

## ИСТОРИЯ 96: СЕКРЕТНЫЙ РЕЙТИНГ ОШИБОК



Мастер Бу всегда носил с собой маленькую черную книжечку. Время от времени он записывал в нее что-то, но никогда никому не показывал. Ходили разные слухи о содержании рукописи. Некоторые говорили, что туда он записывает имена обидчиков, другие — кто и сколько ему должен. Правда оказалась далека от предположений.

Мастер Шу не выдержал и спросил:

- Мастер Бу, что вы записываете в своей книжечке?
- Обещаете, что не расскажете никому, мастер Шу?
- Обещаю.

— Тогда слушайте.

Несколько лет назад я начал записывать ошибки, происходящие на мероприятиях. Все, что ломается, все, что идет не так. Прошло много лет, состоялось около тысячи проектов, в итоге получился рейтинг ошибок, подтвержденный статистикой.

Теперь я точно знаю, что вероятность одного негативного развития сценария на мероприятии выше, чем другого.

— Какой же это рейтинг? Скажите мне, что ломается чаще всего?

— В рейтинге я учитывал не только вероятность события, но и тяжесть его последствия для мероприятия в целом.

Так вот, на **первом месте** стоит все, что связано с экранами и видео. Вы знаете, с ними все может пойти не так. Формат видео не соответствует формату экранов, видео не выводится, трансляция прерывается неожиданно, трансляция запаздывает, зависает и многое другое. Видео и экраны — номер один в рейтинге.

**Номер два** — это программа. Задержки, путаница. Организация мероприятий существенно отличается от театральных постановок в одном пункте: в театре спектакль прогоняется много раз, прежде чем его показывают зрителю. Количество шагов по сцене, продолжительность монолога, синхронность действия и света, спецэффектов — все отрепетировано до автоматизма. В случае с мероприятиями мы делаем максимум два прогона накануне. В худшем случае это 15 минут на сцене за несколько часов до начала.

Конечно, нас ждет больше сюрпризов. Темп — мы спешим или опаздываем, а артисты или гости должны уехать в определенное время. Атрибуты — как быстро их вынесли, кто и как вынес, помнит ли спикер на сцене, что ему сейчас что-то вынесут.

**Номер три — гардероб.** Любопытное место. Вы можете все предусмотреть, но очередь все равно возникнет. Это связано с особенностью кривой, по которой приходят люди.

Вы рассчитываете, что гости приходят плавно, равномерно. Но ведь это совсем не так. Приход гостей разделен на три этапа. «Ранние пташки». Они приходят, когда у вас еще идет монтаж. Они стоят у закрытых дверей, и вы должны принять решение — оставить гостей под дождем (они ведь пришли раньше) или открыть дверь и позволить им увидеть вашу внутреннюю кухню.

«Первая волна». Большая группа людей, приходящих практически одновременно. Скорее всего, вы выдержите этот натиск. Далее следует затишье — приходят единицы.

И вдруг — она, «Вторая волна». Все и сразу. До 70% людей в один короткий отрезок времени. Вы готовы к тому, чтобы принять всех, но не всех одновременно. Возникает очередь.

Есть несколько вариантов борьбы с ней. Первый — предусмотреть дополнительный персонал именно на это сравнительно небольшое время. Второй — развлекать очередь.

**Номер четыре — ведущие.** Очень часто за последние годы компании привлекают ведущих из числа сотрудников, пытаются минимизировать риски. Привлеченные ведущие, вероятно, выступят более эффектно, но они не знают специфики компании (продукт, услуги, особенности сотрудников). Неверные ударения, ошибки в названиях, неуместные шутки, самолюбование — все это снижает тонус.

**Номер пять — состояние сцены.** Это тонкий и неочевидный момент. Дело не только в эстетике, но и в безопасности. Через что перешагивают гости, выходящие на сцену? Каково покрытие? Как закреплена коммутация и есть ли она вообще?

Если в сценарии есть серпантин, то кто и как его убирает? Многие группы откажутся выйти на сцену до тех пор, пока она полностью не будет очищена от серпантина.

**Номер шесть — полиграфия.** Как раз тот случай, когда количество ошибок статистически больше, но их значимость не так велика, как у предыдущих пунктов. Обычно всегда можно перепечатать тираж, исправить брак.

**Номер семь — логистика и транспорт.** Пробки, задержки, общение с водителями, невозможность подъехать или отъехать.

**Номер восемь — кейтеринг.** Качество еды, скорость обслуживания, соответствие дегустационному сету.

В отдельную категорию вне рейтинга я всегда отношу персонал. Те, с кем общаются гости. Их ошибки не так заметны, как что-то происходящее на сцене, вы редко узнаете о диалоге между гостем и вашим сотрудником. Однако для нас контакт с живым человеком, представляющим организаторов на мероприятии, всегда более значим, чем все остальные пункты. Мы воспринимаем каждого из организаторов как представителя бренда, носителя ценностей, стоящих за данным мероприятием или тем более декларированных.

— Что же делать с рисками? Как использовать этот рейтинг? — спросил мастер Шу.

— Существует простая табличка, позволяющая оценить риск. По вертикали — вероятность события, по горизонтали — тяжесть последствий для проекта. Все, что находится в правом верхнем квадрате, требует внимания.

Обычно, используя таблицу, начинают думать о невероятных событиях типа ураганов и других форс-мажорных обстоятельствах.

Однако, судя по рейтингу, обращать внимание надо совсем на другие события, более прозаичные и гораздо более вероятные. Экраны, видео, согласованность программы, ведущие.

Мастер Бу спрятал черную книжку в карман.

Преодоление законов Мерфи — настоящий смысл профессии евентиста. Он пойдет в своих негативных прогнозах до самого конца. Он устранит вероятность проблемы, либо минимизирует ее или ее возможные последствия. Но в самом конце пути его ждет то, на что он не может повлиять.

Это называется принципом «Ур Ган Та». Он характеризует состояние, когда вы сделали все возможное, чтобы предотвратить негативные события для проекта. Но часть событий все-таки возможна. Звездный ведущий может не приехать, в городе может-таки пройти ураган, река может размывать дорогу.

— И что же должен делать евентист, дошедший до этой черты?

— Он должен разбудить в себе спящего оптимиста, дать ему воды и еды. Тот редкий случай, когда евентист может себе позволить быть оптимистом.

В этот момент Бу и Шу задумались о проектах, в которых были готовы ко всему, но ничего плохого не случилось.

