



Доверие

в среде
микро- и малого
бизнеса

Доверие в бизнесе —

фундамент стабильности и залог успешного роста компании

Как помогает доверие в бизнесе

Выстраивает продуктивное партнерство

- Делегирование, совместная работа с сотрудниками
- Создание условий взаимовыручки с поставщиками, партнерами

Улучшает эффективность процессов

- Экономия времени — быстрое принятие решений
- Упрощение процессов, бумажной волокиты, меньше контроля
- Повышение лояльности клиентов

Открывает новые горизонты

- Внедрение новых инструментов, технологий
- Новые планы по развитию бизнеса
- Новые партнерства

Улучшает благополучие в стране



«Если я в командировке и не могу оплатить поставку, говорю: «Ребята, я вернусь через неделю и оплачу, отгружайте». Они отгружают»



«Меньше бумажек, договоров, формальностей, когда страхуешься на каждом шагу»
«Если бы я не доверял и проверял бы все, то мы проекты делали бы очень медленно или не делали вообще»

«Я не доверяю людям и не открываю новое для себя, потому что ждешь подвох и не пробуешь. В развитии бизнеса новое надо пробовать, иначе будешь плестись в хвосте»

«Если человек доверяет экономике и его устраивает, что происходит в стране, он будет вкладывать налоги, рабочие места, развивать экономику в своей стране»

Доверие в бизнес- среде ММБ



88%
Сотрудникам



92%
Поставщикам
и партнёрам



62%
Государству



66%
Банкам

68%
Обществу



Наиболее высокое
внутри бизнес-среды

Меньше доверяют

Атмосфера доверия в стране и обществе подрывается

За счет двух факторов:

Мошенничество

- Участились случаи обмана

«Сейчас, в связи с политической ситуацией, очень много в окружении мошеннических схем, людей на деньги разводят»

Общая неопределенность

- События, начиная с 2019 г. (пандемия) и далее...
- Страх перед очередным кризисом, изменениями – отсутствие уверенности в своем будущем

Поэтому люди вынуждены быть предусмотрительными и в бизнесе

66%

Предпринимателей считают, что в отношениях с людьми следует быть осторожными

«В общей массе люди больше напуганы и меньше доверяют. Связано с мошенническими схемами, с тем, что происходит в государстве, люди не уверены в своем будущем. Сейчас люди могут не подойти на улице помочь человеку»

«Я скорее недоверчивый. Потому что жизнь прожил, многое было. Ты также проверяешь. Если человеку доверил, всё равно сам всё переделал. Бывают недочёты. Поэтому доверяй, но проверяй»

A photograph of a worker in a warehouse, wearing a cap and a high-visibility jacket, sorting through cardboard boxes on a conveyor belt. The scene is dimly lit with warm, yellowish lights hanging from the ceiling. Other workers are visible in the background, also working with boxes.

Доверие к

ПОСТАВЩИКАМ

Проблемы при работе с поставщиками, подрывающие доверие

29%

ММБ сталкивались с проблемами за последний год, из-за которых стали меньше доверять поставщикам

«Мошенничество, люди создают копии фирм и продают товар, а потом его не поставляют и исчезают»

«Когда цены на рынке меняются, очень сложно контрагентам выполнять свои условия»

С какими проблемами
% от тех, кто сталкивался со сложностями

71%

Несоблюдение сроков,
условий договоренностей

49%

Невыполнение финансовых
обязательств

38%

Низкое качество поставленных
товаров, услуг

26%

Конфликты

22%

Отказ от выполнения
работ

17%

Прекращение партнерства в
одностороннем порядке

Формируется при долгосрочном взаимодействии. В начале бизнес действует аккуратно – тщательная проверка, пробные партии и пр.

