

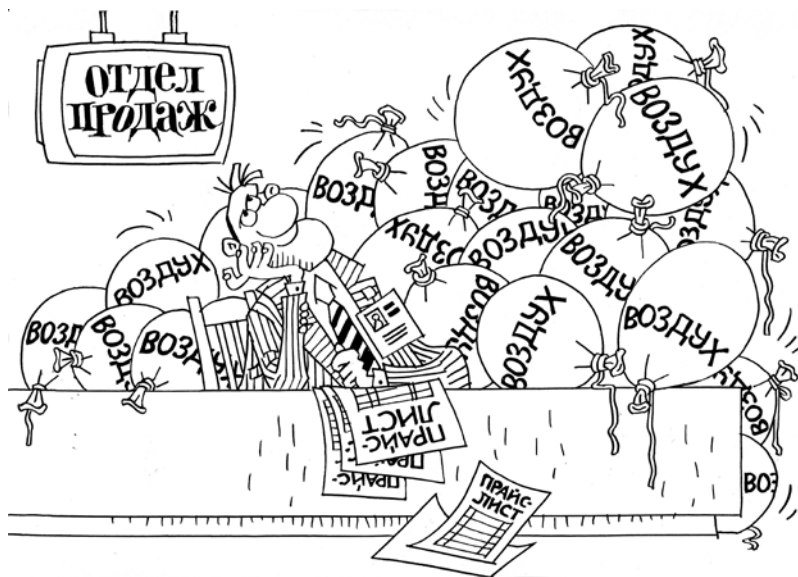
ОТ АВТОРА

Чем отличается бизнес в сфере услуг от бизнесов, которые производят или продают товары?

Многим. Практически всем.

Прежде всего, услуги сложнее продать. Товар можно осмотреть. Покрутить в руках. Попробовать на ощупь. А предлагая услуги, Вы сильно зависите от воображения Клиента. От его готовности и способности представить, что он получит, когда воспользуется Вашими услугами. Большинство Клиентов и не готовы к этому, и не способны на это.

В общем, тяжело продавать воздух. Особенно дорогостоящий.



Да и сам по себе бизнес в сфере услуг кажется несколько эфемерным, нематериальным. Построение «традиционного» бизнеса можно сравнить с возведением кирпичного здания. А создание бизнеса в сфере

услуг скорее напоминает строительство воздушного замка. Только нелегко построить такой замок, тем более если Вам нужен не просто красивый мираж. Если в новом замке предстоит и жить, и вести хозяйство.

Для создания многих предприятий, оказывающих услуги, не требуется существенных инвестиций. Казалось бы, это плюс. Но плюс превращается в свою противоположность, когда выясняется, что *такой бизнес практически не защищен от увода*. Вы прилагаете усилия, чтобы привлечь в свою команду сильных, перспективных руководителей. А набравшись опыта, они от Вас уходят. Возможно, чтобы создавать бизнес, как две капли воды похожий на Ваш. Только маленький. А чтобы легче было организовать собственное дело, они попытаются отобрать у Вас все, что смогут. Клиентов. Сотрудников. Украдут контракты и деньги. Да еще натравят на Вас налоговую. И создадут кучу других проблем. Наверное, из благодарности.

На Западе бизнес в сфере услуг защищен законодательством об авторском праве. В России это не так. В нашей стране понятия «авторство», «интеллектуальная собственность» — практически пустой звук. Да, закон об авторском праве у нас крайне жесткий. Только заставить его работать не так-то просто. Поэтому у Вас украдут все, до чего доберутся. Идеи. Технологии. Статьи и книги. Тот, кто придумывает и делает, всегда виноват. А воры всегда правы. По крайней мере, в абсолютном большинстве случаев — совершенно безнаказанны.

Из-за этого многие российские Компании сферы услуг крайне невелики. Чаще всего в их штате числится не больше 10, реже — 20 сотрудников. Главным специалистом «на все руки» в таких Компаниях является собственник бизнеса. На этом-то «человеке-оркестре» все и держится.

