

Глава 2

В конце утомительного дня, закончившегося тем, что один из ключевых клиентов попросту накричал на нее по телефону, Эми вышла с работы в состоянии полной подавленности. Она села в свой BMW и вяло поехала в сторону дома.

Ее дом находился в тихом районе, улицы которого были по обеим сторонам окаймлены деревьями, а здания выстроены из дерева и кирпича, что лет тридцать назад, во время их строительства, казалось по-настоящему роскошным. Эми и двое ее детей жили в таком доме последние десять лет. Она купила его совместно с Аароном после того, как родилась Мишель. И хотя ее нынешняя зарплата позволяла приобрести жилье поновее и побольше, этот дом всегда казался ей родным — уютным, знакомым и безопасным. Кроме того, после смерти Аарона она с детьми нуждалась в стабильности, сохранении чего-то хорошего и надежного. Дом помогал им в этом.

Съехав с дороги, Эми увидела огромный «Форд» своих родителей, как обычно, припаркованный перед домом. Гарри и Зельда жили примерно в миле от нее и каждый день приезжали к Эми домой, чтобы встретить возвращавшихся из школы Бена и Мишель. Чаще всего, когда Эми не покупала еду в городе, Зельда сама готовила ужин, и все впятером садились за большой стол. После этого Эми отвозила родителей к ним домой на их машине, потому что Зельда не садилась за руль в темноте, а затем устраивала небольшую пробежку обратно домой. Этот порядок представлялся ей достаточно удобным, и Эми нравилось делать так каждый день. Однако сегодня она была вконец раздавлена и хотела, чтобы ее оставили в покое. Но карты легли иначе.

Войдя в дом, Эми увидела, что Бен и Мишель посреди гостиной отчаянно борются за пульт от телевизора. Бену исполнилось тринадцать, и совсем недавно он начал быстро расти. Пульт был у него в руках, и Бен держал его высоко над головой маленькой десятилетней Мишель, лишая ее какой бы то ни было возможности отобрать его даже при помощи отчаянных прыжков. Сознательно или случайно, она лишила своего брата преимущества, связанного с ростом, наступив на его босую ногу. Это заставило

Бена согнуться от боли и опустить руку. Мишель удачно воспользовалась моментом, и ее маленькие пальчики крепко обхватили желанный приз.

— Эй! — воскликнула Эми. — Остановитесь!

Однако перетягивание каната продолжилось, и Эми протянула к детям руку ладонью вверх.

— Дайте это мне, — потребовала она. — Если вы не можете поделить пульт, он будет моим.

— Нет, мама! — заскулили оба ребенка.

Эми посмотрела на них недобрый взглядом. Мишель немедленно отпустила пульт, а Бен угрюмо отдал его матери.

— Ты сделала уроки, Мишель?

— Мне ничего не задали, — ответила девочка с притворно сладкой, проказливой улыбкой.

— Тогда пойти почитай. А ты, Бен? Ты сделал уроки?

— Нет.

— Иди в свою комнату и займись ими.

— Но бабуля сказала, что ужин почти готов!

— Ты меня слышал.

Он поплелся к лестнице на второй этаж. Рядом на диване дремал Гарри, отец Эми, полностью безразличный к царившему вокруг него хаосу. Эми поставила свой портфель и направилась в кухню. Там, возле кухонной раковины, стояла ее седая, довольно хрупкая мама и методично мыла салат.

— А вот и ты! — воскликнула Зельда. — Ты сегодня припозднилась.

— Да. Это был длинный день — и не очень приятный.

— Мне кажется, что ты в последнее время не слишком довольна своей работой.

— Это правда.

— Почему? Что стряслось?

— Даже и не знаю. — Эми открыла холодильник, чтобы найти что-то для быстрого перекуса в ожидании ужина. — То есть я правда не знаю, что именно идет не так. Но творится что-то неладное, и, судя по всему, никто ничего не делает, чтобы навести порядок.

Мать Эми, которой недавно исполнилось восемьдесят четыре года, пожала худыми плечами.

— Ну ты же толковая девочка. Я уверена, что так или иначе ты решишь все проблемы.

Эми пропустила мимо ушей слово «девочка», так как знала — переубеждать маму в том, что она уже давно выросла, не имело никакого

смысла. Вместо этого она начала жадно бросать в рот одну виноградину за другой, будто не ела несколько дней. Эми поймала себя на мысли о том, что это нехороший знак. Испытывая стресс от работы, она всегда начинала переедать. После пары десятков ягод она заставила себя захлопнуть дверь холодильника и села на стул рядом с Зельдой.

— Я очень скучаю по Дону, — сказала Эми.

