



## Вестник Руководителя

Еженедельник для руководителей, предпринимателей, бизнесменов – всех тех, кто решает практические задачи в бизнесе

Сезон 5. Неидеальный бизнес=реальный бизнес. Выпуск 22. Схема, если что-то пошло не так

# Ключ к реальному управлению

Еженедельник для руководителей, предпринимателей, бизнесменов  
– всех тех, кто решает практические задачи в бизнесе

Сезон 5 «Неидеальный бизнес = реальный бизнес»

Выпуск 22

## Какая схема будет успешна, когда что-то пошло не так?

9 страниц о том, какие схемы выдерживают проверку реальностью, а какие нет



Читать on-line-версию:

<https://medium.com/clyuch/vestnik-so5-v022-schema-bo51beff1e0e>



Читать в Telegram-канале:

наберите в поиске telegram @clyuch

или по ссылке [https://t.me/clyuch\\_k\\_realnomu\\_upravleniyu/30](https://t.me/clyuch_k_realnomu_upravleniyu/30)



Слушать аудио-версию на iTunes:

<https://itunes.apple.com/ru/podcast/kluc-k-real-nomu-upravleniu/id1191707459>



Слушать аудио-версию на SoundCloud (онлайн или скачивать и слушать):

[https://soundcloud.com/vitaly\\_zhandarov/vypusk-022-kakaya-skema-budet-uspeshna-kogda-cto-to-poshlo-ne-tak](https://soundcloud.com/vitaly_zhandarov/vypusk-022-kakaya-skema-budet-uspeshna-kogda-cto-to-poshlo-ne-tak)

### Учебный центр Ключ к реальному управлению

- Серия практических руководств >> *купить* <http://lavka.zhandarov.com>
- Еженедельная управленческая мастерская >> *узнать* <http://uc.zhandarov.com>
- Сфокусированный коучинг для первых лиц >> *попробовать* <http://coaching.zhandarov.com>



Что дает схема.....	2
А в реальности есть люди и отношения.....	3
Чем чревата вера в схему.....	5
Схема — и человек.....	6
Что работает в реальном мире.....	7
Схема, которая работает, если что-то пошло не так.....	8

\*\*

## Что дает схема

\*\*

- Оплата картой, наличными?
  - Картой
  - Спасибо что выбрали наш магазин. Ждем вас снова. Хотите купить товары по акции?
- Василий провел кредиткой, кассир переключилась на следующего в очереди, а он, перекладывая банки с побелкой и грунтовкой (и еще 43 позиции по списку мастера-ремонтника), не выдержал:
- Оль, я их кассовую речевку уже наизусть знаю. Чет меня это так задолбало!
  - Вась, ты чё, слушаешь, что они говорят? Нафига?!!



- Да у нас в отделе так же: скрипты обзвона нерабочие.

## Учебный центр Ключ к реальному управлению

- Серия практических руководств >> купить <http://lavka.zhandarov.com>
- Еженедельная управленческая мастерская >> узнать <http://uc.zhandarov.com>
- Сфокусированный коучинг для первых лиц >> попробовать <http://coaching.zhandarov.com>



А на выставках вообще не в скриптах дело. Менеджеров на стенде семь, а народ кучками, как из электрички. Видят, что все заняты — и уходят. Не работает это.

- Ты теперь и по выставкам?

- Не, соседний отдел, но в нашем же департаменте. С выставок нам клиентов подкидывать должны. В теории.

- Они сами то не видят, что ли?

- Думаю, нет.

- А ты им говорил?

- Да ну, скажут еще: вот выскочка...

\*\*

*Схема хорошо помогает выделить главное.*

*И тут достаточно понять и выделить ключевые шаги.*

## **А в реальности есть люди и отношения**

\*\*

- Ну что, братцы-кролики? Что будем с продажами делать в новом квартале? Или опять весь департамент без премии? У кого есть идеи?

Отвлечись от смски из банка про просроченный платеж по кредиту, Василий решил:

- Иван Петрович, холодные обзвоны — это малопродуктивно!

- Ты что-то хочешь предложить?

- План хочет снизить, - заржали коллеги.

- Я думаю, что мы на выставках теряем клиентов. Пока общаемся, мимо десять раз по столько проходит.

