

ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ

Το Μυστικό



ΤΙ ΓΝΩΡΙΖΟΥΝ ΚΑΙ ΤΙ ΚΑΝΟΥΝ
ΟΙ ΜΕΓΑΛΟΙ ΗΓΕΤΕΣ

Ken Blanchard

Συν-συγγραφέας του *Ο Μάνατζερ του Ενός Λεπτού*
και του *Πρόσω ολοταχώς!*

Mark Miller

Αντιπρόεδρος Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης της
Chick-fil-A, Inc.

Πρόλογος από τον John C. Maxwell



Περιεχόμενα

Πρόλογος	7
Η ευκαιρία	9
Η συνάντηση	19
Το μυστικό	33
Προς τα πού βαδίζετε;	43
Τι είναι πιο σημαντικό;	55
Μια ιδέα με σημασία	75
Πώς μπορεί να γίνει καλύτερα;	85
Τι είναι επιτυχία;	93
Πώς πάτε από αξιοπιστία;	103
Ηγέτες που υπηρετούν	119
Ανασκόπηση	125
Το πέραςμα της σκυτάλης	135
Ευχαριστίες	141
Λίγα λόγια για τους συγγραφείς	143
Διαθέσιμες υπηρεσίες	147

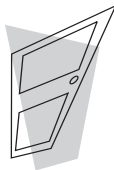
Πρόλογος

Τα πάντα, θετικά και αρνητικά, οφείλονται στην ηγεσία! Γι' αυτόν το λόγο υπήρξα σπουδαστής, επαγγελματίας και υπέρμαχος της ηγεσίας για περισσότερα από τριάντα χρόνια. Για τον ίδιο λόγο επίσης συμφώνησα να γράψω τον πρόλογο αυτού του βιβλίου. Όταν έμαθα ότι ο Ken Blanchard και ο Mark Miller συνεργάστηκαν στη συγγραφή του, κατάλαβα ότι το βιβλίο θα είχε μεγάλη επιτυχία. Και να γιατί:

Ο Ken μελετάει και γράφει για την ηγεσία για πάνω από είκοσι πέντε χρόνια. Δείτε απλώς αυτήν τη λίστα τίτλων: *Ο Μάνατζερ του Ενός Λεπτού, Αυτό-Ηγεσία και ο Μάνατζερ του Ενός Λεπτού, Γκανγκ Χο!, Πρόσω Ολοταχώς!, Ενθουσιώδεις Οπαδοί, Μπράβο της Φάλαινας!* (ΣτΜ: Όλα από τις Εκδόσεις Κλειδάριθμος, Αθήνα.) Ο κατάλογος είναι πολύ μεγαλύτερος και είμαι βέβαιος ότι θα έχετε ακούσει πολλά από αυτά τα βιβλία (ελπίζω επίσης να έχετε διαβάσει και μερικά από αυτά). Ο Ken πούλησε περισσότερα από δεκατρία εκατομμύρια αντίτυπα – και οι πωλήσεις συνεχίζονται. Είναι ένας από τους ελάχιστους συγγραφείς στην ιστορία που είχε τέσσερις τίτλους του στα μπεστ σέλερ του *Business Week* ταυτόχρονα. Ο Ken συνέβαλε στη διαμόρφωση του τρόπου με τον οποίο ηγείται η γενιά μας.

Ο Mark ακολούθησε διαφορετικό δρόμο. Εδώ και πάνω από είκοσι πέντε χρόνια, συμμετέχει στην ηγετική ομάδα ενός από τους μεγαλύτερους οργανισμούς της Αμερικής – της Chick-fil-A, Inc., που έχει την έδρα της στην Ατλάντα της Τζόρτζια (ΗΠΑ). Η Chick-fil-A είναι μια επιχείρηση εστιατορίων γρήγορης εξυπηρέτησης με περισσότερα από 1.100 καταστήματα και με πωλήσεις που πλησιάζουν τα 2 δισ. δολάρια το χρόνο. Τώρα ο Mark είναι αντιπρόεδρος εκπαίδευσης και ανάπτυξης. Είχα την τιμή να μιλήσω σε δύο ετήσιες συγκεντρώσεις της εταιρείας και αυτοί οι άνθρωποι το έχουν καταλάβει! *Το Μυστικό* δεν είναι πια μυστικό σε αυτόν τον οργανισμό. Βρίσκεται στην καρδιά της επιτυχίας τους. Η πρόκληση που έχετε μπροστά σας είναι απλή: μάθετε *Το Μυστικό* και μετά εφαρμόστε *Το Μυστικό*. Αν το κάνετε αυτό, η ηγεσία σας και η ζωή σας θα αλλάξουν για πάντα!

— Τζων Τ. Μάξγουελ
[John C. Maxwell]
Συγγραφέας του *The 21 Irrefutable
Laws of Leadership*
Ιδρυτής του The INJOY Group