— По кому?

— По Дону, моему прежнему начальнику. Обычно мы называли его «Б. Дон». Его первое имя — Бартоломью, и он его ненавидел, поэтому сократил до инициала. Как бы там ни было, я скучаю по нему. Он точно знал, что нужно делать. Единственная проблема с ним заключалась в том, что он всегда держал каждого из нас в своих гнездах.

— В гнездах? Что ты имеешь в виду?

— Каждый находился внутри своего контейнера.

— Как это?

— В рамках своих собственных функций. Он любил, когда люди занимались тем, что знают лучше всего. Практически не пересекались. Это было в его стиле. Он был хорошим менеджером. Если у него и имелись недостатки, то они заключались именно в этом. Я практически ничего не знала о других областях деятельности компании — о полной структуре цепочки поставок и куче других вещей.

— Я когда-нибудь его видела?

— Да, мама, вы пересекались несколько раз.

Зельда хлопнула себя по лбу:

— Моя память... уже совсем не та, что прежде.

— Мама, прошу тебя, давай не будем продолжать. Хватит нам одного пациента с болезнью Альцгеймера.

В этот момент отец Эми с недоуменным выражением лица заглянул на кухню.

— Где я? — спросил он.

— Ты в доме Эми, — терпеливо объяснила Зельда.

— Кого?

— Эми. Твоей дочери.

— Привет, папа!

— Ага. Эми. Точно, точно, точно! А что мы здесь делаем?

— Мы приезжаем сюда почти каждый день, — сказала Зельда, — для того, чтобы присмотреть за внуками, когда они приходят из школы, и поужинать всей семьей.

— Эми живет где-то на юге, — пробормотал он. — Где-то в Каролине или типа того.

— Правильно, папа. И вы с мамой тоже живете здесь. Вы переехали сюда, в город Хайборо в Северной Каролине, примерно восемь лет назад после того, как умер мой муж. Сейчас вы у меня в гостях, в моем доме. Вы с мамой живете в собственном доме неподалеку отсюда.

— Я думал, что мы живем в Кливленде.

— Когда-то жили, — ответила Зельда, — но это было очень давно.

— Точно, точно, точно, — пробормотал Гарри, взмахнув рукой как бы в подтверждение того, что все осколки его разума встали на свое место, и поплелся обратно в гостиную.

Эми взглянула на мать и печально покачала головой.

— Да, тяжелее всего, когда он только просыпается, — сказала Зельда.

— Я не представляю, как ты с ним справляешься, мама. Как ты миришься с этим.

— Просто я должна, — вздохнула Зельда, — и все еще люблю его.

* * *

Утром, когда зазвонил будильник, Эми проснулась с большим трудом. Сама мысль о том, чтобы пойти на работу, вызвала у нее стон отчаяния. Лишь несколько раз за всю свою карьеру она сталкивалась со столь плачевным положением дел.

Отправив детей в школу и собравшись к выходу, она вдруг осознала, что сегодня один из тех редких дней, когда у нее не было назначено никаких встреч на утро. Эта мысль показалась Эми настолько вдохновляющей, что она взбежала по лестнице на второй этаж, отключила телефон, сбросила с себя одежду, нырнула в кровать, накрылась с головой одеялом и моментально заснула.

Через два часа она проснулась отдохнувшей, снова оделась и причесалась, спустилась вниз, налила стакан апельсинового сока и включила мобильный телефон — лишь для того, чтобы обнаружить, что ей звонила Линда, причем не менее пяти раз. Эми даже не стала слушать оставленные ей сообщения, а сразу же перезвонила в офис.

— Вы где? — взволнованно спросила Линда.

— Дома. Играю в прогульщицу.

— Приезжайте как можно быстрее.

— А что случилось? Наш офис загорелся из-за того, что я опоздала на работу?

- Нет, вам звонили из Нью-Йорка, из штаб-квартиры Winner.
- Да? А что они хотели?
- Исполнительный ассистент мистера Питера Уинна...
- Основателя, председателя правления и CEO компании Winner, — закончила ее фразу Эми, широко раскрыв зеленые глаза.
- Да, он хочет встретиться с вами в своем офисе на Манхэттене в три часа дня.
- Зачем? Они назвали причину?
- Нет, но ассистент попросил передать вам, что это крайне срочно.
- Ох, черт. А они позвали кого-нибудь еще из Hi-T?
- Нет, только вас. Я не смогла взять вам билет на обычный рейс, поэтому арендовала частный самолет для перелета в Нью-Йорк, а там за вами приедет водитель и отвезет в офис. Но нужно поторопиться. У вас есть чем записать? Самолет будет ждать...

