

مدير مطعم ناصح



> دُبُّكُ للمخاطرة يعتبر هو المقياس الحقيقي والوحيد لرغبتك في الثراء.

كان مطعم إيطالي صغير يكتظ برواده دائماً خلال منتصف الأسبوع، في حين أن أصحاب المطاعم الأخرى يتمنون دخول زبون واثنين على الأكثر، فكيف كان يحقق ذلك؟

لقد اتبع ببساطة فلسفة مؤداها أن "الجوائز العشوائية تؤدي دائماً إلى سلوكيات منتظمة وهكذا، خلال أي يوم من أيام منتصف الأسبوع، كان صاحب المطعم يقدم لأحد رواده في نهاية الوجبة خطاباً بدلاً من الفاتورة المتوقعة، وقد كتب فيه أن زبائن المطعم هم ضيوفه اليوم وأن "الحساب" على صاحب المحل"، كما ضمن لهم هذا الخطاب أيضاً وجبات مجانية إضافية، وكان المطعم هو المحدد لتوقيت هذه الوجبات المجانية وليس العميل على أن تكون غير معلنة.

وكان لهذا نتيجتان: عدد أكبر من الرواد للمطعم خلال الأسبوع آملين في الحصول على الخطاب الشهير، ومن يملكون هذا الخطاب بالفعل كانوا يزورون المطعم مرة بعد الأخرى على أمل الحصول على وجبات مجانية، بعد بعض الحسابات السريعة اكتشف صاحب المحل أنَّهُ قد يخسر 3.3% من عائداته في بعض الليالي، ورغم ذلك فإن المكان يضح برواده خلال ليلٍ أخرى في منتصف الأسبوع مما يعوض الخسائر الأولى وأكثر، بالإضافة إلى حصوله على دعاية مجانية من خلال أكثر الأساليب كفاءة: كلمة العميل.

• عندما أرى الجميع يسلكون نفس الطريقة أعرف أنَّهُ حان وقت تغيير الطريق.

• كثيراً ما تتم الانتشافات من خلال عدم اتباع التعليمات والانحراف عن الطريق الرئيسي وتجربة ما لم يجربه أحد من قبل.

- لا يوجد ما يسمى بالخطأ، فالإنسان هو الذي يصنع خطئه سواء كان سيئاً أو جيداً يصنعه بموافقته وأفعاله، يصنعه بانتهازه الفرصة التي تقابله مستخدماً ذكاءه.. إنَّ الحياة أهم من أن نتركها للخطأ... خطأك هو ما تصنعه بنفسك.
- لا تأتي النتائج الجيدة من زيادة السرعة أو الكفاءة التي نؤدي بها العمل، ولكن من تغيير طريقة العمل ذاتها.