

3.

УСОВЕРШЕНСТВУЙТЕ СВОЙ СЛОВАРНЫЙ ЗАПАС!
ПОЛЮБИТЕ СЛОВО “КЛАСС!”.
ИСПОЛЬЗУЙТЕ СЛОВО “КЛАСС!”

Любое свежее впечатление — например, заполнение заявки на место в летнем лагере для вашего ребенка — воспринимайте как **Упражнение для Бдительности**, например, был ли это “КЛАСС!”? (Без шуток, *черт побери!*)

Суть

Послушайте... это действительно очень важно. Как... самое важное из всех упражнений. Другими словами, МОЖЕТЕ ЛИ ВЫ “НАУЧИТЬСЯ” (СВОБОДНО) ИСПОЛЬЗОВАТЬ... И ПРОЖИВАТЬ... СЛОВО “КЛАСС!”?

Идея: запоминающиеся/достойные похвалы/проекты “КЛАСС!”. Я утверждаю, что вы не добьетесь этого — пауза — если не примете “слово”... и концепцию... а также *необходимость*... “КЛАССА!” (Или: запоминающихся... “крутых”... супер... достойных похвалы... **безумно великих** проектов (последнее определение — от Стива Джобса из компании *Apple*).)

Самое главное: способны ли вы настраиваться на канал “КЛАСС!”... каждый день? Можете ли вы создать свой собственный “класснометр”? Для самых обычных дел? Вы заполняете бланк или покупаете что-то через Интернет: это впечатление ужасное... или нормальное... или “КЛАССНОЕ”? (Почему? Почему нет?) Попробуйте

представить “КЛАССНЫЙ” способ выполнять какое-то дело... любое дело.

Недавно я был на огромном трейд-шоу в Северной Каролине. Само по себе мероприятие оказалось чрезвычайно удачным. Но ситуация с парковкой/транспортом была ужасной. (Что наложило огромный негативный отпечаток на общее впечатление от шоу.) Однажды ночью я проснулся... в 3 часа ночи (да, я настолько одержим идеей “КЛАССА!”)... и задался вопросом: “Как добиться “КЛАССА!” в ситуации с транспортом на этом мероприятии, которое во всем остальном смело можно назвать безупречным?”

КОРОЧЕ ГОВОРЯ, Я ВСЕ ВРЕМЯ ОТТАЧИВАЮ СОБСТВЕННОЕ ИСКУССТВО “КЛАССА!”.

Мне всегда интересно, как любое событие и любое впечатление можно превратить в запоминающееся/“КЛАССНОЕ”. Я искренне убежден, что даже использование этого слова — “КЛАСС!” — это уже шаг в верном направлении.

СЛОВО САМО ПО СЕБЕ

Недавно я выступал перед топ-менеджерами компании, занимающейся управлением собственностью. Моя тема — проекты “КЛАСС!”. Один из слушателей рассказал, что во время последующего обсуждения предложенной программы кто-то вмешался и требовательно спросил: “Но достаточно ли в ней “КЛАССА!”?”

Д-А!

Слушатель семинара по медиа-бизнесу (май 1999 года): “Когда мы заканчивали переговоры по крупному проекту с одним из ведущих банков Шарлотты (Северная

Каролина), клиент спросил меня, какую дополнительную выгоду он может получить от подобного заказа. И вместо того, чтобы рассказывать, что я могу сделать, я ответил: “Что бы заставило вас сказать: “КЛАСС!”?”. В результате мы получили этот проект, а он — то, чего на самом деле хотел. В дальнейшем я часто задавал такой вопрос, и всякий раз клиент реагировал на него с нескрываемым восторгом”.

И снова: **Д-А!**

“КЛАСС!” И НЕ-“КЛАСС!”

В 1998 году журнал *Fortune* провел глобальный опрос среди “самых популярных корпораций”, в ходе которого выяснилось, кто является настоящим лидером... а кто нет. Оказалось, что “главными критериями [лидерства] были минимизация риска, уважение к вертикали власти, поддержка босса и соблюдение бюджета”.

Недавно наткнулся на книгу под названием *Project Office*. В ней описывался идеальный проект, который выполняется “в срок, без превышения бюджета и с учетом всех пожеланий”. Все это противоречило — абсолютно — другой книге, которую я случайно читал в то же время — *Creating Modern Capitalism*. Ее автор, экономист из Гарварда Томас Маккроу, утверждал: “Капитализм — это выражение креативности человека... подкрепленное мечтами и стремлениями”.

