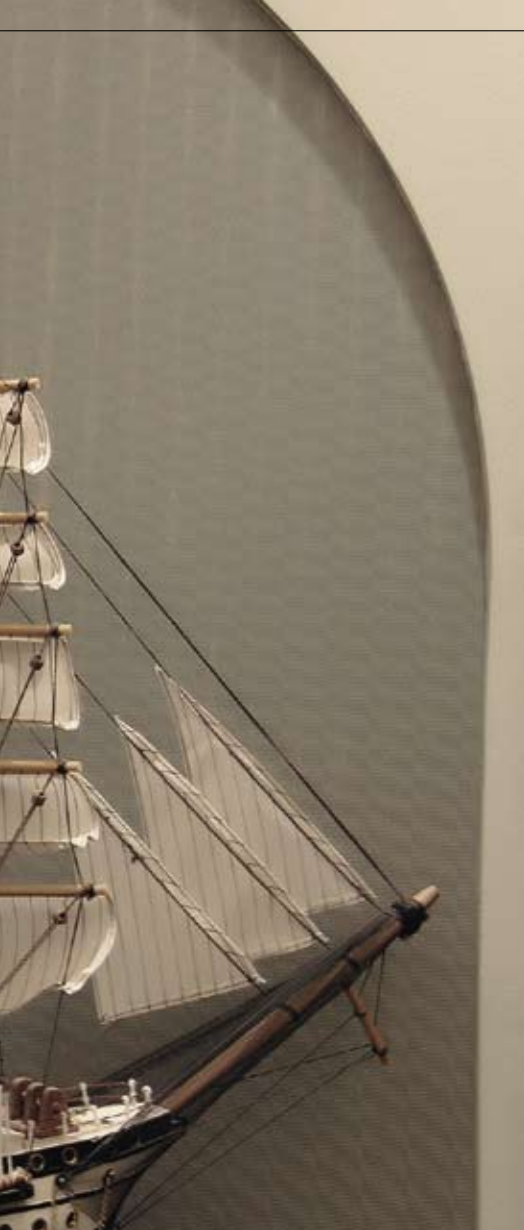




РЕЦЕПТЫ УСПЕХА 13-летней выдержки

● ТЕКСТ | Илья ТИТОВ

Словосочетание «секрет успеха» давно стало избитым штампом. Впрочем, не менее избитой истиной, как правило, оказывается ответ на вопрос о сути этого секрета. Вряд ли кто-то воспримет в качестве оригинальных «know-how» рекомендации быть честными с клиентами и партнерами, постоянно совершенствовать уровень своей компетенции, много работать и хорошо отдыхать. Однако генеральный директор СК «АВЕСТА» Сергей Сафронов утверждает, что добился успеха, многие годы следуя именно этим простым правилам. Когда слышишь подобное от директора компании, отметившей 3 марта, выражаясь громко, но верно, 13-летие своего успеха, невольно проникаешься содержанием известного афоризма: все гениальное – просто.



— Сергей Борисович, отвлекшись от особенностей страховой деятельности, скажите, что, на ваш взгляд, становится залогом успеха бизнеса в первую очередь?

— Положительный результат зависит от многих факторов, но главным из них я бы назвал социальную ответственность бизнеса. Я абсолютно уверен, что добросовестность в отношениях со всеми лицами, так или иначе вовлеченными в деятельность компании — клиентами, партнерами, конкурентами, работниками, — это стопроцентная гарантия долгосрочного развития. И наоборот, недобросовестность, появившаяся в силу желания сиюминутной наживы, с неизбежностью приведет к печальным последствиям.

Именно поэтому пять лет назад мы создали этический кодекс ведения бизнеса «АВЕСТЫ», определив

круг лиц, с которыми взаимодействует наша компания, а также правила отношений с каждым из них. Кстати, годом раньше я внес в миссию нашей компании такой пункт, как клиентоориентированность бизнеса. Это было логическим предшествованием создания этического кодекса, поскольку лицо, перед которым страховая компания должна быть ответственной в наибольшей степени — это, безусловно, клиент.

нет», могу рассказать, почему именно этого предела быть не должно. Дело в том, что после получения степени MBA я имел счастье и удовольствие стажироваться в Японии, где познакомился с таким явлением мира менеджмента как Кайдзен. Суть этой философии сводится к простой идее: сложные системы, будь то живой организм или компания, находятся в непрекращающемся процессе распада. И для того, чтобы его избежать, нуж-

• **Согласно такому признанному всем миром «бизнес-гuru» как Ицхак Адизис, жизненному циклу компании присущи те же стадии и формы жизненного цикла, что и у человека: рождение, детство, становление, зрелость, аристократизм, старение и смерть. Каждому этапу присущи те или иные трудности и проблемы. На каждом участке бизнес ожидают переломные моменты. Поэтому, не зная специфики роста, компания может «напороться» на очередной подводный камень и «пойти ко дну». Особенно это актуально в условиях ухудшающейся экономической ситуации. Поэтому в период кризиса как нельзя более важна компетенция руководителя компании и его опыт**

В качестве примеров недавних действий, которые мы осуществили с тем, чтобы укрепить свою ответственность, могу назвать открытие центра семейной медицины в Сосновом Бору и организацию и проведение нами цикла семинаров, объединивших представителей строительного бизнеса и административных структур Ленинградской области. Собственный медицинский центр позволил нам обеспечить доступ к качественной медицине членов семей застрахованных работников предприятий и всех жителей города Сосновый Бор. Совместно с Союзом страховщиков Санкт-Петербурга и Северо-Запада «АВЕСТА» выступила инициатором проведения круглого стола в Высшей Школе Менеджмента с целью выработки стратегий взаимодействия страховщиков и медиков в период экономической нестабильности.

