



Джек Митчелл

# Обнимите своих сотрудников

Прививка от жесткого менеджмента

Smart Reading. Ценные идеи из лучших книг

Smart Reading

**Ключевые идеи книги:  
Обнимите своих сотрудников.  
Прививка от жесткого  
менеджмента. Джек Митчелл**

«Смарт Ридинг»

2020

## Smart Reading

Ключевые идеи книги: Обнимите своих сотрудников. Прививка от жесткого менеджмента. Джек Митчелл / Smart Reading — «Смарт Ридинг», 2020 — (Smart Reading. Ценные идеи из лучших книг)

Этот текст – сокращенная версия книги Джека Митчелла «Обнимите своих сотрудников. Прививка от жесткого менеджмента». Только самые ценные мысли, идеи, кейсы, примеры. О книге Если заглянуть за кулисы любого успешного бизнеса, вы увидите там толковых, преданных, энергичных сотрудников. Мудрые менеджеры собирают и берегут их как зеницу ока. Джек Митчелл, генеральный директор сети магазинов одежды Mitchells, прославился книгой «Обнимите своих клиентов». Теперь, в книге «Обнимите своих сотрудников», он делится опытом, как на протяжении десятилетий нанимать, сохранять персонал и поддерживать в людях гордость за организацию. Его сотрудники руководствуются пятью принципами «культуры объятий»: вежливость, доверие, гордость, вовлеченность и признание. В фирме Митчелла политика «объятий» складывается из мелочей. Например, вместо слов «правила и предписания» используют слова «ожидания и стандарты». Труд может стать желанным для всех, если об этом позаботится руководство. Зачем читать

- Научиться вовлекать своих людей в процесс работы с помощью пяти принципов «культуры объятий».
- Повысить продуктивность компании благодаря развитой корпоративной культуре.
- Получить советы одного из 26 замечательных бизнесменов США по версии журнала Inc.

Об авторе Джек Митчелл – американский бизнесмен, мотивационный спикер. Сеть магазинов Mitchells Family основали его родители в 1958 году. Они заложили высокие стандарты обслуживания клиентов. Третье поколение семьи неуклонно им следует. Сегодня годовой объем продаж компании составляет 65 миллионов долларов. Сеть продает одежду высочайшего качества, обслуживает высокопоставленных клиентов и славится незапятнанной репутацией. Джек Митчелл входит в число 26 замечательных бизнесменов США по версии журнала Inc.

© Smart Reading, 2020

© Смарт Ридинг, 2020

# Содержание

Введение	7
1. Культура объятий	8
1.1. Вежливость	9
Конец ознакомительного фрагмента.	11

## Smart Reading

# Краткое содержание книги: **Обнимите своих сотрудников. Прививка от жесткого менеджмента. Джек Митчелл**

Оригинальное название:

**Hug Your People. The Proven Way to Hire, Inspire, and Recognize Your Employees and Achieve Remarkable Results**

Автор:

**Jack Mitchell**

Тема:

**Менеджмент**

Правовую поддержку обеспечивает юридическая фирма AllMediaLaw  
[www.allmedialaw.ru](http://www.allmedialaw.ru)

## Введение

В течение жизни мы проводим на работе десятки тысяч часов. При этом большинство людей воспринимают работу как неизбежное зло. Им нужно кормить семью, платить по счетам и зарабатывать пенсию. На работе люди находятся в постоянном напряжении: ошибешься – уволят, проявишь слабость – и этим непременно воспользуется кто-то из коллег. Лишь редкие счастливики идут на работу с удовольствием.

XXI век – век безразличия. Помощь ближнему, участие и сочувствие – редкость. Коллеги стараются работать по минимуму. Начальнику нет дела до чувств и желаний подчиненных – ему нужен только конкретный результат к определенному сроку. Продавец в магазине не спешит помочь. Учитель требует от детей идеального поведения, но не интересуется их внутренним миром и ситуацией в семье. И никакие курсы повышения квалификации, формальные мероприятия по тимбилдингу и сложная система бонусов не исправят ситуацию. Потому что рыба гниет с головы. Если руководство компании не демонстрирует открытость, не оказывает поддержку и не интересуется внутренним миром сотрудников, эти сотрудники не будут позитивными, открытыми и продуктивными. И при первой возможности они уйдут в другую компанию, где, возможно, будут чувствовать себя комфортнее.