* * *

Воздушное такси Эми имело два винта и гладкие красивые очертания. Красивым был и пилот — худой и невысокий, но, как она смогла заметить, хорошо сложенный. Волосы на висках почти полностью сострижены, лицо покрыто морщинами, щеки немного запали, а глаза скрывались под солнцезащитными очками Ray-Ban овальной формы. Он ждал ее возле самолета красного цвета, отдельные детали которого были выкрашены золотой краской. В ожидании Эми пилот заранее открыл двери самолета.

— Здравствуйте, я — Том Доусон, — представился он, забирая из ее рук чемоданчик. — Я буду вашим пилотом, а также вторым пилотом и бортпроводником без дополнительной оплаты.

— Я очень тороплюсь, — перебила его Эми. — Могли бы мы...

— Конечно, мэ. Через несколько минут мы уже будем в воздухе.

Он усадил ее на пассажирское сиденье позади кабины, с громким щелчком закрыл двери самолета, пристегнулся и проверил приборы. Заработали оба мотора, и самолет начал движение. Доусон вырулил на взлетно-посадочную полосу и добавил мощности. Эми почувствовала, как вжимается в кресло, и на мгновение закрыла глаза. Когда она вновь их открыла, самолет уже был в воздухе и проходил через облака — на это ему потребовалось меньше пяти минут.

Как только Доусон выровнял самолет и включил автопилот, он повернулся к ней и поднял два больших пальца. Эми кивнула и помахала ему в ответ. «Просто оставь меня в покое», — подумала она.

Так он и поступил. Эми откинулась в кресле и принялась размышлять над тем, почему ее так срочно вызвали в Нью-Йорк. В итоге она пришла к выводу, что такое развитие событий не сулит ничего хорошего.

Через некоторое время пилот вновь повернулся к ней — и ему явно не понравилось увиденное.

— Прошу прощения, мэ. Вы в порядке? Вы выглядите, как бы это сказать, немного зеленой...

— Я в порядке. Точнее, бывало и лучше, но...

— Возле вас есть бумажный пакет...

— Нет, дело не в этом, мистер Доусон. Я в порядке. Просто очень нервничаю.

— Если это вам поможет, мэ, то я уже управлял самолетом два или три раза. Два раза точно.

— Включая случаи, когда самолет терпел крушение?

Он усмехнулся:

— Крушение? Хм... я бы предпочел не говорить на эту тему.

— Серьезно, вы когда-нибудь попадали в такие ситуации?

— Не на этом самолете. С ним мне везет. Были проблемы с другим.

Улыбка исчезла с его лица, уступив место серьезному выражению.

— Это случилось довольно давно. Возникли проблемы при выполнении задания, и пришлось катапультироваться. Тот день был просто отвратительным.

— Вы служили в армии?

— Корпус морской пехоты США, в отставке.

— По этой причине ваш самолет раскрашен в красный и золотой цвета?

— Да, алый и золотой*. Вы очень внимательны, мэ.

— Спасибо. Кстати, а как быстро мы летим?

— В данный момент наша крейсерская скорость составляет около 190 узлов.

— А мы могли бы лететь быстрее?

— Да, немного. Могу ли я спросить, чем вызвана такая лихорадка?

— Меня вызвали на ковер, если вы понимаете, о чем я. Мне кажется, что в главном офисе корпорации чем-то недовольны. И... видимо, есть шансы, что меня уволят. Поэтому я бы не хотела злить их еще сильнее своим опозданием.

* Традиционные цвета корпуса морской пехоты США. *Прим. перев.*

— На какое время у вас назначена встреча?

— На три часа.

Он махнул рукой, призывая ее не беспокоиться.

— Мы должны прибыть в аэропорт Тетерборо в Нью-Джерси около часа дня. Я не могу предсказать дорожную ситуацию на Манхэттене, но два часа... ладно, давайте еще раз подумаем, что я могу сделать. Если нам разрешат взлететь чуть выше, может начать трясти, но зато мы сумеем поймать хороший попутный ветер.

Доусон повернулся к приборам.

Примерно через полтора часа он вновь обратился к ней.

— Прошу прощения, мэ, мы почти прилетели. Вы можете увидеть Манхэттен в иллюминатор. Позвольте-ка мне показать вам его с другой стороны.

Он перевел штурвал в другое положение и наклонил самолет на правое крыло так, чтобы Эми смогла посмотреть в иллюминатор. По всему горизонту были видны мощные конструкции из стали, стекла и камня, пробивавшиеся иглами из серого тумана навстречу самолету.

В 12:49 они приземлились и вырулили по полосе прямо к машине, которая должна была отвезти Эми в город.

