

ПРИНЦИПЫ КОМПАНИИ

про работу в студии и работу с клиентом

ЗАБОТА – НЕ ТОЛЬКО В ДОБРЫХ СЛОВАХ

Лучшее, что мы можем сделать для клиента – решить проблему, с которой он к нам пришёл.

Мы можем быть трижды вежливыми (и это чертовски важно), но к нам приходят не потому что мы милые, а потому что мы знаем своё дело.

Мы всегда отталкиваемся от задачи, помогаем клиенту достичь результата всеми доступными нам способами, импровизируем и не ограничиваемся стандартными инструментами.

И если вдруг что-то не можем сделать сами – помогаем клиенту советом и наводкой на подходящих профессионалов.

ВСЕ КЛИЕНТЫ РАВНЫ

К нам приходят разные люди: разного уровня профессионализма, известности, финансового потенциала. В один момент в студии может находиться музыкант мирового масштаба и мама с ребёнком, пришедшие записать семейную сказку.

К этим клиентам будет разный подход, но только потому, что задачи разные. Ради какого-то проекта вся студия встанет на уши, но не потому, что клиент важнее, а потому что задача сложнее.

И да — мы обожаем своих клиентов, но общаемся с ними на равных и не лебезим ни перед кем. Будь то миллионер, звезда или непризнанный гений.

МИРНЫЕ ОТНОШЕНИЯ – НАИВЫСШАЯ ЦЕННОСТЬ

Мы стараемся работать только с адекватными людьми, но ситуации случаются разные – конфликт может возникнуть даже с самым приятным заказчиком. Мы знаем себе цену, но и мы же задаём планку в общении, и наша главная цель – не допустить конфликта, всегда искать компромисс, сделать так, чтобы всем было выгодно и интересно работать. Ценить себя и болеть за команду – не значит уничтожать того, с кем разошлись интересы.

Устроить драку – легко, но наша стратегия мудра и изящна – выйти из конфликта так, чтобы обе стороны чувствовали себя победителями.

ДЬЯВОЛ КРОЕТСЯ В ДЕТАЛЯХ

Представьте: вы собираетесь в моднейший ресторан — о нём говорит вся Москва, ваши ожидания на высоте, вы одеваетесь в лучший наряд, берёте с собой любимых друзей — вы прожужжали им все уши об этом месте. Вы называете швейцару своё имя, и он не находит его в списке, и грубит вам, и переходит к следующему гостю. Когда вы всё-таки попадаете внутрь, всё теряет своё очарование, сказка разрушена — теперь и еда невкусная, и музыка не модная, и люди вокруг — противные.

Мы не ждём, пока такое произойдёт в нашей студии и заранее страхуемся.

В нашей работе любой недочёт может сыграть роль этого нерадивого швейцара. Кто-то из гостей выпадет из вселенной музыки и комфорта в суровую реальность из-за грязного пола в туалете, кто-то — из-за отстраненного поведения администратора, кто-то — из-за сорванных на час сроков.

ПОПЫТКА — ЕЩЁ НЕ РЕЗУЛЬТАТ

Самый важный принцип серьёзного отношения к работе звучит подозрительно просто:

«Сделать — значит сделать»

Сделать — значит получить результат, и получить его любым способом. К заданному сроку и с заданным качеством. Не имеет значения, сколько усилий приложено, если на выходе нет результата.

Не имеет значения, что именно помешало выполнению задачи.

Если есть нужный результат — дело сделано, если нет результата — дело не сделано. Только при соблюдении этого принципа договорённости начинают иметь смысл, а нервы удивительным образом восстанавливаются.

про внутренний стержень сотрудника

МОЛЧАТЬ И БОЯТЬСЯ — НЕКОГДА

Ошибки и незнание страшны, когда о них молчат. Если мы чего-то не знаем — сразу спрашиваем, это не стыдно. Если не успеваем сделать задачу — говорим об этом заранее. Если боимся чего-то — честно признаёмся в этом. Молчаливое супергеройство дорого обходится, поэтому любую честность мы встречаем на ура.

В нашей работе полно опасностей и волнений — мы идём непроторенными дорогами и работаем на невероятном для России уровне. Волноваться — нормально, но мы не молчим о своих страхах и трудностях, и все страхи превращаются в захватывающую авантюру.

РЕШАТЬ ВОПРОСЫ ОТКРЫТО – ПООЩРЯЕТСЯ

Наша студия – островок рациональности и зрелости. В глаза говорится любая правда – и коллеге, и директору, и клиенту. Мы не допускаем разговоров за спиной и решаем конфликты прямо.

Если коллега делает что-то не так – подсказываем ему, если ошибки продолжаются – сообщаем директору. Если клиент чего-то не понимает – объясняем ему правила нашей работы спокойно и уверенно, с позиции эксперта. Важно понимать, кто перед тобой, но не бояться статусности.

Сказать правду в глаза – значит позаботиться о команде, подумать о последствиях и сэкономить время. И самое главное – в сложных ситуациях нельзя прятать голову в песок, нужно решать вопросы лично.

