

مركز الدراسات الاستراتيجية جامعة كربلاء



سلسلة شخصيات استراتيجية

◀ سام والتون

«(أسطورة القرن العشرين)»

د. حيدر حسين آل طعمة

آيار - ٢٠١٤

سلسلة شخصيات استراتيجية

في هذه السلسلة سيتم التعريف بأهم الكتاب الأجانب والعرب من ذوي الاهتمامات الاستراتيجية الكبرى، وسيتم التعريف كذلك بأهم نتائجهم المعرفية، وسنتعرف كذلك على الشخصيات المهمة التي كان لها دور وتأثير كبير على الأحداث، هذا الدور يمكن أن يكون سياسياً أو دينياً أو اقتصادياً أو إعلامياً أو غير ذلك. كل هذا النشاط يأتي في إطار بناء منظومة «الوعي الاستراتيجي» وإحاطة الناشطين في الحقل العام علماً بالنتائج المعرفية الاستراتيجية العالمي والعربي، وفي إطار التواصل ما أمكن مع هذه النخبة الممتازة والاستفادة من أطروحاتها وأفكارها الإنسانية البناءة وتبادل الأفكار معها ودعوتها لإلقاء المحاضرات وإشراكها في الندوات وغيرها من النشاطات الأخرى.

المحتويات

- ٤.....نشأة والتون (معاناة مع الفقر)
- ٤.....نشاطه التجاري وسر النجاح (اختيار المكان وخفض الأسعار)
- ٦.....نصائح والتون لمدراء الشركات والموظفين (تمتع بوقتك وأظهر الحماسة دوماً)
- ٧.....وفاة سام والتون (التكريم الأخير)



«لم ينجح أحد في تشخيص فكرة الحلم الأميركي في النصف الثاني من القرن العشرين مثلما فعل سام والتون»
مجلة تايمز

نشأة والتون (معاناة مع الفقر)

وُلِدَ سام والتون عام ١٩١٨، ونشأ في مدينة كولومبيا في ولاية ميسوري، واحترف بيع المجلات لمدة عندما كان في السابعة من عمره ليسهم في دخل المنزل، وقد تعلم مدى صعوبة الحصول على دولار واحد، وكانت معاناته مع الفقر والاحتياج للمال في طفولته السبب الرئيس لأن يعد نفسه ألا يصبح فقيراً. عمل في متجر «بيني» في أيوا بعد تخرجه في جامعة ميسوري حاملاً شهادة في الاقتصاد.

نشاطه التجاري وسر النجاح (اختيار المكان وخفض الأسعار)

كان عمله الأول في متجر مؤثراً في حياته المهنية، حيث تعرف إلى شخص كان له تأثيره الواضح في بناء شخصية سام، وهو صاحب المتجر، ويدعى «جون كاش بيني» وكان عمره ٦٥ عاماً. علمه «بيني» مبادئ كثيرة منها (أعط مقابل كل دولار يدفعه الزبون كل ما تستطيع من قيمة وجودة ورضا، ولن تخسر أبداً)، ولم ينسَ والتون هذه النصيحة أبداً.

وبعد الحرب العالمية الثانية بدأ عصر الاستهلاك الكبير، وقد اغتنم والتون الفرصة وبدأ العمل في البيع بالتجزئة، وافتتح متجراً بـ (أركانساس). لم يكن (والتون) خبيراً في البيع بالتجزئة ولكنه تعلم بسرعة شديدة،

فقد كان منذ الأيام الأولى مختلفاً عن أي رجل أعمال عادي ببصيرته النافذة وتفكيره الثوري، فقد كان أول من استغل حالة الكساد التي تعاني منها المدن الصغيرة في أميركا. اعتمدت سياسات (سام والتون) على إمداد مستهلكي وسكان المدن الصغيرة والقروية بكل ما يحتاجونه من بضائع وسلع، وبالأسعار الرخيصة نفسها التي لا تتوفر إلا في أماكن يصعب الوصول إليها، فقد كانت لديه معادلة بسيطة لحساب الأعمال:

١- اشترِ بثمن رخيص، وبع بثمن رخيص.