Совладелец семейной сети магазинов одежды Джек Митчелл вместе со своими родными создал уникальную корпоративную культуру, культуру объятий. Она основывается на том, что каждый человек хочет, чтобы его ценили. Поэтому каждый сотрудник Джека Митчелла получает на работе «порцию объятий». Эти объятия бывают реальными и метафорическими – это различные позитивные действия и знаки внимания. Объятия дают людям ощущение того, что они небезразличны своим коллегам. При таком отношении люди работают с удовольствием и демонстрируют чудеса продуктивности и лояльности. Они обнимают друг друга и клиентов, которые возвращаются к ним снова и снова – ведь это так приятно, когда тебя обнимают.

*Джек Митчелл собственноручно подписывает открытки ко дню рождения каждого сотрудника. Он признается, что несмотря на то, что это занимает немало времени, ему нравится обнимать своих коллег. И это лишь один из многочисленных способов, которые Джек и члены его семьи используют, чтобы обнять своих сотрудников.*

## 1. Культура объятий

**Культура объятий строится на пяти принципах. Это вежливость, доверие, гордость, вовлеченность и признание.** Когда руководитель внедряет культуру, правила или процедуры, он должен начинать с себя. Если босс вежлив с коллегами и доверяет им, умеет пробудить в них гордость за то, что они делают, и максимально вовлекает их в работу, демонстрирует признательность и благодарность за их труд, он создает сильную команду лояльных и продуктивных сотрудников.

## 1.1. Вежливость

Чтобы сотрудники были позитивными и мотивированными, они должны быть уверены, что в любой ситуации с ними будут общаться вежливо и спокойно. И они сами должны быть предельно вежливы с коллегами, подчиненными, клиентами и другими людьми, с которыми приходится иметь дело. Понятие вежливости включает различные аспекты: готовность помочь, открытость, доброжелательную улыбку, эмпатию и умение не давить на человека, даже если нужно быстро принять решение в сложной ситуации. Вот несколько правил, которые помогут создать культуру вежливости:

- **Нанимайте на работу вежливых людей.** Несомненно, очень важно, чтобы человек был образован, уверен в себе, имел опыт работы и хотел учиться и совершенствоваться. Однако опыт – дело наживное, желание развиваться появляется, если коллеги постоянно учатся, а вежливость во взрослом человеке воспитать практически невозможно. Вежливость воспитывается в семье.

- **С самого начала ведите себя с новым сотрудником так, словно собираетесь работать с ним вместе долгие годы.** Обычно работодатели стараются себя обезопасить и устанавливают испытательный срок. Однако на протяжении этого периода новый член коллектива не будет работать с полной отдачей, а будет действовать с оглядкой, опасаясь увольнения. Чем быстрее сотрудник почувствует, что он дома, что ему рады, тем быстрее он освоится и станет эффективным. Показать, что вы замечаете и цените успехи нового сотрудника, можно с помощью небольшого бонуса.

- **Обнимайте аутсорсеров и внештатных сотрудников так же, как и инсайдеров.** Некоторые сотрудники не работают у вас на постоянной основе. Уборщиков присылает клининговая компания, а охранников – охранное агентство. Но эти люди тоже вносят свой вклад в успех вашего бизнеса. Обнимайте всех, с кем вам приходится сотрудничать.

*Совсем несложно узнать, когда день рождения у охранника или сотрудника курьерской службы, чтобы подарить им сувенир или устроить чаепитие в обеденный перерыв. Вы обнимаете людей, и они обнимают вас в ответ: курьер вовремя доставляет посылки, а охранник ответственно следит за входом и с улыбкой встречает посетителей.*

- **Вам необходимо знать имена 100–200 своих сотрудников и быть в курсе их жизненных приоритетов и интересов.** Эти люди – те, кому вы подчиняетесь, те, кто подчиняется вам, и ключевые сотрудники, которые работают в смежных подразделениях, в компаниях-партнерах и от которых в той или иной степени зависит успешность вашей работы.

- **Будьте на связи.** Искренне обнимайте своих сотрудников разными способами. Учитывайте их вкусы и предпочтения.

*Улыбайтесь, говорите «спасибо», интересуйтесь успехами детей и дарите небольшие подарки.*

- **Получайте удовольствие от работы.** То, что на работе нужно оставаться серьезным, – миф. Постарайтесь сделать так, чтобы ваши сотрудники чаще улыбались и радовались. Воспринимайте работу как увлекательную игру. А в перерывах играйте в покер или в слова.

- **Помните, не все объятия приятны и уместны.** Старайтесь запоминать не только предпочтения людей, но и то, что им не нравится или не подходит.

*Не стоит дарить вино человеку, у которого были проблемы с алкоголем, или угощать конфетой диабетика.*

*Если вы все-таки сделали что-то не то, извинитесь, улыбнитесь и обнимите человека еще раз.*

## **Конец ознакомительного фрагмента.**

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.