[никакие переписки не уладят зарождающийся конфликт](#)

РАБОТАЕМ ТОЛЬКО СО ВЗРОСЛЫМИ ЛЮДЬМИ

Звучит смешно, но взрослых людей — абсолютное меньшинство.

Быть взрослым — означает не перекладывать ответственность на других и не ждать, когда кто-то придёт и наведёт порядок.

Взрослый человек не будет ждать администратора, а сам заменит перегоревшую лампочку в люстре, даже если это не входит в его основные обязанности.

Взрослый человек не спрашивает: «А почему я?», а уточняет: «Ты уверен, что я лучше всего справлюсь с этой задачей?». И если ответ будет положительным — берётся за дело со всей ответственностью.

БЫТЬ ВЗРОСЛЫМ — ЗНАЧИТ ОЩУЩАТЬ СЕБЯ ХОЗЯИНОМ

Хозяином себя, своей головы, своей профессии и своего места работы. Хозяйствование — это не про власть, самоуправство и игру в царя горы. Это про состояние соединённости с хозяйством и деятельность в интересах этого хозяйства. Именно хозяин служит своему хозяйству, а не наоборот.

Подобрать бумажку, которую бросил мимо урны другой человек — это значит быть хозяином. Во время уборки не загонять мусор под шкаф, хотя никто никогда об этом не узнал бы — это быть хозяином.

Помочь артисту найти подходящую команду вне студии, чтобы получился хороший продукт, даже если это не принесёт нам прямой прибыли — это тоже быть хозяином.

ДЕРЖИМ СЛОВО, ДОРОЖИМ РЕПУТАЦИЕЙ

Если мы дали клиенту слово — мы сдержим его, несмотря ни на что.

«Сделать — значит сделать» — это главный принцип взаимодействия не только внутри студии, но и при работе с клиентами. Если мы договорились с клиентом об определённом результате в определённый срок, значит мы будем работать до поздней ночи или в выходные, если только так можно завершить задачу.

Доверие клиента — лучшее, что мы можем от него получить. Именно доверие приводит к нам людей снова и снова, а вместе с ними — новых клиентов и интересные проекты. Логика проста: сначала дело — потом деньги.

ВЕДАЕМ, ЧТО ТВОРИМ

Клиент обращается к нам потому, что не может решить свою проблему самостоятельно и не разбирается в тонкостях нашего дела. Но часто у клиента возникает желание рулить процессом — а на деле попросту мешать нам выполнять его же задачу.

Мы стараемся работать с теми, кто уважает себя, своё время и деньги — и доверяет тому, кому платит. Но если сталкиваемся с непониманием и суетой со стороны клиента — вежливо, но твёрдо объясняем ему, как и почему мы работаем.

Чтобы максимально предотвратить недопонимание между нами и клиентом, мы никогда, никогда не начинаем работать без щепетильно составленного ТЗ.

про дух компании

КАЧЕСТВО – ЭТО ПОСТОЯНСТВО

Единичные круто сделанные проекты ничего не стоят, если команда не работает на таком уровне каждый день. Мы не однодневная компания и строим дело, которое будет жить десятилетия. А на длинной дистанции выживет только тот, кто регулярно показывает одинаково хороший результат — как на добротном заводе. Клиенты приходят за стабильностью, а не за игрой в лотерею.

Мы вкладываемся в свою работу каждый день с одинаковым старанием и профессионализмом — несмотря на чрезвычайные ситуации, праздники, времена года и смену магнитных поясов. У качества нет выходных.

МЕНЯЕМ ИНДУСТРИЮ И ЗАДАЁМ ПЛАНКУ

Нам важно влиять на уровень индустрии звукозаписи в России и быть воплощением эталонного качества и сервиса, поэтому мы набираемся опыта не только в своей стране, и работаем с крупными компаниями из других стран.

Мы с каждым годом всё увереннее заходим на западный рынок — расширяем собственные границы и делимся полученным опытом с лучшими российскими клиентами.

Мы хотим быть Apple в мире техники и Netflix в мире телевидения — компанией, которая делает невероятное и подаёт пример.

ДАЁМ ОГРОМНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ТЕМ, КТО ГОТОВ ИМИ ПОЛЬЗОВАТЬСЯ

Можно быть миллион раз талантливym человеком, но это ничего не стоит в вакууме.

Наша студия даёт возможность найти свое место в жизни и проявить таланты, почувствовать себя человеком и профессионалом. Мы — как крутой университет, только за обучение платит сам работодатель.

Но в лучших университетах приходится попотеть — мы берём в команду только тех, кто хочет плыть вместе с нами на тот берег, а не просто свесить ножки в нашей лодке. Если кого-то приходится подгонять и заставлять развиваться — мы отправляем его обратно домой кушать кашу.

Мы убеждены, что профессионалом становится только тот, кто использует каждую минуту, разговор и событие как возможность для саморазвития. Тот, кто не ждёт знака свыше, а действует самостоятельно.