ПРИНЦИПЫ СЕМЬИ ФЕДОСЕЕВЫХ В БИЗНЕСЕ



Всегда хочется узнать секреты. И хотя давно известно, что для любого успешного, процветающего бизнеса роль играют не секреты, а длительный путь, полный труда и самоотдачи, в глубине души всё же верим, что есть «что-то кроме».

21 год «Клиника доктора Федосеева» постоянно набирает темп, оставаясь центром самых современных технологий и качественного сервиса в соответствии со статусом Инновационного центра Стоматологической ассоциации России. 21 год постоянного развития и новых проектов директора клиники Ирины Федосеевой. 21 год опыта и сложившихся принципов, которые наполнила энергией нового поколения управляющая клиники Елизавета Федосеева.
Эта цифра сама подвела к формированию традиционных для нашего журнала принципов в формате 20+1. По 7 принципов на каждого члена семьи.

АЛЕКСАНДР ФЕДОСЕЕВ

1 Приверженность концепции. Фундамент играет ключевую роль. Только чётко зная, кто ты и что представляет из себя твой бизнес, можно двигаться вперед. Мы формировали свою концепцию так, чтобы она отражала наши личные ценности. Я работаю так, как живу. Целостность бизнеса даёт чувство уверенности, и не только мне как руководителю. Для нас важно, чтобы каждый Человек, заходя в клинику, испытывал спокойствие и доверие. Это то, что должно оставаться неизменным.

2 Профессионализм. Он рождается из искренней любви к выбранному делу. Когда у тебя горят глаза, ты выкладываешься на все 100%, становишься бескомпромиссен в достижении результата.

Я чувствую дух профессионализма, когда захожу в клинику. докторах, но и об администраторах, которым действительно важен каждый звонок телефона, каждый звонок в дверь. Об ассистентах, которые строже самих протоколов. О нашем надёжном партнёре – зуботехнической лаборатории, специалисты которой увлечены, вовлечены и точны.

3 Ответственность. За пациентов. За команду. За всё. Беря на себя ответственность, мы образуем окружение таких же людей – команды, пациентов, партнёров. В таком кругу надежно и эффективно работать. Этот груз может немного давить на плечи, но только с ним можно ощутить настоящую свободу. И это формирует отличный рельеф (смеётся).

4 Непрерывное развитие. На всех уровнях. Мы изначально выбрали путь инновационности. У нас всегда есть новые ориентиры – многолетнее партнёрство с немецкими коллегами не даёт расслабляться. Цифровые технологии, новое программное обеспечение, тренинги по сервису. Все направления требуют развития.

5 Уважение. Без него невозможно построить крепкий бизнес. Уважение нужно уметь не только испытывать, но и проявлять. Это значит слушать и слышать. Пациента, который делится своей проблемой. Доктора, который хочет развиваться. Прохожего, который зашел к нам случайно, но остался на долгие годы. У уважения простая арифметика – если ты умеешь его проявлять, отдавать должное другим, это обязательно вернётся.

6 Честность. Говорить и делать в одном ключе – просто и трудно одновременно. Это экономит много времени, но всегда есть своя цена. Мы - Инновационный центр стоматологии и выбираем лучшие технологии, материалы, инструменты для работы. Без компромиссов. Честность исключает сомнения, поэтому мы рекомендуем уверенно. Технологии, соблюдение протоколов, безопасность пациента – мы честны в первую очередь с собой, а оттого спокойны и уверенны.

7 Высокие стандарты. В бизнесе необходимо постоянное расширение границ собственного восприятия. Новые примеры и ориентиры. У нас большой международный опыт – поучиться в Японии и Европе, побывать в успешных клиниках с безупречной репутацией Швейцарии, Германии, Италии. Совершенно неважно, в каком городе ты работаешь. Важно, что конкретно ты делаешь. И если ты предлагаешь то, что действительно ценно – весь мир притянется к тебе. И я рад признать, что наша клиника становится всё заметнее за пределами региона. Мы всё чаще принимаем пациентов из других городов и стран.

Вчера, сегодня и завтра – стандарты всегда должны быть на высоте и проходить «ревизию» в соответствии со стремительным развитием индустрии, да и жизни в целом.

ИРИНА ФЕДОСЕЕВА

8 Благодарность. Не просто замечать и говорить, а испытывать чувство благодарности внутри, искренне. Всё вокруг даёт мне бесценный опыт, и я благодарю. Каждого человека, входящего в мой день. Привычка принимать что-то как должное притупляет остроту радости жизни. А я на такое не согласна. Радость приносит смысл. А благодарность — это источник радости.

9 Границы. Мой бизнес — это моё пространство, в котором безопасно, надёжно, фундаментально. Чувство уверенности в своем деле позволяет быть открытым к любым ситуациям и находить решение, но при этом не позволять кому-то устанавливать свои правила или сдвигать рамки. И в бизнесе, и в жизни каждый отстаивает свои интересы. Это нормально! Но, уважая чужие, я всегда помню о своих.

10 Деньги есть! Это мой девиз много лет. У меня всегда есть деньги на то, что я хочу. Компьютерный томограф, микроскоп или новейшая технология сканирования полости рта 3shape… Ведь это не вещи как таковые, а инструменты, развивающие нас как профессионалов. И на них у меня всегда есть деньги.

