

Liste de lectură și curry thailandez

de Diana-Florina Cosmin / foto: Bogdan Baraghin/Photoliu

Întâlnirea cu Vladimir Sterescu de la CGS (Computer Generated Solutions) și Dan Ștefan de la Autonom Rent-a-Car a fost un mix de „how to”, literatură de afaceri și lecții de business. Totul asezonat cu Massaman curry și supă de nucă de cocos.

Vladimir Sterescu și Dan Ștefan au apărut împreună la prânzul **ForbesLife** și, dacă nu aș fi știut că se cunosc de puțin timp, aș fi putut băga mâna-n foc că sunt prieteni vechi, mai ales după verva conversațională cu care au intrat în restaurantul Kunnai. Cu o seară înainte avusese loc una dintre conferințele CEO Clubs România, pe tema „Angajamentului în business”, iar Vladimir nu reușise să ajungă. Dan, în schimb, povestea foarte impresionat despre un CEO care a restructurat 35.000 de posturi sau despre un altul care a ajuns la 1,3 milioane de clienți în doar două luni.

Atât Vladimir cât și Dan sunt membri recentii ai CEO Clubs România și se cunoșteau, indirect, prin intermediul lui Marius, fratele și partenerul de afaceri al lui Dan Ștefan în cadrul Autonom Rent-a-Car, liderul de piață în domeniul închirierilor de mașini. „Chiar săptămâna asta am închiriat de la voi un van”, râde Vladimir, Country Manager Customer Support Solutions la CGS (Computer Generated Solutions), multinațională ce oferă servicii de call-center pentru clienți corporate de pe trei continente.

Vladimir are trei băieți, așa că orice deplasare prin țară, cum este cea pe care o plănuiește pentru perioada Sărbătorilor de Paști, reprezintă o mică aventură. „Nu doar că ne trebuie o mașină mare, dar fiul cel mare și mijlociul se bat tot timpul, așa că trebuie să-i dispunem la o anumită distanță unul de celălalt”, râde Vladimir. Și Dan este dublu-tătic, așa că discuția alunecă firesc către un domeniu conex celui de la începutul întâlnirii: nevoia de educație, de modele și de lecții de viață pentru viitor.

Vladimir rememorează un Open Day la CGS, cu elevi de liceu care l-au lăsat puternic impresionat cu maturitatea și prag-

matismul lor. „Aveau o înțelegere uluitoare a mecanismelor de lucru”, explică Vladimir. „Se întrebau cum se pot diferenția angajații într-un call-center, având în vedere că, dacă suni cu aceeași problemă de 100 de ori, conform regulilor trebuie să ți se răspundă de fiecare dată la fel”. Și media de vârstă în cadrul CGS este mică – 24-25 de ani – iar mândria companiei constă și în rata mică de turnover (40% pe an, comparativ cu call-center-uri din India unde variația de personal ajunge la 200% pe an).

Când începem să vorbim de procente, Dan își aduce aminte de una dintre cărțile care l-au impresionat cel mai mult: Tony Hsieh – Delivering Happiness. Este povestea unui antreprenor american al cărui maga-

zin online a fost cumpărat de Amazon.com, având un model total atipic de customer-service: îi încurajează pe agenții de call-center să vorbească oricât de mult (recordul a fost de opt ore), iar celor care nu sunt convinși, la finalul trainingului de șase săptămâni, că își doresc o carieră în domeniu, li se oferă 2.000 de dolari ca să plece. Asta duce la o competiție acerbă și crește prestigiul jobului în sine.

Lectura este, de altfel, unul dintre stâlpii managementului în viziunea lui Dan Ștefan. Angajații Autonom (150 la număr) au șapte cărți obligatorii, primele două fiind Malcom Gladwell („Outliers”) și, respectiv, Dale Carnegie („How to Win Friends and Influence People”). Ca fiu de anticar, Dan a copilărit într-o casă cu 3.000 de volume, iar masteratele făcute în Franța (la Sorbona), i-au cimentat pasiunea pentru citit. „Încercăm să motivăm extrinsec angajații să citească, până când devine o pasiune intrinsecă”, explică el.

Brandul pe care l-a fondat alături de fratele său, Autonom Rent-a-Car, este un caz atipic: un business local care domină piața de rent-a-car (de obicei fiefurile marilor jucători multinaționali). Cumpără 1% dintre mașinile care se vând anual în România și au început în 2005, furnizând servicii unei nișe de piață până atunci ignorate: românii care lucrau în străinătate și care, odată întorși în țară, aveau nevoie de mobilitate. De dragul Autonom, Dan s-a mutat înapoi în România în 2006, doar cu câteva zile înainte să devină eligibil pentru un permis de ședere pentru 10 ani în Franța, unde lucra la o firmă de consultanță. „A fost ceva simbolic”, rememorează el. „Voiam să mă prindă intrarea în UE în România și mai știam că uneori trebuie să-ți arzi vapoarele, să nu mai rămână nicio cale de întoarcere în afară de reușita în ceea ce ți-ai propus să faci”. ■

KUNNAI - CONTEMPORARY THAI CUISINE: în thailandeză „Kunnai” înseamnă „doamnă modernă”, sintetizând spiritul gastronomiei thailandeze contemporane pe care o oferă Anne Ampawan și Chef-ul său, Songrit.



RESTAURANTE | BARURI

Kunnai - Contemporary Thai Cuisine,
Strada Copilului nr.6 (Parcul Domenii)
kunnai.ro

