

RICHARD BRANSON

Robte *Virgin*
to ako

*Tajomstvá podnikania,
ktoré vás v škole nenaučia*



RICHARD
BRANSON

Robte
to ako *Virgin*

*Tajomstvá podnikania,
ktoré vás v škole nenaučia*



LIKE A VIRGIN

Copyright © Sir Richard Branson 2012

First published by Virgin Books, an imprint of Ebury

Publishing. A Random House Group Company.

The right of Sir Richard Branson to be identified as the author of this work has been asserted by him in accordance with the Copyright, Designs and Patents Act 1988.

Slovak edition © 2013 Eastone Group, a. s.

Translation © 2013 Branislav Bačík

Z anglického originálu *Like a Virgin. Secrets They Won't Teach You at Business School*, vydaného vydavateľstvom Ebury Publishing v roku 2012, do slovenčiny preložil Branislav Bačík.

V roku 2013 vydalo vydavateľstvo Eastone Books, Bratislava.

Korektorka: Kristína Šabíková

Zodpovedná redaktorka: Marianna Petrová

Tlač: Těšínská tiskárna, a. s.

ISBN 978-80-8109-227-5

www.eastonebooks.com

Všetky práva vyhradené. Žiadna časť tejto knihy nemôže byť použitá alebo reprodukováná, uchovávaná v informačných systémoch alebo šírená v akejkoľvek forme a akýmkoľvek spôsobom: elektronicky, mechanicky, kopírovaním, nahrávaním, skenovaním alebo inak, bez písomného súhlasu majiteľa autorských práv, s výnimkou citácií v rámci recenzií.

OBSAH

Predslov	1
Päť tajných tipov ako založiť firmu	9
Ľudská sila	14
Aj dobráci môžu byť prví	18
Najslabší článok reťaze	21
Filozofia podnikania	25
Trhni si, Goliáš!	29
Nebrať sa smrteľne vážne	32
Dokonalé podanie	36
Príležitosť riskovať	40
Súkromný vesmír	43
Oni	46
Plný počet bodov	50
Nerobiť chyby	54
Zákazník má vždy pravdu	57
Značka ako princíp	61
Steve Jobs	65
Prvý dojem je veľká vec	69
Vyhrať vojnu proti drogám	73
Veda: posledná hranica	77
Odstráňte brzdné klíny	81
Ako dobré víno	84

Čo vyjadruje meno?	88
Takže vy sa chcete stať generálnym riaditeľom?	92
Žonglovanie s taniermi	96
Ako upiecť podnikateľa	100
Zmena visí vo vzduchu	104
Nepáči sa vám druhý názor?	109
Rozchod	113
Keby som si to mohol všetko zopakovať	116
Viac chôdze a rozhovorov	121
Nešťastie nechodí po horách	125
Dotknúť sa oblohy	129
Trvalo udržateľná energia	132
Nové príležitosti	135
Staňte sa veľkým hráčom	139
Presvedčiť zákazníkov je ľahké	143
Čo je to úspech?	147
Keď idete na obchôdzku...	151
Ako prežiť pokles	154
Povzniesť sa nad všetko	158
Žiť si ako Branson	162
Prvé pokusy	167
Zmena je dobrá	171
Ťažké začiatky	174
Šokujúce odhalenie!	178
Slučka okolo krku	181
Dnešný neúspech	184
Skutočná zmena k lepšiemu?	188
Buďte líder	192
Vynikajúce zákaznícke služby	195
Môžu byť zlé správy dobré?	199
Výber partnera	202

Investujte do svojich ľudí	206
Deň, keď hudba nezomrela	210
Dobré školenie	214
Rebranding	218
Sociálne služby po novom	222
1-2-3-4	227
Voľné ruky a ocenená snaha	231
Štart novej firmy	235
Pozor na detaily	239
Osamelý podnikateľ	242
Planéta v problémoch	245
„Ruku na to!“	249
Vzťahy v kancelárii	252
Získajte si dôveru zákazníkov	255
Pracovať lepšie	259
Vybudujte si značku	263
Podeliť sa so životnými lekciami	266
Kto je na prvom mieste	270
Strážte si líniu	274
Ryba alebo udica?	278
Domov alebo kancelária?	281
Naštartujte ekonomiku	285
Dohodnúť si pravidlá	289
Drsná škola života	293
 Poďakovanie	 297
Index	299

PREDSLOV

EKONOMICKÉ ŠKOLY A FAKULTY sú skvelé zariadenia, no s odstupom rokov som rád, že som na žiadnu z nich nechodil – napriek tomu, že nemôžem s istotou povedať, či by ma vôbec na niektorú prijali!

