

červen 2012

5 důvodů, proč jsme občas terčem

Soustředil jsem kolem sebe v Ekonomických stavbách mimořádně charakterní lidi. Pracujeme pro své klienty s nasazením a snahou pro maximální kvalitu naší služby. Naše pojetí kvality je chvílemi až fanatické. Když vyhodnotím všechny tyto předpoklady, očekával bych slávu Ekonomek hvězd se dotýkající. Tak tomu však není. Máme své klienty, kteří nám důvěřují. A zároveň se stáváme občas terčem mediálních útoků. Jsem zvyklý hledat chyby sám u sebe. Nenadávám na nízkou odbornost médií či zlo některých. Hledám, kde sami zavdáváme příčiny k útokům, které pak musíme pracně vysvětlovat a odrazet. Přijměte vážení přátelé toto moje rozjímání o důvodech, proč jsme občas místo té nejlepší společnosti na světě terčem.

Důvod první: Děláme pro klienty i nemožné

První důvod, který spatřuji, je extrémní snaha hledat řešení i pro obtížné klienty. Pokud bychom se od samého počátku soustředili jen na snadné či snazší klienty, vyhnuli bychom se mnoha konfliktům.

Bylo naše krédo nacházet řešení i u neřešitelných klientům. Tento postup má svá rizika a přivádí k nám i velmi obtížné klienty.

Nadstandardní hypotéka

Za čtrnáct let se na nás obrátilo stovky klientů, kteří nesplňovali standardní podmínky pro získání úvěru. Mnoho z těchto mělo neprokazatelné příjmy. Pomohli jsme těmto klientům obejít systém posuzování bankou. Získali jsme pro tyto úvěry. Vedle mnoha, kterým jsme tak pomohli, jsou však také jednotlivci, kteří později své splátky bance nezvládli.

Naše nadstandardní pomoc s hypotékou tak může být velkou pomocí tomu, kdo zná své možnosti. A bohužel také zlým pádem tomu, kdo své možnosti přecení. Je těžkou filozofickou otázkou, zdali takovou službu poskytovat ano či ne? A já nemám k této jednoznačnou odpověď. Pokud bychom se na klienty s neprokazatelnou bonitou nezaměřovali, vyhnuli bychom se problémům. A zároveň bychom museli svoji službu odmítnout mnoha, kterým pomohla.

Překlenovací půjčka

Mnoho klientů nemělo vlastní nutné prostředky pro rozestavění domu a otevření možnosti čerpat hypotéční úvěr. V extrémním naladění, hledání řešení i pro tyto klienty, jsem sám na sebe vzal velký úvěr a klientům začal bez dobrého zajištění půjčovat peníze. Půjčky, které tak nutně potřebovali k rozestavění domu. Poskytl jsem za dvanáct let přes pět tisíc půjček. Pomohl jsem mnoha klientům a získal jejich úctu. A bohužel jsem se také potkal se 3% neplatičů.

Prvé půjčky jsem poskytoval s nulovým úrokem. Neplatiči mne připravili o desítky milionů a donutili mne půjčky zatížit úrokem. Přemýšlím, kolik dalších ředitelů českých firem zastaví svůj majetek, aby mohli pomoci svým klientům.

Věřte, že mockrát jsem přemýšlel, zdali mně tato služba a hodnota, kterou přináším klientům, stojí za nepohodlí, které musím snášet. Mockrát jsem žádal analytiku ať domluví místo mé půjčky financování bankou. Banky však nést riziko půjčky bez zástavy nechťejí.

A tak vedle vděku 97% slušných klientů stále nesu i finanční ztrátu a mediální útoky hrstky odsouzených nepoctivců.

Je strašlivý pocit, pokud někomu pomůžete půjčkou a on Vám ji nevrátí. Je smutný pocit, pokud se o své peníze musíte hlásit soudem. A je opravdu devastující, pokud Vás nakonec dlužník ještě pošpiní. Zvládnout takovou situaci znamená, nalézt v sobě velkou vnitřní sílu.

Zdali má smysl poskytovat tuto službu opravdu nevím. Vidím velké množství klientů, kterým pomohla. A zároveň míra mého osobního nepohodlí je skutečně značná, snad za hranou toho, co mohu snášet.

Projekt zdarma

Individuální projekt je drahý a typový projekt nedokonalý. Hledali jsme pro klienty řešení mezi těmito. Vytvořili jsme službu, kdy prostřednictvím svých projektantů poskytneme každému klientovi individuální projekt zdarma. Podmínkou tohoto mimořádného bonusu s velkou hodnotou je stavba domu.

Vytvořili jsme si tím mnoho zlé krve. Zlobí se na nás projektanti. Zlobí se na nás komora, že kazíme ceny individuálních projektů. Zlobí se na nás konkurenti. Děláme to pro klienty. Každý, kdo utratí velkou část svého budoucího příjmu za dům, má bydlet v dobře řešeném domu. A dobře řešený dům znamená, přizpůsobit projekt potřebám každého. Jsme od počátku na tuto službu hrdí.

I tato výrazná nadstandardní služba nám však občas přináší mnoho zlé krve. Projekt zdarma poskytujeme jen klientům, kterým stavíme dům. Nemůžeme a ani nechceme být dodavatelem projektů zdarma pro lidi, kteří naše domy nechtějí.