ХАРАКТЕРИСТИКИ ТЕХ, КТО “ПОПАЛ” В УЧЕБНИК ИСТОРИИ ДЛЯ 10 КЛАССА

Учебники истории не лишены недостатков. И часто противоречат друг другу. Тем не менее, они представляют собой разновидность “общественного консенсуса” о

том/тех, кто играет важную роль. И так... кто оказался в Большом Зале славы? Т.е. в учебнике истории вашей дочери-десятиклассницы? Рузвельт. Кинг. Кеннеди (вся семья). Галилей. Эйнштейн. И.т.д. Какие у них общие — более или менее — черты? Как вам такой список:

- * Преданность делу.
- * Решимость играть большую роль.
- * Целенаправленность.
- * Страстность!
- * Готовность рискнуть.
- * Иррациональный подход к разумности своих жизненных проектов.
- * Опережение своего времени/ *Разрушители парадигмы!*
- * Нетерпеливость. (Но и, как ни парадоксально, готовность придерживаться выбранного курса.)
- * Одержимость действием! (Мантра: "Готовься. *Огонь! Целься!*".)
- * Сведение с ума м-н-о-ж-е-с-т-в-а людей!
- * Креативность/Странность/Особенность.
- * Мятежный дух. (Ученые и художники, а также общественные и политические лидеры.)
- * Презрение к вертикали власти.
- * Непочтительность/Неуважение.
- * Мастерство импровизации/Процветание в хаосе/*И-з-у-ч-е-н-и-е хаоса!*

- * Лучше извиниться потом, чем попросить разрешения перед.
- * Кристальная честность!
- * Недостатки. (Большие плюсы, большие минусы.)
- * “Нацеленность” на потребности и чаяния последователей.
- * Абсурдное совершенство во всем!

Сложите это все, и у вас получится мое понимание... “КЛАССА!”. И “КЛАССНЫХ” людей. А также, увы, портрет того, чего недостает — или, что еще хуже, — что презирается в большинстве организаций/отделов. Не согласны?

Итак, поразмыслите над этим. Если этого достаточно, чтобы попасть в такой Зал славы, как учебник истории, то почему этого мало для нашего финансового отдела?

МЫ НЕ ЗАНИМАЕМСЯ ПЕРЕМЕНАМИ!

Мы не занимаемся переменами! Звучит дико, правда? Но это так.

Одна моя коллега сравнивала меня со своим бывшим мужем: “Говорить людям: “Делайте “КЛАСС!”” — это то же самое, что говорить человеку в депрессии: “Хватить хандрить”. Я понял ее мысль. Но она не поняла меня.

Я не стремлюсь к тому, чтобы каждого человека “сделать классным”. Скорее, можно сказать так: хотя не все мы — Эммы Томпсон, я твердо убежден, что в каждом человеке есть свой запас “КЛАССА!”. Это неотъемлемая часть человеческой сути. Это... дух, искра, страсть, креативность... естественность. Маленькие дети думают, что

могут сделать все. Их воображение не знает границ. К сожалению, процесс взросления и учеба в школе (?) зачастую приучают нас к тому, что мы *не можем* все (учебные программы для получения степени магистра бизнес-администрирования особенно гордятся такой двойственностью!), и подавляют наше творческое начало. Все, что я хочу сделать — не больше (*и* не меньше) — это дать вам и вашим коллегам разрешение прикоснуться к своему врожденному ощущению “КЛАССА!”, думать “КЛАССОМ!”, стремиться к “КЛАССУ!”... а при случае и *делать* “КЛАСС!”.

Короче говоря:

- * Вы ничего не узнаете, если не будете пробовать!
- * Вы *никогда* не добьетесь “КЛАССА!”, если не будете, по крайней мере, стремиться к нему.

Мне больно...

Мне больно, когда за обедом с руководителем европейского представительства крупной профессиональной сервисной фирмы я раз за разом слышу... почему он и его компания не могут “добиться этого”. Из него так и сыплется доводы. Корпорация контролирует *это*. Клиент контролирует *то*. (P.S. Разве это рекламное агентство?!)

Мне грустно. **Очень грустно.** *Наконец* я теряю терпение: “Если вы не можете добиться этого сейчас... то когда? “В следующий раз?””

