
Aż 70 proc. firm, które 12 lat temu wpisano na prestiżową listę „Fortune 1000” zniknęło z rynku*. Wiele z nich nie umiało przystosować się do zmieniającej się rzeczywistości: nowych technologii, innowacji, ewoluujących potrzeb klientów. Elastyczność to dziś jedno z najmodniejszych słów w biznesie. Jakie są jej najważniejsze odłony?

Mówi się, że ten kto stoi w miejscu – przegrywa. [Media](#) społecznościowe, nowe technologie, innowacyjne rozwiązania oraz wszechobecny Internet zmieniają rzeczywistość. Klienci oczekują kontaktu z firmami „tu i teraz”, chcą mieć realny wpływ na tworzenie produktów i usług, postulują, by reklamacje rozpatrywane były natychmiast, a negatywna opinia o firmie rozprzestrzenia się szybciej niż wykupiona przez przedsiębiorcę reklama. Dziś firmy muszą być elastyczne nie tylko w stosunku do swoich klientów, ale także pracowników - tradycyjne „osiem godzin przy biurku” odchodzi do lamusa, bo coraz chętniej pracujemy z domu czy kawiarni.

Elastyczne podejście do klienta

Z raportu TNS Global „Polska jest mobi 2015” wynika, że 58% Polaków powyżej 15. roku życia posiada przynajmniej jeden smartfon, korzystając z niego przeciętnie prawie trzy godziny dziennie. Smartfony towarzyszą nam przez całą dobę, co istotnie zmieniło w ostatnich latach sposób komunikowania się z otoczeniem. Także w kategoriach biznesowych. Największe zmiany zauważalne są w obsłudze klienta. Nowe kanały kontaktu z firmą, takie jak skype, chat, czy social media spowodowały, że oczekujemy, iż odpowiedź na zadane przez nas pytanie o produkt czy usługę pojawi się w czasie rzeczywistym. Zmieniła się także definicja słowa „reklamacja”. Nie jest to już pisemna skarga, o której wiedział jedynie klient i dział skarg. Teraz na wizerunku firmy zaważyć może najkrótszy nawet wpis w portalu społecznościowym, którego przekaz podchwycą inni użytkownicy. Klienci mają dziś realny wpływ na kierunek rozwoju produktów i usług, a większość firm regularnie wypytuje nas, co sądzimy o poziomie świadczonych przez nie usług.

Elastyczni pracownicy: dziś Polska, jutro Nowy Jork

W pierwszej połowie tego roku zarejestrowano w Polsce o 50 proc. więcej spółek z udziałem obcego kapitału niż w całym 2014 r. – wynika z danych Krajowego Rejestru Sądowego. Siedziba firmy lub całej grupy znajduje się więc poza granicami naszego kraju, a poszczególne jednostki biznesowe rozrzucone są najczęściej po całym świecie. Co to oznacza dla pracowników tych spółek? Większą liczbę podróży służbowych. Coraz więcej menadżerów pracuje już nie w jednym, lecz w kilku miejscach „jednocześnie”. – Przybywa ludzi, którzy w poniedziałek pracują na przykład w Warszawie, a we wtorek mają konferencję lub spotkanie w innym mieście lub kraju. W każdym z tych miejsc potrzebują elastycznej, świetnie wyposażonej, komfortowej przestrzeni biurowej. Nasze biuro serwisowane w budynku Rondo 1 w Warszawie spełnia te wymogi. Zdarza się, że w spotkaniu menedżerskim, które odbywa się w Warszawie – dzięki nowym technologiom - uczestniczą pracownicy z 3 kontynentów. Podobnie jest z elastycznym podejściem do „wynajmowania biurek”. Firmy, które korzystają z naszych usług mogą wynająć miejsce do pracy na jeden dzień, tydzień, miesiąc. – mówi Hadley Dean, CEO Compass Offices EMEA, który niedawno otworzył pierwsze biuro w Polsce i właśnie przygotowuje się do uruchomienia kolejnych.

Elastyczne biuro

Jak wygląda elastyczne biuro XXI wieku? Podobnie jak elastyczny przedsiębiorca, który pracuje tam, gdzie jest mu wygodnie: w biurze, hubie, kawiarni, domu. - Dziś przedsiębiorcy nie chcą podpisywać długoterminowych umów najmu biura. Potrzebują nie tylko elastycznego okresu najmu, ale też gotowej i świetnie wyposażonej powierzchni, z której mogą skorzystać „od ręki”. Nie chcą już, by wiązała ich kilkuletnia umowa spisana z góry na określoną powierzchnię, której wartość wyrażona jest w metrach. Ważnym czynnikiem nowoczesnego biura jest również networking, możliwość poznawania innych przedsiębiorców i podejmowania z nimi współpracy. Ten aspekt jest dziś dla nas szczególnie ważny. Doświadczenie z ponad 10 krajów, w których działamy podpowiada nam, że elastyczne rozwiązanie, jakie proponujemy naszym członkom sprzyja budowaniu dynamicznej społeczności, która z kolei podnosi poziom kreatywności jej poszczególnych członków. A to często wprost przekłada się na wzrost zysków osiąganych przez firmy, które z nami współpracują. – dodaje Hadley Dean.