٢- حافظ على وجود كل السلع لديك.

٣- عامل زبائنك باحترام ودفء.

٤- احذر مما يفعله منافسوك.

وقام في العام ١٩٦٢ بالمشاركة في تأسيس أحد محلات التجزئة الذي أصبح فيما بعد أكبر سلاسل التجزئة وأنجحها في الولايات المتحدة الأمريكية؛ وأطلق على هذا المحل اسم «وول مارت». وترجع قصة افتتاح وول مارت إلى اقتناع سام والتون في هذا الوقت بأن أفضل السبل لتحقيق الرواج في مجال عمله بالتجزئة هو افتتاح محلات التخفيض، ثم تقدم بعد ذلك باقتراح إلى إدارة محلات بن فرانكلن لإطلاق محل يعتمد على التخفيضات. وعندما لم تبتد الإدارة اهتماماً باقتراحه، قام والتون مع أخيه الأصغر، جيمس، بافتتاح أول محلات وول مارت، وقد ساهمت عوامل أخرى في نجاح سام والتون منها:

١- تجنب والتون الدعاية لنفسه، وفضل أن تنصب الدعاية بأكملها على مشروعه الجديد. كما اضطلع والتون بدور مباشر في إدارة جميع محلاته في جميع المستويات. وتبنى مجموعة من المبادئ التي شكلت ثقافة عمل له ولموظفيه.

٢- اعتاد سام والتون على الظهور بشكل مفاجئ في محلاته أو عند تحميل البضائع ليتفقد موظفيه وكيفية أدائهم لوظائفهم.

٣- اتبع والتون سياسة جيدة في تلبية طلبات العملاء؛ فحرص على إنشاء محلات وول مارت بالقرب من المخازن التي تحتوي على جميع البضائع، وذلك كي يتمكن من توصيل البضائع إلى الزبائن في اليوم نفسه.

٤- على الرغم من عدم استهدافه للأشخاص الذين لا يفضلون كل ما هو رخيص، إلا أنه تمكن من تحقيق نجاح تلو الآخر من خلال استهدافه للطبقات التي تسعى إلى ضغط نفقاتها. فضلاً على ذلك، دأب والتون على الشراء مباشرة من المصنع بدلاً من تجار الجملة.

٥- لم يقم سام والتون ببناء امبراطوريته المتمثلة في محلات وول مارت في شمال أو شرق أو غرب الولايات المتحدة، وهي المناطق المسيطرة سياسياً واقتصادياً على مدى ثلثي القرن العشرين، لكنه

ركز في بناء امبراطوريته على الجنوب والوسط الغربي؛ أي أنه ركز نشاطاته على المناطق التي لطالما عانت من تجاهل شديد.

وبعد الشهرة الكبيرة التي تمتعت بها سلاسل محلات وول مارت، قام والتون بافتتاح فروع لها في المراكز الحضرية وأماكن التجمعات السكنية، ولاسيما على أطرافها، ثم قام بتغيير سياسته وافتتح مجموعة من المحلات في وسط تلك المراكز وأماكن التجمع.

٦- كان (والتون) يختار جيداً أماكن إقامة أسواقه مع تحاشي المدن الكبيرة، وكان يقضي معظم وقته في زيارة الأفرع والاستماع إلى شكاوى الموظفين، والمدراء والزبائن، ولم يعد أبداً زيارة الأفرع شيئاً ثانوياً.

٧- كان (والتون) من النوع الهتافي الحماسي، وكان دائماً ما ينتهي هتافه بترديده: «من هو رقم واحد؟» فيرد عليه موظفوه بحماس بالغ «العميل... دائماً!».