Pravda je taká, že ja a formálne vzdelávanie sme skrátka neboli pre seba stvorení. Trpel som totiž nepríjemnou kombináciou dyslexie a poruchy, ktorá sa dnes tuším nazýva syndróm poruchy pozornosti. Keď som v šesťdesiatych rokoch navštevoval prestížnu internátnu školu Stowe School, považovali ma skrátka za nepozorného a problémového študenta. Keď som sa v šestnástich rozhodol zo školy odísť a vydať sa za svojím (vtedajším) snom – vydávať vlastný časopis – všetci učitelia vrátane riaditeľa si podľa mňa s úľavou vydýchli.

Často premýšľam nad tým, aký by bol môj život a kariéra, keby som bol zotrval vo vzdelávacom systéme dosť dlho na to, aby som sa naučil všetky pravidlá a zásady správneho podnikania a zakladania firiem.

Keď som založil časopis a o nejaký čas aj zásielkovú službu s platňami, nemal som ani tušenia o tom, že sa u mňa prejavujú pomerne výrazné príznaky ďalšieho syndrómu, ktorý sa nazýva „podnikavosť“.

Hoci vtedy mi toto slovo nič nehovorilo, postupne sa stalo jadrom väčšiny aktivít, ktorým som sa za uplynulých vyše štyridsať rokov venoval. Skupina Virgin sa rozrástla takým zvláštnym a úžasným spôsobom, že ani sám celkom presne nechápem, ako sa to mohlo podariť. Občas mi napadá, či práve skutočnosť, že ma nikdy nikto neučil, ako sa „správne“ podniká, nie je príčinou, že mám len veľmi zriedka problém v noci pokojne zaspáť.

V týchto článkoch, ktoré si dúfam so záujmom prečítate, často hovorím o tom, akú dôležitú úlohu podľa mňa podnikatelia v našom svete zohrávajú. Tvorivé podnety, ktoré ich vedú k tomu, aby zakladali a oživovali firmy, nielenže vytvárajú pracovné príležitosti, ale pomáhajú aj riešiť niektoré z problémov, ktorým ľudská spoločnosť a táto planéta čelia.

Podnikatelia sú od prírody zvedaví. Asi preto dostávam také obrovské množstvo listov a správ z celého sveta, ktorých autori by sa odo mňa chceli dozvedieť, ako majú postupovať, ak chcú podnikáť „ako Virgin“. Nasledujúce články sú odpoveďami na celý rad otázok, ktoré dostávam, ako aj výberom mojich nesústreďených a utáraných textov, ktoré sa objavili v rôznych publikáciách po celom svete.

Ludia, ktorí sa na mňa obracajú, väčšinou žiadajú radu ohľadne všetkého možného od zakladania novej firmy až po zatvorenie tej starej, od najímania zamestnancov až po ich prepúšťanie a – čo je najzábavnejšie – pýtajú sa na všetko medzi tým. Vzhľadom na môj dobre známy prístup k podnikaniu ako k činnosti, ktorá by nám mala prinášať potešenie a zábavu, je v mojom prípade hranica medzi pracovným a osobným životom občas trochu nejasná. A také sú aj otázky, ktoré dostávam!

Keďže som nikdy pre nikoho nepracoval, táto kniha je písaná z pohľadu zakladateľa firiem. Rady, ktoré som do nej zhrnul, sú však určene každému, kto sa stretáva s problémami spojenými s prácou v malej firme alebo veľkej spoločnosti.