— Удачной вам встречи, мэ, — сказал Доусон, поддерживая ее под руку и помогая спуститься по ступенькам. — Надеюсь, что все пройдет хорошо, но если что — я даю уроки управления самолетом по сходной цене. Всякое может случиться; но, возможно, я мог бы работать с вами как со вторым пилотом.

Эми усмехнулась. Она взяла свой чемоданчик из рук пилота и села в машину, которая тут же сорвалась с места. Через несколько минут, оказавшись в пробке, она спросила себя: пытался ли он заигрывать с ней? Да, решила она, именно это Доусон и делал. На долю секунды Эми почувствовала досаду. Но затем все произошедшее, пожалуй, даже немного развеселило ее. Когда машина проезжала тоннель Линкольна, Эми внезапно рассмеялась к немалому смущению водителя-пакистанца.

* * *

Winner, Inc. располагалась в самом сердце Манхэттена, в элегантном черном здании в нескольких кварталах от Рокфеллер-центра. Эми Киолара, одетая в темно-синий костюм и белую шелковую блузку, вышла из лифта на мягкий ковер пятьдесят третьего этажа ровно в 2:53 пополудни. Последние два часа она провела в пробках, двигаясь к цели с черепашьей

скоростью. Но ей удалось успеть. Секретарь, выглядевшая так, будто только что сошла со страниц журнала *Vogue*, спросила ее имя, позвонила кому-то по телефону, а затем дружелюбно попросила Эми присесть.

В 3:22 к Эми подошла седоволосая женщина, механически улыбнулась и сообщила, что мистер Уинн готов с ней увидеться. Затем она провела взволнованную Эми по головокружительному лабиринту коридоров, приемных и огромных открытых офисных пространств. Путешествие закончилось перед массивной двойной дверью из черного ореха, которая вела в огромный угловой кабинет невероятных размеров, принадлежавший Питеру Уинну, председателю правления и CEO корпорации.

Она прошла по восточному ковру ранее невиданных ею размеров. Красивый ворс с диковинными узорами почти заглушал шаги Эми. В конце ковра громоздился стол темного дерева, ножки которого были украшены замысловатой резьбой, напоминавшей гроздь винограда. За столом сидел мистер Уинн собственной персоной — Эми узнала его по фотографии, опубликованной в годовом отчете компании. Он излучал ауру стареющей кинозвезды — худой, высокий, все еще привлекательный. Светлые волосы с небольшим оттенком рыжего, густые брови, узкий и довольно острый нос. Карие глаза внимательно смотрели на мир из-под точеного лба классической формы. Он снял пиджак и сидел в рубашке масляно-кремового оттенка, сшитой вручную, и в галстук с красными, черными и серебряными диагональными полосами.

По обе стороны стола стояли два стула с низкими спинками, обитые кожей темно-красного цвета. Оба стула заняли гости мистера Уинна. Одним из них был уже знакомый Эми Найджел Фурст, европеец англо-германского происхождения. Должность его звучала как «президент группы», а сама группа состояла из трех отдельных подразделений, одним из которых как раз и являлась *Ni-T Composites*. Найджел, любитель костюмов английского кроя, был долговязым человеком спортивного телосложения, с длинными ногами, узкой талией и почти бесцветными волосами. Лицо его было бледным, длинным и узким, а большие серые глаза оставались совершенно серьезными, даже когда он улыбался или смеялся.

Эми уже встречалась с Найджелом — они участвовали в ряде совместных встреч в период руководства Торнадо. Однако она никогда ранее не видела человека, занимавшего второй стул у стола Питера Уинна. Это был крупный, но стройный мужчина средних лет. Впалые щеки немного контрастировали с бритой наголо головой, что делало его похожим на

профессионального баскетболиста или тибетского монаха. Глаза этого человека были большими, темными и лучистыми. Из-за природной бледности незнакомца поначалу могло показаться, что его кожа туго натянута на череп, однако в целом его внешность казалась достаточно привлекательной.

В ответ на пристальный взгляд Эми мужчина привстал в кресле и улыбнулся, приветствуя ее, однако два остальных участника встречи оставались неподвижными, и он опустился на свое место. Более того, Уинн и Фурст вообще не показали, что заметили ее появление. Они непринужденно продолжали свой разговор, как если бы кроме них в комнате никого не было. Они беседовали о гольфе, точнее об особенностях какого-то игрового поля, расположенного в Баварии. Разговор казался почти бесконечным. В основном говорил Питер, а Найджел только добавлял глубокомысленные комментарии. Незнакомец ограничивался репликами, позволявшими ему оставаться формальным участником беседы.