Potíž nastává, pokud se klient po dokončení projektu rozhodne dům nestavět, třeba pro rozchod s partnerem. Případně se rozhodne dům stavět s dvěma prima zedníky, které potkal v hospodě. Pokud nestavíme dům, chceme práci na projektu a stavebním povolení zaplatit. Chceme zaplatit obvyklou cenu za tyto práce. Tak jsme také od počátku dohodnutí ve smlouvě. Pokud klient nezaplatí, obrátíme se na soud a opět tak riskujeme, že se staneme terčem pro někoho, kdo nechápe, že čerpat jen bonusové služby bez samotného domu nelze nikde, ani v ES.

Chováme se ke klientům velmi nadstandardně. A to je prvý velký důvod ataků, které občas zažíváme. Protože chovat se nadstandardně znamená, chovat se jinak nežli je obvyklé. A chovat se jinak je pro česká média vždy podezřelé.

Důvod druhý: Neumíme dobře vysvětlovat hodnotu své služby

Když se někdo chce chovat jinak, musí mít schopnost své důvody a své chování dobře vysvětlit. A to v ES neumíme. Jsme zaujatí prací pro klienty. Zaujatí vymyšlením nových služeb. A dodnes jsme se nenaučili efektivně komunikovat s médii. Vlastně ani nevím, zdali je to vůbec možné.

Spolupracujeme s prima lidmi z PR agentury. Našli jsme si agenturu. Tedy ona si našla nás, když ředitel této je náš bývalý klient. Našli jsme si PR agenturu a pustili komunikaci s médii z hlavy. Opět jsme se začali soustředit na svoji práci a zlepšování služby.

Jednou z velkých příčin mediálních šťouchanců, kterých jsme vystavováni, je naše neschopnost dobře komunikovat naši filozofii a naše hodnoty. Je úžasné pokud poskytujeme dobrý projekt klientům zdarma. Zasluluje úctu přístup, kdy půjčím svoje peníze, abych pomohl. A je naší velkou neobratností, že tyto velké hodnoty neumíme lidem a médiím vysvětlit.

Důvod třetí: Zrušili jsme konkurenční prostředí

V roce 2001 jsem se setkal s expertem na marketing působícím ve farmaceutickém průmyslu v USA. Je dodnes legendou svého oboru. S nadšením jsem tomuto vyprávěl o plánech ES. O slabostech našich konkurentů. Jak je služba klientům v podání tradičních velkých firem špatná. A jak tohle vše změním.

Byl jsem mladý, netrpělivý, plný elánu. Elán mně zůstal a už jsem se naučil trpělivosti. Od tohoto přítele se mně dostalo vážného varování. Vysvětloval mně trpělivě nebezpečí hrozící firmám, které hodně předběhnou své konkurenční prostředí. Za zničení konkurenčního prostředí se platí nejvyšší ceny. Říkal mně tenkrát. Stát se výrazně nejlepším znamená, automaticky stát se také cílem a nepřítelem číslo jedna pro ostatní stavitele. Jen postupný rozvoj má svoji trvalou hodnotu.

Tenkrát jsem těchto rad nedbal. Doba byla dynamická, já netrpělivý a hladový po úspěchu. Zaváděli jsme jednu službu za druhou, na kterou naši konkurenti nestačili reagovat. Doslova jsme převálcovali trh a za tři roky stavěli nejvíce rodinných domů v Česku. Byli jsme mladí a neměli ke svým konkurentům úctu. Zavdali jsme tak další příčinu stát se terčem.

Důvod čtvrtý: Neumíme se ohnout

Odborníci nám doporučují nesoudit se s nepoctivými. Vydobýt své peníze zpět soudy přináší značné riziko negativních reakcí odsouzených. Pokud každý rok ze čtyř set obslužených klientů, byť jen osm skončí na soudě, pak za čtrnáct let máte na internetu velkou skupinu hlasitých odpůrců.

Matematika odborníků je zřejmá. Čím větší firma, čím více ročně obslužených klientů, tím méně může své dluhy řešit soudy. Odepisovat dluhy je pak řešení, které se obecně doporučuje.

Někdy je však člověk vystaven volbě, volit cestu výhodnou či cestu správnou. Odpouštět dluhy nepoctivým, znamená sanovat se na slušných zvyšování cen. Respektuji rady moudrých. Touto se však řídit nemohu. Jde proti základním principům a filozofii, na které ES vznikly.

Důvod pátý: Děláme chyby

Posledním pátým důvodem, proč se občas stáváme terčem, jsou naše vlastní chyby. Přes velkou snahu po dokonalosti a bezchybné službě občas chybujeme. Má mojí velkou úctu, kdo žije bez chyb. Občas jsou tak také naše chyby důvodem k tomu být terčem.

Pokud nás takové zkušenosti vedou k větší snaze po dokonalosti bez chybování, má kritika chyb smysl. Bez ohledu na to, zdali je přesně vyvážená a spravedlivá.

To jsou, vážení přátelé, z mého pohledu hlavní příčiny, proč jsme v ES občasně terčem útoků, které vnímáme za nespravedlivé. Pojmenovat si důvody přináší úžasnou možnost o těchto přemýšlet a přemýšlet zase dává skvělou možnost posouvat se dál.

Do nedávna jsem věřil v nekonečnou moc obrazu v médiích. Věřil jsem, že média dokáží zabít sebe poctivější projekt pokud chtějí. Dnes již mediální obraz nepřeceňuji. Těžké dny mně přinesly přesvědčení, že dobrá podstata je cennější nežli pěkný obraz. Podpora klientů, které se nám dostává, mně dává větší pocit svobody a utvrzuje o smyslu dělat věci nadstandardně.

David Menci