



LAO THẮN
2860 M

MỘT NGƯỜI LÃNH ĐẠO TẠI LOSHIP

“

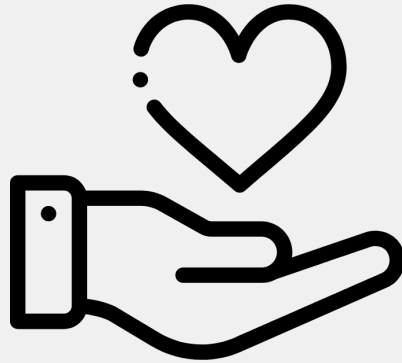
Chúng ta ở đây không phải để tạo ra một công ty xếp hạng thứ 5000 ở Việt Nam. Chúng ta ở đây để xây dựng công ty Top 1 Việt Nam.

CEO Loship - Nguyễn Hoàng Trung

LOSHIP

01. GIÁ TRỊ CỐT LÕI CỦA LOSHIP





Giá trị cốt lõi là những yếu tố quan trọng hình thành nên Loship.
Đây là lối sống, cách ứng xử của mỗi người tại Loship.

Chúng ta tin rằng, một công ty có hệ giá trị cốt lõi vững chắc, sẽ là công ty phát triển lâu dài và vững mạnh.

LOSHIP

1. KHÁCH HÀNG LÀ THƯỢNG ĐẾ



Mỗi công ty cần biết điều gì là quan trọng nhất làm nên thành công bền vững.
Tại Loship, khách hàng là tài sản quan trọng nhất, là trung tâm của mọi sự phát triển.

Chúng ta đặt lợi ích của khách hàng lên hàng đầu. Chính nỗi ám ảnh mang tên khách hàng mới là chìa khóa tạo nên sự khác biệt.

LOSHIP

Hãy hỏi bản thân những câu hỏi sau:

- Bạn đã thật sự thấu hiểu tâm lý khách hàng?
- Làm sao để có thêm nhiều khách hàng hài lòng về dịch vụ của chúng ta?
- Làm sao để khách hàng chọn Loship chứ không phải đối thủ cạnh tranh?

Ví dụ:

- Khi có vấn đề phát sinh, luôn đứng ở vị trí khách hàng để giải quyết.
- Suy nghĩ sáng tạo hơn, không đi theo lối mòn.
- Không ngừng phấn đấu để mang đến dịch vụ tốt nhất. Chỉ khi đó, khách hàng mới ở lại với chúng ta.

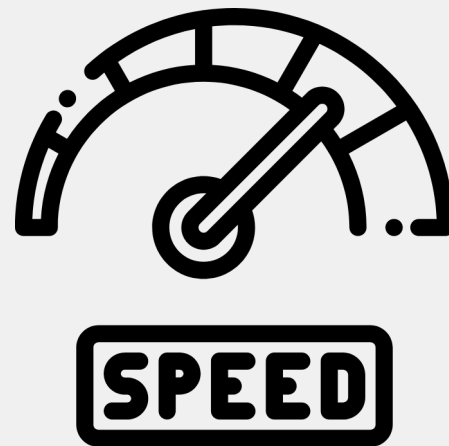
“

Người nào càng giỏi trong việc thấu hiểu tâm lý khách hàng sẽ là người chiến thắng sau cùng.

2. TỐC ĐỘ QUAN TRỌNG HƠN SỰ HOÀN HẢO

Để làm hài lòng khách hàng, chúng ta phải liên tục lắng nghe và cải thiện, thực hiện mọi thay đổi nhanh nhất và quyết liệt nhất có thể.

Sự phát triển bắt nguồn từ việc thực thi, không đến từ sự trì hoãn. Trong cuộc đua chiếm lấy trái tim khách hàng, chậm trễ đồng nghĩa với thua cuộc.



Hãy hỏi bản thân những câu hỏi sau:

- Bạn có sẵn sàng để thay đổi?
- Tốc độ và chất lượng - Điều gì quan trọng hơn?
- Bạn thường sẽ mất bao lâu để đưa ra quyết định?

