

## اجعل الناس عمالك

### 4 تكتيكات تسويقية لعمالك التجاري الصغير

بقلم: بريون باليتو

الأعمال التجارية الصغيرة هي المصانع التي تنسج مع بعضها اقتصادنا الأمريكي. وأصحاب الأعمال الصغيرة يدعمون الأعمال التجارية الكبيرة كالبائعين، إذ يزودون أسرنا بالخدمات الأساسية للحياة، ويجعلون من العيش في المناطق الريفية ممكناً، ويقدمون الابتكارات المبدعة. أعتقد أن الأعمال التجارية الصغيرة تستحق المساعدة اللازمة المقدمة في الوقت المناسب وغير المكلفة في النواحي التي يكون العمل ضعيفاً فيها.

من ملاحظاتي وجدت أن هناك ثلاث فئات كبيرة من الناس ممن يبدؤون بأعمال تجارية صغيرة. المقالون في الفئة الأولى هم الفنيون الذين يتفوقون في العمل الإنتاجي. والمالكون في الفئة الثانية الذين يركزون على البيع؛ إنهم يوجدون (أو يخلقون) منتجاً أو خدمة تأخذها شركتهم إلى السوق. أما أفراد الفئة الثالثة فهم الذين يحركهم المال ويهتمون به. كل واحدة من هذه الفئات الثلاث لأصحاب العمل لديها قواها المتميزة ونقاط ضعفها.

أعتقد أن فهم هذا مهم لأنه بمنزلة أساس للتكتيكات التسويقية الأربعة الآتية:

#### الأولى: العلاقات والخدمة

أحد التكتيكات التسويقية الأكثر أهمية هو القيمة الكبيرة لامتلاك رغبة حقيقية وصادقة في إحداث فروق في حياة الناس.

لماذا استنتج هذا؟ إن نظرة شاملة لتاريخي تقدم شيئاً من التبصر في هذا الخصوص.

تربيت في بيت كان الوالد فيه، رون باليتو، يعمل في عمل واسع جدا له امتداد في أكثر من بلد. أحببت كطفل الإصغاء إلى قصصه عن عمله. أثناء تلك القصص شاركتني بما كان يتعلمه وما يواجه من تحديات، وبحلول المشكلات التي تواجهه. لقد كان دوماً معلمي الخاص، وهو الآن معلم في ميدان العمل التجاري، ومدرب، ومستشار لي ولكل واحد في شركتي.

الأشغال الشاقة والنظام والمثابرة كانت أيضاً جزءاً من شبابي. في التاسعة من العمر بدأت عملي الأول موزع جرائد مع «سيواهوغا فولز سيتي بريس». وفي العاشرة تدرجت إلى توزيع صحيفة «أكرون بيكون»، 7 أيام في الأسبوع، سواء كان الجو ممطراً أو صحواً، 365 يوماً في السنة - بلا استثناء! كان علي أن أمشي ثلاثة أميال كل يوم لتسليم الصحف من باب إلى باب. بقيت في هذا العمل ست سنوات. لقد اكتشفت أول مرة أن الحياة لم تكن تدور حولي فقط. فتسليم الصحف في الساعة السادسة صباحاً، بما في ذلك يوم الأحد، في طقس تصل فيه درجة الحرارة إلى 10 درجات تحت الصفر علمني أن الحياة هي خدمة الناس.

في السنة الخامسة عشرة من عمري سئحت لي فرصة العمل لدى مزارع يعمل في بيع الألبان مدة خمس سنوات. بدأ هذا المزارع عدة أعمال جيدة ذات صلة بالمزرعة ساعدته فيها. مرة أخرى اكتشفت أن كل شيء في الحياة لا يدور حولي. فعملي في المزرعة، في إطعام الحيوانات، طوال النهار تحت حرارة شديدة علمني أن أقوم بالأشياء المناسبة للأسباب المناسبة في الوقت المناسب.

أثناء مدة دراستي الجامعية التمهيدية كنت أعمل 60 ساعة في الأسبوع ضمن فريق عند متعهد محلي كان يملك ويُشغل عدة مؤسسات. كنت مصدر تقنية المعلومات لديهم وانتهى بي العمل إلى دعم جميع المستخدمين البعيدين والإشراف على فريق إدخال البيانات. وكان المالكون يشاركونني معهم في الإحساس بحلاوة تشغيل وخدمة الأعمال الصغيرة.

