

Russell Johnsen

Provident Financial pôsobí na slovenskom trhu krátkodobých pôžičiek do domácností od roku 2001. Že nejde o malú spoločnosť, o tom svedčí jej takmer tristo zamestnancov a vyše tisíc štyristo obchodných zástupcov. A hoci ekonomická kríza pretrváva, jej sa darí. Na jej čelo sa teraz postavil Russell Johnsen - s ambíciou ešte viac vylepšiť už dobre fungujúcu firmu.

V

Vo svete financií pôsobíte od roku 1982, kedy ste sa zamestnali v Provident Financial. Ako sa svet, v ktorom pôsobíte, odvtedy zmenil? Spoločnosť Provident bola vždy o ľuďoch, takže z tohto pohľadu

je viac vecí, ktoré sa nezmenili. Najväčšia zmena, ktorú registrujem, je tempo v tom najširšom význame slova. Očakávania zákazníkov sa výrazne zmenili a dnes sa ľudia dožadujú takmer okamžitej odozvy. Aj si ju zaslúžia, pretože dnešné technológie to umožňujú. Veľa cestujem, a tak vidím dopady homogenizácie na svet. Keď som bol veľmi mladý, medzi krajinami existovali veľké odlišnosti, dnes nachádzame rovnaké veci na všetkých kontinentoch.

VIZITKA

Meno: Russell Johnsen
Dátum a miesto narodenia: 15. máj 1959, Liverpool
Rodina: 3 deti (dospelé)
Vzdelanie: Durham University
Oblíbená osobnosť: Tom Waits
Literatúra: To kill a Mockingbird (Ako zabíja vtáčka)
Film: Schindlerov zoznam
Hudba: Bob Dylan, Stevie Wonder, Jimi Hendrix, Tom Waits
Umelecké dielo: The Boxers (August Sander)
Oblíbené jedlá: Hocičo mexické, hlavne Chalupas
Šport: Futbal
Favorit medzi autami: Aston Martin DB9
Najkrajšia dovolenka: Maledívy
Najväčší sen: Byť pri tom, keď Everton vyhrá Ligu majstrov

23 rokov, bol som ženatý, očakávali sme prírastok do rodiny a mal som hypotéku, takže som sa snažil nájsť si stále miesto. V tej dobe sme nemali Google na vyhľadávanie, človek sa mohol len pýtať vo svojom okolí, a to som urobil aj ja. V Providente som sa zamestnal na najnižšej obchodnej pozícii v hierarchii spoločnosti - ako manažér obchodnej skupiny. V priebehu roka som sa stal oblastným vedúcim pobočky, ale musel som sa všetko učiť za pochodu. Najviac som sa naučil, keď som prešiel pracovať do centrál vo Veľkej Británii. Rozšíril som si znalosti v mnohých oblastiach, vrátane IT či financií. Keďže som prirodzene zvedavý človek, všetkému som chcel porozumieť. Keď som sa rozhodol pracovať v zahraničí, dôležité bolo do zahraničia sa aj presťahovať. Spočiatku som však váhal, čo spomalilo môj postup. Dva roky po tom, ako som sa odsťahoval, som začal riadiť Provident v danej krajine.

Je váš biznis len o peniazoch, alebo skrýva v sebe aj čosi viac?

Náš biznis je o poskytovaní osobných služieb zákazníkom. Je skutočne aj o osobných vzťahoch, nielen o číslach. Mne sa na mojej práci páči, že je o ľuďoch, ktorým rozumiem. Cítim sa veľmi dobre v spoločnosti spolupracovníkov aj zákazníkov.

Takmer sto rokov bol Provident Financial iba lokálnou britskou firmou, no tá sa za pár rokov premenila na svetoznámu spoločnosť. Boli ste pri tom, keď sa rozhodlo o expanzii mimo Veľkej Británie?

Áno. V roku 1996 sme hľadali príležitosti ďalšieho rastu. Na výber sme mali buď predaj nových produktov na tom istom trhu, alebo perspektívu zaviesť náš tradičný produkt na nových trhoch. Na základe prieskumu sa ako najlepšie alternatívy vybrali Česká republika a Poľsko, a hoci sme nemali žiadne skúsenosti so zahraničím, riziko sa nám zdalo prijateľné. Viedol som tím, ktorý spolupracoval s lokálnym generálnym riaditeľom na nastavení podnikania v Prahe a Varšave. Bol to pre mňa úplne iný svet, nevedel som čo nasledujúci deň prinesie, ale boli to vzrušujúce časy a zaznamenali sme vynikajúce úspechy. Po pätnástich rokoch v spoločnosti pre mňa predstavovali novú dávku energie. Bolo to riskantné, ale mali sme obchodný plán a keďže Provident je extrémne konzervatívna britská firma, všetko sme vykonávali po malých krokoch a formou pilotných projektov. Učili sme sa za pochodu.

