ماذا تعني المهارات الشخصية؟

◄تعني أخلاقك! تحكمك في نفسك! أخبارك! ابتسامتك! ما هو شكلك الآن هل أنت عابس لا تستطيع أن تبتسم بسهولة؟؟

1- المرونة:

المرونة التامة أن تكون مرناً يوجد شخص اسمه (تون بيتر) قام بعمل كتاب مشهور اسمه (البحث عن الامتياز أو التميز) (Excellence of Search) هذا الكتاب كان مبنياً على أقوى مئة شركة في العالم قال: هذه الشركات هي أفضل شركات العالم نفعل مثلهم.

وما حدث أنّ كثيراً من الشركات بدأت في تقليدهم، مجلة النجاح قامت بالبحث وراء هذه الشركات بعد ثلاثين عاماً وجدوا أنّ 60% منها أفلست!! ما السبب...؟ والباقية عندها مشكلات..!!

و10% هي التي ما زالت مستمرة.. كان السبب هو أنّهم لم يتحركون بسرعة، لم يكن عندهم المرونة.

فيجب أن تكون مرناً بدرجة تستطيع أن تتأقلم مع أي شيء، وفي أي مكان. تعلم كيف تتعامل مع التحديات، وتجد لها حلولاً فإذا كنتَ قائداً يجب أن تصل بدرجة حب العاملين لك إلى درجة أنّهم يعملون في وجودك وعدم وجودك؛ وذلك لأنّهم مقتنعون بك، ويتعلمون منك فلو اكتفوا بالعمل وأنت موجود فقط إذن هم يخافون منك لأي سبب مثل وظيفتك، أموالك، مركزك.

كنت في اليمن وكنت معجباً جدّاً بشركة اسمها (هايل سعيد) رأس مال الشركة مليار دولار، شيء في منتهى القوّة، وما شدني إليهم أنّ الرجل الكبير – رحمه ا – بنى ألفين ومئتين 2200 مسجد وعمل كتاب اسمه (أحلامي) قرأت هذا الكتاب ثلاث عشرة مرة، وهذا مثل جيد في وطننا العربي دائماً نتحدث عن الغرب، وعندنا في الداخل كثير مثل هذا الرجل فكّر فكرة بسيطة جدّاً.. كيف يمكن أن أسوّق نفسي؟! كان يسافر إلى الخارج ويعمل في الحديد والصُلب، وعمل في البيع فترة، ثمّ أخذ دورات في التسويق،

ثمّ قام بعمل مصنع صغير، وبدأ يتوسع أكثر فأكثر، عندما زرت هذه الشركة سألوني: ما الخوف علينا؟ انظر إلى شركة كذا وكذا التي تعمل بمليارات كبيرة ما الذي جعلهم يغلقون هم الجيل الثالث، فمن هم الجيل الثالث؟

نحن الجيل الأوّل فنحن من أسس المكان ويعرفه جيداً، ونؤمن بفكرته وأهدافه، ونعمل ونخطط جيداً، والجيل الذي يلينا ليس مثلنا، والسبب في غلق هذه الشركات هم الجيل الثالث.. فقلت لهم: احذروا من الجيل الثالث، فعندما تصل إلى مثل هذه المرحلة يجب أن تدرّب مَن يعمل معك على دستور: أوّل شيء في هذا الدستور أن يكون عنده اتزان روحاني تجاه المولى – عزّ وجلّ – لكي نستطيع أن نساعد، ثمّ ماذا بعد ذلك؟ يجب أن يكون هناك علم متكامل بكلّ ما يحدث بداخل شركتك، وأنّك ترغب في مساعدة هؤلاء الناس، ثمّ بعد ذلك تتعلم كلّ شيء عن التسويق، وباستمرار تحسن نفسك، والشيء الأهم أي شخص من العائلة المالكة للشركة إن لم يعمل يفصل عندما تفعل ذلك سوف تجد الكلّ يعمل.