مع تقدم الوقت انضمت إلى شركة استشارات وطنية كبيرة. كان دوري مدير حسابات فني لشركات فورتنش 500 الموجودة في كليفلاند وأكرون. ولقد نجحت في تقديم المساعدة على إنماء فرع كليفلاند. ولكن خاب ظني لأنني لم أستطع أن أساعد المشروعات التجارية الصغيرة من داخل هذه الشركة الكبيرة.

أنا سعيد لأنني أثناء سنوات نشأتي كنت محظوظاً بأن يكون لدي تعليم ومشورة جيدين مكّاني من التركيز على ما أستطيع أن أفعله من أجل الآخرين، وليس ما يستطيعون هم فعله من أجلي. وفي سن يفاعتي المبكرة تبينت بوضوح قيمة امتلاك الرغبة الصادقة والحقيقية في تغيير حياة الآخرين. لم أبتكر هذه المفاهيم أو أي أفكار أخرى فهمتها. كل ما في الأمر أنني تعلمت من الآخرين ومن تجاربي الشخصية.

### الثانية: الاتصال بالناس

اكتشف مبكراً في تاريخ عملي التجاري أن التطوع مهم جداً - لا أحد يستطيع القيام بالعمل بمفرده وجميع الفرق يجب أن تنمو. في الشهر الماضي أجريت مقابلات مع أكثر من خمسين شخصاً. وفي بعض السنوات أجريت مقابلات مع ما يزيد على 100 شخص. ولكنك قد تسأل، ولكن ما شأن هذا بالتسويق؟ الجواب معقد قليلاً. أولاً، عندما أقوم بمعظم المقابلات الأولية يكون لدي ثلاثة مواد في مفكرتي:

(1) هل هذا الشخص مرشح لفريقنا؟

(2) من الذي يعرفه هذا الرجل وأين كان ذلك؟

(3) هل يمكن أن يكون رائداً في شركتنا؟

البند الثاني والثالث هما كلياً عن التسويق. في الوقت الذي انتهى فيه من مقابلة تمتد ساعة ونصف الساعة مع أحد المتقدمين للعمل أعرف ما إذا كان هذا الشخص يعرف كل شيء عن نحن، وماذا نفعول وماذا، وإلى أين نحن ذاهبون، وأي نمط من أعضاء الفريق نحن نتطلع إليه، وكيف يمكن أن يكون أو لا يكون مناسباً في فريقتي. وغالباً ما تخبرني هذه المقابلات عن زبائن محتملين.

مفكرة مقابلي الأولى تتصل أيضاً بالتسويق بطريقة غير مباشرة. إنها تقود التكتيك الثالث الذي أود أن أشارك فيه معكم.

### الثالثة: الفريق

الفريق هو كل شيء. أنا أعرف أن التفكير الشائع في العمل مقتنع إلى حد ما أن الزبون هو كل شيء. الخبر الطيب أن الزبائن هم في كل مكان! كيف تجدهم؟ مع فريق. عندما تجد زبوناً ماذا تفعل؟ عليك أن تتصرف. كيف تتصرف؟ مع فريق. وبعد أن تتصرف كيف تستمر في القيام بعمل مع ذلك الزبون؟ مع فريق. الفريق هو كل شيء.

تسأل من هذا الفريق؟ الجواب على هذا السؤال هو سر تكتيكي الثالث. الفريق مؤلف من الأفراد الذين قمت أنا وباقي أعضاء الفريق باستخدامه وتأهيله واختباره وقبوله وتطويره. وهو مؤلف أيضاً من الشركاء الآخرين الذين كانوا أعضاء فريق ناجحين في خدمة الزبون بشكل كامل. إنه مفهوم فريق الفرق التي أطلقتها شركة بزنس تكنولوجي Business Technology HUB. يمكنني أن أسترسل وأسترسل بالحديث عن هذا المفهوم، الذي أعتقد أنه سر النجاح في اقتصادنا الجديد!

### الرابعة: التطوير الشخصي

الوسيلة الرابعة هي النمو الشخصي. أعرف أنني الغطاء الذي يحد جهود وإمكانات الفرق التي أقودها. أنا أتحقق من أن كل فرد في الفريق يمكن أن يكون غطاء في وقت من الأوقات. جميعنا بحاجة للنمو والتطور.

