



**Pat Barrentine**, urednica stručnog časopisa *Perspectives* u izdanju *World Business Academy* te zbirke eseja *When the Canary Stops Singing: Women's Perspective on Transforming Business* u izdanju kuće *Berrett-Koehler*. Članica je udruženja *Association of Personal Historians*.



*A School with a View*

Powered by:

IEDC – Bled School of Management

## Vrednote novog svjetonazora u staromodnom biznisu

Pat Barrentine

George Zimmer odrastao je u New Yorku a ekonomiju je diplomirao na *Sveučilištu Washington* u St. Louisu. Odmah po završetku studija zaposlio se u tekstilnoj industriji, u kompaniji *Robert Hall Clothiers* gdje mu je otac bio jedan od menadžera. Nakon kratkog boravka u Hong Kongu kamo se uputio kako bi se upoznao s proizvodnim procesima kompanije, 1973. godine se vratio u SAD i pokrenuo prvi *Men's Warehouse*, diskontnu prodavaonicu muške odjeće.

Od tada pa do danas Zimmer je postao poznata javna osoba budući da se osobno pojavljivao u televizijskim marketinškim kampanjama tvrtke. Tako je njegova poruka javnosti "*Osobno jamčim za kvalitetu*" postala više od pukog slogana jer su klijenti shvatili da su Zimmeru *uslužnost, poštenje i integritet* od suštinskog značaja. U prilog tome ide činjenice da kompanija *Men's Warehouse* kontinuirano radi na stvaranju novih programa sa jedinim ciljem da *potiču djelatnike da se zabarljaju na radnom mjestu*.

Kako to izgleda u praksi? Npr., programi za treninge *Men's Warehouse* se tako osmišljavaju da uvijek ostaje vremena za sportska natjecanja. "Sportske aktivnosti pozitivno utječu na izgradnju pozitivnog timskog duha" tvrdi Zimmer koji je i sam dobar sportaš. Budući da vjeruje u slogan "u zdravom tijelu zdrav duh" pokrenuo je poseban program pod nazivom *Botany 500* koji putem nagrada potiče djelatnike da brinu o svom osobnom zdravlju i vode zdrav život. Djelatnici se prijavljuju u Odjel za ljudske potencijale kompanije gdje dobivaju posebne tablice za praćenje aktivnosti koje se boduju po utvrđenom pravilniku: dvadeset minutna šetnja donosi 2 boda, kao i četrdeset minutna vožnja bicikla ili pak sat vremena plesa na nekoj od gradskih terasa. Djelatnici samostalno vode evidenciju a kada sakupe 500 bodova na poklon dobivaju odijelo po vlastitom izboru.



Zimmer je veoma aktivan u zajednici u kojoj živi što se uvelike odražava na filantropski sustav *Men's Wearhouse*. Umjesto da samo donira pozamašne novčane iznose omiljenim dobrotvornim društvima, Zimmera ćete često susresti kako poslužuje uzvanike na večerama organiziranim u humanitarne svrhe pod nazivom *Celebrity Waiters* gdje mu se pridružuju mnoge poznate osobe iz javnog života. "Uživam u tim događanjima. Nastojim ih organizirati što je češće moguće." Sportaši i druge slavne osobe radi se odazivaju na njegov poziv a sav prihod od ulaznica prosljeđuje se lokalnim školama i drugim ustanovama.

Zimmer je posebno osjetljiv na probleme obrazovnog sustava. Jednom prilikom, kada su ga upitali zašto se toliko zalaže za poticanje i pomoć upravo sportu i sportskim društvima, odgovorio je da "...kao društvena zajednica previše usko gledamo na pojam 'edukacije'... Mnogo toga možemo naučiti iz timskih sportova a oni se konstantno nalaze u financijskim problemima. Prema mojem osobnom mišljenju, **ključni problem današnjeg društva ogleda se u nedostatku sinergije - timskog duha - kojeg sport najbolje promiče.**"

Shodno tome, *Men's Wearhouse* svake godine organizira posebnu bejzbol utakmicu sa svrhom prikupljanja sredstava za školske sportske programe. "Kao tvrtka nastojimo, svakoga dana i u svakom pogledu, poticati angažman pojedinaca i drugih tvrtki za boljitak zajednice. Naši djelatnici sami osmišljavaju programe pomoći a mi ih zatim financiramo. Uprava nikada samostalno ne određuje prioritete." Npr., bračni par iz Seattlea - menadžeri područnog ureda - pokrenuli su inicijativu kako bi se sponzorirala atletska udruga siromašnih djevojaka čime su se osigurali dresovi i sredstva za odlazak na takmičenja.

Iako industrija maloprodaje, a posebice diskontne prodaje odjeće, nije baš poznata po lojalnosti djelatnika, *Men's Wearhouse* bilježi jednu od najnižih stopa fluktuacije u

cijelom gospodarstvu. Iako su djelatnici plaćeni bolje od konkurencije, Zimmer smatra da im zbog težine posla kojeg obavljaju (prekovremeni rad i rad vikendom) mora osigurati dodatne povlastice pored dobre plaće. Stoga je kompanije pred više od deset godina pokrenula ESOP (*Employee Stock Ownership Program*) kako bi djelatnici i formalno postali vlasnici tvrtke u kojoj rade što je značajno poboljšalo rezultate poslovanja.

Kompanija *Men's Wearhouse* je, pored svega navedenog, pokrenula i jedan od najnaprednijih programa rehabilitacije djelatnika s problemima alkoholizma i droge. Zimmer smatra kako je "...nevjerojatan osjećaj izoliranosti pojedinca veliki problem današnjih ljudi. Tradicionalno obiteljsko ozračje gotovo da je uništeno. Zajednica i zajedništvo, u klasičnom smislu te riječi gotovo da je uništeno. Zato ljudima moramo osigurati prostor i druge ljude za razgovor. Suština svega navedenog se sastoji u tome da *humanističke vrednote* - načela prema kojima se kompanija ravna u odnosu sa djelatnicima i klijentima - pored toga što su 'dobre' same po sebi poboljšavaju profitabilnost poslovanja. Važno nam je da ljudima pružimo sve ono što im je potrebno kako bi bili cjelovita ljudska bića."

*Men's Wearhouse* je najbrže rastući lanac prodavaonica muške konfekcije u SAD-u. Zimmer čvrsto vjeruje kako zasluge za takve pozitivne rezultate treba pripisati prije svega snažnoj poduzetničkoj kulturi i poticanju osobnog rasta djelatnika. Velika se pažnja posvećuje osiguranju kvalitetne usluge i proizvoda klijentima. Na kraju nam Zimmer poručuje: **"Garantiram Vam da se vrednote novog svjetonazora mogu uklopiti u svaki 'staromodni' biznis. Ako imate potrebnu dozu hrabrosti i napravite ono što vam srce i intuicija govore – uz to i malo sreće - možete postići golemi poslovni uspjeh i u isto vrijeme promijeniti svijet".**