Ví dụ:

- Cuộc sống luôn đầy sự hỗn độn. Hãy làm quen với điều đó.
- Nhanh không có nghĩa ấu. Chúng ta nhanh, nhưng vẫn phải đảm bảo chất lượng.
- Hầu hết các quyết định nên được đưa ra khi đã biết 70% thông tin. Nếu đợi tới khi có 90% thông tin thì trong hầu hết trường hợp, chúng ta đã chậm chân so với đối thủ.

3. MÌNH LÀ NGUỒN GỐC CỦA MỌI VẤN ĐỀ

Loship đề cao tính sở hữu và tinh thần trách nhiệm trong công việc. Mọi việc xảy ra quanh bạn, có nguyên do từ chính bạn. Chúng ta cần có tư duy dài hạn trên mỗi công việc được giao, không hy sinh lợi ích dài hạn của tổ chức để lấy lợi ích ngắn hạn của bản thân.

Hãy hỏi bản thân những câu hỏi sau:

- Vấn đề bạn giải quyết hôm nay là gì?
- Ai sẽ là người chịu trách nhiệm khi có vấn đề phát sinh?
- Bạn có thảo luận với ai hoặc có buổi họp để giải quyết vấn đề chưa?

Ví dụ:

- Luôn tìm ra được "Vấn đề ở đây là gì?" trước khi đưa ra giải pháp.
- Luôn đặt ra câu hỏi "Tại sao?" để tìm ra nguyên nhân và hướng cải thiện.
- Hãy hỏi câu hỏi "Vấn đề ở đây là gì?" trước khi cuộc thảo luận trở nên rối ren hơn.

4. CHÍNH TRỰC

Chính trực được xây dựng từ việc giữ lời hứa, làm việc trung thực và không chối bỏ sai lầm. Chúng ta không sợ mắc sai lầm. Sai lầm tạo ra cơ hội cho sự phát triển tiếp theo. Chúng ta chỉ sợ không dám nhìn thẳng vào sai lầm để tìm cách sửa, hoặc tận dụng lỗi sai của người khác để làm những việc ảnh hưởng đến lợi ích chung của công ty.

Sự chính trực luôn phải tồn tại trong môi trường làm việc, trong quá trình đưa ra quyết định, trong giao tiếp với đồng nghiệp và khi phục vụ khách hàng.

Hãy hỏi bản thân những câu hỏi sau:

- Bạn có trung thực với lỗi sai của chính mình?
- Bạn có bao giờ thất hứa với người khác?
- Bạn có nhất quán giữa lời nói và hành động của mình?

Ví dụ:

- Nhìn nhận lỗi sai, không bào chữa và cố gắng hết sức để sửa chữa lỗi sai.
- “Một lần bất tín, vạn lần bất tin”. Hậu quả của việc thất hứa nghiêm trọng hơn bạn nghĩ.
- Trước khi hành động, hãy tự hỏi chính mình liệu hành động của chúng ta có xung đột với các giá trị của tổ chức không.

5. GIÚP ĐỠ ĐỒNG NGHIỆP

Người Loship không bao giờ nói “không” khi nhận được đề nghị giúp đỡ. Công việc sẽ trở nên ý nghĩa hơn nếu những điều chúng ta làm không chỉ phục vụ phận sự cá nhân, mà còn giúp cho cuộc sống của đồng nghiệp mình dễ dàng hơn. Chúng ta cùng phấn đấu để thành công, cùng hướng đến mục tiêu chung “vì sự hài lòng của khách hàng và sự phát triển của công ty”.

Hãy hỏi bản thân những câu hỏi sau:

- Hôm nay bạn đã giúp đỡ ai chưa?
- Bạn có cảm thấy vui khi giúp đỡ người khác?
- Bạn có cảm thấy ngại khi nhận sự giúp đỡ từ người khác?

Ví dụ:

- Đừng đắn đo khi giúp đỡ ai đó. Sự tử tế trao đi, dù nhỏ đến mức nào, cũng không bao giờ lãng phí.
- Chúng ta có 2 bàn tay, một để giúp đỡ chính mình, một để giúp đỡ người khác.
- Hãy gạt cái tôi cá nhân và nhận sự giúp đỡ, vì không ai sống một mình.