Так как поблизости не нашлось стула, на который Эми могла бы присесть, она продолжала неловко стоять и молчать, пытаясь оценить происходящее. Прошла одна минута, за ней другая.

«Это своего рода тест на устойчивость, — наконец сказала она себе. — Не показывай им своего гнева. Не выражай эмоции, в особенности нетерпение. В какой-то момент, и хорошо бы до обеда, они сами потеряют терпение и начнут с тобой говорить».

Через секунду она услышала вопрос Питера:

— Вы играете в гольф?

Эми поняла, что вопрос адресован ей.

— Да, так часто, как только могу.

— Вы играете женскими клюшками? Или мужскими?

— Женскими, — ответила она, выпрямляясь во весь рост. — Однако, принимая во внимание корс-рейтинг и правильно рассчитанный гандикап...*

— Сколько составляет ваш гандикап? — перебил он ее.

— А сколько он составляет на ваш взгляд? — не моргнув глазом, задала Эми встречный вопрос.

* Course rating — термин для оценки класса и сложности поля при игре в гольф. Handicap — числовой показатель квалификации спортсмена. Гибкая система гандикапов позволяет соревноваться гольфистам разного уровня подготовки. *Прим. перев.*

Третий мужчина усмехнулся. Но Питер и Найджел, похоже, не посчитали ее ответ забавным.

Завернув манжет своей сорочки, Питер сверился с часами и произнес:

— Что ж, лучше поздно, чем никогда. По крайней мере, вам удалось добраться.

— Сэр, мне сказано, что встреча начнется в три часа дня по местному времени; я была на вашем этаже в два часа пятьдесят три минуты, — сказала Эми.

Найджел изобразил усмешку акулы. Взгляд его недвусмысленно говорил: «Получи-ка, Питер... Я предупреждал, что она способна постоять за себя».

Все трое мужчин засмеялись, однако довольно неестественно. Затем Питер встал, а за ним поднялись с места и остальные. Оказалось, что все трое настоящие гиганты: Питер был ростом не ниже метра девяноста пяти сантиметров, Найджел явно перевалил за два метра, а третий мужчина оказался немногим ниже него. Эми, даже на каблуках, недотягивала и до метра семидесяти.

— Давайте переместимся. — Питер указал на элегантный диван, возле которого стояло несколько кресел, так что все участники встречи теперь могли устроиться с достаточным удобством.

Подходя к дивану, незнакомец наклонился к Эми и тихо представился:

— Госпожа Сиолэра*, меня зовут Уэйн Риз. Рад встрече с вами.

— Мне тоже приятно с вами познакомиться, Уэйн, — ответила она, пожимая его огромную руку. — Кстати, моя фамилия произносится как «Киолара». Буква С произносится твердо, как К.

— О, прошу прощения.

— Нет проблем, и, пожалуйста, зовите меня Эми. Мне кажется, или у вас легкий акцент уроженца Новой Англии?

— Я из Бостона, — сказал он, сознательно преувеличивая бостонский акцент, так что фраза прозвучала как *Bawn in Bawstin*. После секундной паузы Уэйн добавил: — Но я уехал оттуда достаточно давно. Большинство людей практически перестали замечать мой акцент.

Он застенчиво улыбнулся, занимая место рядом с Эми, напротив Найджела и Питера.

* Фамилия Эми в английском написании выглядит как *Cieolara*, что действительно позволяет читать ее по-разному. *Прим. перев.*

— Ну, раз мы уже закончили геолингвистическую часть, — начал Питер, — почему бы вам, Эми, не рассказать мне немного о себе?

— Хм, я не знаю, что вам известно обо мне, а что — нет, но я родилась в городе Шейкер Хейтс, штат Огайо, недалеко от Кливленда. Почти вся моя карьера была связана с продажами и маркетингом. Сначала — совсем недолго — в сталелитейной компании. Там я отвечала за регион Новой Англии, поэтому и обратила внимание на почти незаметный акцент Уэйна. После того как мой муж сменил работу, мы переехали в Северную Каролину и я перешла в Hi-T Composites, заняв должность торгового представителя, и вот... сегодня я вице-президент Hi-T по маркетингу и продажам.

— Так вы замужем? — спросил Питер.

— Я вдова. Мой муж умер несколько лет назад.

— Дети?

— Двое. Мальчик и девочка. Могу ли я поинтересоваться, с какой целью вы меня пригласили?

— Скоро мы обсудим и это, — ответил Питер. — Так как мы никогда прежде не встречались, я хотел прежде составить о вас собственное представление.