- Допустим. Что предлагаешь то?

- Трафик-менеджер. Поставить на контроль потока — кто идет мимо стенда и интересуется. А еще — привлечь девчонок из клиентского отдела — чтобы если совсем наплыв, общались бы. А тот сразу к освободившимся их провожал.

- Ну, давай, берись. Договаривайся с Тamarой, если даст она девчонок, попробуем твою идею.

\*\*

*Но принципиальная схема, особенно из трех шагов — еще не схема.*

*Потому что реальность часто сложнее. В ней есть люди.*

*И отношения людей*

---

### Учебный центр **Ключ к реальному управлению**

- Серия практических руководств >> *купить* <http://lavka.zhandarov.com>

- Еженедельная управленческая мастерская >> *узнать* <http://uc.zhandarov.com>

- Сфокусированный коучинг для первых лиц >> *попробовать* <http://coaching.zhandarov.com>



\*\*

- Вы мне опять мелочью сдаете?!!

Василий обернулся и, глядя, как руководитель отдела обслуживания Татьяна Ривкатовна Борщева (всеми именуемая по инициалам «БТР») орет на кассиршу столовой, поежился:

- Бррр. Хорошо, что я с ней по работе не пересекаюсь. Такое слушать...

- Это ладно. Я тут как-то в курилке рассказала про свою новую идею. Обдумываю, посоветоваться хотела. А она, тварь, рядом стояла, а потом на совещании представила идею как свою.

\*\*

*А еще в реальности есть неожиданности*

\*\*

- Да, Иван Петрович, слушаю

- Вась, ты с сегодняшнего дня вр.и.о. начальника второго отдела, и выставки теперь на тебе.

- А Лена?

- Она в декрет вышла. Так что сам будешь воплощать свою идею. Справишься - назначим руководителем отдела. Учти, план по новым клиентам теперь только твоя забота. Давай, рули, ключевая выставка на носу. На связи.

Пока Василий переписывался в вацапе с Ольгой на тему «прощай доширак и кредитное рабство», план в его голове созрел окончательно.

\*\*

*Но планы — это те же схемы.*

*Мало иметь хороший план — нужно согласие.*

*И не только тех кто участвует.*

\*\*

- Тamar, ну почему ты это называешь «побыть промоутером»?

- Потому что это так называется.

- Это же не к людям с улицы подходить! Это наши клиенты! Потенциальные клиенты!

- Да не кипятись ты. Если это в оплачиваемое время, может и хорошо. Развлекутся. Как они будут клиентов у стенда удерживать то?

- Придумаем!

- Ладно. Даты выставки мне напиши. Или лучше в аутлуке отметь.

\*\*

Учебный центр **Ключ к реальному управлению**

- Серия практических руководств >> *купить* <http://lavka.zhandarov.com>

- Еженедельная управленческая мастерская >> *узнать* <http://uc.zhandarov.com>

- Сфокусированный коучинг для первых лиц >> *попробовать* <http://coaching.zhandarov.com>



---

## Чем чревата вера в схему

*Если верить в схему, то появляется ожидание, что мир вокруг неизменен.*

*А реальность тут как тут — и обламывает.*

*Постоянно напоминает, что все непостоянно.*

**\*\***

- А что это БТР у вас на планерке делает?

- Вась, ты че, с Луны свалился? Тамара еще на той неделе на больничный загремела, БТР ее теперь замещает.

- Твою ж мать...

**\*\***

*И хорошо продуманные схемы часто рушатся совсем не там, где ожидал.*

**\*\***

- Я уже сказала: нет! У меня график и планы. Я без понятия, о чем ты там с Тamarкой говорил, мне она ничего не передавала. У тебя сейчас свои сотрудники есть — вот их и напрягай. А моих не надо.

Василий зашел в лифт.

Сотрудники его отдела — дизайнеры и верстальщики.

Пойдут ли они на выставку?

**\*\***

*Иногда кажется, что готов что угодно сделать, лишь бы только не отказаться от схемы — потому что с ней слеплены уже и цели, и желания, и ожидания, и отказ от схемы имеет свою цену.*

**\*\***

- У меня административный в эти дни, и дел напланировано выше крыши.

