

ΠΩΣ ΝΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΕΣΑΙ

ΤΙΣ ΚΡΙΣΕΙΣ

Η κρίση αποτελεί ένα γεγονός που μπορεί να επηρεάσει ή να καταστρέψει μια ολόκληρη επιχείρηση

Ολόκληρη η επιχειρηματική δραστηριότητα εξαρτάται από πρόσωπα μέσα και έξω από την εταιρεία, που περιλαμβάνουν τους συνεταίρους, τους αντιπροσώπους και τους πελάτες. Τι κάνει η εταιρεία σας όταν κάποιος σημαντικό στέλεχος πεθάνει αιφνίδια; Όταν ένας υπεργολάβος που έχει αναλάβει την ασφάλεια αφήνει ένα τεράστιο κενό στα μέτρα ασφάλειας σε ένα μεγάλο αεροδρόμιο; Όταν ένας αντιπρόσωπος δεν καταφέρνει να παραδώσει προμήθειες μεγάλης σημασίας; Όταν ένας συνεργάτης συλλαμβάνεται να καταχράται χρήματα από τον τραπεζικό λογαριασμό ενός πελάτη; Όταν ένας συνεταίρος σας βρίσκεται αντιμέτωπος με τη δικαιοσύνη; Όταν ένας μεγάλος πελάτης πτωχεύει; Όταν δύο διευθυντές της εταιρείας σας εμπλέκονται σε μια ολέθρια προσωπική διαμάχη;

ΣΥΜΒΟΥΛΗ: Απόφυγε τις κρίσεις που αφορούν πρόσωπα τα οποία σχετίζονται με την επιχείρηση, με την αντιμετώπιση και τη διαχείριση των προβλημάτων πριν κλιμακωθούν.

Οι κρίσεις που δεν αντιμετωπίζονται αποτελεσματικά συγκεντρώνουν συχνά τη μεγαλύτερη δημοσιότητα. Δεν ακούμε όμως συχνά για κρίσεις οι οποίες αποφεύχθηκαν. Θυμάστε τον ιό Y2K; Την Πρωτοχρονιά του 2000, σε όλους τους υπολογιστές του πλανήτη έγινε μία ημερολογιακή

αλλαγή στη νέα χιλιετία χωρίς κανένα πρόβλημα. Όλα όσα ακούγονταν για πιθανά προβλήματα αποτελούσαν τον υπόκωφο θόρυβο μιας κρίσης που ποτέ δεν ξέσπασε. Οι επιχειρήσεις εργάζονταν επί χρόνια για να λύσουν το πρόβλημα του ιού Y2K πριν από την πιθανή του εκδήλωση. Και ο κόπος τους ανταμείφθηκε.

Βέβαια, οι μάντζερ όλων των βαθμίδων μιας επιχείρησης παρεμβαίνουν και αποτρέπουν την εμφάνιση μικρότερων κρίσεων κάθε μέρα. Για παράδειγμα:

- Ένας πωλητής παρατηρεί πως το όνομα ενός πελάτη είναι γραμμένο εσφαλμένα σε όλες τις σελίδες μιας σημαντικής προσφοράς. Ο μάντζερ δίνει εντολή να καταστραφούν όλα τα αντίγραφα, να γίνουν διορθώσεις και να τυπωθούν οι καινούργιες προσφορές σε ένα φωτοτυπικό κέντρο εικοσιτετράωρης λειτουργίας, κι έτσι σώζει την εταιρεία από την απώλεια ενός σημαντικού πελάτη.
- Ένας διευθυντής προβλέπει την επερχόμενη έλλειψη ρευστότητας, παίρνει μέτρα για να επιταχυνθεί η είσπραξη των οφειλόμενων ποσών προς την εταιρεία και εξασφαλίζει ότι υπάρχει ανώτατο πιστωτικό όριο στην τράπεζα με την οποία συναλλάσσεται η εταιρεία, σε περίπτωση που οι αναμενόμενες εισπράξεις δεν έχουν καταβληθεί ακόμα.
- Ο επικεφαλής μιας ομάδας πληροφορείται πως αποχωρεί ένας σημαντικός συνεργάτης. Προσπαθεί να βρει αντικατάστη αντί να αφήσει το πρόβλημα για την τελευταία στιγμή.