Я работал в огромных компаниях. Я понимаю, насколько опасно выводить из себя руководство. И все же... это *ваша* жизнь! И вы будете помнить (через 15 лет) только “КЛАСС!” — или попытки добиться “КЛАССА!”. Как глупо

дожить до шестидесяти и иметь за плечами только “хорошую работу”. “Профессиональную”... да. “Запоминающуюся”... никогда.

Фу!

Я, например, не хочу, чтобы на моей могиле красовалась такая эпитафия:



РКД: Слово “КЛАСС!”

1. Вспомните свой самый последний поход по магазинам... в химчистку, ресторан, обувной магазин. Был ли это... “КЛАСС”? Как все *могло бы* быть? Что происходит, если о таких событиях вы думаете, руководствуясь критериями “КЛАСС!” и не-“КЛАСС!”? (Подсказка: *Главное — точные/емкие слова: “КЛАСС!”... или “так себе”... или “фигня”.*)

62

2. В течение следующих 48 часов сознательно оценивайте, скажем, каждый поход в магазин по шкале от 1 до 10 баллов (“Ужас” — “КЛАСС!”). Получило ли хотя бы одно впечатление все 10 баллов/“КЛАСС!”? Если да, то *почему?* Или *как?* (**Конкретно. Десять причин.**) Если нет, то *почему нет?* (Конкретно. Десять причин.) И если какое-либо впечатление по этой шкале “КЛАССА!” оценивается в 8 баллов... то что бы случилось, если бы оно превратилось в настоящий “КЛАСС!”/получило 10 баллов?
3. Привлеките двух-трех друзей к своему крестовому походу, т.е. к оцениванию получаемых впечатлений по шкале “Ужас” — “КЛАСС!”.
4. Соберитесь вместе с тремя коллегами. Посвятите час — или два — разговору о том, что означает для вас “КЛАСС!”. (А также почему мы не пользуемся этим словом в бизнесе.)
5. На следующем совещании хотя бы один раз спросите: “ЭТО “КЛАСС!”?”

ДА БУДЕТ ТАК!

“Я бы скорее предпочел, чтобы моими фильмами восхищались меньше людей, чем слышать, что очень многие отзываются о них так себе.”

Терри Джиллиам, режиссер

4.

НЕ БЫВАЕТ “МАЛЕНЬКИХ” ПРОЕКТОВ:
ЗА КАЖДОЙ “НЕБОЛЬШОЙ” ФОРМОЙ ИЛИ ПРОЦЕССОМ,
ЗА КАЖДОЙ “НЕЗНАЧИТЕЛЬНОЙ” ПРОБЛЕМОЙ СТОИТ
Б-О-Л-Ь-Ш-О-Й ПРОЕКТ!

Не думайте, что “противное мелкое задание” — это мало. Представьте лучше, что это вершина айсберга, погубившего “Титаник”.

ЗАВЕДИТЕ СЕБЕ ПРИВЫЧКУ НИКОГДА НЕ ОСТАВЛЯТЬ БЕЗ ВНИМАНИЯ НИ ОДНОЙ ДЕТАЛИ, СКОЛЬ БЫ НЕЗНАЧИТЕЛЬНОЙ ОНА НИ КАЗАЛАСЬ.

Бог — И ПРОЕКТ “КЛАСС!” — кроются в деталях!

Суть

Исключите слово “маленький” из своего словарного запаса! Не бывает “маленьких” проблем. Бывают только “маленькие” проявления... б-о-л-ь-ш-и-х явлений.

Намекаю ли я, что не существует мух, а есть только слоны? В некоторой (большой) степени... да.

На первый взгляд работа кажется обычной — навести порядок в запутанном вопросе. Что ж... вы способны на это... убрать этот беспорядок. Или... вы можете досконально исследовать данный вопрос, как он решается в интересных компаниях вашей отрасли/города. И вы можете расценивать этот вопрос как небольшое проявление “нашего подхода к обращению с сотрудниками и их

вознаграждению”. Другими словами, при таком восприятии “маленький” вопрос политики может стать — с определенным воображением и настойчивостью — началом огромного снежного кома, который изменит всю культуру корпорации и превратит ее “в удивительное место для работы”.

Допустим, это звучит слишком громко. Но почему бы и нет? Правда в том, что большая часть удивительной продукции — от Диснейленда до канцелярских стикеров и детских колясок, которыми можно пользоваться во время утренних пробежек, — была создана для решения небольших личных проблем. (Говорят, что Уолт Дисней хотел построить такое место, куда можно было бы ходить с внуками. Сотрудник компании ЗМ Арт Фрай, придумавший стикеры, просто устал от того, что закладки из сборника церковных гимнов постоянно выпадали из книги. И т.д.)