Nedávno si istý britský novinár v Londýne pre mňa pripravil množstvo stručných otázok o mojej práci a osobnom živote. Tie najzaujímavejšie časti nášho rozhovoru vám teraz ponúkam ako úvod k tomu, čo môžete očakávať v ďalších kapitolách.

Čo vám prvé napadne, keď sa ráno zobudíte?

Ako väčšina ľudí, aj ja som v prvom rade zvedavý, koľko je hodín. A potom sa zvyčajne sám seba spýtam: „V akej som krajine?“

Aké slovo vás ráno dokáže dostať z postele?

Vlastne sú to dve slová: „Richard, prestaň!“ vyslovené s glasgowským prízvukom mojej manželky.

Aká je vaša obľúbená kapela?

Priznávam, že som zaujatý, ale určite to budú Sex Pistols a Mike Oldfield, ktorí stáli pri genéze Virgin Records – no a ešte Genesis.

Akú prvú platňu ste si kúpili?

Je mi to trochu trápne, ale myslím si, že „Summer Holiday“ od Cliffa Richarda.

Najlepšia krajina, akú ste kedy navštívili?

To je ťažké rozhodovanie, ale asi to bude Austrália. Zbožňujem typickú austrálsku chuť do života. Je to úžasná a energická krajina.

Vaša obľúbená krajina?

Hoci žiť na Britských Panenských ostrovoch je nádherné, mojou obľúbenou krajinou je bez debaty Spojené kráľovstvo. Už toľké roky sa ku mne chová veľmi láskavo.

Aké tri najdobrodružnejšie veci ste doteraz podnikli?

Plavbu naprieč Atlantikom na motorovom člne, lietanie balónom a kitesurfing. K tomu sa možno raz pridá cesta do vesmíru,

ale paradoxne, to bude tá najmenej nebezpečná vec z celého zoznamu.

Ak by ste sa mohli stretnúť s nejakou legendou, žijúcou alebo zosnulou, kto by to bol?

Mám to brať tak, že by ste ju kvôli stretnutiu so mnou dokázali oživiť? Ak áno, tak by to bol buď Krištof Kolumbus, ktorý okrem iných miest ako prvý Európan uvidel Britské Panenské ostrovy, alebo sir Francis Drake. Rád by som bol objaviteľom podobného kalibru.

Kto je v živote vaším mentorom?

Moja mama a otec. Obaja mali na môj život neopísateľne pozitívny vplyv.

Akú najväčšiu múdrosť ste v živote počuli?

Hľadať v ľuďoch vždy iba to najlepšie. A ak by som mohol spomenúť ešte jednu, tak je to: „Iba hlupák nikdy nezmení názor.“

Najobľúbenejšia pieseň?

„My Way“ od Franka Sinatru. Asi ste očakávali viac cool odpoveď, však? Obzvlášť od niekoho, kto kedysi vlastnil najväčšiu nezávislú nahrávaciu spoločnosť na svete.

Už si vás niekto niekedy s niekým pomýlil?

Stáva sa mi to dosť často. Raz za mnou prišlo jedno dievčatko a povedalo mi: „Ty vyzeráš ako ten Richard Branson.“ Prikývol som a poďakoval jej. Ona na to: „Mal by si sa zapísať do takej agentúry pre dvojníkov. Možno nezarobíš toľko ako on, ale aj tak by si mohol celkom dobre zarobiť!“ Takisto si ma neustále mýlia s Bradom Pittom... no dobre, to bol fór!

Ak by ste dostali šesťdesiat dolárov na založenie firmy, čo by ste urobili?

Keby som bol známy, rozmenil by som ich na jednodolárové bankovky, popodpisoval by som ich a každú predal za dvadsať dolárov. Potom by som popodpisoval aj tie dvadsaťdolárové a predával by som ich po päťdesiat dolárov a tak ďalej. Vrávi sa predseda, že nič nezarába tak dobre, ako peniaze!

Chceli by ste na sebe niečo zmeniť?

Asi by to bol vek. Radšej by som išiel dozadu ako dopredu.

Čo máte radi a čo, naopak, nenávidíte?

