

ВВЕДЕНИЕ

Кен Бланшар и Шелдон Боулз

*Рука судьбы, стечение обстоятельств,
Двумя часами раньше, на десять позже,
Вот это и меняет нашу жизнь!*

Мэнли Грант,

Собрание сочинений, том 2

Наш семинар в Уолтоне начался во вторник в полдень, а закончиться должен был в среду утром. Подошло к концу первое занятие, и мы решили устроить ранний ужин в ресторанчике “У Дэнни” через дорогу.

С тех пор, как мы вместе написали книгу ***Горячие Поклонники: Революция в сфере обслуживания клиентов***, мы поняли, что возникла необходимость дополнить ее второй книгой: о том, как превратить работников в Горячих Поклонников своей компании. Многие организации пытались обеспечить обслуживание на уровне Горячих Поклонников® силами уставших, незаинтересованных, и даже озлобленных сотрудников. Эта затея была изначально обречена на провал. Что еще хуже, эти сотрудники вообще не хотели ходить на работу. Какая пустая трата времени — по крайней мере, восьми часов рабочего дня.

Наш литературный агент Маргрет Макбрайд и редактор Ларри Хьюз с живым интересом восприняли

сам проект, но не предложенное нами название — **Неистовые Работники**.

— Неистовые работники с пеной у рта! — прокомментировала Маргрет.

— Которые устроили забастовку, — хмыкнул Ларри.

Однако не название будущей книги было для нас главной проблемой. Мы чувствовали, что для решения головоломки все еще не хватает одной детали. У нас, как у физиков, было множество ответов, но отсутствовала великая единая теория.

Нас взволновала предстоящая поездка в Уолтон — город, где располагался Завод № 2. Биография этого завода стала, вероятно, самой громкой историей революции в американском предпринимательстве. Мы договорились встретиться с директором завода Пегги Синклер и взять у нее интервью. К сожалению, встречу пришлось отменить. Близкий друг и коллега Пегги был серьезно болен, и она передала нам свои искренние извинения.

Пегги Синклер — живая легенда. Когда она приняла на себя руководство Заводом № 2, он занимал последнее место в списке тридцати двух предприятий, принадлежавших компании. Сегодня завод работает так хорошо, что правительство Соединенных Штатов признало его одним из лучших предприятий страны. Производительность труда, рентабельность производства, новаторство и креативность, обслуживание уровня Горячих Поклонников®, все это восходило к одному источнику — рабочей силе, которая готова, хочет, может и стремится решать новые задачи и вместе работать для общего блага. К тому источнику,

одним словом, который мы назвали Неистовыми Работниками.

По дороге к ресторану мы говорили о своей проблеме. Если нам и суждено было когда-нибудь найти недостающий, ключевой фрагмент головоломки, великую единую теорию, больше всего помочь нам в этом могла Пегги Синклер. А нам не удалось с ней встретиться. Кто знает, когда в следующий раз мы вернемся в Уолтон? Жизнь наша расписана на много месяцев вперед.

“Буддисты говорят: когда ученик готов, появляется учитель” — философски заметил один из нас в тот момент, когда зажегся зеленый свет и мы направились к ресторанчику на другой стороне улицы. Перед нами туда вошла женщина. Поначалу мы не заметили ее, и обратили внимание лишь тогда, когда нам подали ужин. Женщина сидела в одиночестве в другом конце зала. Несмотря на заплаканные глаза, мы сразу узнали Пегги Синклер. Ее лицо мы помнили по фотографиям из информационных материалов о присуждении Заводу № 2 правительственной премии.

В тот самый момент она посмотрела на нас и тоже узнала. К нашему удивлению, она встала и подошла к нам. Мы поспешили подняться, чувствуя себя очень неловко, сознавая свою вину — как бывает всякий раз, когда понимаешь, что нарушил уединение незнакомого человека в нелегкий момент его жизни.

— Я Пегги Синклер, — смело сказала она. — Я узнала вас обоих. Извините, что не смогла сегодня встретиться с вами, как договорились. Просто... В общем, у меня выдался тяжелый день.

Не зная, что говорить или делать, мы прибегли к традиционному ритуалу вежливости и пригласи-

ли ее присоединиться к нам — более чем уверенные в том, что она поблагодарит и откажется. Но Пегги в очередной раз нас удивила. Поколебавшись лишь какое-то мгновение, она приняла наше приглашение.

В этой книге мы расскажем о том, что узнали из трехчасовой беседы с Пегги за столиком ресторана и из многочисленных последующих встреч. Часто мы встречались в отелях аэропортов — когда наши пути пересекались, и у Пегги было время поговорить с нами.

Когда ученик готов, появляется учитель.

Раз, два, взяли!