- И я на выставку не пойду - я дизайнер, а не продажник.

Василий в отчаянии подумал было надавить, но решил: не вариант... похоже, прощай выставка и новая должность.

**\*\***

---

### Учебный центр **Ключ к реальному управлению**

- Серия практических руководств >> *купить* <http://lavka.zhandarov.com>

- Еженедельная управленческая мастерская >> *узнать* <http://uc.zhandarov.com>

- Сфокусированный коучинг для первых лиц >> *попробовать* <http://coaching.zhandarov.com>



## Схема — и человек

*При воплощении в жизнь любой схемы бывает момент, когда все начинает зависеть не от схемы, а только от человека. От его отношения, его намерения и его решений.*

\*\*

- Татьяна Ривкатовна, я требую чтобы вы выделили мне сотрудниц для работы на выставочном стенде!

- Вась, ты глухой? Вали давай, не отвлекай.

\*\*

*Схема имеет тенденцию слипаться с реальностью.*

*И когда нет решений в рамках поломавшейся схемы — кажется, что на самом деле нет вариантов.*

\*\*

- Иван Петрович?

- Заходи, Василий

- Татьяна Ривкатовна мне не дает сотрудниц, хотя с Тamarой мы все согласовали...

- Да? Сейчас.

И набирает ее:

- Татьяна, вы свободны? Зайдите на минуту, пожалуйста

...Минута мандража... Он-то ее на место поставит живо. Но я то получается не справился. А вдруг потом Татьяна будет мстить? А, пошла она...

- Да, Иван Петрович?

- Что у нас с выделением сотрудниц на выставку?

- А разве надо выделять сотрудниц на выставку? Мне Василий ничего об этом не говорил. Вась, когда выставка то? Сколько тебе человек надо?

\*\*

*Но схема — не только в том, что делать.*

*Она и в том, как расценивать слова и поступки. Особенно свои.*

---

### Учебный центр **Ключ к реальному управлению**

- Серия практических руководств >> [купить http://lavka.zhandarov.com](http://lavka.zhandarov.com)

- Еженедельная управленческая мастерская >> [узнать http://uc.zhandarov.com](http://uc.zhandarov.com)

- Сфокусированный коучинг для первых лиц >> [попробовать http://coaching.zhandarov.com](http://coaching.zhandarov.com)



\*\*

...Переиграла, зараза. Назначили начальником — а я получается, не справился. Да еще отвлек на пустяковый вопрос... Будет думать теперь Иван Петрович, что я и объяснить коллегам не умею толком...

\*\*

*Иногда только через ряд событий понимаешь, что неопределенность есть всегда.*

*Всегда что-то может пойти не так.*

*И прорабатывать заранее — важно, но не достаточно.*

\*\*

- Василий, а нам что теперь делать? Просто у стенда стоять и улыбаться?

- Девчонки, мой косяк, надо было чтобы заранее все сувениры привезли. Соблазнился на низкую цену и заказал у этих уродов. Зря, получается, вас дернул. Что теперь делать, я не знаю...

- Василий, давайте мы что-нибудь придумаем. Что надо в итоге от нас?

\*\*

*Если альтернативу рассматривать как «порицание ранее придуманной схемы», далеко не уедешь. К схеме по которой оцениваешь себя, это тоже относится.*

\*\*

- Хороший конкурс. Давайте так, да. Денег на покупку цветной бумаги дать?

...Вот, девчонки - и то придумали решение. А мне это бы и в голову не пришло.

\*\*

## **Что работает в реальном мире**

*Схемы работают только в схематичном мире. А в реальном нужен еще контакт с реальностью.*

---

### **Учебный центр Ключ к реальному управлению**

- Серия практических руководств >> *купить* <http://lavka.zhandarov.com>

- Еженедельная управленческая мастерская >> *узнать* <http://uc.zhandarov.com>

- Сфокусированный коучинг для первых лиц >> *попробовать* <http://coaching.zhandarov.com>



## Вестник Руководителя

Еженедельник для руководителей, предпринимателей, бизнесменов – всех тех, кто решает практические задачи в бизнесе

Сезон 5. Неидеальный бизнес=реальный бизнес. Выпуск 22. Схема, если что-то пошло не так

\*\*

...Сказать Иван Петровичу, что результат выставки не моих рук дело? Или промолчать?