— Должен ли бизнес, дойдя до определенного уровня развития, остановиться и посвятить все силы качественной работе на этом уровне? Иными словами, враг ли хорошему лучшее?

— Избегая банальных рассуждений на тему «предела совершенству

но также постоянно применять усилия, препятствующие этому распаду, и постоянно совершенствоваться.

Кроме того, Кайдзен предполагает четкую постановку цели, постепенное, но стабильное развитие бизнеса и отказ от принятия решений, связанных с высокими рисками. Думаю, японские трудолюбие и качество, ставшие нарицательными понятиями, — лучшее подтверждение целесообразности применения такого подхода.

Я взял на вооружение все пункты Кайдзен и применил их в управлении СК «АВЕСТА». Именно поэтому компания равномерно развивалась в соответствии с выбранными направлениями деятельности (риск-менеджмент и ДМС), постоянно оттачивая технологии именно в этих областях, и не делала «резких движений» в виде демпинга, пытаясь захватить как можно большую долю рынка.

Действуя таким образом, мы постоянно упрочивали свою репутацию, благодаря чему сегодня нас признают и доверяют нам свои риски предприятия и организации, являющиеся лидерами в различных отраслях промышленности, в том числе относящиеся к стратегически важным отраслям атомной и обо-

роной промышленности. По той же причине в период экономического кризиса 2009 года, равно как и в кризисы прошлых лет, «АВЕСТА» не только не ушла в минус, но даже увеличила объемы, выполнив те самые социальные обязательства, о которых я говорил выше.

— **Окружающий мир нужно начинать совершенствовать с себя. Вы согласны с этим мнением?**

— Безусловно! Уровень сервиса в первую очередь зависит от компетентности руководителя компании и ее сотрудников. Поэтому я уверен, что совершенствование бизнеса должно идти по пути постоянного совершенствования компетентности персонала и, конечно, своей собственной. Могу сказать без ложной скромности, что в нашей компании процесс повышения уровня знаний я вдохновляю личным примером. Начав учиться в молодости, я продолжаю делать это по сей день: закончив Ленинградский институт авиационного приборостроения, я продолжал повышать уровень своей квалификации в Международном банковском институте и Институте проектного менеджмента, после чего проходил стажировку в США. В 2006 году получил степень MBA, после чего стажировался, как уже было сказано, в Японии. А в настоящее время являюсь соискателем степени кандидата экономических наук (экономический факультет СПбГУ). Разумеется, все мое образование направлено на повышение компетенции именно в тех областях, которые необходимы мне как руководителю СК «АВЕСТА».

Развиваясь сам, я способствую развитию и своих помощников, поскольку руководитель без единомышленников — это хоть и не ноль без палочки, но единица без ноля — точно. Выступая сторонником демократического стиля управления, я предпочитаю иметь вокруг себя, скорее, самостоятельно мыслящих специалистов, нежели просто добросовестных исполнителей. Я отношусь к своей компании как к собственному детищу и, как отец, воспитавший четверых детей, могу уверенно сказать, что доверие — очень значимый фактор личностного роста.




Практика показывает, что, делегируя полномочия, можно достичь куда больших результатов, нежели руководя всем процессом самостоятельно. Для нас, как нефедеральной компании, такой подход необходим: региональные компании способны конкурировать с федеральными лишь благодаря инновациями и клиентоориентированному подходу. А это возможно лишь тогда, когда персонал обладает свободой в принятии решений.

— **Если расставлять жизненные приоритеты, что вы поставите в начале — работу или личную жизнь? Семья помогает или отвлекает от бизнеса? Каким должен быть отдых настоящего лидера?**

— Мне сложно ответить на этот вопрос. Я бы сказал так: на первом месте у меня стоит полноценная жизнь, которая невозможна без работы, семьи и отдыха. Ведь семья — это своего рода «тыл», который дает силы работать и делает эту работу осмысленной. Равно как и отдых, без которого непрерывная работа рано или поздно превращается в каторгу. Ведь активный отдых существенно повышает работоспособность. Например, мое главное увлечение — экстремальный виндсерфинг и кайтсерфинг. Он позволяет мне не только отвлечься от бремени забот, но и тре-

нирует качества, необходимые для руководителя компании, занимающейся риск-менеджментом. Когда ты выходишь в океан один на один со стихией, все зависит только от тебя. Ошибки там не прощаются. Если ты будешь слишком расслаблен или, наоборот, чересчур самоуверен, это может закончиться смертью. Увы, мне известны такие примеры...

Также и в бизнесе. В системе управления рисками есть такое понятие, как «лицо, принимающее решение». По большому счету, вся работа офиса и нужна для того, чтобы помочь этому лицу сделать правильный выбор. Однако, поверьте мне, решение все равно принимается интуитивно, хоть и на основании анализа. Из большого объема информации нужно вычленить суть и найти единственно верное решение и своевременно его принять. Именно это умение и тренирует океан.

Одним словом, уметь рисковать необходимо, но рисковать нужно с умом. Без риска никакой, бизнес не построишь, особенно российский. 

Страховая компания «АВЕСТА»

лицензия С № 3156 78

191123, СПб, ул.Радищева, д. 39 лит. Н

тел. +7 (812) 329-44-50

e-mail: office@avesta.spb.ru

www.avesta.spb.ru