Mám rád súdržnosť a vnútornú blízkosť našej rodiny. A neznášam to, že s jej členmi nemôžem tráviť viac času. Takisto neznášam slovo „nenávisť“. Na svete je jej až príliš.

Čo vás dokáže rozplakať?

Plačem pri rôznych šťastných aj smutných okamihoch. Deti mi vždy do kina berú balíček papierových vreckoviek! Okrem toho som v Afrike a na podobných miestach na celom svete videl mnohé veci, ktoré by asi rozplakali každého.

Čo vás dokáže rozosmiať?

Som šťastný človek. Smejem sa neustále. Milujem život, mám rád ľudí a viem oceniť dobrý vtip. Podpisujem sa pod teóriu, že smiech je liekom pre dušu.

Čo najviac prispelo k vášmu úspechu?

Všetci ľudia, ktorí za všetky tie roky v spoločnosti Virgin pracovali ako draci a pomohli jej dostať sa tam, kde je dnes. Bola v tom istotne aj nemalá dávka šťastia, ale podľa mňa šťastie nikomu nepadne len tak do lona – treba na ňom pracovať.

Ako by ste troma slovami opísali svoj kľúč k úspechu?

Ľudia. Ľudia. Ľudia.

Po čom ešte v živote túžite?

Rád by som už mal vnúčať, rovnako ako moja manželka. Držte palce!

Čo vás motivuje, aby ste neustále napredovali?

Všetko! Mám rád svoju prácu, mám rád ľudí, rád mením veci k lepšiemu. Myslím si, že to budem robiť až do smrti. Prečo by som mal prestávať, keď ma to tak baví?

Čo vám lezie na nervy?

Negativita. Ľudia, ktorí v ostatných hľadajú len to najhoršie, také tie typy, ktoré vidia onen príslovečný pohár vždy napoly prázdny. A neznášam klebety!

Ste v strese?

Ani nie. Snažím sa každú prekážku prekonať a keď sa mi to náhodou nepodarí, viem sa vždy veľmi rýchlo pozviechať.

Je niečo, čo vám nedá v noci spať?

Kedysi to bolo žúrovanie, ale to je už dnes skôr výnimka. Dnes mi už obvykle takmer nič nebráni v noci zaspáť, spím ako bábätko.

Čoho sa najviac bojíte?

Ako mnohým iným ľuďom, aj mne najväčší strach naháňajú vážne choroby v rodine a v kruhu priateľov. Veci, ktoré nedokážem ovplyvniť.

Ste štekľivý?

Som ten najšteklivejší človek, akého poznám. Hoci jednou z najväčších nerozlúštených záhad života naďalej zostáva, prečo človek nemôže poštekliť sám seba.

Čo vás robí šťastným?

Dosiahnutie niečoho, na čo môže byť človek hrdý, predovšetkým vtedy, keď vám všetci hovorili, že sa to nedá.

Ktorým zo siedmich trpaslíkov podľa vás ste?

Bol medzi nimi Nadržanček? Nie? V tom prípade by som bol asi za Šťastka!

Zažili ste niečo, čo úplne zmenilo váš život?

Prežil som haváriu počas letu balónom aj počas plavby na rýchlostnom člne, vďaka čomu som sa dožil stretnutia s Nelsonom Mandelom. Je to neuveriteľne úžasný človek a je pre mňa veľkou ctou, že som sa s ním osobne zoznámil.

Nepremýšľali ste nad politickou kariérou?

Nie, nemyslím si, že by sa malo podnikanie kombinovať s politikou. Musel by som sa vzdať pôsobenia vo Virgin a to nechcem. Môžem predsa viesť mnohé kampane v prospech alebo neprospech nejakého spoločenského alebo politického javu aj bez toho, aby som sa musel stať politikom.

Čo najtrápnejšie ste v živote urobili?

Jeden mimoriadne trápny zážitok, o ktorom som ochotný hovoriť, sa odohral na Mallorke, kde som bol spolu s komičkou Ruby Wax. Podišiel k nám mladý párik a spýtali sa niečo o foteňí. S Ruby sme sa teda objali a usmiali sa na nich. Zarazená dvojica hovorí: „Nie, my chceme, aby ste odfotili vy nás.“

Keby sa nakrúcal film o vašom živote, kto by vás mal hrať?