Не, так не честно будет. Провал есть провал. А Иван Петрович хороший мужик, не надо ему врать.

\*\*

Если что-то не соответствует схемам, это не минус и не плюс, а просто новые обстоятельства. В этот момент важно не оценивать поступки на соответствие схеме, а продолжать действовать на результат: смотреть на реальность и делать коррективы.

\*\*

- Оль, прикинь: Иван Петрович сказал, что я зачислен из вр.и.о. - в руководители! Он сказал, что главное — что я не пасовал, а искал, как справиться, и не пускал все на самотек.

\*\*

Схемы и технологии дают критерии и ориентиры.

Но в реальной ситуации работает связка «технология + человек».

\*\*

- Ваась, мастера напортачили, смотри как криво...

- Оль, ремонт такое дело... Уважаемый, можно ли тут как-то исправить?

- А я думал, счас прибудете меня... Нуу, в принципе, вот что можно сделать: ...

\*\*

## Схема, которая работает, если что-то пошло не так

Когда что-то пошло не так, успешная схема такова:

**[схема + человек в контакте с реальностью]**

Ключевые слова — **в контакте, и с реальностью.**

Но это — тоже только схема :-)

Эту и многие другие управленческие задачи можно решить на наших управленческих мастерских. При этом - найти **свои** ответы на свои вопросы. Каждый вторник, на Покровке, в 19:30.

[Регистрируйтесь](#) и приходите, будем разбираться со схемами и с реальностью.

В следующем выпуске сезона мы продолжим про неидеальный бизнес.

Учебный центр **Ключ к реальному управлению**

- Серия практических руководств >> [купить http://lavka.zhandarov.com](http://lavka.zhandarov.com)

- Еженедельная управленческая мастерская >> [узнать http://uc.zhandarov.com](http://uc.zhandarov.com)

- Сфокусированный коучинг для первых лиц >> [попробовать http://coaching.zhandarov.com](http://coaching.zhandarov.com)



## Вестник Руководителя

Еженедельник для руководителей, предпринимателей, бизнесменов – всех тех, кто решает практические задачи в бизнесе

Сезон 5. Неидеальный бизнес=реальный бизнес. Выпуск 22. Схема, если что-то пошло не так

Вопросы присылайте на [clyuch@zhandarov.com](mailto:clyuch@zhandarov.com), включим в следующие разборы. Больше деталей про поиск решений – [в книжном формате](#). Очные разборы – на [Управленческих мастерских по вторникам](#). До следующего вторника!

Виталий Жандаров,

Учебно-методический Центр

«Ключ к реальному управлению»

P.S. Находите еженедельник полезным для себя? – подпишитесь <http://clyuch.zhandarov.com/>



Переслать коллегам on-line-версию:

<https://medium.com/clyuch/vestnik-s05-v022-schema-b051beff1e0e>



Распечатать:

<http://zhandarov.com/clyuch/clyuch-k-realnomu-upravleniyu-S05-l022-schema.pdf>



Читать в Telegram-канале:

наберите в поиске telegram [@clyuch](#)  
или по ссылке [https://t.me/clyuch\\_k\\_realnomu\\_upravleniyu/30](https://t.me/clyuch_k_realnomu_upravleniyu/30)



Слушать аудио-версию на SoundCloud (онлайн или скачивать и слушать):  
[https://soundcloud.com/vitaly\\_zhandarov/vypusk-022-kakaya-skema-budet-uspeshna-kogda-cto-to-poshlo-ne-tak](https://soundcloud.com/vitaly_zhandarov/vypusk-022-kakaya-skema-budet-uspeshna-kogda-cto-to-poshlo-ne-tak)

---

### Учебный центр Ключ к реальному управлению

- Серия практических руководств >> [купить http://lavka.zhandarov.com](http://lavka.zhandarov.com)
- Еженедельная управленческая мастерская >> [узнать http://uc.zhandarov.com](http://uc.zhandarov.com)
- Сфокусированный коучинг для первых лиц >> [попробовать http://coaching.zhandarov.com](http://coaching.zhandarov.com)