

— Alex — powiedział powoli Brandon — czy próbujesz nam powiedzieć, że robimy błąd, kiedy każemy zarządom naszych firm strategicznie wyeliminować produkty o niskiej marży?

— To zależy — stwierdziłem obojętnie. — Jeśli „wyeliminujesz” produkt o niskiej marży, stracisz pieniądze, które otrzymywałeś od klientów kupujących ten produkt. Pytanie brzmi, czy wynikające stąd oszczędności będą większe niż ta utracona kwota.

— Tniemy koszty zmienne, ale nie zawsze udaje się nam zredukować koszty stałe — przyznał.

— Brandon, przestań się oszukiwać — Jim ostro wszedł do dyskusji. — Niejednokrotnie nie możemy zredukować nawet całości kosztów zmiennych.

— Jeśli firma nie ma wąskiego gardła — Brandon powoli łączył to w całość — a my nie zredukujemy wszystkich kosztów, które stanowiły część wyliczonego kosztu produktu, to... Alex, chcesz nam powiedzieć, że aktywnie przyczynialiśmy się do ryzykowania bytu naszych własnych firm, prawda?

Nadal miałem twarz pokerzysty. To nie było proste.

— Muszę się napić — powiedział Brandon i wstał.

— Ja też — Jim ruszył za nim.

Wyglądało na to, że byli bardziej zainteresowani ostatnim wnioskiem niż sposobem, w jaki połączyłem go z NPS-em nr 4. Nie przeszkadzało mi to. Nie zaszkodzi im chwila głębokiej refleksji. Niektórzy ludzie twierdzą, że piekło jest wybrukowane dobrymi chęciami. Z tego, co zauważyłem i wywnioskowałem od chwili, gdy nauczyłem się dostrzegać zdroworozsądkowe rozwiązania, ci ludzie nie mają racji. Teraz to piekło musi być już dobrymi chęciami wypełnione po brzegi.

Wrócili z kawą i przynieśli jedną dla mnie.

— A co z drinkami? — spytałem.

Jim poklepał się po brzuchu:

— Są tutaj.

— Jest jeszcze coś, co chciałbym wam pokazać — stwierdziłem.

— Już dość nam pokazałeś — zapewnił mnie Brandon.

— Nie — zaprotestowałem. — Pamiętajcie, że wszystko to wynika z waszej prośby, żebym wam pokazał, że za te wszystkie NPS-y odpowiedzialny jest jeden kluczowy problem. Jeszcze do tego nie doszliśmy.