

هواداران سينه چاک

کنت بلانکارڊ
شلڊون بولز

محمد رضا آل ياسين

در باره نویسندگان

کنت بلانکارد بر مدیریت روز به روز مردم و شرکت‌های آمریکایی تأثیر قابل توجهی داشته و به عنوان نویسنده در رشته مدیریت تأثیری بارز و شاخص به جا گذاشته است. مجموع کتاب‌های مدیر یک دقیقه‌ای او که شامل مدیر یک دقیقه‌ای (۱۹۸۲)، به کارگیری مدیر یک دقیقه‌ای (۱۹۸۴)، مدیریت یک دقیقه‌ای و رهبری (۱۹۸۵)، ملاقات مدیر یک دقیقه‌ای و میمون (۱۹۸۹) و مدیر یک دقیقه‌ای عملکرد عالی می‌آفریند (۱۹۹۰) در مجموع بیش از هفت میلیون نسخه به فروش رفته و به بیش از بیست زبان ترجمه شده است. او به اتفاق دکتر پل هرسلی کتاب «مدیریت رفتار سازمانی» را که یک کتاب درسی کلاسیک بوده و تاکنون به چاپ پنجم رسیده به رشته تحریر درآورده است. همچنین به اتفاق دکتر نورمن وینسنت پیل، کتاب «قدرت مدیریت ناشی از اصول اخلاقی» (۱۹۸۸) را نگارش کرده است.

کنت بلانکارد مدیر عامل شرکت آموزش و توسعه بلانکارد است. این شرکت که در تمام زمینه‌های آموزش و مشاوره مدیریت فعالیت دارد در سال ۱۹۷۹ توسط کنت بلانکارد و همسرش مارجی تأسیس شد. همچنین

او استاد رشته رهبری در دانشگاه ماساچوست در امهرست است و عضو هیئت امنا و استاد نیمه وقت دانشگاه گرنل نیز می‌باشد.

شلدون بولز کارش را به عنوان گزارشگر روزنامه آغاز کرد. او سال‌ها در آمریکا، کانادا، ژاپن و چند نقطه از اروپا به فعالیت پرداخته و در رسانه‌های گروهی متفاوتی به کار اشتغال داشت. سرانجام او گزارشگری را رها کرد و برای کسب تجربیاتی به یک شرکت بیمه در کانادا ملحق شد و تا حد مدیر و رئیس کل ارتقاء مقام یافت. همچنین او به مدت پانزده سال رئیس کل شرکت بنزین دومو (Domo) با مسؤلیت محدود بود. او این شرکت را به اتفاق سناتور داگلاس ایوت، مدیر عامل یکی از بزرگترین پمپ بنزین‌های مستقل کانادا که بیش از چند صد نفر کارمند دارد بنیان نهاد. زمانی که صنعت بنزین تقریباً به طور سلف سرویس ارائه می‌شد، آنان کسب و کار خود را بر مبنای ارائه خدمات کامل و همه جانبه راه‌اندازی کردند.

شلدون چند سال پیش سهام خود را در این زمینه فروخت تا شاید قبل از رسیدن به پنجاه سالگی از حرفه دیگری نیز برخوردار شود. او در حال حاضر وقت خود را به نوشتن، سخن گفتن با گروه‌ها و تشکیلات مختلف و خدمت کردن در هیئت مدیره چند شرکت و سازمان اختصاص داده است. او هوادار سینه‌چاک همسر بیست و شش ساله‌اش، پنی است. این دو به اتفاق فرزندانشان وقتشان را بین خانه‌شان در وین‌پگ و خانه‌های تابستانی‌شان در کنورا، ویلاردلیک در کانادا تقسیم کرده‌اند.

پیشگفتار

موفقیت در کسب و کار، حرفه تخصصی، و یا سازمان دولتی، تنها به سراغ افرادی می‌رود که با وسواس از مشتریان خود مراقبت می‌کنند. این حکمت بر کسی پوشیده نیست. بیانیه‌های رسالت، گزارش‌های سالانه، پوسترهای دیواری، سمینارها و حتی برنامه‌های تلویزیونی جملگی از تفوق نقش مشتری در پیشبرد کسب و کار حکایت می‌کنند. شکسپیر در این زمینه گفته نغز و جالبی دارد. وی می‌گوید: «این منطق بیش از آنکه رعایت شود، نادیده گرفته شده است». جان کلام آن که، سرویس‌دهی به مشتریان اوضاع و شرایط مساعدی ندارد و با توجه به شرایط نامطلوب تعلیم و تربیت مدیران، چه جای تعجب که با چنین وضعیتی روبه‌رو هستیم. من در دوران تحصیلات دانشگاهی، دوره‌هایی را در زمینه بازاریابی و رفتار مصرف‌کننده گذراندم. در آن زمان فرض بر این بود که بیشتر مردم، گروهی خریدار ساده لوح هستند که با تبلیغات درست، می‌توان محصولات تولید شده را به آنان غالب کرد.