

Дмитрий Сатин — основатель компании USABILITYLAB. Один из ведущих юзабилити-специалистов в России. Дмитрий ведёт активную общественную, является автором учебных курсов. На Digitale Love он расскажет о факторе человека.

Дмитрий рассказал про вред суеты, и как отсутствие планов помогает в продвижении.

Назовите любимые книги по маркетингу.

- «Клиенты на всю жизнь» Карл Сьюэлл;
- «Продавая незримое» Беквит Гарри;
- «Общество мечты» Ролф Йенсен;

Как вы добиваетесь, чтобы клиенты любили вашу компанию или компанию вашего клиента?

Мне много раз говорили, что любят меня за то, как я люблю своё дело. Похоже, что эти волны разливаются дальше, на компанию, клиентов, и клиентов их клиентов. Моя знакомая недавно польстила мне, что когда я рассказываю о работе, хочется купить воздух, который я выдыхаю :)))

Если серьёзно, то юзабилитист должен уважать клиента, и искренне хотеть понять его пользователей, и улучшить их жизнь найденными вместе с клиентом решениями. Когда это удаётся, успех гарантирован.

Какое самое популярное заблуждение существует о маркетинге на ваш взгляд?

Многие маркетологи ограничивают себя рекламой и привлечением клиентов. Есть поверье, что такой маркетинг должен умереть, вытесненный другим маркетингом — с развитием отношений компании с клиентами. Его задача, чтобы клиенты были довольны, лояльны и доходны. И одной рекламы здесь недостаточно.

Дайте три совета по личной эффективности.

Не суетиться! В суете совершается большое количество непоправимых ошибок. Чтобы не суетиться, нужно планировать. Но планирование — это не составление на бумаге или компьютере какого-то проекта, а мобилизация и настрой себя на определенный порядок, на контакт с реальностью, которая что-то требует от тебя, и на которую ты, в свою очередь, хочешь воздействовать.

Для составления картины предстоящего дня, недели, месяца, хорошо подходят утренние ритуалы. Сигарета, выкуренная на балконе, душ, пробежка — любые утренние рутинные дела, предполагающие уединение. Говорят, что люди, у которых есть ритуалы, в целом успешнее.

Как вы определяете направление для своего личного движения вперед?

У меня нет никакого плана личного движения вперед.

Но я точно знаю, что нужно руководствоваться простыми правилами:

- Каждый шаг не должен уменьшать возможности, а желательно должен увеличивать их.
- Выбор нужно совершать так, чтобы он усиливал твои предыдущие достижения, а не обесценивал их.

Чего никогда не должен делать руководитель?

Наверное, это зависит от того, что это за руководитель. Если он только руками водит, то наверно — это босс. Он вряд ли будет пить с матросами, потому что после пьянки не сможет ими управлять. Босс выстраивает иерархию.

А есть лидеры, которым безразличен статус, их авторитет держится не на власти, а наоборот — власть на авторитете. Такие могут спать с солдатами в одной палатке, и не терять уважения и признания в их глазах. Лидер более свободен, чем босс. Лидеру многое прощают, потому что знают, что он первым полезет в заварушку и поведет за собой остальных.

Но что точно нельзя делать, так это проявлять упадничество и растерянность, потому что на лидера возлагают надежды, что он знает куда идти. Поэтому лидер должен проводить много времени, составляя основные и дополнительные планы, и заранее предвидеть возможности и угрозы.

Какой аспект вашей работы самый любимый?

Любой человек радуется, когда видит результаты своего труда.

Счастье — когда отдачу от своих действий ты получаешь моментально. Возникает состояние потока, когда ты полностью погружён в своё дело.

Результатом моей деятельности является изменение мышления моего клиента. Я помогаю ему понять, как лучше организовать коммуникацию со своими пользователями, реализуя его цели с пользой для людей.

Когда клиент в процессе консультации начинает строчить письма своим разработчикам о том, что им нужно немедленно изменить, я испытываю радостное изумление. Потому что я помог тому что бы у него стало формироваться видение.