Τα τέσσερα σημαντικότερα πεδία κρίσεων

Η πρόβλεψη κάθε δυνατού είδους κρίσης φαίνεται αδύνατη. Ας δούμε με μεγαλύτερη λεπτομέρεια πώς μπορείς να εστιάσεις στα τέσσερα σημαντικότερα πεδία κινδύνων:

Καταστροφές που αφορούν τη δημόσια υγεία και το περιβάλλον

Η υγεία και η ασφάλεια των εργαζομένων, των καταναλωτών, του ευρύτερου κοινού και η προστασία του περιβάλλοντος είναι υψίστης προτεραιότητας. Αυτός ο τύπος κρίσης μπορεί πολύ γρήγορα να κλιμακωθεί από ένα μικρό πρόβλημα σε μια σοβαρή κατάσταση, ιδιαίτερα αν ορισμένοι μέσα στον οργανισμό προσαρτηθούν να το καλύψουν, να μεταθέσουν την ευθύνη ή να ελαχιστοποιήσουν τη σημασία του.

Κατάρρευση των τεχνολογικών συστημάτων

Πιθανότατα έχεις ήδη σχηματίσει μια ικανοποιητική εικόνα μερικών από τις μεγαλύτερες αδυναμίες στον τεχνολογικό εξοπλισμό της εταιρείας ή του τμήματός σου. Ίσως αφορούν το τηλεφωνικό σύστημα, τον κεντρικό υπολογιστή ή τη σύνδεση στο διαδίκτυο. Αδυναμίες τεχνολογικής φύσης μπορούν να επισπεύσουν κρίσεις που θα παραλύσουν την εταιρεία αν μείνουν χωρίς αντιμετώπιση.

Μεταβολές στην οικονομία και την αγορά

Οι απότομες μεταβολές στην οικονομία και την αγορά μπορούν να κρύβουν τις μεγαλύτερες ευκαιρίες – αλλά μόνο αν είσαι προετοιμασμένος. Διαφορετικά, μια ξαφνική αναταραχή στην αγορά μπορεί να αποδειχτεί επιζήμια ή ακόμα και ολέθρια.

Σχέσεις: Οι άνθρωποι είναι απρόβλεπτοι

Μπορεί να κάνουν απίθανα πράγματα, ιδιαίτερα όταν εμπλέκονται χρήματα ή προαγωγή. Εταιρείες με τις οποίες έχεις συνεργαστεί για μεγάλο διάστημα ίσως σε εκπλήξουν. Σκέψου, για παράδειγμα, το διαφημιστικό γραφείο που ένας πελάτης του, ο οποίος συγκαταλεγόταν στη λίστα των 500 μεγαλύτερων εταιρειών του περιοδικού Fortune, απλά του έκλεισε την πόρτα. Παραγγελίες εκατομμυρίων δολαρίων χάθηκαν. Ως μάντζερ πρέπει να ασχοληθείς με πολλές και διαφορετικές σχέσεις. Εξέτασε ποιες από αυτές είναι ευάλωτες. Ιδιαίτερα πρέπει να έχεις επίγνωση ποιος προμηθευτής, πελάτης ή ειδικός στους υπολογιστές μπορεί με την ξαφνική του αποχώρηση να καταστρέψει την εταιρεία σου.



Από το βιβλίο «Πώς να διαχειρίζεσαι τις κρίσεις»,

Μικρή Σειρά του μάντζερ, Εκδόσεις ΚΡΙΤΙΚΗ

Για περισσότερες πληροφορίες επικοινωνήστε: 210 9594121 & 165