2- القدرة على التغيير:

جامعة هارفارد سنة 1964 قامت بعمل بحث عن التغيير لماذا يتغير السلوك؟ ومدى سرعة التغيير؟ فالتغيير يحصل بسرعة غير طبيعية فسيكون هناك تغيير أكثر مما كنا نتخيل!! إذاً ماذا سوف يحدث للمنافسة ستزداد قوة وشراسة على واقع التغيير سيكون هناك فرص لأنّ هناك تغييراً مستمراً في الزمن، هناك تفتّح يحدث قالوا: إذاً جيد عرفنا أنّ هناك تغييراً وأنّ المنافسة تزيد، وهناك فرص سوف تزيد إذاً ماذا سوف نفعل؟

مثال: في الستينات شركة (NCR) كانت أكبر شركة في العالم الآن هي في الترتيب الثاني.. ما السبب؟ السبب هو أنّهم قالوا: نحن (NCR) لا أحد يستطيع أن يتوفق علينا، نحن أقوى شركة في العالم، في لحظة.. دخل اليابانيون ودرسوها، وأخذوها بسرعة جداً، وأنت ترى الإلكترونيات ماذا تفعل الآن، ومدى التقدم فيها، الساعة السويسرية كانت في نفس هذا الوقت رقم واحد الآن هي رقم ثمانية وعشرون ما السبب؟ لأنّهم قالوا نفس الشيء: نحن أفضل شركة في العالم، دخلت اليابان بالساعات (Digital) وكذلك الصين ففقدوا مكانتهم.. نعم ما زالوا معروفين، وما زالوا أقوى لكنّهم ليسوا في المقدمة.. ليسوا رقم واحد!!! وهذا معناه أنّك تفقد مكاناً بهذا الأسلوب، وإذا فقدته فلن تستطيع أن ترجع إليه مرة أخرى؛ لأنّك لست القائد (Leader) وهناك آخرون أخذوا مكانك يختبرون الأمر ويعملون عليه ويقيّمونه..

مثال: شركة فورد لما تعبت وعملت موديل بعدما أفلست ثماني مرات أتت اليابان وأخذت السيارة من عندهم لليابان وحللتها وقامت بعمل التويوتا ثمّ بعد عدة سنوات قامت بعمل الهوندا وأصبحتا الآن تُباعان في أمريكا نفسها أحسن من الفورد. لماذا رجعت الفورد للخلف ما السبب؟ أخذوا السيارة وحالموها وضعوا أفضل منها فتجد أنّك لو صرت متميزاً ورائعاً فهناك مَن يقوم بدراستك وتحليلك.

فما أكدته جامعة هارفارد من البحث أنّك إن لم تكن مرناً لن تستطيع أن تتعامل مع التغيير، وبالتالي لن تكون مبتكراً لكي تتعامل مع المنافسة ولتكن سريعاً حتى تستطيع أن تأخذ الفرص وتستغلها، وإلّا سوف تفلس مادياً أو نفسياً، فكيف يفلس الشخص نفسياً؟ أوّل شيء سيصاب بالقلق والإحباط والتوتر المنتشر في هذا العصر بطريقة غير طبيعية فهناك واحد من ثلاثة عنده مشكلات نفسية فعندما تقوم بعمل خطة تسويقية وأنت في حالة نفسية غير متزنة كيف تعملها؟

أنتَ بمجرد أن تصرخ تحتاج إلى 45 دقيقة حتى ترجع إلى حالة نفسية جيدة خلال هذا الوقت حسب كتاب (أينشين فاكتور) يستقبل الإنسان ستين ألف فكرة في اليوم في خلال الوقت الذي تغضب فيه كم فكرة فاتك؟ والمخ فتح لك الملفات العصبية كلّها، وقام بتدعيمها وليس لديك روح تستطيع أن تفعل شيئاً، وتذهب إلى المخ الذي يقوم بالبناء عليها ويبرهن عليها، وفي اليوم التالي سوف تتصرف بالطريقة نفسها وأكثر؛ لأنّك أمس تعلمت كيف تفعلها، وأي شيء تفكر فيه سيتواجد في إدراكك، المخ يجعلها عادة مع الوقت وتخرج من عاداتك مثل تنفس المخ لا يستطيع أن يفرق بينها وبين تنفسك فالجزء النفسي من حياتنا كما قالت جامعة هارفارد: إنّ المهارات الشخصية تمثل 93%.

3- الابتكار:

فما تفعله أمس وتسير فيه الناس تستثمر معك لست مبتكراً لا يوجد جديد. مَن الآن ما زال يستخدم التلكس؟ لا أحد، الفاكس سينتهي والبريد الإلكتروني (Email) وسيخرج شيء جديد.

شركة من شركات العرائس في اليابان والشركات في اليابان مبتكرة جدّاً في مجال العرائس والإلكترونيات وهذه الأشياء في منافسة عالية جدّاً، والمبيعات التي تتم ليست بحجم الابتكار الموجود، وليست بحجم التكلفة أيضاً فماذا يعملون؟

كان أمامهم عدة خيارات إمّا أن يغلقوا أجزاء ويفصلوا مَن يعملون بها، أو أن يفكروا في فكرة تكون مختلفة فكان عندهم أرض تتعدى المليون فدان فكروا في استخدامها في الزراعة، فالكثير قالوا لهم: هل أنتم مجانين؟ تعملون في الزراعة!! وبدئوا بالفعل في الزراعة وفي خلال عام بدأ المحصول يخرج فصنعوا عرائس تبيع الخضار فالأطفال يرون العرائس تتكلّم وتغنّي فيشترون الخضار والفاكهة والعروسة.. إنّهم مبتكرون..!!