11 Польза. Для меня важно не просто делать бизнес, а приносить пользу. Это приносит чувство глубокого удовлетворения. Социальная ответственность предпринимателя играет важную роль. Например, уже несколько лет частью моей социальной жизни является федеральный проект «Мама–предприниматель», созданный благотворительным фондом Amway «В ответе за будущее», и поддержанный Министерством экономического развития РФ, Копропацией МСП и «Опорой России» — комитетом по развитию женского предпринимательства. Как председатель жюри в нашем регионе, я вижу реальные изменения в жизнях участниц проекта.

12 Учиться не много, а у лучших. Я не сторонник погружения в потоки знаний, потому что в них можно утонуть. Но постоянно находиться в процессе обучения – новая норма. Важно четко расставить приоритеты и определить, в каких сферах необходимо постоянное развитие. Нужно просто выбрать лучших. Они – ориентиры в своей индустрии.

13 Расширять масштаб. Постоянно. Не резко, шаг за шагом. Плавный переход в цифру, который мы осуществляем с 2014 года внедрением CEREC, продолжается с появлением 3shape и будет продолжаться. Расширять масштаб безумно интересно, это вызов и красивый процесс!

14 Не платить дважды. Я всегда выбираю лучшее для себя, своей семьи и бизнеса, даже если это стоит дороже. Иначе есть риск заплатить дважды. Смотрю на наш новый, самый современный аппарат для профессиональной гигиены AirFlow Prophylaxis Master, а потом смотрю на второй такой же в соседнем кабинете, потому что одного стало не хватать, и убеждаюсь, что оно того стоит. Если и платить дважды - то только за приумножение качественной технологии.

ЕЛИЗАВЕТА ФЕДОСЕЕВА

15 Всё имеет значение. Когда фундаментальные принципы соблюдены, нельзя забывать о мелочах. Детали должны органично дополнять концепцию клиники. Будь то записанные для детей сказки о зубном королевстве, доступные для скачивания в нашем инстаграм, книги об искусстве из разных уголков мира или социальная деятельность клиники.

16 Искать своих. У каждого бизнеса есть свой партнёр, клиент, член команды. Также и каждый человек ищет и находит своих специалистов, которым он доверяет. Эта синхронизация нужна — для качественной работы и отличных результатов. Очень ценно, что всех наших пациентов — очень разных! — объединяют общие ценности. Это безопасность, качество, надёжность и комфорт. И, конечно, любовь к красоте.

В команде найти своих тоже очень важно, чтобы завоевать доверие пациента.

17 Здравый смысл. Всегда стоит сверяться именно с ним. Задавать вопросы. Ни в коем случае не молчать. Пропустить любую новую мысль, предложение, идею извне через сито пяти «почему». Тренды, новые технологии, ультрановые социальные сети — после просеивания легко выбрать из всего многообразия именно те инструменты, которые соотносятся с концепцией бренда.

18 Имидж. Формулировка когда-то известной рекламы «Имидж — ничто» мне не близка, как и её антагонистское «Имидж — всё». Сила в балансе. Имидж должен укреплять ценности и выполняет важную роль в их усилении. Всё неестественное, напускное считывается и подрывает доверие. Напротив, продвижение ценностей может стать мощной поддержкой бизнеса.

Например, наш проект DENTFRIEND направлен на продвижение идеи важности профилактики — как в стоматологии, так и во всех сферах жизни. Нас поддерживают наши пациенты, ставшие Амбассадорами клиники — сначала они сами включили профилактику в свой календарь на регулярной основе, а потом стали помогать нам в продвижении этой идеи среди своего окружения. Это важная социальная задача, которая постепенно меняет отношение людей к профессиональной гигиене полости рта, и плоды этой деятельности мы будем собирать много позже. Но пока для нас важно шаг за шагом продолжать рассказывать об этом, и в поддержку этой идеи мы запустили программу профилактики по Абонементу DENTFRIEND PRO, где по выгодной цене можно запланировать профилактические визиты на год вперед.

19 Тренды и традиции. В период глобального обновления и турбулентного времени для компаний, давно существующих на рынке, важно сочетать ценности и традиции и новизну, скорость. Крутые технологии и простоту коммуникации. Как бы ни были технологичны и сложны процессы, говорить о них нужно на понятном, простом языке.

20 Слышать младших. Если кто-то еще считает поколение тридцатилетних передовым и полным новых идей — конечно, это так! Но плюсом всегда можно сделать double check с поколением Z. Моей сестре Виктории 13 лет, и все проекты и идеи всегда проходят «тестирование подростком». Идеи должны проходить многоуровневое одобрение от старшего к младшему с равным вниманием.

21 Любовь! Всё, что мы делаем — по любви. И здорово, что об этом уже привычно говорить на страницах серьёзных журналов. Для нас клиника — это больше, чем бизнес. Это наш дом. Любовь к делу впечатана в стены клиники, отражается в фотографиях на наших стенах, в протоколах работ и в слаженной работе всего коллектива. В каждом новом аппарате. А впереди еще много любви, а, значит, новых вершин и их покорений.