6. LUÔN KHIÊM TỐN

Cho dù chúng ta đang ở đâu và giữ vị trí nào, thì sự khiêm tốn luôn cần thiết. Chúng ta phải chấp nhận rằng mình không hoàn hảo và sẽ luôn có người giỏi hơn mình ở một khía cạnh nào đó. Thừa nhận sự thật và khiêm tốn đón nhận sự trợ giúp của người khác, đó mới là đỉnh cao của sự hiểu biết.

Hãy hỏi bản thân những câu hỏi sau:

- Bạn có đang cải thiện mỗi ngày?
- Bạn có cố gắng để không lặp lại một lỗi sai nhiều lần?
- Bạn có sẵn sàng “cúi đầu” và học hỏi từ người khác?

Ví dụ:

- Luôn suy nghĩ và tìm tòi những hướng giải quyết công việc tốt hơn.
- Thừa nhận lỗi sai và học hỏi từ vấp ngã.
- Nếu chịu cúi đầu xuống, bạn sẽ thấy rằng mình có thể học được nhiều điều từ phía trên.

02. TỔ CHỨC LÃNH ĐẠO TẠI LOSHIP

LOSHIP

CAN ĐẢM

Là một lãnh đạo, bạn không bao giờ được phép đầu hàng.

Đã kinh doanh là chấp nhận rủi ro, và chắc chắn sẽ luôn có rủi ro. Điều quan trọng là phải luôn kiểm soát các rủi ro đó để một thất bại nhỏ cũng không thể đánh gục mình vĩnh viễn.

CON NGƯỜI LÀ QUAN TRỌNG NHẤT



Thành công sẽ đến khi bạn có trong tay đội ngũ chất lượng. Sau khi có nhân lực tốt, hãy để họ tự do hoạt động và sáng tạo. Và đảm bảo rằng họ sẽ chịu trách nhiệm giúp thực hiện các ý tưởng của bạn.

“

Trong một đội ngũ chất lượng, không tồn tại những cá nhân không làm việc.

LOSHIP

TẬP TRUNG VÀO GIÁ TRỊ

Chúng ta làm việc để tạo ra giá trị, cho bản thân, cho người khác, và cho xã hội.

Không lãng phí thời gian vào những công việc vô nghĩa hoặc không mang lại bất cứ giá trị nào. Hãy rời khỏi cuộc họp hay cúp máy ngay lập tức nếu rõ ràng bạn không tạo được thêm giá trị gì. Rời khỏi không phải là thô lỗ, làm mất thời gian của người khác mới là thô lỗ.

“

Bạn tồn tại vì bạn tạo ra giá trị. Bạn bị đào thải vì bạn không còn giá trị.

LOSHIP

LÊN TIẾNG

Nếu thấy điều gì đó bị làm sai, chúng ta phải lên tiếng. Chúng ta lên tiếng để cải thiện những gì còn yếu kém. Che giấu lỗi sai đồng nghĩa với việc phản bội tổ chức. Khi lên tiếng bằng thiện chí, công ty sẽ hoàn toàn lắng nghe và hành động.

TIỀN KHÔNG PHẢI LÀ MỤC TIÊU DUY NHẤT



Công việc không đơn thuần là phương tiện kiếm tiền. Đó còn là nghề nghiệp mang lại cho chúng ta sự thỏa mãn và niềm tự hào.

Đừng làm việc vì tiền bạc. Hãy theo đuổi một công việc thuộc về mình, xây dựng sự nghiệp riêng cho chính mình. Và hãy cảm thấy tự hào vì những gì mình đang làm.