ليس مجرد أي مشكلة تحدث نقول: هيا نغلق المكان نلاحظ في أنّ الشركات والحكومات يقاطعون التدريب.. ليس لدينا ميزانية... أموال للتدريب، وتجد نفسك تخرب عملك؛ لأنّك من غير تدريب لن تستمر، ويجب أن تكون في تحسن مستمر، اليابانيون سموها (Cyan of Power The) التحسن المستمر وما تدربت عليه بالأمس تغير، غير ذلك محتاج تحسن Refreshment محتاج تكون أقوى.

فأوّل شيء عندما يأتي العميل إليك تقوم بتسويق المنتج إليه، ثمّ بعد ذلك عندما تبيع شيئاً، وتقبض الثمن هذه هي المبيعات فيجب أن تكتشف احتياجات ورغبات الناس، وبعد ذلك تساعد الناس حتى يحققوا هذه الرغبات والاحتياجات في هذا الوقت فقط أنت تستحق فائدة فتجد البيع مباشراً فالتسويق ليس مبيعات فقط، فيجب أن تبتكر نظام يساعد الناس على أن يحققوا رغباتهم واحتياجاتهم فيجب أن تضع نظاماً تعمل عليه وأي شخص يأتي للعمل لديك يعمل على هذا النظام ومن هنا لا يهم مَن هو الشخص الذي يعمل بقدر ما يهم أن يعمل على نفس نظام الشركة.

مثال: ذهبت لأحد المطاعم وطلبت طعاماً معيناً ثم رجعت وأكلت في نفس المطعم مرتين ولكن وجدت الترتيب مختلفاً وموضوعاً بطريقة أخرى مختلفة ليست الأحجام نفسها، وليست نفس الحاجات ما هو السبب؟؟ ليس عنده نظام يمشي عليه.

4- السرعة:

تسويقيا قديماً عندما كنت تشتري كمبيوتر عن طريق شبكة الإنترنت كان يعطيك ستة أشهر حتى يحضر لك الجهاز من اليابان، الآن الوضع قد تغير فما دام العميل معك على الهاتف فهو يرغب في الاستثمار فيجب أن تستغل ذلك.. الآن لو تركته في قانون اسمه The law of meshing intent يعني النية المتناقضة. فأنت تتحدث معي الآن فأنت التركيز الخاص بيّ؛ لأنّ تركيز الإنسان واحد لا استطيع أن أركّز في 50 شيئاً في وقت واحد فعندما أتركك وتأتي لي مكالمة على الهاتف أصبح التركيز هناك فبعدت؛ لأنّ المخ لا يستطيع أن يركز في شيئين في وقت واحد فهناك شركات تعدك أن تصلك في ثلاثين دقيقة، ويأتي في عشر دقائق لأنّه يعطي لنفسه المساحة بحيث لو حدث تأخر لا يمكن أن يتأخر عن ثلاثين دقيقة وهو في الطريق يتصل بك حتى تكون جاهزاً له لأنّك من الممكن أن تكون غير موجود، فالسرعة مهمة جدّاً.. شركات (البيتزا) تتنافس وهي تقول دائماً: إنّ تأخرت عنك أكثر من عشر دقائق سوف تعطيك واحدة مجاناً. فبعضهم عامل سيارات.. مطابخ فبمجرد الاتصال يتحرك عندما يصل تكون الوجبة جاهزة أناس يفكرون كيف يستطيع أن يشدّ انتباهك فالسوق العالمية أصبحت خطيرة جدّاً فأنت من الممكن أن تشتري الملابس عن طريق التليفزيون، فالخدمات والابتكار عامل مهم جدّاً، في إحدى زياراتي لدبي نزلت في فندق روستي نظام تايلاندي؛ وأنت داخل يحيونك ويرحبون بطريقة رائعة تحس أنّهم يحبونك حبّاً شديداً، وأنت مغادر تجدهم في صف واحد يودعونك وهم حزينون، إذاً خدمات خطيرة جدّاً، ومنافسة عالية جدّاً؛ فالمنافسة والابتكار من الأشياء المهمة جدّاً.►

المصدر: كتاب أسرار التسويق الإستراتيجي/ سلسلة النجاح 18