— Разумеется, мистер Уинн. Спрашивайте, что посчитаете нужным, — кивнула Эми.

— Есть планы в отношении второго брака?

Она начала колебаться; этот вопрос вторгся в ее личное пространство, но она все равно ответила на него.

— Нет, никаких.

— Был ли у вас, Эми, опыт управления операционной деятельностью? — задал свой следующий вопрос Питер. — Например, опыт управления производством?

— Честно говоря, практически нет. Работая в сталелитейной компании, я немного занималась планированием производства. Мне часто приходилось сопровождать гостей нашего завода на экскурсиях по заводу в Оуктоне — до того, как перейти к игре в гольф, но, пожалуй, этим все и ограничивалось.

— Скажите, а с концепцией бережливого производства вы знакомы? — спросил Найджел.

— Да — я имею в виду, что слышала о ней, — ответила Эми. — По моему, она связана с устранением потерь, не так ли?

— Примерно так, но если говорить точнее, речь идет о создании ценностей для потребителей *за счет* устранения потерь, — конкретизировал Найджел.

— По сути, Эми, — добавил Уэйн, — все, что не создает ценность в глазах потребителя, считается потерями с точки зрения бережливого производства. Это долгосрочный и развивающийся процесс постоянных улучшений. Устранение потерь, концентрация на повышении ценности, ускорение деятельности и постоянное желание удовлетворить потребителей... все это — краеугольные камни данной концепции.

— Ясно, — ответила Эми, глядя на Уэйна и пытаясь понять, в чем заключается его роль.

— А как насчет методики шести сигм? Вы знакомы с ней? — задал очередной вопрос Питер.

— Да, я слышала и о ней. Как мне кажется, методика шести сигм изначально внедрена в компании Motorola, правильно? Она связана с... качеством.

— Еще бы, шесть сигм — одна из лучших программ управления качеством и улучшениями, которые когда-либо были созданы, — подключился к разговору Уэйн. — По сути, речь идет о снижении отклонений — за счет чего мы можем уменьшать количество ошибок и дефектов.

Эми медленно кивнула.

— Возможно, вы знаете, что греческая буква *сигма*, — продолжил Уэйн, — использовалась в математической статистике для обозначения величины стандартного отклонения в статистической выборке — проще говоря, разброса значений или цифр. Применение технологий шести сигм позволяет сделать этот разброс меньше. А значит, процесс становится более контролируемым, и его результаты — более предсказуемыми. Когда результаты наконец укладываются в диапазон шести сигм, считается, что процесс максимально близок к совершенному.

Найджел кашлянул.

— Прошу прощения, — смутился Уэйн. — Я не хотел читать лекцию.

— Нет проблем, — ответила Эми. — Мне всегда было интересно, откуда появилось это название.

— В любом случае, — продолжил Найджел, — Winner имеет серьезные намерения в отношении внедрения обеих программ... методологий, если угодно. В последнее время методики бережливого производства и шести сигм объединились с концептуальной и синергетической точки

зрения, в результате чего появилась концепция Lean Six Sigma (LSS)*. За последние годы мы инвестировали миллионы долларов...

(Питер Уинн крикнул и пробормотал «Да уж...».)

...в программы тренингов и обучения наших сотрудников, в изменение производственных процессов, обновление оборудования и так далее. Мы твердо намерены ускорить процесс присоединения Hi-T к этим инициативам, но до сих пор откладывали вопрос, так как нужно было стабилизировать ситуацию с персоналом и, так сказать, переварить наше приобретение.

— Понятно. Что ж, если я могу быть чем-то полезна...

— Вы в курсе недавних проблем с поставками и качеством? — спросил Найджел.

— Да, я знаю о них. Я получила несколько звонков и писем от продавцов. Кроме того, мне пришлось по этому поводу не один раз лично общаться с заказчиками.

— Что вы им говорили?

— Чаще всего я извинялась... и делала все, что было в моих ограниченных силах, чтобы погасить конфликт и дать им требуемое. Должна сказать, что этот процесс выглядел весьма печально, так как часто я не получала должной поддержки. Несколько дней назад я разговаривала по телефону с Мерфи Магуайером...

— С кем? — вопросительно поднял бровь Питер.

— Это их директор производства, — ответил Найджел.

— Рэндал Турандос говорил мне, что он... хм, довольно колоритный типаж.

— Да, это так, — согласилась Эми. — Мерфи многие годы управляет нашим заводом в Оуктоне. В общем, несколько недель назад я пыталась решить проблему с одним из наших лучших клиентов, и Мерфи не пошел мне навстречу. Он отказался отгрузить продукцию. Как я понимаю, это полностью сломало бы его график производства. Конечно, он вел себя достаточно вежливо, но при этом однозначно отказал мне в просьбе, сказав буквально следующее: «Этот суп варит слишком много поваров».