Podieľali ste sa aj na úspešnej expanzii do Mexika.

Šlo o prvú krajinu mimo Veľkej Británie, kde som určitý čas trvalo žil. Keď som tam prišiel, Provident pôsobil v Mexiku už dva roky, no s istými problémami. Odo mňa sa očakávalo, že v spolupráci s celým tímom vrátim firmu na správnu koľaj, opäť zavediem vhodné procesy, nájdem správnych ľudí, ktorí by firmu riadili, atď. Dnes je to úspešná firma.

V Rumunsku ste taktiež dosiahli úctyhodné úspechy. K 60.000 klientom ste za tri a pol roka získali 200.000 klientov. V Rumunsko to bolo hlavne o vodcovstve. Do firmy a do spôsobu, akým

A Váš profesionálny pohľad na príčiny, rozsah a následky svetovej ekonomickej krízy? Myslíte, že najhoršie už máme za sebou?

Krištáľovú guľu nemám, ale som optimista. Nepredpokladám nič také dramatické ako silný prepád v roku 2008, ale takisto nevidím potenciál pre mieru rastu, ktorého sme boli svedkami v západnom svete v 80. a 90. rokoch. Kríza, ktorú spôsobili nesplatené dlhy, bola následkom zlyhaní pri dohľade nad bankovým sektorom, spolu s neúčinným riadením rizika. Myslím, že v dnešnej dobe žijeme vo svete plnom extrémnych výkyvov a môžeme očakávať viacero príležitostných prekvapení, ktoré môžu ovplyvňovať finančné trhy v rôznych častiach sveta. Som však presvedčený, že dno sme už dosiahli a že teraz sa odrážame naspäť nahor.

Ako si spomínate na svoje začiatky v spoločnosti? Bolo ťažké vypracovať sa na vrcholové manažérske pozície? V spoločnosti Provident som začal pracovať vo veku

bola vedená, som priniesol so sebou energiu a nadšenie. Nabádal som ľudí, aby prevzali na seba isté riziko a aby vyskúšali nové veci, keďže mali veľké obavy, že sa dopustia chýb. Hľadal som ľudí s nadšením, pozitívnym myslením a musel som využiť všetky skúsenosti.

Čo od vás Provident očakáva na Slovensku a v Čechách, kde, ako priznávate, sa firme celkom darilo aj pred vaším príchodom?

Slovensko a Čechy sú veľmi úspešné a vysoko ziskové podniky. Odo mňa sa očakáva, že vlejem do nich novú energiu. Zároveň so stúpajúcimi ziskami potrebujeme zvýšiť svoj podiel na trhu, čo znamená získať nových zákazníkov pre Provident. To je kľúčový cieľ.

Podarilo sa vám zapadnúť do nového tímu?

Myslím si, že áno, ľuďom musí byť jasné, kto som. Vo všeobecnosti sa ľudia obávajú zmien a toho, čo je neznáme. A mojou úlohou bolo priniesť zmenu. Musíme zmeniť spôsob, akým zaobchádzame s ľuďmi, musíme dokazovať naše dobré meno u zákazníkov, zamestnancov, ale aj v rámci nášho odvetvia. Náš problém je, že existuje veľa dobrých vecí, ktoré môžeme o sebe povedať, ale nehovoríme ich dostatočne nahlas.

Aké vlastnosti a schopnosti očakávate od svojich kolegov bez ohľadu na to, akú pozíciu vo firme zastávajú?

Očakávam lojalitu, úprimnosť a čestnosť a to, aby sa ľudia snažili najviac, ako vedia. Hľadám pozitívny prístup a ľudí, ktorí hľadajú riešenia. Chcem mať spolupracovníkov, ktorí energiu vytvárajú a nie takých, ktorí ju odčerpávajú. Chcem mať okolo seba ľudí, ktorých baví to, čo robia, pretože práca by mala byť aj zábavou. Aj vo vážnom biznise by ste mali mať radosť zo skutkov, ktoré vykonávate každý deň.

Od čoho záleží úspech? Do akej miery je dôležitá úroveň a obsah komunikácie vašich zamestnancov s klientmi?

V roku 1880 Joshua Waddilove natrafil na geniálny model: poskytovať finančné služby na osobnej báze, a nie na diaľku. Do dnešného dňa tento princíp všetkým dobre slúži: zákazníkom, nám ako poskytovateľovi služby a rovnako aj nášmu obchodnému zástupcovi... vytvárame osobné vzťahy, ktoré nám umožňujú poskytovať ľuďom lepšie služby, než

počítače alebo systémy. My sme tí, ktorí berú na seba riziko a vyhovieť žiadosti o úver, nakoľko poznáme našich klientov lepšie ako banka, ktorá by jednoducho povedala „nie, nie sme ochotní vystaviť sa takému riziku“. A zároveň pomáhame ľuďom, keď im povieme nie, ak vidíme, že si úver nemôžu dovoliť.