تفيد خبرتي أن في تطوير نفسي والآخرين على القيادة، والتفكير الإستراتيجي، والانضباط في الشخصية، وفهم الناس وخصائصهم وسلوكهم، وإدارة المشروع، والاهتمام بصدق بهم وبنجاحهم طوال الوقت، سنكون قادرين على خدمة السوق بفعالية على نحو أفضل. ويستجيب السوق لذلك بتقديم الفرص لمساعدة الآخرين.

## مواد العمل

## أولاً- العلاقات والخدمة:

كان فهم خصائص الشخصية نفسياً جداً بالنسبة إلي وإلى فريقنا. لقد تطور منهجنا عن التدريب والتنفيذ على مر سنين من الدراسة والملاحظة. نحن نتعلم وننمو (نتغير بشكل إيجابي) كل يوم.

يبدأ الالتزام بي. أنا أو من بالقيمة وبالتالي أشجعها بقوة. عملية المقابلة تكشف أعضاء الفريق الذين يهتمون بالآخرين والذين لا يهتمون بالآخرين. وهي تكشف أيضاً من الذي يريد أن يتطور ومن الذي يظن بأنه يتطور. وبعد قبول عضو جديد في فريق العمل ننتظر شهرين لإعطائه فرصة كي يلاحظ بشكل طبيعي فلسفات وأساليب العمل على أرض الواقع. وبعد ستة إلى تسعة أشهر، نرسل عضو الفريق الجديد لحضور ورشة للعمل الجماعي والعلاقات المتبادلة مُشكّلة من قبل شريكنا «مركز موارد البحيرات الكبرى» Great Lakes Resource Center لمدة يوم ونصف اليوم. وبعد الحلقة الدراسية نطلب من عضو الفريق الجديد أن يعطينا تغذية راجعة عن مدى نجاحنا، بوصفنا فريقاً، في اتباع الأسس والتقيّد بها. كانت تُجرى هذه العملية أثناء مدة تثبيتهم، وأصبحت نتائجها تدخل في المناقشات وتُعطى الاهتمام اللازم. ونحن نأمل أن نتمكن لاحقاً من إرسال اثنين من أعضاء فريقنا لهذا التدريب معاً وبدا لا يكون هناك كثير من الضغط على الفرد الواحد. ومع تقدم الوقت نشجع بعضنا على قراءة كتب مثل سلسلة كتب د. توني أليساندرا Tony Alessandra «القاعدة البلاطينية».

ملاحظة: ابدأ بتعلم أساليب شخصية وادمجها بحياتك. احصل على مساعدة كي تنطلق.

## ثانياً- الاحتكاك بالناس:

من الذين احتكتك بهم وتفاعلت معهم اليوم؟ ماذا يتذكرون عن ذلك التفاعل؟ ماذا تتذكر عن ذلك التفاعل؟ هل لديك جدول أعمال؟ من كان المستفيد من جدول أعمالك؟

لدي إيمان بأنني خلقت لخدمة الله عز وجل الذي أمرني أن أخدم الناس بالأدوات التي منحني إياها. وأنا أؤمن أيضاً أنه سبحانه وتعالى قد منح كل شخص مجموعة من الأدوات التي يريدنا أن نُسخر لخدمته عن طريق خدمة البشر. بهذين المعتقدين الأساسيين أحاول أن أجعل كل تفاعل مع الآخر تجربة إيجابية.

التجربة التي أشرت إليها أعلاه، عن سير عملية المقابلة يمكن أن تكون أحد الأمثلة على تنفيذ هذه المعتقدات. إنني أمتلك رغبة كبيرة في جمع وتوحيد جميع مزودي الخدمات؛ لأنه بقدر ما يزداد عدد من يركزون على خدمة السوق سيكون اقتصادنا أفضل.

**ملاحظة:** طور تفهماً لذاتك بكتابة السبب أو الأسباب التي تجعلك تستحق أن تكون حياً، وعن ثمان أو عشر قيم جوهرية بالنسبة لك، وعن أهدافك القريبة والبعيدة، وعن الأشياء الخمسين التي تريد أن تفعلها قبل أن تموت.

### ثالثاً- الفريق:

وصفت الفريق كثيراً من قبل. لماذا أهتم كثيراً بالفريق؟ بدونهم يكون تأثيري محدوداً. ومعهم يمكن أن يكون التأثير مضاعفاً. والأفضل من ذلك كله أن معظم الناس يعملون على نحو أفضل كمجموعة بالمقارنة مع ما يفعلونه فرادى. ونحن فعلياً ننتهي بأثر مركب.