Питер недоуменно заморгал.

— Таков его стиль общения, — пояснила Эмми в ответ на немой вопрос Уинна. — Особенно когда он волнуется.

* Lean Six Sigma (буквально — бережливые шесть сигм). Далее в тексте используется аббревиатура LSS. *Прим. перев.*

— Но что он имел в виду? — спросил Найджел.

— Понятия не имею. Судя по всему, он знает, что делает, но каким образом и почему он поступает так или иначе... остается лишь гадать. Однако вчера вечером я общалась по телефону с одним из самых важных наших клиентов, который стал кричать и угрожать расторжением контракта, поскольку задержка поставок с нашей стороны могла привести к серьезным проблемам...

— Скажите, а клиент, с которым вы вчера разговаривали, — прервал ее Питер, — это, случайно, не адмирал Военно-морского флота?

Эми почувствовала, как по ее спине пробежал холодок.

— Да. Это был адмирал Джонс.

— Адмирал Джонс звонил мне вчера вечером домой, — веско произнес Питер.

— Я приношу свои глубочайшие извинения, мистер Уинн. Я и правда пыталась сделать все, что было в моих силах, — ответила Эми. — Сэр, я разговаривала с адмиралом больше часа...

Питер поднял руку, не давая ей сказать больше ни слова.

— И видимо, вы сделали все правильно, — улыбнулся он, — потому что адмирал высказал в разговоре со мной сожаление о том, что ранее повысил на вас голос. Он высоко оценил вашу готовность помочь ему и ваше здравомыслие.

Эми облегченно вздохнула.

— Но это не дает оснований ни вам, Эми, ни нам позволить рыбе сорваться с крючка. Речь идет о деталях, которые, как я понимаю, называются V-Range Series?

— Да, сэр, и мне сообщили, что изготовление некоторых из них занимает кучу времени.

— Адмирал Джонс сказал мне, что хотя он и понимает сложность работ, задержки с поставками негативно влияют на боеготовность авиации в составе ВМФ и морской пехоты. Как вы понимаете, для военных людей это представляет большую проблему.

— Да, и при всем уважении мне кажется, что нам всем стоит отнестись к вопросу серьезно. Мы никогда не знаем, что произойдет в этом мире завтра утром.

Питер Уинн внимательно взглянул в лицо Эми.

Она не притворялась и произнесла эту фразу совершенно искренне.

— В любом случае, адмирал говорил без шуток. Он дал понять, что если дела в самое ближайшее время не наладятся — хотя я не смог понять,

о каком сроке идет речь, — он не только аннулирует контракт, но и инициирует соответствующее расследование в конгрессе.

В горле Эми застрял комок, во рту пересохло настолько, что она нервно закашлялась.

— Конечно, я думаю — точнее, надеюсь, — что адмирал отчасти блефовал, говоря о расследовании в конгрессе, — сказал Питер. — Но должен признаться, что ему удалось привлечь мое внимание. Эту проблему необходимо срочно решить.

— Мистер Уинн, как я уже сказала, если я как директор по маркетингу и продажам могу что-то сделать...

— Давайте перейдем к основному вопросу, Эми, — решительно сказал Найджел. — Как вы знаете, Рэндал Турандос покинул нас в поисках лучшей жизни. Честно говоря, мы все раздосадованы его решением об уходе. Он отлично стартовал, и нам казалось, что он держит происходящее под контролем. Однако он бросил нас в беде, особенно если учесть, в каком беспорядке оказались дела в компании на самом деле. Мы ждали от него совершенно иного. В любом случае, мы ищем ему на замену талантливого человека. Этот процесс может занять некоторое время, и очевидно, что нам нужен менеджер, способный прямо сейчас взять ситуацию под свой контроль.

— Ну ладно, Найджел, скажи прямо, что нам нужен не просто кто-то, способный решить сиюминутные проблемы, — вмешался Питер, и Эми показалось, что он заскрежетал зубами. — Нам необходимо, чтобы Hi-T начала показывать результаты, оправдывающие те деньги, которые мы за нее заплатили!

— Совершенно верно! — подхватил Найджел. — Но в данный момент... Эми, я лично поговорил кое с кем, в том числе с рядом клиентов... Да, я внимательно изучил базу данных клиентов Hi-T и обратился к наиболее влиятельным из них — и большинство из них упоминали ваше имя в достаточно позитивном контексте. Люди, в особенности клиенты, уважают вас. Вы им нравитесь, и похоже, они вам доверяют. Даже адмирал Джонс сказал, что ему было бы вполне комфортно, если бы вы отвечали за компанию. Поэтому мы с Питером пришли, как всегда, к прекрасной идее...

