في العامل المصرى ، ولعل أسوأ ظاهرة نلمسها في بعض العمال إهمال المحافظة على مواعيدهم ، مما يزعزع ثقة عملائهم بهم ، فحائك الثياب تعهد إليه بنجياكة ثوبك ، فلا ينجزه في الموعد الذى حددته لك ، بينما ترى العامل الأجنبى يحافظ على مواعيد عمله محافظة تحجب اليك معاملته ، وشأن الحائك في ذلك شأن سائر أصحاب المهن والصناعات ، وهى ظاهرة سيئة تنال من كرامة العامل المصرى وتخط من قدره .

إننا نقتدى بهم في تقديسهم للوقت واحترامهم للمواعيد ؟ !

إننا لا ننكر على العامل المصرى كفاءته ، وذكاؤه ، ونشاطه ، وفي يقينى أنه لو أتيح للعامل أن يتمتع بكامل حقوقه ، ويطمئن إلى عمله ، فإن ذلك ولا شك يحفز به إلى مضاعفة جهوده ، وإجادة صناعته .

ولقد خطت وزارة الشؤون الاجتماعية في هذه الناحية خطوات سديدة موفقة ، عاملة على نصرة العامل ورفع مستواه ، بما أصدرته من قوانين العمل لحماية العمال ، والتأمين عليهم ضد حوادث العمل ، وتحديد أجورهم وساعات العمل لهم ، الى غير ذلك من القوانين العادلة .



وكثيرا ما يكون الفشل نتيجة لإقدامنا على عمل لا نشعر نحوه برغبة ملحة نحددنا الى أدائه لأن الرغبة أثرا كبيرا في النجاح يجب ألا نفعله ، فانت إذا أقدمت على عمل لا ترغب فيه ولا تشعر بلذة في تأديته ، لا يكون حظك من التوفيق فيه ، كحظك منه في عمل تقدم عليه بصادق رغبتك ، ومحض إرادتك .

كما أن للظروف التي تحيط بالفرد أثرا ملموسا في توفيقه أو فشله ، لأن الفرد يخضع لهذه العوامل ولكل وقت عمل يتأمله ، ولكل عمل ظرف يوافقه ، فإذا أقدمنا على عمل في غير ظرفه ، أو خرجنا على الناس بمشروع في غير وقته ، انصرفوا عنا ، وكان نصيبنا الفشل والخيوط ، أما إذا عرفنا كيف نختار لأعمالنا الأوقات والظروف التي تناسبها وتساعد على نجاحها ، فإننا نضمن في هذه الحالة نجاحنا .

ومن الحكمة ألا تقدم على عمل من الأعمال ، أو مشروع من المشروعات ، قبل أن تقتله دراسة وبحث ، حتى إذا ما اطمأننا إلى نتيجه أدنياء ، وبهذا نضمن النجاح في أعمالنا ونأمن من عاقبة الفشل .

عيسى متولى