**ملاحظة:** أخبر واحداً من أعضاء فريقك كل يوم عما تُقدِّره وتتمنه في أعضاء فريقك. شجع إبداء الشكر، شجع الاحترام المتبادل، شجع النمو.

### رابعاً- التطور الشخصي:

الأساتذة، المدربون، ثم المعلمون الخاصون مطلوبون للنجاح. ولقد كنت محظوظاً أن يكون لدي بعض الأساتذة الصبورين والمتفانين في حياتي. بعد تأسيس شركتي الخاصة أصبح بعض هؤلاء الأساتذة يعملون مدربين معي. ومع استمراري في التعلم والتطور واكتساب الخبرات تأكدت عندي الحاجة إلى المعلمين الخصوصيين. بدأت أقدر حقاً وأبحث عن معلمين في نحو سن الرابعة والعشرين. ومع مرور الزمن أصبحوا أكثر أهمية وقيمة بالنسبة لي ولن يعملون معي.

عندي عدة معلمين، لديهم مقاربات مختلفة تجاه التعليم وتأثير مختلف في نفسي. كنت أقابل كثيرين بصورة غير منتظمة. وكان هناك واحد أقابله أسبوعياً. أطرح أسئلة عليهم وأنتبه جيداً لإجاباتهم عليها. وغالباً ما كنت أستطيع تجربة أفكارهم أو نظرياتي أو فلسفتي عليهم. كانت المعلومات التي يمدوني بها والتغذية الراجعة لتفاعلي معهم لا تقدر بثمن. إذ كان ذلك يجعلني ألاحظ بأنني أستطيع أن أكون مفيداً لشخص آخر. وهذا بدوره يجعلني متحفزاً للاستمرار بالنمو والتطور.

كنت أدرك أيضاً بأنني لا أستطيع أبداً أن أكون كاملاً. لذا كنت أحاول أن أبعد الناس من حولي إذا شعرت أنني عقبة في طريقهم.

ملاحظة: املاً مفكرتك السنوية بوقت منتظم مخصص للتدريب، والتمرّن، والتعلّم، قبل أن تملأها بمواعيد أخرى. قد يجعلك المدرب الجيد تشعر بأنك غير مرتاح، مثل الشعور الذي تحسّ به بعد أداء خمسين تمريناً المعدة. إن المعلم الجيد سوف يساعدك على فهم كيفية تطبيق ما تتعلمه في حياتك. هذا أشبه ما يكون بتشغيل مفتاح النور.

يمكن أن يكتب الكثير عن أي واحدة من هذه التكتيكات الأربعة. وقناعتي الراسخة أن العلاقات هي كل شيء في العمل التجاري. وتأكد، من فضلك، أيضاً أن التسويق هو واحد فقط من سبع كفايات جوهرية مطلوبة للنجاح في مجال المال والأعمال. إذا أردت أن تعرف أكثر عن الكفايات الست الأخرى فأرجو أن تتصل بي.

مع أطيب تمنياتي بالنجاح!

بريون باليتو Bryon Palitto: مقال ومستشار. وهو الآن رئيس ومستشار لأربع شركات عمل تركز جميعها على خدمة الأعمال التجارية الصغيرة. وهو شريك أيضاً في عدة أعمال تجارية أخرى تخدم مجموعات الأعمال التجارية الصغيرة، يمكنكم الوصول إليه بالبريد الإلكتروني على العنوان الآتي:

bryonp@thebusinesstechnologyhub.com.

ولمزيد من المعلومات عن عمله التجاري يمكنكم زيارة الموقع الآتي:

[www.thebusinesstechnologyhub.com](http://www.thebusinesstechnologyhub.com).

حق النشر ©2006، بريون باليتو.

جميع الحقوق محفوظة.

لا يمكن استخدام أي جزء من هذه المقالة وإعادة نشرها أو ترجمتها بأي شكل أو وسيلة بشكل إلكتروني أو آلي بما في ذلك التصوير أو النسخ أو التسجيل أو تخزين المعلومات دون إذن خطي من الكاتب باستثناء استخدام عبارات مقتضبة منها في أي بحث أو دراسة.