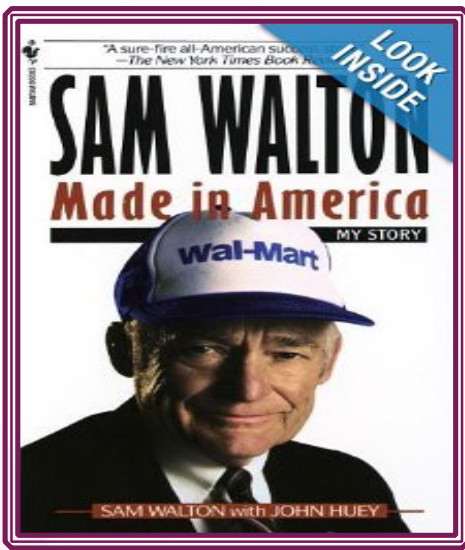
نصائح والتون لمدراء الشركات والموظفين (تمتع بوقتك وأظهر الحماسة دوماً)

أراد سام والتون أن يشعر عملاؤه وزبائنه أن إحساسهم في متجره يختلف عن مثيله في أي مكان آخر، وأكثر إقناعاً ومرحاً من أي منافس لـ (وول مارت). وذلك هو السبب في اختلاف ثقافة (وول مارت) عن غيرها فقد اعتمدت على عدة أركان رئيسية:

- ١- احترام الأفراد، وخدمة عملاء متميزة، والكفاح في سبيل التميز.
- ٢- تقاسم الأرباح مع رفاقك، وعاملهم كشركائك؛ لم يُشعر (والتون) موظفيه أنهم كذلك، بل عاملهم كشركاء أو حاملي أسهم.
- ٣- تبادل المعلومات مع زملائك؛ حيث كان من المهم للموظفين أن يعرفوا كل شيء عن العمل حتى يستطيعوا الحفاظ عليه والعناية به.
- ٤- قم بتقدير ما يفعله رفاقك من عمل؛ يجب أن يشعر الموظفون بأهميتهم، فكلمات المديح والتقدير لا تكلف شيئاً، ولكنها تترك أثراً كبيراً وإيجابياً لدى الموظفين.
- ٥- «تمتع بوقتك وانطلق وأظهر الحماسة دوماً» هذا ما قاله (والتون)... احتفل بنجاحك ولربما تكون هذه هي النقطة الأهم في قوانين العمل.

- ٦- أنصت للجميع في المؤسسة؛ فقد آمن (التون) بأن هؤلاء الناس مما يعرفون كل شيء عما يجري في المؤسسة هم من يقفون دائماً في الصفوف الأولى، وهم الموظفون.
- ٧- تخطي توقعات العملاء؛ دائماً تعطي العميل أكثر مما توقع، وأظهر الاحترام والتقدير.
- ٨- تحكم في حساباتك أكثر من منافسيك؛ حيث إن انخفاض التكاليف هو من أكثر مزايا المنافسة.

وفاة سام والتون (التكريم الأخير)



استمرت نجاحات سام والتون حتى نهاية القرن العشرين، وفي شهر آذار من عام ١٩٩٢ سافر الرئيس الأمريكي السابق جورج بوش الأب إلى الإدارة العامة لول مارتن في أركنساس، حيث تم تكريم سام والتون وتقليده وسام الحرية وهو أعلى وسام يُعطى لمدني. وبعد أقل من شهر من تكريمه توفي سام والتون، وقبل وفاته ألف سام والتون كتاباً أسماه «سام والتون: صنع في أمريكا».

ترك والتون ملكيته في وول مارتن لزوجته وأولاده، وقد خلف روب والتون والده كرئيس لمجلس إدارة وول مارتن. ولم يكن باقي الأبناء مشاركين في الشركة (إلا عن طريق قوة تصويتهم بصفتهم مساهمين). علماً أن عائلة والتون شغلت خمسة مراكز من أغنى عشرة أشخاص كبار في الولايات المتحدة حتى عام ٢٠٠٥.



لملاحظاتكم واستفساراتكم يرجى الاتصال بإدارة الإعلام

Tel: (00964) 7800168889

عنوان البريد الإلكتروني

info@kerbalacss.uokerbala.edu.iq

موقعنا على الانترنت

kerbalacss.uokerbala.edu.iq