Более важная идея: Мировоззрение! **Т.е. всегда стремитесь к тому, чтобы забросить более широкую/странную/мелкозернистую сеть.** Это возможно — **всегда.** Все основывается на расширении наружу... от так называемой мелкой проблемы/проекта... до крупной картины/решения/“КЛАССА!” (например, Уолт и его Королевство). Такая маленькая проблема/проект существует не в вакууме, это ваш ключ к дикому миру “КЛАССА!”. (И при этом совсем не важно, насколько незначительна/“безвластна” ваша должность.)

ДНК ПРОЕКТА

“КУЛЬТУРНЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ” — ЭТА БОЛЬШАЯ, ЭФЕМЕРНАЯ ЦЕЛЬ — ЗАЧАСТУЮ НАЧИНАЕТСЯ С ОТДЕЛЬНОГО, МАЛЕНЬКОГО ПРОЕКТА “КЛАСС!”.

Почему? Как?

Все просто. **В каждом “небольшом” проекте содержится вся цепочка организационной ДНК!** “Небольшое” задание пересмотреть систему учета больничных листов обнаруживает — при правильном подходе — генетический/культурный код, присущий сотрудникам, доверию, заботе, лидерству, по сути, всему делу. Реорганизуя эту отдельную цепочку, и эффект пульсации вполне может изменить всю генетическую структуру организации — благодаря бдительному охотнику за “КЛАССОМ!”.

Идея: Чтобы получить Б-О-Л-Ь-Ш-О-Й результат (например, культурное изменение), вам не нужен большой проект.

Более того, у крупного проекта есть свой недостаток: из-за него часто разгораются “дебаты о культуре”. А маленький проект, напротив, позволяет легко осуществить Б-О-Л-Ь-Ш-И-Е перемены, не вызывая беспокойства и не привлекая внимания яркими предупредительными огнями. Создавая миниатюрную модель из цепочек “КЛАССНОГО” генетического материала... также известного как ваш так называемый небольшой проект... вы можете, шаг за шагом, доказать своей организации, что можно работать лучше. (Подсказка: Именно поэтому столько многих успешных крупномасштабных программ начинается с невинного проекта.)

Чтобы еще больше повысить ставки, давайте рассмотрим порядок дня начальницы одного из подразделений организации. Скажем, у нее в подчинении работает 23 человека... которые в данный момент занимаются семью проектами. Основная мысль: расценивайте семь проектов

как интегрированный портфель проектов. Превратите каждый из них в небольшой проект “КЛАСС!”, который, тем не менее, является предвестником крупномасштабных перемен или даже революции. Тогда, по сути, они станут прототипом крупной перемены. Как правило (и в этом весь смысл) мы используем проект — а именно **небольшой проект “КЛАСС!”** — как зерно для б-о-л-ь-ш-о-й мельницы перемен. Небольшие проекты “КЛАСС!” (все вместе) обеспечивают:

- * Проверку труднодоступных мест в условиях пониженной видимости.
- * Возможность быстрого создания прототипов.
- * Экспериментирование с несколькими видами стратегии при сравнительно небольшом бюджете.

РКД: Нет такого понятия, как “маленький!”

1. Изучите небольшие задания, назначенные на сегодня. (ВСЕ “НЕБОЛЬШИЕ” ЗАДАНИЯ!) Какие возможности *скрываются* за формой, политикой, чем угодно? Составьте таблицу: “Что есть” и “Что подразумевается”. Не останавливайтесь, пока не поймете: в любой, самой “тривиальной” деятельности всегда можно найти множество возможностей для перемен в культуре, политике или стратегии.
2. Всегда обращайтесь непосредственно к “пользователю”. (А также пользователю пользователя и т.д.) Кто использует эту форму/процедуру? Как? Когда? Зачем? Что раздражает пользователя? Как это можно исправить? Какова общая картина, крошечным элементом которой является данное “задание”? Обратитесь за

помощью к нескольким пользователям. (Так вы приобретете закадычных друзей!)