Na túto otázku som zvykol odpovedať, že ja sám, ale neviem, či by som bol na takú rolu dostatočne pekný. Žartujem! Mohol by to byť Robert Pattinson zo ságy Twilight. Je Brit a je mladý!

Keby ste neboli tým, kým ste, kým by ste chceli byť a prečo?

Rád by som začal odznova a bol svojím vlastným vnúčaťom, keď sa narodí.

Kto vo vás vzbudzuje úžas?

Určite arcibiskup Tutu.

Aký je váš obľúbený šport?

Zbožňujem lyžovanie a často hrám tenis, ale momentálne je to rozhodne kitesurfing. Uznávam, nie je to veľmi známy šport, ale na ostrove Necker preň máme ideálne podmienky.

Potrápil vás Londýnsky maratón rovnako ako mňa?

Neviem, nakoľko potrápil vás, ale mňa teda poriadne! Posledné míle boli naozaj drsné, no diváci boli skvelí a ich nadšenie všetkým dodávalo silu. Londýnsky maratón naozaj vrelo odporúčam.

Skúste troma slovami opísať značku Virgin.

Inovatívna, zábavná a poskytujúca kvalitné služby za skvelé ceny. No dobre, pri tom poslednom slove som trochu podvádzal!

Máte pred sebou ešte nejaké ciele?

Jeden z najvzrušujúcejších projektov, do akých sme sa kedy pustili, je Rada starších. Snaží sa zabezpečiť, aby sa svetové konflikty riešili účinnejšie a postupne sa stali minulosťou. Som presvedčený, že práca Rady starších raz prinesie fantastické výsledky.

Urobili by ste niečo inak ako v minulosti?

Keby som mal dar vidieť v danom okamihu do budúcnosti, určite by som mnohé veci urobil inak. Ale keďže ho nemám, odpoveď znie „nie“. Parádne som si to užil a dúfam, že to tak bude ešte dlho pokračovať.

PÄŤ TAJNÝCH TIPOV AKO ZALOŽIŤ FIRMU

*... a postarať sa o to,
aby fungovala.*

VŠETCI MI NEUSTÁLE Kladú rôzne otázky a ich najobľúbenejšou zo všetkých je: „Ako vám napadlo dať svojej firme meno Virgin?“ Hneď za ňou nasleduje: „Ako sa vám darí budovať také úspešné firmy? V čom spočíva to tajomstvo?“

Odpoveď na prvú otázku je celkom jednoduchá, ale pri druhej musím vždy trochu popremýšľať. Nedá sa totiž vybrať jeden konkrétny princíp, ktorý by charakterizoval všetky úspešné dobrodružstvá skupiny Virgin a naopak, ani prípady, keď nám naše plány nevyšli. Po úvahách o svojich štyridsaťročných skúsenostiach s podnikaním som si však sformuloval päť tipov, ktoré by mohli začínajúcej firme zvýšiť

šance na prežitie. A s trochou šťastia – ktoré potrebujeme všetci – by jej mohli pomôcť úspešne sa rozvíjať a prosperovať.

1. Ak vás to nebaví, nerobte to.

Zakladať novú firmu si vyžaduje obrovské množstvo driny a strašne veľa času, takže ak už ste sa na niečo podobné podujali, malo by vás to baviť. Keď som v suteréne v Západnom Londýne zakladal Virgin, nemal som žiadny skvelý plán ani stratégiu. Nehodlal som zakladať žiadnu podnikateľskú veľmoc. Chcel som iba vytvoriť niečo, čo by bavilo ľudí, ktorí by to používali, no zároveň by to bavilo aj mňa a vynášalo dosť na to, aby som dokázal platiť účty.

Ja vidím zmysel budovania novej firmy v tom, že chcem urobiť niečo, na čo budem hrdý, zostavím tím talentovaných ľudí a spolu vytvoríme čosi, čo prinesie do života iných pozitívne zmeny.