Priniesli ste aj vlastnú víziu pre posilnenia postavenia spoločnosti vo finančnom sektore na Slovensku a v Čechách?

Nechcem prezradiť žiadne podrobnosti, ale máme rozpracované riešenia a nástroje, ktoré umožnia uspokojiť potreby našich súčasných, ako aj nových zákazníkov. Tajomstvo spočíva v schopnosti porozumieť a predvídať dopyt spotrebiteľov v súčasnosti, ako aj v budúcnosti. A vedieť ho potom uspokojiť. Napríklad našim súčasným dobrým zákazníkom sa odovďačíme za ich lojalitu a ponúkame im zľavnený produkt, teda čosi, čo si už dávnejšie právom nárokovali. Takisto nás mnohí žiadali o vyššiu hodnotu s dlhšou dobou splatnosti. Bez potreby meniť náš obchodný model či zameriavať sa na iný typ biznisu sme dokázali uspokojiť aj túto požiadavku.

Ako hodnotíte prínos vernostného programu?

Zákazníci majú pocit, že si za svoju lojalnosť zaslúžia odmenu a my vieme, že sú spokojní s exkluzívnosťou ponuky, ktorú im ušijeme na mieru. Rovnako nám to pomáha budovať s nimi dlhodobé vzťahy. Nie sme firma s vysokým obratom zákazníkov a krátkodobým ziskom, usilujeme sa o budovanie dlhodobých vzťahov s klientmi.

Vnímate isté rozdiely medzi zákazníkmi v rôznych krajinách?

Krajiny vyzerajú a znejú rozdielne, hlavne Mexiko, ale toho spoločného je viac, než rozdielov. Rovnaké typy ľudí, rovnaké potreby, podobné dôvody, prečo nás oslovujú. Prostredie, v ktorom žijú, často býva veľmi rozdielne, ale ľudia sú si však celkom podobní a v tom je podstata.

Pochodili ste viacero krajín sveta. Ktorá na vás zapôsobila najviac a dala najviac?

Osobne som si niečo pre seba zobral z každej krajiny, kde som pracoval. Získal som príležitosť zoznámiť sa s rôznymi hodnotami ľudí v rôznych kútoch sveta, s ich kultúrami i krajinou. Udržiavam aktívne vzťahy s ľuďmi v každej krajine, v ktorej som pôsobil. Hral som s nimi futbal a mal som tiež príležitosť pohybovať sa v rôznych spoločenských kruhoch. Budúci týždeň letím do Portugalska na stretnutie s priateľmi, s ktorými som sa zoznámil

v Rumunsku. Pred niekoľkými mesiacmi ma v Prahe navštívili priatelia z Mexika.

Kde sa cítite skutočne doma?

Môj život sa stal tak trochu nomádsky, takže nie som si istý. Mám silné puto ku krajine, v ktorej práve žijem, ale Veľká Británia bude pre mňa vždy dôležitá a spolu s mojou manželkou tam určite budeme chcieť byť hlavne vtedy, keď naše deti budú mať vlastné deti.

Máte popri práci čas na seba, rodinu, manželku a tri deti?

Počas prvého roku v novej krajine vás práca celkom pohltí, a to sa mi stalo aj tu. Avšak aj v takých prípadoch si treba nájsť správnu rovnováhu. Ja ju riešim tak, že hram futbal, raz za týždeň večer. S manželkou som začal hrať častejšie golf, čo prospelo nám obom. Pre nedostatok času už nehrávam tenis či squash, takisto nemám dost času, aby som cestoval do Veľkej Británie na zápasy Evertonu.

Vraj milujete futbal.

Som veľmi súťaživý typ a mám rád ľudí, takže futbal je pre mňa ideálny tímový šport. Hráte s ľuďmi, súťažíte, učíte sa dôverovať druhým a spoznávať ich rozdielne povahy. Hram pre zábavu, od šestnástich rokov...

Rozhovor sme začali na tému peniaze... Kto šéfuje rozpočtu u vás doma? Viete občas prevetrať svoje súkromné konto?

Rozpočet mám na starosti ja. V oblasti financií, ako aj investícií, som celkom dobre zorganizovaný. A čo sa týka mňania peňazí - v súčasnej fáze môjho života si môžem dovoliť minúť viac na také „hračky“, ako napríklad malé elektronické zariadenia - pre nemám veľkú slabosť.

Čo pre vás znamenajú slová „peniaze“ a „bohatstvo“? Do akej miery súvisia so šťastným a spokojným životom?

Bohatstvo ma vôbec nezaujíma. To, čo chcem, je istota, aby som sa vedel postarať o seba, o manželku a deti, keby niekedy potrebovali pomoc. Keď sa budú vydávať a ženiť, keď sa im narodia deti... vo všetkých týchto situáciách sa môže stať, že budú potrebovať pomocť a chcem byť schopný im to aj poskytnúť.