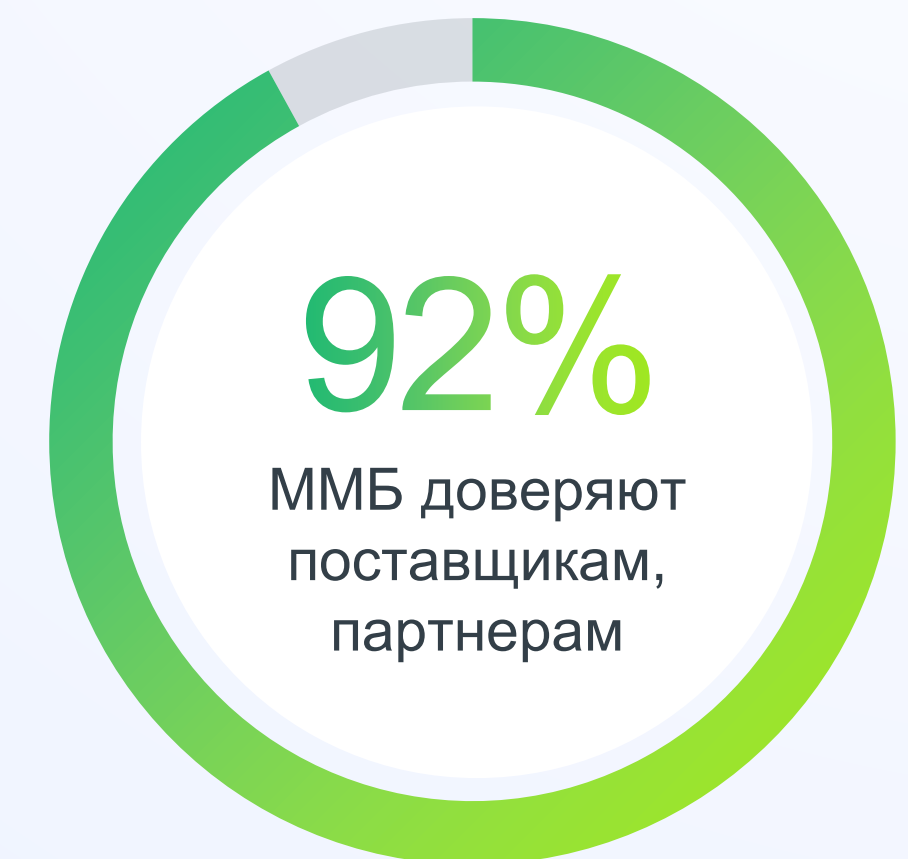
01 Доверие компаниям

- Время на рынке
- Отзывы
- Выполнение условий договора
- Своевременная поставка
- Высокое качество товара
- Предоставление рассрочки, скидок

02 Доверие людям

- Порядочность, отзывчивость и пр.

«За 5 лет у нас устоявшееся количество поставщиков, с которыми мы работаем прям долго, и всегда любые вопросы на телефоне решаются в течение минуты. И это вызывает высокую степень доверия»



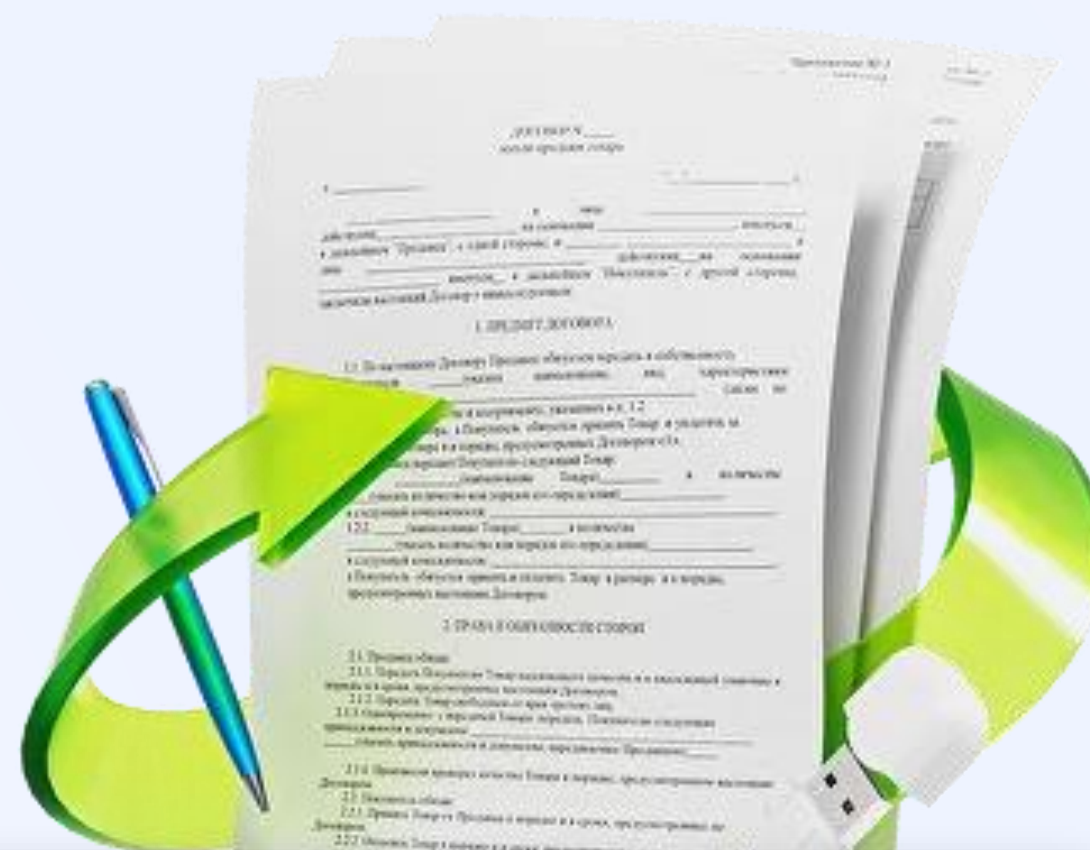
«Но с текущими, с кем работаем, всегда нужно доверять на высоком уровне. И пусть это может привести к каким-либо проблемам, но проще понести убытки и поменять поставщика, чем не доверять»

