



Отношение к окружающим (семье, партнерам, друзьям, подчиненным)

Общий знаменатель в отношениях состоятельных людей с окружающими — это требовательность. Не в том смысле, что они много требуют от окружающих, а, скорее, наоборот. Общая черта успешных бизнесменов, предпринимателей и топ-менеджеров крупных компаний — предъявление радикально более высоких требований к себе, чем к другим. Это лидеры, новаторы по своей натуре и сами находятся в центре созданной ими системы.

На этом фоне семья представляет для состоятельных людей отдельную и особую ценность. Поэтому, рассматривая эту тему с позиции частного банкира, можно сказать: именно здесь расположен ключ к наибольшей лояльности

клиента. Но при этом именно в плоскости обслуживания семьи находится настоящее «минное» поле для частного банкира. Цена ошибки в сегменте Private Banking критически высока... Но если вопрос касается семьи, то амплитуда реакции кратно возрастает.

Потому что в вопросах семьи для клиентов мелочей нет. Потому что это не просто оплата налога за машину — это платеж за машину ЕГО жены, это не просто перевод средств в школу — это оплата за обучение ЕГО сына, не просто покупка страховки — это страховка ЕГО дома, где живет ЕГО семья.

Дети — это самая трепетная тема для всех людей. Состоятельные люди добавляют к общей повестке любви и внимания еще и вопрос наследования. Один клиент, рассуждая на эту тему при составлении плана и структуры наследо-

вания, мне сказал: «Мне хочется дать им необходимые условия и образование для старта. Чтобы они нашли достойное место в экономике XXI века. Большую часть того, что я делаю, я делаю для них. Хотя я от своего отца получил в наследство лишь богатую пищу для размышлений... Что тоже в принципе неплохо».

Мне на этот счет очень нравится старая притча: «Один отец говорил: „Причина, почему я не богат, в том, что у меня есть вы, дети“. Другой говорил наоборот: „Причина, по которой я должен быть богатым, в том, что у меня есть дети“».

Стили руководства и, как следствие, отношение к подчиненным я наблюдал разное. Пожалуй, имеет смысл отметить, что раньше превалировал подход прямого «администрирования» деятельности подчиненных: когда руководитель воспринимает подчиненного

с точки зрения «функции» и занимается исключительно «процессами». Сейчас больших результатов добиваются лидеры. Это переключается с тем, что я отмечал, рассуждая об отношениях к деньгам и к бизнесу. Лидерам не нравится эффект колеи и узкое пространство для выбора, они постоянно ищут новые решения старых вопросов и способны увлечь своих сотрудников и партнеров.

Кстати, отношения с партнерами — очень тонкая тема. Практически каждый предприниматель с этим сталкивался. Практически все знают, что начинать бизнес с друзьями — это высокий риск их потерять. Огромное количество пословиц, поговорок и историй из жизни на эту избитую до банальности тему... Но каждый раз люди упорно считают — это точно не может произойти со мной. Что может быть крепче нашей дружбы? И каждый раз ошибаются, увеличивая статистику прописных истин.

Безусловно, есть редкие исключения, как из любого правила. И ключевая особенность этих исключений и сохранения дружеских отношений с партнером по бизнесу на долгие годы — прояснение ожиданий и закрепление ответственности в самом начале, вплоть до подписания документов. Но ничто так не портит отношения, как обманутые ожидания. Фраза «я думал» сейчас и «я думал» потом, когда в бизнес уже будут инвестированы деньги, время и силы, имеет совершенно разные весовые категории и последствия.

Отношение к ответственности

Я уже останавливался выше на принимаемых ежедневно решениях и готовности нести ответственность за свой выбор. В нашем обществе понимание ответственности очень размыто. Более того, подавляющее большинство людей воспринимают ответственность как наказание за что-то. То есть в обычном понимании ответственность возникает только тогда, когда что-то пошло не так. Бизнесмены и предприниматели ставят задачу под другим углом — не в контексте ответственности за отсутствие результата. А в понимании ответственности за его достижение. Они видят цель и сами берут на себя ответственность за ее достижение, лично вкладываются в эту работу, творчески подходят к возникающим проблемам и никого не обвиняют, если что-то пошло не так. Главное — понимать, что ваше благосостояние и благополучие зависят от ваших же собственных решений. ●