

# Nosargāt klientus un idejas

Uzņēmumu vadītājiem jā rūpējas, lai speciālisti neaizietu ar visiem klientiem un uzņēmuma stratēģiju

Atverot ne vienu vien laikrakstu, acīs ņirb no darba piedāvājumiem, un Latvijas salīdzinoši nelielajā darba tirgū vērtīgie un vadošie darbinieki nereti maina darbavietas. Uzņēmumam, kuru atstāj vērtīgs speciālists, bez jaunu darbinieku meklēšanas rūpēm nereti ir jādomā arī par savu klientu loka nosargāšanu. Lai gan uzņēmēji nelabprāt publiski apspriež šo problēmu, tā Latvijā ir aktuāla, un uzņēmēji aktīvi domā par iespējām izvairīties no nepatīkamā pārsteiguma, kad līdz ar speciālistu aiziet virkne klientu. Vadītāji uzskata, ka jācenšas sekot līdz darbinieku vajadzībām, lai tie būtu apmierināti ar savu darbu un viņiem nebūtu iemesla to mainīt. Daži darba līgumos iekļauj aizliegumu divus gadus pēc darba atstāšanas strādāt pie konkurentiem vai citādi atrunā darbinieka iespējas mainīt darbu, taču tas vēl ir maz izplatīts solis.

Mācās no kļūdām

Viens no retajiem, kas ir ar mieru dalīties savā rūgtajā pieredzē, ir VIC Velokurjers vadītājs un līdzīpašnieks Oļegs Stoļarovs. Tagad, kad pagājuši divi gadi, viņš iesaka uzņēmuma vadītājiem uzmanīgāk sekot savu darbinieku prasībām un uzvedībai, lai vienā jaukā dienā neattaptos pie tukša bankas konta un bez neviena klienta. O.Stoļarovs Dienai stāsta, ka pilnībā uzticējies vienam cilvēkam grāmatvedību un neticējies citu aizrādījumiem par sava grāmatveža godaprātu. Taču pēc kāda laika darbinieks pameta biroju līdz ar visiem līgumiem un nodibināja jaunu uzņēmumu. Klienti tika pārvilināti, paziņojot, ka iepriekšējais uzņēmums tagad sāk darbu jaunā veidolā. «Pats esmu vainīgs,» atzīst O.Stoļarovs, tagad viņš ir priecīgs par gūto mācību un turpina vadīt uzņēmumu, kuram kopš šī notikuma pieaudzis gan apgrozījums, gan peļņa.

Arī Stendera Ziepjū fabrikas vadītājs Jānis Bērziņš atzīst, ka viņa uzņēmums ir saskāries ar darbinieku aiziešanu pie konkurentiem, «īpaši tas skar uzņēmumu, kas tikko sācis darboties un atlasīt darbiniekus. Gadās, ka cilvēki pastrādā pāris mēnešus, kaut ko iemācās, iegūst kontaktus un tad firmu pamet. Mēs ar to saskaramies sākumā gan Ziepjū fabrikā, gan Emīla Gustava Šokolādes fabrikā,» stāsta J.Bērziņš.

O.Stoļarovs tagad secina, ka uzņēmuma vadītājam jābūt stingrākam un nevajadzētu baidīties atlaist darbinieku, kura darbs ir neapmierinošs, lai vēlāk nesaskartos ar lielākām problēmām. «Jāizprot, kas darbiniekam vajadzīgs, nevis vienkārši naivi jādomā, ka darbinieki būs uzticami,» savā pieredzē dalās O.Stoļarovs. J.Bērziņš ir citās domās — darbiniekiem jānodrošina pēc iespējas labāka vide, lai viņiem nebūtu vēlmes aiziet prom, jo ar līgumiem un ierobežojumiem savā biznesu pasargāt nevar.

Personāla atlases kompānijas Ariko Reserv konsultants Viesturs Vīksna piekrīt, ka uzņēmuma vadītājam nevajadzētu pilnībā atdot vadības grožus augsta ranga darbiniekiem, arī pašam jāuztur kontakti ar klientiem, «jābūt nedaudz sasprindzinājumā». Taču ne mazāk svarīgi ir arī sekot līdz tam, kā darbinieks jūtas savā darba vietā un vai viņš ar to ir apmierināts.

Uzmanība jau darba pārrunās

Komunikāciju aģentūras līdzīpašniece Jana Ezeriņa uzskata, ka klientus var pārvilināt augsta ranga darbinieki. Darbinieki nāk un aiziet, bet vadošo darbinieku aiziešanu uzņēmums var nepieļaut, sekojot, lai cilvēks savā darbā būtu apmierināts un viņam nebūtu iemesla meklēt citu darbavietu. «Vieniem saraksta galvgalī ir nauda, citiem karjera, iespējas mācīties, vadīt, dažiem vēlme strādāt labā komandā,» klāsta J.Ezeriņa. Viņa saka, ka, jau pieņemot darbā vadības līmeņa darbinieku, uzņēmuma vadītājam skaidri un nepārprotami jānodēfina nākamās sadarbības noteikumi, kas spētu apmierināt arī darba ņēmēja vajadzības. Dažreiz sākotnēji uzņēmums tos nepiedāvā pilnībā, lai ar laiku varētu piedāvāt darbiniekam vairāk, kas reizē būtu arī viņa darba novērtējums.

V.Vīksna norāda — «ja tas ir atslēgas cilvēks, tad tam jāpiedāvā labākie noteikumi darba tirgū».

Konsultants gan atzīst, ka uz savu biznesu orientētie cilvēki algotu darbu uzņēmumā atstās agri vai vēl, «lai kādi būtu darba noteikumi». Tad uzņēmuma biznesa pasargāšanai būtu jāveido speciālas atrunas darba līgumā, kas katrā nozarē būs individuālas.

Dzena jau ir rakstījusi, ka jomās ar īpaši sīvu konkurenci daži uzņēmumi izmanto Latvijas likumdošanā paredzēto iespēju, iekļaujot darba līgumā punktu par konkurences ierobežojumu — maksājot darbiniekam kompensāciju, aizliegt viņam divus gadus pēc aiziešanas no uzņēmuma meklēt darbu pie konkurentiem. Latvijā gan šo jauninājumu vēl izmanto maz.

J.Bērziņš uzskata, ka šo normu Latvijā var apiet, jo darbinieks formāli var skaitīties darbā pavisam atšķirīgas nozares uzņēmumā, bet reāli strādāt konkurentu labā un to nevar pierādīt. Tāpat ar līgumu punktiem grūti nodrošināties pret klientu un iegūtu sadarbības partneru pārvilināšanu. «Kontakts ir ļoti svarīgi jebkurā biznesā,» viņš saka, piebilstot ka zina kādu piemēru, kad vadošais darbinieks aizejot pārņēma turpat vai 70% uzņēmuma klientu. «Nodrošināties laikam var tikai radot tādus apstākļus, lai cilvēks negribētu iet prom,» secina J.Bērziņš.



Firmā Vic Velokurjers pirms diviem gadiem tika gūta rūgta mācība, kad grāmatvedības darbinieks pameta uzņēmumu un nodibināja savu. Klienti tika pārvilināti, paziņojot, ka agrākais uzņēmums sāk darbu jaunā veidolā

Foto - Raitis Puriņš, Diena