— Если идея сработает, — произнес Питер, — будем считать ее моей. Найджел сделал попытку подмигнуть.

— Эми, мы хотели бы предложить вам, — сказал Питер, — пост исполняющего обязанности президента.

— Правда? Президента Ни-Т?

— Да, — подтвердил Найджел.

Эми показалось, что границы времени и пространства исчезли.

— Президента... — пробормотала она, — всего...

— Нет, пока только Ни-Т, — прищурился Найджел. — Пока что мы не обсуждаем с вами пост «президента всего» — может быть, как-нибудь потом... Вы будете исполнять обязанности президента Ни-Т, и в случае успеха займете этот пост на постоянной основе. Теперь же... Эми, вы меня слушаете?

— Да, конечно.

— Разумеется, пока что ваша зарплата останется на прежнем уровне. Но мы добавим к ней бонус за достижение значительного результата, который при благоприятных обстоятельствах удвоит текущую сумму вашего вознаграждения.

Эми нахмурилась.

— С этим есть проблемы? — спросил Найджел.

— Ну, я не жалею о моей нынешней зарплате, — сказала Эми, — но мне кажется, что если вы пытаетесь сделать меня президентом, пусть и временно, это налагает на меня значительно большую ответственность. Обычно рост ответственности сопровождается ростом зарплаты.

Питер и Найджел переглянулись.

— Эми, если вы хотите занять это место, мы сможем решить вопрос деньгами, — отчеканил Питер. — Но нам нужен кто-то *прямо сейчас*. Вы хотите занять эту должность?

— Да, хочу, — сказала Эми. — Но при этом я прошу, чтобы вы пообещали не ставить на это место никого другого хотя бы в течение нескольких месяцев. Я бы хотела, чтобы в моем распоряжении было время показать, на что я способна.

— Хорошо. Я не готов давать конкретные обещания относительно сроков, но думаю, что одного года должно быть достаточно. Ты согласен, Найджел?

— Да, но я хотел бы добавить еще кое-что, — ответил Найджел. — Мы чувствуем, что вам потребуется сильный сотрудник, способный управлять операционной деятельностью, поскольку вы сами практически не имеете опыта в этой области.

— Да, согласна, — кивнула Эми.

— Поэтому сегодня с нами — барабанная дробь! — сидит человек, который будет вашей правой рукой. Это Уэйн Риз. Мы хотели бы, чтобы он

стал директором Hi-T по операционным вопросам. Уэйн является экспертом в области LSS — если я не ошибаюсь, это называется «мастер черного пояса». У него есть производственный опыт, а еще совсем недавно он был ответственным за внедрение LSS во всей корпорации. Он сам вызвался идти в бой и, если потребуется, погрузится в грязь по уши! Поэтому мы с Питером уверены, что вы вдвоем создадите прекрасную команду. Вы, Эми, знаете рынки и клиентов Hi-T, а Уэйн сможет применить технологии бережливого производства и шести сигм для улучшения операционной составляющей работы.

— Это прекрасно. Спасибо, — сказала Эми. — Уэйн, я с удовольствием поработаю с вами.

Уэйн смущенно кивнул и тихо произнес:

— Я тоже.

— Теперь же, Эми, я хотел бы обратить особое внимание на то, что к LSS следует относиться очень серьезно, — сказал Найджел. — Адмиралу Джонсу очень нравится идея LSS, и Питер при моем участии заверил его в том, что мы — точнее, вы — предпримете все необходимые усилия для ускорения внедрения культуры LSS в компании Hi-T. Собственно, только эти заверения и смогли умиротворить адмирала. Поэтому, Эми... Вы должны двигаться по этому пути быстро и безошибочно. Вы должны внедрить LSS в кратчайшие сроки. Мы не хотим, чтобы нам и далее по вечерам звонили люди из ВМФ!

Эми скромно кивнула и сказала:

— Хорошо. Я все понимаю. Поверьте, я сделаю все, что в моих силах, для того чтобы моряки остались довольны.

При этих словах Питер Уинн поднялся и протянул Эми руку.

— Итак, вы принимаете наше предложение, Эми?

— Да, мистер Уинн, я готова занять этот пост. Еще раз благодарю.

И именно в этот момент стеклянный потолок Winner, Inc. хотя и не рухнул, но дал первую трещину.



[Почитать описание, рецензии
и купить на сайте](#)

Лучшие цитаты из книг, бесплатные главы и новинки:

