

# Как работает

# MI ND BO X



# Маркетинг — это bullshit!

Маркетинг — это высосанные из пальца теории, потраченные впустую деньги, череда необъяснимо успешных и необъяснимо провальных кампаний. Это обман, поставленный на поток: агентства обманывают заказчиков, а те обманывают потребителей и навязывают им ненужные продукты.

Мы в Mindbox считаем, что маркетинг в ближайшее время не исчезнет — компаниям нужно как-то продвигать себя на конкурентном рынке.



Но мы считаем, что его нынешнее состояние — временно и неправильно.

Мы считаем, что маркетинг может и должен стать другим: честным, прозрачным, ненавязчивым, персонализированным, человеческим. Мы считаем, что компании могут и должны относиться к клиентам как к людям, а не как к аморфной биомассе потребителей.

*Мы считаем, что компании должны видеть за трафиком живых людей. Софт, который пишет Mindbox, двигает маркетинг в этом направлении.*



# Менеджмент — тоже bullshit!



Точно так же, как компании-производители навязывают клиентам свои продукты, компании-работодатели навязывают своим сотрудникам их рабочие обязанности. Мы поняли, что если мы не перестанем это делать, о грош цена нашим заявлениям о честном маркетинге.

Как перестать указывать своим сотрудникам, что делать? Нам кажется, дело в менеджменте. Руководители получают свою зарплату за то, что ставят сотрудникам задачи, объясняют, как их решать и контролируют выполнение. Лишая тем самым

сотрудников возможности самим выбирать, чем им заниматься.

Мы решили избавиться от руководителей и начали увольнять людей...



# «Наши» и «не наши» люди



Нет, мы не уволили менеджеров. Пока не всех... Но мы начали увольнять тех, кто, по нашему мнению, явно не смог бы вписаться в «компанию без руководства» — тех, кому жизненно необходимы руководитель, напоминания и разъяснения.

Естественно, оставшиеся люди начали спрашивать у нас, почему кто-то был уволен. Мы отвечали: «Это был не наш человек». И это очень плохо работало — сотрудники не понимали, что мы имеем в виду, и продолжали опасаться за свое будущее. Поэтому мы решили сформулировать и записать, как мы понимаем, кто является «нашим человеком».

*В MindBox мы не хотим работать с мудаками. Но мы хотим, чтобы с нами работали люди, похожие на нас. Которых бесит то, что бесит нас. Которых радует то, что радует нас. Которые решают задачи похожим образом. Люди, которые руководствуются теми же принципами, что и мы. Причем делают это сами по себе, естественно, без усилий.*

Этот документ родился из желания записать наши принципы.





# Принципы Mindbox

Польза

Мы не можем насадить эти принципы. Это у человека или есть, или нет. Зато мы можем нанимать людей, которые их уже разделяют. Еще мы можем награждать тех, кто эти принципы разделяет и увольнять тех, кто явно не разделяет. Пусть мы не можем насадить эти принципы, но мы можем сделать их явными.

Честность

Работа на совесть

Текст о принципах — самый важный текст, который есть у нас. Никакой другой текст не может противоречить этому. Если вы чего-то здесь не понимаете или вам кажется, что какая-то наша практика противоречит этому тексту — пожалуйста, обратитесь к HR, Саше или Ивану.

Самоуправление





# Польза или Get-The-Fuck-Out

Стандартная ситуация — когда сервисные компании выполняют то, что клиент хочет. В результате делается куча бессмысленной работы, потому что клиент хочет какой-то ерунды. Мы стараемся не делать то, что хочет клиент просто потому что он этого хочет. Мы стараемся делать то, что клиентам НУЖНО. Что-то, что на самом деле принесет им долгосрочную пользу.

Наша основная задача — приносить пользу нашим

клиентам и клиентам наших клиентов. В нашей отрасли польза практически всегда измерима: продажи, оборот, конверсия, заявки и т.д. даже на коротком отрезке времени. Если мы понимаем, что проект не принесет клиентам пользы, мы отказываемся от этого проекта.

Когда мы приносим пользу, мы получаем деньги. Когда мы не приносим пользы, мы тоже можем получить деньги, но эти деньги будут токсичны для нас.

Мы начнем брать все больше бессмысленных проектов, терять интерес и дальше все покатится по наклонной. Майндбокс —> Скучнобокс —> Тупобокс —> R.I.P.





# Честность

Обычно в компаниях люди объединяются в команды, потому что существует оргструктура, которая говорит, что команды должны быть.

У нас же команды возникают, когда сотрудники видят общие цели. Причем, сотрудники сами выбирают, с кем им взаимодействовать, а с кем нет.

Вряд ли вас снова пригласят в команду, если вы однажды обманете своих коллег, утаите от них важную информацию или «подставите».

Чтобы не возникало даже мыслей о нечестности, мы решили сделать компанию максимально прозрачной. Например, в большинстве компаний информацией владеют только люди, которым она нужна по для исполнения обязанностей. Если ты хочешь получить доступ, ты должен иметь причину. У нас — наоборот. Причина должна быть для закрытия доступа. Любой человек по умолчанию имеет право знать все. Все, что нельзя раскрывать,

должно быть заранее ясно описано — например, в NDA.

Мы также не имеем секретов от клиентов. Если возникает проблема, клиент должен быть немедленно и ясно проинформирован.

*Во многих компаниях действует негласное правило «обманывай, но не попадайся». У нас действует правило «не обманывай». Уволим.*





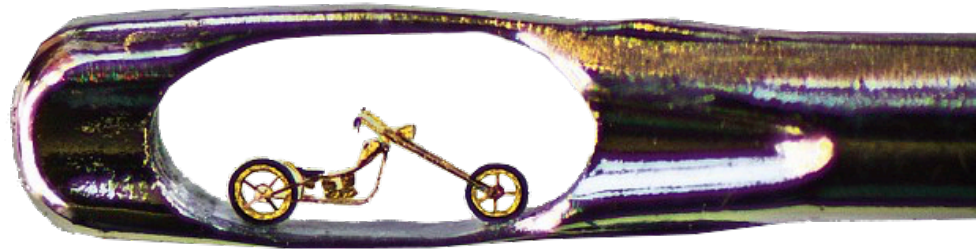
# Работа на совесть

В компаниях, где есть руководство, сотрудники действуют, исходя из списка обязанностей, описанных в должностной инструкции. И основной критерий хорошей работы в этом случае — выполнение индивидуального плана или оценка непосредственного руководителя. Нам кажется, это приводит к тому, что у сотрудников пропадает желание делать что-то хорошо. Вместо этого появляется мотивация

сделать что-то так, чтобы понравилось начальнику или достичь целевых показателей. К сожалению, зачастую это совершенно разные вещи.

Мы в Mindbox стараемся действовать совершенно по-другому. Когда вы что-то делаете, и у вас нет никого, кто бы вам эту работу поручил и кто эту работу будет потом оценивать, единственный критерий хорошо выполненной

работы, который у вас остается — это ваше внутреннее представление о прекрасном. Мы хотим видеть у себя в компании людей, которые «прутся» от результатов своей работы и обладают здоровым перфекционизмом.





# Самоуправление



Отсутствие в компании руководства не означает, что компания не управляется. Наоборот, в управлении компанией принимает участие каждый сотрудник. Что это значит?

Вам никто не ставит задачи — найти себе интересную задачу и известить о ней окружающих коллег исключительно ваша ответственность.

Никто не будет давать вам обратную связь, если только вы не накосячили или не сделали что-то захватывающее. Просить обратную связь — тоже ваша ответственность.

Если к вам обращается за советом коллега — вы не посылаете его подальше, а отвечаете. Не потому, что вы вежливы, а потому что завтра совет может понадобиться вам.

Если в процессе работы над задачей вы застопорились, у вас появились сомнения или вам не хватает информации для принятия решения — никто вам не бросается на помощь, пока вы не просите. При необходимости вы можете поговорить с любым сотрудником компании, включая Сашу и Ивана, но не чтобы они «разрулили» ситуацию, а чтобы услышать их мнение.

Это не значит, что ваша задача — собирать консилиум по каждому вопросу и находить коллективное решение, которое всем понравится — вы самостоятельно принимаете решения, касающиеся ваших задач. Мы доверяем вам.



# И последнее: как понять, что человек «наш»?

- **Профессионал.** Выявить нетрудно — для этого есть интервью, тестовые задания, опрос предыдущих работодателей/коллег и стажировка.
- **Разделяет 4 принципа.** Мы доверяем вашему нутру.
- **Хочется что-то делать вместе.** Просто спрашивайте себя: «А хотел бы я делать что-то другое с этим человеком, если вдруг Mindbox завтра исчезнет?»

*Если вы не разделяете нашей культуры, то это не плохо и не хорошо. Это значит, что нам не стоит работать вместе. Это также значит, что в компании с другой культурой вы будете успешнее и полезнее, чем у нас.*





# Куда движется Mindbox

*Мы считаем, что маркетинг может и должен стать другим: честным, прозрачным, ненавязчивым, персонализированным, человечным. Мы считаем, что компании могут и должны относиться к клиентам как к людям, а не как к аморфной биомассе потребителей.*

*Мы считаем, что компании должны видеть за трафиком живых людей.*

Как в точности мы с вами будем это реализовывать, мы не знаем. Можно только предположить, что через несколько лет Mindbox будет другой компанией, потому что она эволюционирует при вашем непосредственном участии.

Этот документ по-умолчанию неидеален и неполон, т.к. описывает сегодняшнее состояние. Если вы считаете, что здесь надо что-то добавить или изменить, смело иницилируйте этот процесс. У вас есть все полномочия.