“

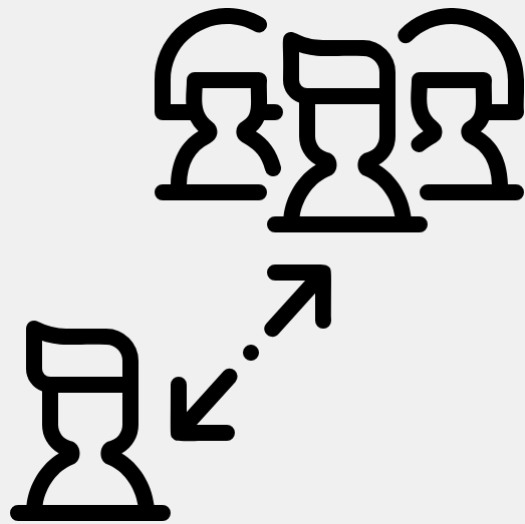
Thế giới này sẽ không thể nhớ những gì bạn nói. Những gì bạn làm được, chắc chắn sẽ không bị lãng quên.

QUẢN LÝ NHỮNG NHÂN TÀI LẬP DỊ

“Nhân tài lập dị” là những người có cá tính đặc biệt. Họ có tầm nhìn riêng, họ bảo thủ và không nghe lời ai.

Nhân tài lập dị thường có xu hướng bị cô lập trong team, và dễ dàng bật lại nếu không nhận được sự hợp tác từ người khác.

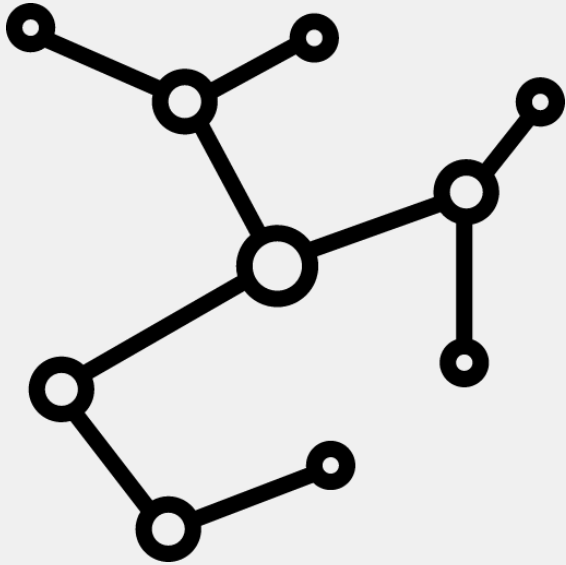
Mặt khác, nếu không có những nhân viên lập dị, chúng ta không thể làm nên những bước đột phá.



QUẢN LÝ NHỮNG NHÂN TÀI LẬP DỊ

Các nhân viên lập dị, cần được bao dung và bảo vệ, miễn là hành vi của họ không trái đạo đức hoặc gây tổn hại đến công ty. Tuy nhiên, họ cũng cần phải chịu hình thức kỷ luật y như các nhân viên khác. Không thể vì tài năng, điểm mạnh và cá tính đặc biệt mà bỏ qua cho họ.

TÔN TRỌNG SỰ ĐA DẠNG



Tôn trọng sự đa dạng trong suy nghĩ, thói quen và phong cách làm việc của nhân viên. Hãy để mọi người được thoải mái là chính họ thay vì bắt ép, gò bó họ trong những khuôn khổ.

TRÂN TRỌNG Ý KIẾN CỦA NHÂN VIÊN

Luôn lắng nghe và trân trọng những ý kiến đóng góp của nhân viên cho công ty.

Bất kỳ nhân viên nào có ý tưởng mới cũng có thể trình bày, và lãnh đạo nên dành thời gian để trả lời các kiến nghị. Một ý tưởng hay sẽ được công nhận và tưởng thưởng xứng đáng.

BIẾT KHI NÀO NÊN NÓI “KHÔNG”

Tuy nhiên, nhân viên có thể đề xuất cho bạn hàng trăm ý tưởng mà họ nghĩ là có ích. Nhưng một nhà lãnh đạo giỏi sẽ biết khi nào nên nói KHÔNG với hàng trăm ý tưởng đó, để quyết định xem nên dành thời gian công sức của mình vào đâu.