3. Проведите исследования в Интернете. Это вполне возможно, причем по *любой* теме. Ищите все, что имеет отношение к вашей “маленькой” проблеме. Цель — забросить более широкую/интригующую сеть.
4. Подготовьте две карточки 5х7 дюймов: “Задание” (как оно есть) и “Мечта” (что могло бы быть). Вместе с пользователем и другими “крутыми” коллегами изменяйте записи на карточке “Мечта” до тех пор, пока не появится что-то “крутое”/“КЛАССНОЕ”/глубокое... для вас... для них.
5. ПУСТЬ ТАКОЙ ПОДХОД (“МАЛЕНЬКОГО” НЕТ!) СТАНЕТ НЕОТЪЕМЛЕМОЙ ЧАСТЬЮ ВАШЕЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЖИЗНИ — ПРОЕКТА “КЛАСС!”.

4а.

ПРЕВРАТИТЕ СЕГОДНЯШНЮЮ ДОСАДНУЮ
“ОБЯЗАННОСТЬ” В ПРОЕКТ “КЛАСС!”.
В-А-Ж-Н-А-Я МЫСЛЬ: ТАКОГО ПОНЯТИЯ,
КАК “ДАННОСТЬ”, НЕ СУЩЕСТВУЕТ

Любую деятельность — буквально! — можно превратить в “КЛАСС!”.

ЕСЛИ ВАМ КАЖЕТСЯ, ЧТО Я ПРЕУВЕЛИЧИВАЮ... ТО ВЫ СМОТРИТЕ НЕ ТОТ КАНАЛ!

Суть

Победители — я не шучу! — **обожают грязную работу!**

Почему? Потому что такая работа предоставляет большое — огромное! — пространство для действий. Никому нет до нее дела! Никто за вами не наблюдает! Вы предоставлены сами себе! Вы — король! Вы можете испачкать руки... совершить ошибки... рискнуть... и сотворить чудо!

Билл Матассони, мой друг из компании *McKinsey & Co.*, превратил скучное задание по “расчистке” библиотеки в первый шаг ко всеобщей переоценке существующего подхода к накоплению и распространению знаний. Неинтересная обязанность вылилась в создание оригинальной, новой “ключевой компетенции” этой гигантской компании. Секреты Билла: 1) врожденное нежелание впадать в уныние из-за какой-то пустячной работенки; 2) неутолимая жажда знаний, позволяющая ему превратить скучное задание в результат, изменивший всю его карьеру.

В данном случае задействованы и более общие силы: самая распространенная жалоба людей, “не наделенных властью”, заключается в том, что им не хватает “размаха”, чтобы сделать что-то “крутое”. На что я всегда говорю:

Чепуха!

(На самом деле мое выражение намного резче.) Размах *есть* всегда. Просто большинство людей предпочитают его не замечать. Задача для всех нытиков: найдите в своей работе какую-то “мелочь” (с большими последствиями), которая раздражает вас... и других... и придумайте, как ее исправить. Затем... сделайте следующий шаг и на самом деле исправьте ситуацию... проявив инициативу

и потратив на это свое личное время. Помните: если вы заметили коровью лепешку, то где-то поблизости обязательно должна быть корова.

Основная мысль: насладитесь “маленьким” заданием или “обязанностью”, за которую никто не хочет браться! **(СПЕЦИАЛЬНО ИЩИТЕ ЕЕ!)** Это путь к самосовершенствованию, будь то изменение какой-либо формы или планирование воскресного развлечения для клиента. Проявив воображение... вы можете превратить здание в нечто великое и грандиозное... в “КЛАСС!”... и так *всегда!* (В-С-Е-Г-Д-А!) (Повторяю: ВСЕГДА.) (Теперь вы повторите: ВСЕГДА!)

ВЛАСТЬ — У БЕЗВЛАСТΙΑ!

На недавнем семинаре мы говорили о проектах “КЛАСС!” и о передовых сотрудниках. Один находчивый слушатель заметил: **“У вас больше всего власти именно тогда, когда вы лишены власти”.**

Шикарно.

“Безвластный” человек не находится под увеличительным стеклом, как это происходит с начальником отдела. “Безвластный” человек может взяться за задание (маленькое) — до которого никому нет особого дела — и преобразовывать его до тех пор, пока оно не превратится в яркое заявление... о компании... работе... о самом исполнителе... и, конечно же, о “КЛАССЕ!”. “Безвластный” человек, подойдя к делу со страстью... может привлечь к себе таких же “безвластных”... и по сути совершить “крестовый поход детей”.

Апогеем моей официальной карьеры в компании *McKinsey & Co.* стал проект, в результате которого

появилась книга *В поисках совершенства*¹. Оглядываясь назад, я понимаю, что это было следствием моего “безвластия”. Увы, я больше никогда не буду столь наивным — а значит, и наделенным такой большой властью!

