

## SPIS TREŚCI

Przedmowa .....	11
Podziękowania .....	13
<b>Część I. Kto to jest Fred?</b> .....	15
Rozdział 1. Pierwszy Fred .....	17
Rozdział 2. Zasady Freda .....	23
Zasada I. Wszyscy możemy decydować o naszym życiu .....	23
Zasada II. Sukces opiera się na relacjach z innymi ludźmi .....	26
Zasada III. Powinieneś stale tworzyć wartość dla innych ludzi, co nie musi cię kosztować ani grosza .....	27
Zasada IV. Możesz stale wymyślać siebie na nowo .....	29
Rozdział 3. Fredowie są wśród nas .....	31
Fred wesołek .....	33
Fred odpowiedzialny .....	34
Fred szczodry .....	35
Słynny Fred .....	38
I jeszcze paru innych Fredów .....	38
<b>Część II. Stawanie się Fredem</b> .....	41
Ty wybierasz .....	44
Rób właściwe rzeczy z właściwych powodów .....	45
Twoje możliwości są nieskończone .....	45

Rozdział 4. Każdy z nas może być motorem pozytywnych zmian .....	47
Czy obudziłeś się dziś rano z zamiarem zmiany świata? .....	48
Każdy z nas codziennie dokonuje zmian .....	49
Coś lepszego niż przypadkowe gesty życzliwości .....	50
Moc oddziaływania zaangażowanej jednostki .....	50
Zmiany dokonywane dzięki świetnym pomysłom .....	51
Trzy strategie dokonywania zmian .....	52
Rozdział 5. Relacje międzyludzkie, czyli podstawa sukcesu ....	55
Jedna relacja naraz, czyli klucz do sukcesu .....	56
Fredowie budują relacje – nawet z trzylatkami .....	56
Siedem przykazań w budowaniu relacji .....	58
Aspekty interakcji .....	61
Rozdział 6. Nieustannie twórz nową wartość dla innych ludzi .....	63
Krótki instruktaż tworzenia wartości dodanej .....	65
Poczaruj trochę .....	73
Rozdział 7. Stale wymyślaj siebie na nowo .....	75
Wzrastaj wewnętrznie i zwiększaj swoją wartość .....	76
Zadbaj o odpowiednią motywację .....	77
Wykorzystaj swoje doświadczenie życiowe .....	77
Zwiększ swoje „IQ” .....	78
Ucz się od najlepszych .....	79
Działaj zgodnie z planem „jedna rzecz dziennie” .....	79
Rywalizuj... z samym sobą! .....	80
Efekt rozgłosu .....	81
<b>Część III. Zapełnij świat Fredami .....</b>	<b>83</b>
Rozdział 8. Znajdź .....	87
1. Pozwól, aby sami cię znaleźli .....	88
2. Odkrywaj Fredów uspionych .....	89

3. Zatrudniaj Fredów .....	90
Zbuduj zespół złożony z Fredów .....	90
Rozdział 9. Nagradzaj .....	93
Pomocnik kelnera z Atlanty .....	94
Intencje też mają znaczenie .....	96
Wdrażaj strategię nagradzania .....	96
Rozdział 10. Kształć .....	99
1. Wszędzie szukaj przykładów .....	100
2. Analizuj i pytaj .....	101
3. Ucz cudów .....	102
4. Nie zmuszaj – zachęcaj .....	102
Rozdział 11. Demonstruj .....	105
Magiczne pytanie .....	106
Propaguj „metodę Freda” .....	108
<b>Część IV. Z miłości do Freda .....</b>	<b>111</b>
Rozdział 12. Fred dziś .....	113
Dlaczego Fred jest Fredem? .....	115
Rozdział 13. Duch Freda .....	119
Serce Freda .....	120
Dodatek. „Metoda Freda” – raport .....	123
1. Świadomość .....	123
2. Agenda .....	124
3. Nastawienie .....	124
4. Działanie .....	125
5. Osiągnięcia .....	125
Raport zespołu Fredów .....	126
O autorze .....	127

## PRZEDMOWA

**B**ywa, że trafiamy na książkę tak inspirującą, że natychmiast myślimy o osobach, które koniecznie musimy ją przeczytać.

Taka też była moja reakcja na lekturę *Radości życia* autorstwa Marka Sanborna.

Ta oparta na prawdziwej historii, niewielka, lecz zajmująca książka może stanowić źródło motywacji, jeśli chcesz zmienić swój stosunek do pracy i życia. Spójrzmy prawdzie w oczy – skoro gość o imieniu Fred, zatrudniony w Amerykańskim Urzędzie Pocztowym, wykonujący pracę, którą trudno określić mianem fascynującej, może z tak niezwykłym zaangażowaniem obsługiwać swoich klientów, to jakie możliwości, stanowiące źródło ogromnej satysfakcji, stoją przede mną i przed tobą?

Gdybym miał sporządzić listę osób, które według mnie skorzystałyby na lekturze *Radości życia*, znaleźliby się na niej:

- moi pracownicy i współpracownicy – którzy mogliby poznać sekrety lepszej obsługi klienta;
- znajomi menedżerowie – którzy mogliby dowiedzieć się, w jaki sposób inspirować swoich podwładnych do zawodowej doskonałości;
- członkowie mojej rodziny – którzy mogliby odkryć korzyści płynące z wyrażania szczerego uznania swoim bliskim;

- uczniowie i studenci kończący szkołę – którzy mogliby otrzymać wskazówki przemilczane w szkolnych murach, a pomagające odnieść życiowy sukces;
- wszystkie znajome mi osoby – które pragną zmienić swoją szarą codzienność w życie obfitujące w nadzwyczajne doświadczenia.

Istnieją cztery podstawowe zasady, które definiują „metodę Freda”. Nie odbiorę wam przyjemności samodzielnego ich poznawania i żadnej nie zdradzę w tej chwili, lecz obiecuję, że jeśli weźmiecie sobie do serca rady Marka Sanborna i zaczniecie żyć „fredopodobnie”, na zawsze zmieni się sposób, w jaki postrzegacie samych siebie oraz własne miejsce na świecie. Zmieni się również wasz wizerunek w oczach innych osób. Nie tylko wprowadzicie pozytywne zmiany we własnym życiu, lecz także zdobędziecie umiejętności, dzięki którym będziecie mogli pomóc innym stać się Fredami.

W *Radości życia* najbardziej chyba podoba mi się to, że nie jest ona kolejną przypowieścią o tym, jak uczynić swoje życie zawodowe lepszym – bez względu na to, jak wartościowe potrafią być tego typu fikcyjne historie. O wyjątkowości tej książki stanowi prawdziwość historii Freda. Oprócz samego Freda poznajemy tu także wiele innych osób, które mają wpływ na swoje otoczenie, bez względu na to, czy stanowi je gabinet lekarski, restauracja, szkoła, czy dom.

Zachęcam was, abyście zrobili coś wyjątkowego dla innych osób oraz samych siebie i wcielili „metodę Freda” w życie.

JOHN C. MAXWELL

## CZĘŚĆ I

---

# KTO TO JEST FRED?

## ROZDZIAŁ 1

---

### PIERWSZY FRED

*Uczyń każdy dzień dziełem sztuki.*

JOSHUA WOODEN, OJCIEC JOHNA WOODENA

Po raz pierwszy spotkałem się z Fredem tuż po zakupie mojego „nowego” domu. Dom – wybudowany w 1928 roku – był pierwszym, który posiadałem na własność. Znajdował się w pięknym, zadrzewionym zakątku Denver, zwanym Washington Park. Kilka dni po wprowadzeniu się usłyszałem pukanie do drzwi. Gdy je otworzyłem, zobaczyłem stojącego na werandzie listonosza.

– Dzień dobry, panie Sanborn! – przywitał mnie wesoło. – Mam na imię Fred; będę dostarczał panu pocztę. Wpadłem, aby się przedstawić i powitać pana w nowej okolicy oraz dowiedzieć się co nieco o panu i o tym, czym się pan zajmuje.

Przede mną stał mężczyzna o przeciętnym wyglądzie, średniej postury, z niewielkim wąsikiem. Jego wygląd zewnętrzny nie zdradzał niczego nadzwyczajnego, ale emanowały z niego życzliwość oraz serdeczność.

Szczerze mówiąc, zaskoczył mnie. Jak większość z nas od lat otrzymywałem pocztę, lecz nigdy dotąd nie miałem tak osobiste-

go kontaktu z listonoszem. Byłem pod wrażeniem. „Miły gest” – pomyślałem.

– Jestem zawodowym mówcą. Nie mam prawdziwej pracy – odparłem żartobliwie.

– Skoro jest pan zawodowym mówcą, zapewne wiele pan podróżuje – stwierdził Fred.

– Tak, to prawda. Spędzam w podróży od 160 do 200 dni rocznie.

Fred, skinąwszy ze zrozumieniem głową, kontynuował:

– Jeżeli da mi pan kopię swojego grafiku, będę gromadził pana pocztę tak, aby dostarczać ją wyłącznie wtedy, gdy będzie pan mógł ją odebrać.

Byłem mile zaskoczony propozycją Freda, świadcząca o jego sumienności, jednak odpowiedziałem, że taki dodatkowy wysiłek prawdopodobnie nie będzie konieczny.

– A może po prostu zostawi pan pocztę w skrzynce przed domem? – zasugerowałem. – Odbiorę ją po powrocie.

Fred zmarszczył brwi i potrząsnął głową.

– Panie Sanborn, złodzieje często obserwują, czy skrzynki pocztowe są na bieżąco opróżniane. Dzięki temu wiedzą, kiedy gospodarzy nie ma w domu. Mógłby pan paść ofiarą włamania.

Fred był bardziej niż ja przejęty moją pocztą! Miało to jednak pewien sens; był przecież specjalistą od poczty.

– Oto, co proponuję, panie Sanborn – ciągnął Fred. – Będę wkładał pana pocztę do skrzynki tak długo, jak długo będę w stanie ją zamknąć. W ten sposób nikt się nie zorientuje, że pan wyjechał. Pozostałe przesyłki będę umieszczał pomiędzy moskitierą a drzwiami frontowymi. Nikt ich tam nie dojrzy. A jeśli i tam zabraknie miejsca, będę zatrzymywał przychodzącą pocztę do czasu pana powrotu.

W tym momencie zacząłem się zastanawiać, czy aby na pewno ten facet jest pracownikiem poczty? A może w tej okolicy

działa jakiś prywatny operator pocztowy? Ponieważ jednak plan przedstawiony przez Freda wydawał się doskonały, przystałem na jego propozycję.

Dwa tygodnie później wracałem do domu po dłuższej nieobecności. Gdy włożyłem klucz do zamka drzwi frontowych, zauważyłem brak wycieraczki. Czyżby złodzieje w Denver kradli wycieraczki? Wtedy dostrzegłem ją w kącie werandy. Coś przykrywała. Gdy ją podniosłem, ujrzałem karteczkę z wiadomością od... kogóż by innego – Freda! Gdy ją odczytałem, dowiedziałem się, co się stało. Podczas mojej nieobecności inna firma przesyłkowa omyłkowo dostarczyła zaadresowaną do mnie przesyłkę na posesję jednego z sąsiadów. Paczkę pozostawiono na werandzie pięć domów dalej. Fred zauważył ją i przyniósł na mój ganek, dołączył stosowną wiadomość, a następnie przykrył wycieraczką, aby mniej rzucała się w oczy.

Fred nie tylko dostarczał pocztę, lecz także naprawiał błędy UPS!

Postępowanie Freda wywarło na mnie ogromne wrażenie. Jako zawodowy mówca zwracam szczególną uwagę na wszelkie „nieprawidłowości” dotyczące obsługi klienta i sfery biznesu jako takiej. Wynajdywanie przykładów tego, co „prawidłowe” czy nawet godne pochwały, jest o wiele trudniejsze. A tu proszę – zjawia się ktoś taki, jak mój listonosz Fred – świetlany przykład osobistego podejścia do świadczonych usług oraz wzór do naśladowania dla wszystkich, którzy chcą dokonywać w swojej pracy zmian na lepsze.

Zacząłem wykorzystywać moje doświadczenia związane z Fredem jako ilustrację przykładów omawianych podczas mów i seminariów, wygłaszanych w różnych zakątkach Stanów Zjednoczonych. Wszyscy chcieli słuchać o Fredzie. Moi słuchacze byli zafascynowani moimi opowieściami, bez względu na to, czy pracowali w przemyśle usługowym, firmie produkcyjnej, branży zaawansowanych technologii czy służbie zdrowia.

Czasami po powrocie do Denver opowiadałem Fredowi o tym, jak jego praca inspiruje innych ludzi. Między innymi przytoczyłem historię pewnej zniechęconej pracownicy, której wysiłki nie spotykały się z żadnymi wyrazami uznania ze strony pracodawców. Napisała do mnie, aby powiedzieć, że przykład Freda zainspirował ją do „kontynuowania kontynuowania” i robienia tego, co w głębi serca uznawała za słuszne, bez oczekiwania na uznanie czy nagrodę.

Zrelacjonowałem Fredowi także wyznanie pewnego menedżera, który po zakończeniu seminarium poprosił mnie na bok, aby powiedzieć, że nigdy nie zdawał sobie sprawy z tego, iż ideałem, który przyświecał mu podczas całej jego kariery, był właśnie „Fred”. Człowiek ten uważał, że troska o doskonałość i najwyższą jakość powinna towarzyszyć wszystkim ludziom, we wszystkich branżach i na każdym stanowisku.

Z wielką przyjemnością oznajmiłem mojemu listonoszowi, że kilka firm ustanowiło Nagrodę Freda dla pracowników, którzy wykazali się w swojej pracy cechami stanowiącymi jego znak firmowy, czyli między innymi innowacyjnością i pełnym zaangażowaniem.

Pewnego razu jedna z fanek Freda przesłała mu pudełko domowych ciasteczek na mój adres!

Podczas Świąt Bożego Narodzenia – pierwszych od czasu, gdy Fred został moim listonoszem – chciałem w sposób nieco bardziej oficjalny podziękować mu za wyjątkową jakość świadczonych przez niego usług. W związku z tym w mojej skrzynce pocztowej zostawiłem drobny upominek. Następnego dnia znalazłem niecodzienny list. Na kopercie widniał nieostemplowany znaczek. Wtedy też zauważyłem adres zwrotny; nadawcą był Fred Listonosz.

Fred wiedział, że pozostawianie w skrzynce listu bez uiszczenia stosownej opłaty byłoby niezgodne z prawem, dlatego – mimo iż sam osobiście go dostarczył – postąpił bardzo uczciwie, umieszczając na nim znaczek.