DÁM TIN TƯỞNG



Đó là sự can đảm đặt niềm tin vào nhân viên của bạn, ngay cả khi họ không tin tưởng vào chính bản thân họ.

Một tổ chức có được sự gắn kết và tin tưởng lẫn nhau sẽ là một tổ chức vững chãi.

KHEN NGỢI NHỮNG TIẾN BỘ DÙ LÀ NHỎ NHẤT

Mỗi người đều có những điểm mạnh và điểm yếu riêng. Khi nhân viên đang làm việc với một khả năng vốn có, dù vẫn còn nhiều khiếm khuyết, lãnh đạo cũng cần nhận ra và khen ngợi những tiến bộ của họ.

Điều này sẽ tạo ra một kết quả tích cực và giúp họ tự tin hơn vào bản thân.

TẠO CƠ HỘI THĂNG TIẾN CHO NHÂN VIÊN

Một anh bảo vệ trở thành trưởng nhóm quản lý kho, bạn tài xế được thăng tiến thành trưởng bộ phận quản lý shipper, hay một bạn nhân viên sales trở thành team lead chỉ sau vài tháng làm việc.

Hãy cho nhân viên cảm thấy rằng cơ hội thăng tiến luôn rộng mở và chia đều cho tất cả mọi người. Không có bất kỳ sự chi phối nào bởi thâm niên hay kinh nghiệm làm việc.

“

Chỉ cần nhân viên chứng minh được năng lực của họ,
mọi giấc mơ đều có thể diễn ra.

LOSHIP

GIAO VIỆC THEO PAIR

Một đầu việc sẽ luôn có hai người đảm nhiệm, chúng ta gọi đó là “Pair”.

Tạo ra những pair để làm việc chung là cách tốt nhất để xây dựng tinh thần teamwork, động viên và thúc đẩy nhau hoàn thành tốt công việc.

CHỈ ĐÀO TẠO NHỮNG NGƯỜI CÓ THỂ ĐÀO TẠO



LOSHIP

Đặc tính của một nhân viên có thể đào tạo, và xứng đáng để được đào tạo, là trung thực, khiêm tốn, làm việc chăm chỉ, kiên trì và luôn giữ tinh thần cởi mở để học hỏi những điều mới.

Những nhân viên “cứng đầu”, không có thái độ cầu thị trong công việc, cần được chấn chỉnh lại tư tưởng trước khi bắt tay vào đào tạo.

“

Cách nhanh nhất để đào tạo một con người là cho họ
tự trải qua “đống rác” mà họ đang tạo ra.

LOSHIP

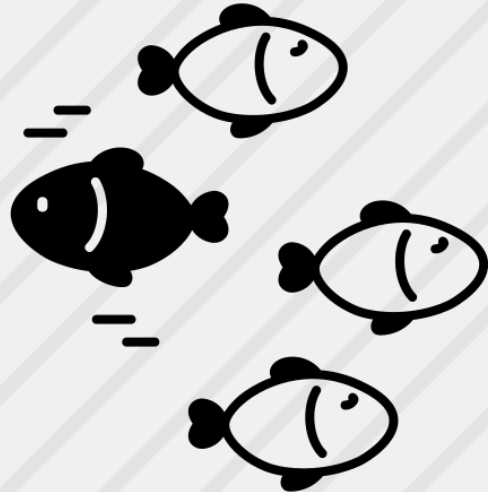
KHÔNG NHẤT THIẾT TÌM KIẾM SỰ ĐỒNG THUẬN

Làm theo số đông luôn là một lựa chọn dễ dàng. Chúng ta thường cảm thấy yên tâm khi có nhiều người đồng hành.

Tuy nhiên, đi theo số đông, chúng ta chỉ có sự quân bình. Người lãnh đạo xuất chúng là người biết khi nào nên đi ngược lại ý kiến của tất cả mọi người.

Và tất nhiên, bạn phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về quyết định đó.

LOSHIP



“

Người giỏi cần học cách đứng một mình. Đứng giữa đám đông thì dễ, đứng một mình cần phải dũng cảm.