СМЫСЛ ЖИЗНИ

В некотором роде это и было основной причиной, по которой я взялся за написание книги. После семинаров меня осаждали слушатели. “У вас великолепные идеи, — говорили они, — и если бы я был вице-президентом, я бы обязательно ими воспользовался. Но я — всего лишь маленькая спица в большом колесе. Что я могу сделать?!” В таких случаях я отвечал: “Я искренне убежден, что реализовать проект “КЛАСС!” по силам л-ю-б-о-м-у человеку”.

И, как становится ясно из книг этой серии, по силам в случае даже с самым крошечным проектом... если правильно отнестись к нему... так сказать... не упустить представившуюся возможность.

РКД: БЕЗГРАНИЧНОЕ УДОВОЛЬСТВИЕ ОТ ГРЯЗНОЙ РАБОТЫ!

- 1.** Идите “на мелочь” добровольцем! **Сегодня же! Сейчас же! С радостью!** Чувствуете себя загнанным в угол из-за текущего проекта? На следующем совещании с удовольствием вызовитесь добровольцем на самое глупое задание в списке проектов/мелких обязанностей, которые предлагает босс.
- 2.** Еще важнее: На горизонте появляется скучное задание, которое грозит растянуться на три месяца, — разобраться во всех тонкостях введения в действие

¹ Томас Дж. Питерс, Роберт Х. Уотерман, мл. *В поисках совершенства: уроки самых успешных компаний Америки*. — Издательский дом “Вильямс”, 2005.

новой запутанной системы. Паршивое место. Скудная работа. ЗА НЕЕ НИКТО НЕ ВОЗЬМЕТСЯ!

Ура! (**Постарайтесь не расхохотаться вслух.**) Как раз тот шанс, которого вы так долго искали — быть предоставленным самому себе... и добиться невиданных результатов, превратив смертельно тоскливое задание в новый “стратегический” подход к распутыванию систем... во всем подразделении.

- 3. Всегда** добровольно вызывайтесь 1) вести протоколы, 2) составлять инструкции, 3) организовывать встречи. Никому не нравятся такие задания — и тем не менее они в одно мгновение могут превратить вас в менеджера проекта... и послужить предвестником “КЛАССА!”.

МАНТРА (МАНТРЫ): В “МУСОРЕ” КРОЕТСЯ “КЛАСС!”

Доброволец на грязную работу. (Или ваше собственное определение этой роли.)

НЕТ НЕ-“КЛАССУ!”

“Но ведь понятно, — сказал один из слушателей лондонского семинара, — что не *каждый* проект может стать “КЛАССОМ!”. Должны же некоторые оставаться обычными?” Прежде чем ответить, я на некоторое время задумался. Но мне кажется, мой ответ был правильными: “Ерунда! Что угодно — а значит, и любой проект — можно превратить в “КЛАСС!””.

И я действительно убежден в этом. После определенных размышлений я в этом просто не сомневаюсь.

Может, некоторые проекты “меньше”, чем другие? **Конечно!** Ну и что? Вспомните себя в четыре года на пляже в Кейп-Мэй. День, когда вы обгорели на жарком июльском солнце, потому что непременно хотели сделать свой замок из песка лучшим в мире... превратить его в... **“КЛАСС!”**.

Задание, которое получают подростки, решившие подработать летом — убрать территорию склада. Они выполнят работу “хорошо”? Отлично! Они “не оставляют ни пятнышка”? Чудесно! Но вот один парнишка — будущий предприниматель, могу поспорить — решает, что глупо отправлять в металлолом так много паллет. *Что, если их разобрать и продать? Что, если грузчики предложат их подрядчикам или любителям помастерить что-то своими руками, если тем нужна парочка дополнительных паллет?*

Вскоре наш будущий Билли Гейтс действительно превратит тонны отходов, скопившихся на складе, в микробизнес, который, между прочим, поможет ему убрать помещение.

Вы это видели. Я это видел. 18-летний... или 46-летний... а может, 88-летний человек... который не может не превратить любой проект, каким бы крошечным он ни был, в Крестовый Поход.

Не поддается “КЛАССУ!”? Я в это не верю! Ваша задача как руководителя: задать тон. Поддерживать инициативу... всегда... где бы ни было.

Идея:

Забудьте про не-“КЛАСС!”

“КЛАСС!” — вот состояние души!