**«Главная идея моего бизнеса — дарить людям красоту»**
Студии ландшафтного дизайна Любови Тигровой — 15 лет. Цифра легко раскладывается на три пятерки. Такая оценка соотносится с бизнес-принципами предпринимательницы из Тосно, считающей себя безнадежной перфекционисткой.

Сколько раз, беседуя с Любовью Валерьевной, я вспоминала поговорку «Не было бы счастья — да несчастье помогло» — не сосчитать. Судьба как будто испытывала ее на прочность, потом одаривала сполна и вновь экзаменовала.

«Я счастливый человек! Занимаюсь любимым делом, — рассказывает Любовь Тигрова. — Вот звонит мне утром клиентка и говорит: «Люба, ты не представляешь, в какой красоте я сейчас нахожусь!» После таких слов накрывает эмоциональная волна».

Мы общаемся в ее саду-питомнике, вернее в небольшом домике, на двери которого пришпилена забавная надпись: «Дорогие заказчики и покупатели! Звоните, мы в поле». Разных табличек, плакатов здесь пруд пруди — «Земля для посадки», «Помой меня», «Возьми ключи»… Кто-то пошагово расписал — что, куда, зачем. Я кручу головой, рассматривая корешки многочисленных папок с документацией, изучаю схему организации компании — старательно вникаю в тонкости ландшафтного бизнеса, но пазл не складывается.

«Мне тоже пришлось буквально голову сломать, прежде чем пришла к пониманию своего бизнеса», — кивает Любовь Валерьевна и объясняет, что спасло ее дело.

**НЕВЕЗЕНИЕ? ШАНС!**
В семье были убеждены, что Люба должна стать врачом, и она несколько лет безуспешно поступала в медицинский. А документы отнесла в аграрный университет, чтобы подтянуть биологию с химией и время зря не терять. Училась на факультете плодоводства и овощеводства, параллельно слушала курс ландшафтного дизайна. Когда в четвертый раз недобрала баллы в медицинский, к счастью, поняла: «Хватит биться об стену, не мое это».

Облегченно вздохнув, взялась постигать науку агрономию и получила второе высшее образование по специальности «Экономика в сельском хозяйстве».

Нашла работу экономиста в солидной корпорации, была на хорошем счету. Но заболел сын. Пришлось уволиться — нужен был гибкий график, чтобы больше времени уделять здоровью ребенка. И Тигрова решила пойти в предприниматели.

Открыла магазин, торгующий семенами и саженцами. Стартовала с 10 тысячами рублей, взятыми в долг. Через два года оборот магазина вырос до 2 миллионов рублей. Заниматься перепродажей Любови, честно сказать, не нравилось. Заказов на близкое ей ландшафтное проектирование, о котором с партнерами изначально шла речь, было немного.

Так появился «Дизайн-комплект», в названии которого заложили главную идею компании: заказчик должен получить полный комплекс ландшафтного дизайна — проект, озеленение и благоустройство участка с последующим сопровождением.

**БЛАГОУСТРОЙСТВО В КОМПЛЕКТЕ**

Работали качественно, с душой. Вошли в моду водоемы на загородных участках — научились их делать. Стали просить подпорные стенки, и это освоили. В арсенале — цветники, газоны, системы полива и дренажа, мощение, освещение, малые архитектурные формы, посадка деревьев… Чтобы получилось красиво — а это, если помните, Любовь Тигрова ставит во главу угла, — нужно многое знать и уметь. Поэтому беспрестанно учились, в том числе и психологии общения с клиентом. Если идеальный проект покажется владельцу участка чужим, не затронет его сердце — все труды насмарку.

Сарафанное радио обеспечивало постоянный приток заказов. Даже в экономический кризис 2006-2007 годов без дела не сидели. В «Русской деревне» начались внутренние проблемы, и Любовь ушла в самостоятельное плавание.

Бизнес развивался. Были ошибки, падения, просчеты, но показатели росли, радуя владелицу компании. Под ее началом трудилось 76 человек, заказы — по всей Ленинградской области. Приблизительно треть составляли частные клиенты, 30 % — коммерческие компании и еще 40 % — муниципальные заказчики, для которых «Дизайн-комплект» обустраивал детские площадки, зеленые уголки, зоны отдыха.

**И ГРЯНУЛ КРИЗИС**
Вдруг по одному проекту задержали оплату, другой заказчик подвел, третий… Выстроенная с таким трудом структура стала рассыпаться.

«Я не знала, что делать. Теперь-то понимаю, что причина была в системе управления. Взвалила на себя слишком много, считала необходимым все самостоятельно отслеживать. Но при выросших объемах это нереально», — вспоминает сложный период Любовь Тигрова.