Podnikatelia sú tak trochu ako umelci. Keď zakladajú novú firmu, majú pred sebou čisté plátno, ktoré musia niečím vyplniť. Tak, ako musí dobrý maliar dbať na každý detail na svojom plátne, aj podnikateľ si musí dať záležať, aby pri zakladaní firmy nevynechal žiadny detail, ak chce uspieť. No na rozdiel od umeleckého diela nie je podnik nikdy hotový. Neustále sa vyvíja a v protiklade k umelcovi podnikateľ nemôže napraviť prípadné chyby tým, že svoju prácu „premaľuje“.

Keď sa podnikateľ rozhodne, že chce svetu priniesť naozaj pozitívnu zmenu a svoj cieľ napokon dosiahne, bude mať určite nielen z čoho platiť účty, ale aj úspešnú a dobre rozbehnutú firmu.

2. Budte inovatívni – vytvorte niečo odlišné.

V súčasnom svete nie je jednoduché rozbehnúť novú firmu a dosiahnuť, aby prežila a rozvíjala sa, či už máte produkt, službu, alebo značku. Keď sa totiž dnes chcete presadiť, musíte robiť niečo radikálne odlišné.

Pozrite sa na najúspešnejšie spoločnosti posledných dvoch desaťročí. Microsoft, Google, Apple a Facebook zmenili podobu sveta, v ktorom žijeme. Ako sa im to podarilo? Venovali sa niečomu, čomu sa nikto pred nimi nevenoval a neustále to inovovali. Dnes patria k dominantným silám formujúcim náš svet.

O niečo také sa nemôže pokúšať hocikto, ale ak by ste sa predsa len rozhodli vstúpiť do segmentu trhu, v ktorom je už plno, mali by ste byť pripravení poskytovať zákaznícke služby na takej úrovni, ktorá vašu konkurenciu zmetie zo stola.

Keď sme zakladali Virgin Atlantic, našu komunikačnú stratégiu sme zamerali na jednoduchý fakt, že naše posádky sa k pasažierom správajú milo. Len si predstavte – aká prelomová myšlienka v oblasti osobnej leteckej dopravy!

3. Hrdosť na firmu robí zázraky.

Firma nie je nič viac ako skupina ľudí, a práve tí sú vašim najväčším kapitálom. Vo väčšine firiem sú vlastne vašim produktom *vaši ľudia*.

Nepoznám nič smutnejšie, ako keď sa niekto cíti hlúpo pri zmienke o svojom zamestnávateľovi a ospravedlňuje sa za to, kde pracuje. Keď je naopak hrdý na to, že ho spájajú s jeho firmou, vzniká úplne iná rovina verejnej podpory a oddanosti, ktorá dokáže vo svete plnom priemernosti a ľahostajnosti hotové divy.

4. Viest' počúvaním.

Keď chcete byť dobrým lídrom, musíte vedieť počúvať. Samozrejme, musíte vedieť, čo chcete, ale nemá zmysel vnucovať ostatným svoje názory bez akejkoľvek diskusie a istej miery konsenzu. Nikto nemá patent na dobré nápady či dobrú radu.

Chodte medzi ľuďmi, postarajte sa, aby sa zbytočne neostýchali, počúvajte ich a učte sa od nich. Ako líder navyše nesmiete byť skúpy na pochvaly. Nikdy nikoho otvorene nekritizujte, nikdy nestrácajte nervy a vždy buďte pripravení zatlieskať dobre vykonanej práci.

Ľudia totiž vplyvom pochvaly rastú. Keď niečo zbabrú, zvyčajne im to netreba hovoriť, lebo si to vo väčšine prípadov dokážu uviesť sami.

5. Buďte viditeľní.

Dobrý líder nevysedáva za svojím stolom. Nikdy som nemal kanceláriu – vždy som totiž pracoval z domu – som neustále v teréne a stretávam sa s ľuďmi. Možno to vyzerá, že som v jednom kuse na cestách, no vždy mám so sebou zápisník, do ktorého si zapisujem otázky, starosti alebo dobré nápady.

