

Не берусь утверждать наверняка, но все же наберусь уверенности и скажу, что большинство руководителей компаний, руководителей отделов продаж, руководителей отделов маркетинга сталкивались с концепцией управления взаимоотношениями с клиентами (CRM – Custom Relationship Management), но по-прежнему имеет багаж неразрешенных вопросов в отношении её. Различные источники пестрят определениями данной концепции, чего ей только не приписывают, что, в конечном счете, запутывает читателя еще более сильно. Чем же эта концепция является на самом деле?

Изучение данного вопроса в течение трех лет не менее сильно запутывала и меня. Но что интересно, ответы на возникающие вопросы находились как раз таки в тех самых источниках, которые, как могло показаться в начале, и не имеют отношения к данному вопросу.

Так вот, изучая философию Китая (5 век до нашей эры), я нарвался на следующие интересные факты. Красноречивый китайский философ Мо-Цзы отстаивал модель управления, в которой акцент делался на послушании, четких правилах, экономии в расходах коллективизме.

Отстаивать подобные взгляды в наше время даже и не стоит, каждый думает о собственной выгоде, забывая про оппонентов. Однако в те времена повод для споров имелся.

Мо не соглашался с еще более признанным авторитетом – Конфуцием, который в тупую мотивацию и сильную руку не очень-то верил. А верил он в цзюнь цзы – благородных мужей, стремящихся к добродетели, а не к выгоде, которая – путь человека низкого. «Когда благородный муж видит возможность извлечь выгоду, он думает о праведности» - говорил Конфуций.

Я лично в этом вижу истоки нынешних корпоративных этических кодексов (что напрямую связано с CRM). Суть бизнес-этики, наверное, в том, чтобы стремиться к самому красивому, гармоничному, честному решению, а не к экономически выгодному.

К сожалению, такие идеи сейчас не популярны. Но для тех, кто наблюдал, как дела у того или иного конкурента резко пошли в гору, советую задуматься, не является ли философией вашей компании личная выгода.

Со своей стороны буду рад предложить вам бесплатную версию CRM-программы Quick Sales и себя в качестве консультанта в области CRM.