LOSHIP

ĐẶT RA CÁC YÊU CẦU CAO NHẤT

Lãnh đạo cần biết cách thách thức đội ngũ của mình bằng những mục tiêu to lớn, những yêu cầu cao nhất, đôi khi vượt quá sức tưởng tượng của mọi người.

Yêu cầu cao trong công việc có thể là con dao hai lưỡi. Hoặc là nhân viên sẽ cố gắng hết sức để đạt được yêu cầu đó; hoặc là họ sẽ cảm thấy nản chí và bỏ cuộc. Tuy nhiên, người lãnh đạo giỏi luôn biết cách động viên nhân viên của mình để hướng đến kết quả số 1.

“

Can đảm làm những việc không ai làm, bạn sẽ có cuộc sống số đông không thể có.

LOSHIP

LẬP TRƯỜNG KIÊN ĐỊNH. DÁM PHẢN BIỆN

Lãnh đạo phải có lập trường kiên định và sẵn sàng đấu tranh đến cùng để bảo vệ quan điểm, bảo vệ nhân viên. Khi đã đưa ra quyết định, bạn phải chịu trách nhiệm đến cùng cho quyết định của mình.

Đừng sợ việc bất đồng quan điểm. Bất đồng là một điều tốt vì chỉ có thế, công ty mới phát triển theo hướng tốt nhất.

LUÔN NHÌN THẲNG SỰ THẬT. KHÔNG NÉ TRÁNH

Luôn trung thực, thẳng thắn, đánh giá đúng sự thật, không nể nang, né tránh bất kỳ ai hoặc điều gì.

Không tốn thời gian vào việc bào chữa. Nếu có vấn đề, tập trung vào tìm kiếm giải pháp. Lời bào chữa chỉ làm chậm tiến độ giải quyết vấn đề.

“

Một cái đầu đầy nỗi sợ hãi sẽ không còn chỗ trống cho những ước mơ.

LOSHIP

KHUYẾN KHÍCH TINH THẦN DÁM THẤT BẠI

Thành công là một người thầy tồi. Nó khiến cho những người thông minh nghĩ rằng mình không thể thất bại.

Khuyến khích nhân viên dám chấp nhận thất bại và luôn học hỏi từ thất bại là con đường nhanh nhất để phát triển nhân viên, hơn là chỉ thuần ca ngợi về những thành công trong quá khứ của họ.

“

Thất bại là một phần của cuộc chơi. Muốn chạm đến thành công, phải trải qua ít nhất một vài lần thất bại.

LOSHIP

KHÔNG HỌP HÀNH QUÁ NHIỀU

Thời gian của mỗi người là có hạn. Đừng bao giờ lãng phí thời gian vào những việc không thực sự khiến mọi thứ tốt lên.

Họp hành quá nhiều là nhược điểm của các công ty lớn. Mỗi tuần chỉ nên có nhiều nhất 02 cuộc họp để cả team review lại những công việc đã làm trong tuần, trừ khi phải xử lý một vấn đề cực kỳ cấp bách:

- Một cuộc họp với cấp trên của bạn
- Một cuộc họp với cấp dưới của bạn

“

Khi phải họp, hãy đảm bảo rằng bạn mang đến giá trị gì đó cho những người tham gia.

MỞ ĐẦU CUỘC HỌP MỘT CÁCH NHẸ NHÀNG

Luôn mở đầu cuộc họp bằng những lời khuyên, tâm sự hay câu chuyện đời thường không liên quan đến công việc. Điều này sẽ tạo cho nhân viên cảm giác thoải mái và không quá căng thẳng khi bước vào cuộc họp.

“

Mọi thứ chi ra đều là phí. 2 khoản chi không phí là cho nhân viên và khách hàng.

LOSHIP

“

Cạnh tranh là điều không thể thiếu. Cạnh tranh giúp chúng ta lớn lên, phát triển và trưởng thành. Với điều kiện đó phải là cạnh tranh lành mạnh.

LOSHIP

“

Những ai có nỗ lực xứng đáng sẽ luôn được công nhận.

LOSHIP