Keď som trebárs na palube niektorého z našich lietadiel, vždy sa snažím osobne stretnúť s toľkými členmi posádky a pasažiermi, s koľkými je to možné. Z týchto stretnutí si zvyčajne odnášam nemálo dobrých nápadov či návrhov. Keby som si ich nezapisoval, možno by som si zapamätal len niektoré, vďaka svojmu povestnému zápisníku však nezabudnem ani na jeden. Využite každú príležitosť na rozhovor so svojimi zamestnancami a zákazníkmi, vypočujte ich a až potom konaajte.

Niektro by si mohol povedať: „Dobre, ale to sa dá iba vtedy, keď máte malú firmu.“ My vo Virgin sa snažíme dosadzovať do vedenia firiem ľudí, ktorí majú rovnakú filozofiu. Vďaka tomu môžeme riadiť veľkú skupinu spoločností rovnako, ako vedie drobný podnikateľ svoju rodinnú firmu – udržiavať ju proaktívne, komunikatívne a priateľsky naladenú.

Aha, viem: zostal som vám dlžný odpoveď na prvú otázku, skúmajúcu pôvod názvu Virgin. Žiaľ, neskrýva sa za tým žiadny pikantný príbeh, pretože tento názov vznikol za pochodu. Raz večer som sa pri pár drinkoch rozprával s partiou šesťnásťročných dievčat o názve pre náš obchod s platňami. Nezáväzne sme si vymieňali nápady a keďže sme boli všetci v podnikaní nováčikmi, ktorási z nich prišla s návrhom dať obchodu názov Virgin. Znelo to neošúchane a sviežo, toto slovo malo navyše v tom čase ešte stále mierne štekľivý nádych. Tak sme si povedali, že bude vynikajúco priťahovať pozornosť a názov bol na svete.

No nehladiac na to, aký dobrý je váš koncept alebo názov značky, pamätajte si, že aj ten najlepší môže hneď pri prvom pokuse zlyhať.

Začiatkom šesťdesiatych rokov napríklad jednu skupinu, ktorá sa honosila chytľavým názvom The Beatles, odmietlo sedem nahrávacích spoločností za sebou, kým jej členovia nenašli jednu, ktorá sa to s nimi rozhodla predsa len skúsiť.

Ak sa vám teda štart novej firmy náhodou nepodarí, nezabúdajte, že väčšina nových podnikov neprežije a že jedny z najlepších lekcí do života prináša práve nezdar. A ako hovorí jedna stará známa pieseň: „Len pekne vstaň, opráš sa a začni odznova.“^{*}

^{*} Ide o verš z piesne „Pick Yourself Up“, ktorú v roku 1936 skomponoval Jerome Kern pre film „Swing Time“ s Fredom Astairom a Ginger Rogersovou v hlavných úlohách. (pozn. prekladateľa)

ĽUDSKÁ SILA

Skutočný motor každej firmy.

Povedzme si to rovno na začiatku: dobrí zamestnanci nie sú pre firmu kľúčoví, oni sú tou firmou!

NÁJSŤ ICH, ZMANAŽOVAŤ, namotivovať a potom si ich aj udržať, je jedna z najdôležitejších úloh, aké musí líder firmy riešiť. Jej zvládnutie alebo nezvládnutie hrá hlavnú úlohu v otázke dlhodobého úspechu a rastu vášho podniku.

Čo iné je obchodná spoločnosť, ak nie kolektív ľudí? Zoberme si napríklad takú leteckú spoločnosť: lietadlá, ktoré používa, sú v podstate také isté ako tie, ktoré používa konkurencia. Interiéry zvyknú vyzerať, akoby ich jedna výrobná linka mala a jediný rozdiel často nájdete v ponúkanej zábave a jedle. To, čo konkrétnu leteckú spoločnosť odlišuje od ostatných leteckých spoločností, sú jej zamestnanci (rozumej posádky kabín) a ich prístup k pasažierom. Naše posádky tvoria usmievaví a veselí ľudia, ktorí sú radi, keď môžu niekomu pomôcť. Vďaka tomu sa k nám naši pasažieri vracajú.