Однако у бизнеса в сфере услуг есть свои преимущества. В нем кроются *колоссальные возможности для самореализации и творчества*. Есть к чему приложить мозги и воображение! Думаю даже, что, не обладая упомянутыми качествами, таким бизнесом не стоит заниматься. Да, часто бывает тяжело, но практически никогда не бывает скучно. Ведь во многих случаях приходится не просто создавать предприятие с нуля — Вы сами формируете рынок, на котором будет работать Ваша Компания. Приятно почувствовать себя демиургом, черт возьми!

В создании и развитии любых предприятий сферы услуг *прослеживаются явные закономерности*. Знание которых позволяет значительно быстрее и эффективнее развивать собственный бизнес. За свою жизнь я участвовал в организации многих предприятий, предлагающих услуги. Это были совершенно разные предприятия из различных отраслей бизнеса. Ни в чем, казалось бы, не похожие друг на друга. Не все мои проекты стали успешными. Но последние несколько Компаний занимают лидирующие позиции на своих рынках. Некоторые даже владеют контрольным пакетом в ключевых сегментах своего рынка. Другими словами, более 51 % Клиентов в этих сегментах рынка работают с этими Компаниями и более 51 % доходов достается именно им.

Вдобавок за 16 лет, прошедших с момента создания моего первого бизнеса, у меня было немало партнеров, связанных со сферой услуг. Так, я никогда не занимался банковским делом. Но настолько плотно работал со многими банками, что знаю об этом бизнесе больше, чем многие сотрудники этих учреждений. А благодаря тесным контактам со средствами массовой информации мне удалось досконально познакомиться со спецификой данной отрасли задолго до того, как я создал собственное СМИ. Которое, кстати, до сих пор является монополистом в своем сегменте рынка.

Свои первые предприятия я создавал так же, как и большинство начинающих предпринимателей. Я был главным исполнителем, «человеком-оркестром». С утра до вечера торчал на работе. Сам подписывал документы и контролировал платежи.

Но оказалось, есть другой путь. Можно построить бизнес, в котором *собственник не будет главным исполнителем всех на свете дел*. Мало того, собственник может не так уж часто появляться в офисе Компании. Достаточно заглядывать туда на несколько часов один-два раза в неделю. Собственник может не подписывать документы. И не контролировать ежедневно, кому и сколько надо заплатить. При этом в такой Компании могут работать сотни и тысячи сотрудников. А сам бизнес будет успешно развиваться и занимать лидирующие позиции на рынке. Как в «домашнем» регионе, так и на всей обширной российской территории, а также в странах СНГ.

В данной книге рассказывается о ключевых моментах и закономерностях, на которые, по моему мнению, следует обратить особое внимание

при создании предприятия, занимающегося оказанием услуг. Она представляет собой квинтэссенцию моего 16-летнего опыта ведения бизнеса. А также опыта моих друзей и нескольких сотен Компаний-партнеров.

Кроме того, Вы познакомитесь с историей нескольких Компаний, к работе которых я имею непосредственное отношение. Вы услышите реальные рассказы о том, как на самом деле организуется и развивается бизнес в сфере услуг. Вы увидите, что путь этот отнюдь не усыпан розами. Нередко он оборачивается кошмаром и может закончиться трагедией для тех, кто все принимает слишком близко к сердцу. Зато иногда судьба подкидывает совершенно неожиданные подарки. К которым, впрочем, нужно быть готовым.

Надеюсь, эти случаи помогут Вам понять, как рождались выводы и принципы, которыми я руководствуюсь при создании бизнесов в сфере услуг. Не исключено, что из рассказанных историй Вы почерпнете больше пользы, чем это сделал я. Если так — буду только рад за Вас!

Тем более я обрадуюсь, если Вы извлечете выводы из моего опыта, который далеко не во всем был положительным и приятным. И не наступите на многочисленные грабли, по которым я уже устал ходить.

В общем, как писал Александр Сергеевич Пушкин:

Сказка ложь, да в ней намек!
Добрым молодцам урок.

Наша сказка начинается!