Высокое доверие не заменяет контрактных взаимоотношений

Но при доверии контрактные отношения становятся
гибкими, без жестких условий, экономят время и
ресурсы на контроле, бумажной волоките

78%

Закljučают договор с
контрагентами



«Если есть сомнения в поставщике, то будет долгий процесс согласования договоров, обсуждать до каждой мелочи. Проще не работать, это много времени занимает и ни к чему хорошему не приводило, все предусмотреть невозможно. И если у тебя сходу есть недоверие к партнеру, то и с той стороны будет такая же история. И вы будете пытаться друг друга подловить. Это только потеря времени, денег»

52%

Договор — ключевой
элемент
взаимодействия

45%

Договор — чаще
формальность

A dimly lit office environment with several people working at desks. In the foreground, a man stands with his arms crossed, looking towards the right. Behind him, several other people are seated at desks, some working on laptops. The office has large windows in the background, and the overall atmosphere is professional and collaborative.

Доверие к

СОТРУДНИКАМ

Успех компании во многом зависит от слаженной работы команды

Выстраивают доверие с пробных, разовых задач, проверяют новых сотрудников, контролируют процесс

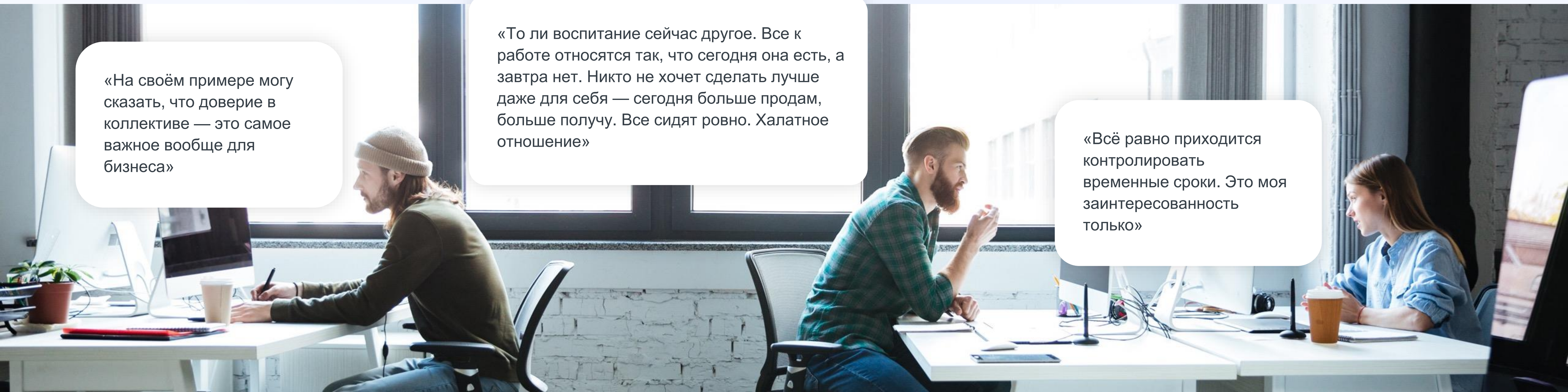
88%

Доверяют своим сотрудникам

«На своём примере могу сказать, что доверие в коллективе — это самое важное вообще для бизнеса»

«То ли воспитание сейчас другое. Все к работе относятся так, что сегодня она есть, а завтра нет. Никто не хочет сделать лучше даже для себя — сегодня больше продаж, больше получу. Все сидят ровно. Халатное отношение»

«Всё равно приходится контролировать временные сроки. Это моя заинтересованность только»



Факторы доверия к сотрудникам

01

Профессионализм сотрудников

- выполнение задач «на совесть», соблюдение договоренностей
- возможность делегировать
- не бояться доверить важную для компании информацию
- предупреждение о форс-мажорах, проблемах

«Если есть договорённости и есть форс-мажоры, то об этом нужно предупреждать сразу же. Предупредительный человек должен быть, пунктуальный, ответственный»

«Кому-то я доверяю, знаю, что он отлично сделает. Кому-то в плане финансов не могу довериться. Меня столько раз обворовывали сотрудники»

02

Личные качества

- честность и порядочность в работе
- доброжелательность к клиентам
- ответственность, пунктуальность

«Личные качества. Порядок на рабочем месте. Отношение к клиентам, доброжелательность. Надо быть человеком в любой ситуации, жить по совести»



Повышение лояльности сотрудников – важный фактор в укреплении доверия



Материальное мотивирование

- премии, поощрения, подарки
- скидки на продукцию компании

«Чтобы поддерживать или повышать лояльность сотрудников, заинтересовывая, какие-то премии выписываются, поощрения, подарки»



Совместные мероприятия

- корпоративные поездки
- праздники
- конкурсы: лучший сотрудник и пр.

«Мы сейчас с коллективом сдружились, постоянно выбираемся и много времени проводим вместе, устраиваем корпоративы. То общение, чтобы оно было не только деловым, но и дружеским, чтобы укрепить доверие»



Компенсации, льготы

- бесплатный проезд на транспорте
- бесплатные обеды


«У нас столько плюшек: фирменные именные чашки, бесплатный проезд на транспорт. Бесплатные обеды. Как в идеальном государстве. Наверное, люди бы тогда никуда не уходили»



Дружественная атмосфера, сплоченность

- помощь в сложных ситуациях, возможность пойти на встречу
- открытое обсуждение сложностей, поиск компромиссов в конфликтах

«Например, если какая-то жизненная ситуация, мы идём навстречу, надо уйти с работы пораньше. Скидки в магазине. Зачем им идти куда-то, берите в своём магазине с хорошей скидкой как для сотрудников, как для своих людей»

A woman with long brown hair, wearing a brown coat, is holding two brown paper shopping bags. She is standing on a city street at night, with blurred lights and buildings in the background. The text "Доверие к" is overlaid on the left side of the image.

Доверие к

КЛИЕНТАМ

Предприниматели сталкиваются с недобросовестным поведением клиентов, поэтому осторожно выстраивают доверие и используют различные способы защиты

Уровень доверия к клиентам неоднородный и зависит от специфики бизнеса (регулярные услуги либо случайная торговля), поэтому формировать единый показатель доверия к клиентам нецелесообразно

91%

стараятся обезопасить бизнес

88%

сталкивались с недобросовестным поведением клиентов

«Клиенты — это такие люди, **не всегда им можно доверять**. Допустим, забронировали, а могут не приехать. Поэтому, если предоплату получили, то конечно, доверие повысилось. А если без предоплаты, то доверия абсолютно нету»

Закрываю договоры с чёткими условиями

53%

Оперативно реагирую на претензии клиентов

48%

Беру предоплату

48%

Стараюсь формировать базу лояльных клиентов

40%

53%

Задержка оплаты

40%

Несоблюдение условий договора

37%

Отказ от оплаты товаров или услуг

27%

Негативное поведение, оскорбления

25%

Попытка получения компенсации за несуществующую проблему



The background image is a digital illustration of a futuristic control room or server center. It features rows of computer workstations with large monitors displaying various data visualizations. The room has a high-tech, industrial feel with blue and grey tones. The lighting is soft, coming from the screens and ambient room lights. The perspective is from a slightly elevated position, looking down the rows of desks.

Доверие к

ТЕХНОЛОГИЯМ

Доверие к технологиям постепенно укрепляется

Высокий интерес к технологиям, однако волнуют вопросы внедрения, безопасности, возможных сбоев, качества работы и угрозы замещения человека

По мере пользования технологиями доверие растет

Опасения:

% от тех, кто относится к новым технологиям с опасением

27%

Применение технологий — сложно, требует освоения

18%

Возможны сбои, ошибки

17%

Недоверие ко всему новому

14%

Непонятна польза для бизнеса

12%

Нужны доп. затраты

9%

Опасение мошенничества

71%

ММБ относятся к новым технологиям с интересом

57%

Используют в своем бизнесе новые технологии

Доверие к отечественным технологиям растёт

Зарубежные технологии

- Позитивный опыт
- Высокое качество
- Блокировки из-за санкций

35%

Считают зарубежные технологии более надёжными

Отечественные технологии

- Постепенный рост качества технологий
- «Доступ не заблокируют» из-за санкций

42%

Считают отечественные технологии более надёжными



«Все наши головы умные - за рубежом. Они там всё и производят». «Возможно я ещё в полном объёме не ознакомлена с нашими технологиями. Но если отталкиваться от предыдущего опыта, то, конечно, это были зарубежные, более качественные»



«Я перешёл с удалённых серверов, которые находились в США, на сервера на территории РФ. Я чуть не лишился всех своих данных по причине блокировки этого сервиса американской стороной»



«Мы сейчас видим тенденцию, что и в России начинают делать хорошо. То есть нам просто нужно чуть больше времени».



«Я думаю, что нашим – опять же, поскольку есть больше уверенность, что я смогу обратиться к разработчику. В случае чего они не кинут, как Майкрософт, с поддержкой»

Доверие к ИИ еще предстоит строить

Пока мало практических кейсов, которым можно доверять



«Я не сталкивался с примерами, которые смогли бы моё доверие в другую сторону развернуть, не сталкивался с положительными проявлениями ИИ. Хотя я знаю методы применения ИИ и в гражданском, и в боевом применении... Технология интересная, завораживающая, но **не про доверие 100%**»

«Судя по мутно написанным новостям, искусственный интеллект и пишет. Я не доверяю»

Участие человека в ИИ = доверие



«Рядом пока еще должен оставаться человек, кто оперативно решит вопрос. **Не бросать один на один** с технологией или роботом»

«До введения ИИ **все контролировалось сугубо человеком**, и результат - продукт производства, программа - человеком был запрограммирован. Результат ИИ может отличаться от программы, которую в него заложили, что вызывает недоверие»

28%

Хотели бы передать ИИ часть рабочих задач

10%

Уже передают рабочие задачи ИИ

A group of business professionals are seated around a large, round wooden conference table in a modern office. They are engaged in a meeting, with some looking at laptops and others talking. On the wall behind them is a large, framed world map. The scene is dimly lit, with light coming from a window on the right. The overall atmosphere is professional and collaborative.

Важность

ОБЩЕСТВЕННЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

в формировании доверия в бизнес-среде

Объединения и комьюнити предпринимателей способствуют развитию бизнеса

Могут стать центрами, укрепляющими доверие в бизнес-среде

Предоставляют возможности для обмена опытом, идеями, обеспечивают поддержку и защиту интересов своих членов



ММБ считает, что участие в объединениях помогает в бизнесе

«Это обмен опытом, контактами, поддержка, советы»

Преимущества объединений:

31%

Обмен опытом, знаниями

28%

Обмен новостями в отрасли

24%

Общение, чувство общности

24%

Генерация новых идей

24%

Поддержка коллег

24%

Новые партнерства

20%

Обмен клиентами, заказами

16%

Защита интересов

ММБ стремится к участию в бизнес-сообществах, чатах

Чаще всего предприниматели объединяются в отраслевые и территориальные сообщества

38%

уже состоят
в сообществах и чатах

22%

Хотят состоять
в сообществах

Где состоят ММБ:

% от тех, кто состоит в объединениях предпринимателей

25%

Объединения по
отрасли бизнеса

10%

Территориальные
объединения

9%

чаты, каналы,
интернет-
площадки

8%

Торгово-
промышленная
палата

5%

Опора России

3%

Ассоциация молодых
предпринимателей