Спасением стало знакомство с Дмитрием Пищальниковым, председателем Экспертного совета по эффективному управлению и повышению производительности труда Госдумы РФ. По его рекомендациям Любовь Валерьевна максимально оптимизировала бизнес-процессы, автоматизировала документооборот, внедрила технологические карты и справочники для персонала. Вокруг удивлялись — а где же творчество? Как в ландшафтном дизайне без креатива? Разве можно поставить на поток красоту?

«В рамки можно посадить все! Речь идет о бережливых технологиях, — понимающе воспринимает вопросы моя собеседница. — Проектировщики раз за разом допускают одни и те же ошибки. Например, детская площадка у загородного дома должна находиться только напротив кухни. Есть технические нормы по расположению определенных элементов благоустройства. Если они не соблюдены, проект нужно переделывать. При этом индивидуальный подход и творчество — в силе. У нас нет повторяющихся проектов».

**ПРОФЕССИОНАЛОВ — ВЫРАСТИМ**
Оказывается, колоссальные потери приносит элементарное головотяпство — бригада выехала на объект и забыла ключи, не взяли нужные документы, не собрали подписи под актами. Или водители долго плутают в поисках питомника. Понимаете теперь соль многочисленных пошаговых инструкций? Отладив такие моменты, за год удалось поднять производительность труда в 2,5 раза!

Сейчас в штате 17 человек, и они справляются с объемами, которые раньше выполнял коллектив, в четыре раза больший.

«Ты даешь поручение сотруднику, предполагая, что он его сразу воспримет. А он не знает, что нужно делать, не понимает, как и зачем. Поэтому — доносим полную информацию, убеждаемся, что она воспринята, объясняем последствия невыполнения», — продолжает делиться опытом Любовь Тигрова.

Она протягивает карманный справочник сотрудника. В этой книжечке подробнейше расписаны график и условия работы, порядок премирования и взысканий. Читаю графу взысканий: литера А — нахождение на работе в нетрезвом виде, Б — безделье, а НО — нет отчета. Зачем тратить время, рассказывая об этом каждому новичку? Вот вам исчерпывающая инструкция.

С людьми, которые не приняли данные принципы, расставаться было тяжело. «Я перестала брать на работу готовых профессионалов. В жестком подборе персонала ориентируюсь на два качества. Первое — лояльность к компании. Люди с ограниченными возможностями здоровья, а сейчас таких в штате 7 человек, в этом плане идеальны. Их не особенно жалуют, а они очень благодарны за шанс трудоустройства. Второе требование — исполнительность. Профессиональные навыки, знание технологий — этому сами научим. Компания основана на моих знаниях и компетенциях, заказчики хотят работать именно со мной. А профессионалы норовят сделать по-своему. Лучше я возьму ответственного человека и выучу под себя», — объясняет Любовь Валерьевна.

Заметное место на стенах офиса занимают дипломы и грамоты в рамочках. Одной из последних стала победа в конкурсе «Бизнес-признание», который проводили комитет по развитию малого, среднего бизнеса и потребительского рынка и Фонд поддержки предпринимателей Ленинградской области. Взяли первое место в номинации «Лучший бизнес в сфере развития комфортной городской среды».

Очередным этапом развития бизнеса стала разработка франшизы. Обслуживать заказчиков из отдаленных районов области порой экономически невыгодно. Но это не значит, что им нужно отказать в желании обустроить участок. Это возьмут на себя студии ландшафтного дизайна, действующие по разработанной нашей героиней схеме.

**Людмила Кондрашова Фото из личного архива Л. Тигровой**
«ПРОСТО РАБОТАЙТЕ. ПРИМИТЕ ОДИН РАЗ РЕШЕНИЕ «ДА, Я МОГУ!» И НЕ СОМНЕВАЙТЕСЬ. НЕ НАДО БОЯТЬСЯ, НАДО ДЕЛАТЬ. НЕ ОСТАНАВЛИВАТЬСЯ, РАЗВИВАТЬСЯ»

«ПЕРВЫЙ ЗАКОН УСПЕХА — ЗАНИМАЙСЯ ЛЮБИМЫМ ДЕЛОМ. ВСЕ ПОЛУЧАЕТСЯ, КОГДА ДЕНЬГИ ОТХОДЯТ НА ВТОРОЙ ПЛАН, А ТЫ ДЕЛАЕШЬ ТО, ЧТО ЛЮБИШЬ»







Источник: <https://vk.com/wall-69320038_51661>

газета "Приозерские ведомости"