Η ευκαιρία

***Π**ώς είναι δυνατόν η ηγεσία να είναι τόσο δύσκολη; Σαν σήμερα πριν από ένα χρόνο ήταν η πιο ευτυχισμένη μέρα της ζωής μου. Είχα φτάσει στο σκοπό μου! Είχαν περάσει μόνο τέσσερα χρόνια από τότε που αποφοίτησα από το κολέγιο και η εταιρεία μου με επέλεξε για να με τοποθετήσει σε μια ηγετική θέση: διευθύντρια των κεντρικών υπηρεσιών εξυπηρέτησης των εταιρικών πελατών για τη νοτιοανατολική περιοχή πωλήσεων. Ήξερα ότι θα μπορούσα να τα καταφέρω σ' αυτήν τη δουλειά. Είχα ξεκινήσει στο κέντρο τηλεφωνικής εξυπηρέτησης του καταλόγου μας, απαντώντας στα αιτήματα και τα παράπονα των πελατών. Στη συνέχεια, πήρα προαγωγή ως διευθύντρια έργου σε στενή συνεργασία με τις πωλήσεις και τους εταιρικούς πελάτες. Είχα υποχρέωση να παραδίδω κάθε είδους προϊόν ή υπηρεσία που οι πωλητές υπόσχονταν στους πελάτες μας. Και αν μου επιτρέπεται να κρίνω τον εαυτό μου, ήμουν καλή στο να εφοδιάζω τους εταιρικούς πελάτες μας με αυτό που χρειάζονταν, όταν και όπου το χρειάζονταν. Είχα αποκτήσει φήμη για την ικανότητά μου να δημιουργώ εξαιρετικές σχέσεις με τους πελάτες. Ήμουν βέβαιη ότι θα μπορούσα να καταφέρω και το προσωπικό μου να κάνει το ίδιο.*

Ένα χρόνο πριν ήμουν γεμάτη χαρά: σήμερα αναπολώ την παλιά ζωή μου και η θέση μου στη εργασία μπορεί να βρίσκεται σε κίνδυνο. Τι συνέβη; Τι πήγε στραβά;

Με αυτές τις σκέψεις, η Ντέμπι μπήκε στο πάρκινγκ της δημόσιας βιβλιοθήκης. Ήξερε ότι στο γραφείο δε θα μπορούσε ποτέ να έχει μια ολόκληρη μέρα χωρίς διακοπή. Εκτός αυτού, ο προϊστάμενός της την ενθάρρυνε πάντα να αφιερώνει λίγο χρόνο κάθε μήνα για να κάνει μια ανασκόπηση και να **Αξιολογεί** όλα όσα συνέβησαν, να **Επιβεβαιώνει** ό,τι δούλεψε και να κάνει τις **Προσαρμογές** που ήταν αναγκαίες. Δυστυχώς ήταν πάντα πολύ απασχολημένη για να ασχοληθεί πραγματικά με αυτά, αλλά σήμερα τα πράγματα ήταν διαφορετικά. Οι απαιτητικοί καιροί απαιτούν δραστικά μέτρα.

Καθώς η Ντέμπι έμπαινε στη βιβλιοθήκη, έφερε στο μυαλό της τις παλιές αναμνήσεις από την όχι και τόσο καταπληκτική πορεία των σπουδών της. Η μουχλιασμένη μυρωδιά των παλιών βιβλίων ήταν πάντα το ίδιο έντονη. Ο φωτισμός επίσης ο ίδιος – ήταν κάπως ανεπαρκής. Αυτό το έβρισκε πάντα αρκετά παράλογο. *Γιατί οι βιβλιοθήκες να μη φωτίζονται καλύτερα;*

Η Ντέμπι πλησίασε τη βιβλιοθηκάρια και είπε «Γεια σας, ψάχνω ένα μέρος για να δουλέψω. Κάπου με αρκετό φωτισμό, αν είναι δυνατό.»

«Ασφαλώς,» είπε η γυναίκα με ένα χαμόγελο. «Υπάρχει ίσως κάτι άλλο που θα χρειαστείτε σήμερα;»

«Όχι, ευχαριστώ. Θα χρειαστώ απλώς ένα ήσυχο μέρος για να δουλέψω για λίγες ώρες. Πρέπει να ξεκαθαρίσω μερικά πράγματα σχετικά με τη δουλειά μου.»

«Αν χρειάζεστε κάποια βοήθεια, ενημερώστε με,» είπε η βιβλιοθηκάριος και συνόδεψε την Ντέμπι σ' ένα τραπέζι σε μια ήσυχη γωνιά με δύο μεγάλα παράθυρα σε κάθε πλευρά.

Η Ντέμπι πήρε μια καρέκλα, έβγαλε το φορητό υπολογιστή της και άρχισε. *Πρώτα χρειάζομαι να αποκτήσω μια σαφή αντίληψη της τρέχουσας κατάστασής μου. Μετά θα προσπαθήσω να καταλάβω πώς μπερδεύτηκα έτσι.*

Τρέχουσα κατάσταση

Ανατροφοδότηση από τους πωλητές	Η χειρότερη ανάμεσα στους 7 τομείς πωλήσεων.
Ικανοποίηση πελατών	Η χειρότερη ανάμεσα στους 7 τομείς πωλήσεων.
Συμβολή στα κέρδη	Κάτω από τους στόχους.
Διαχείριση κόστους	Ακριβώς στο στόχο.
Ικανοποίηση προσωπικού	Πολύ χειρότερη από τότε που ανέλαβα την ομάδα.
Εναλλαγή προσωπικού	Έχασα 4 από τα 10 μέλη της ομάδας μου μέσα σε ένα χρόνο. Αυτό φαίνεται ότι είναι ένα ζήτημα.

Εντάξει λοιπόν, εδώ βρισκόμαστε σήμερα. Πώς έγινε και τα πράγματα πήγαν τόσο στραβά, τόσο γρήγορα; Η Ντέμπι ζύγισε με το μυαλό της τους προηγούμενους δώδεκα μήνες. Ποια γεγονότα μπορεί να επέδρασαν ώστε η ομάδα της να έχει αυτήν τη μέτρια απόδοση;

Κυριότερα γεγονότα

1 Ιουνίου	Μου ανατέθηκε η ηγεσία της ομάδας.
15 Ιουνίου	Πρώτη συνάντηση της ομάδας – σύγκρουση για τις αλλαγές που ήθελα να υλοποιήσει η ομάδα.
Ιούλιος	Διάλεξα τον Μπομπ – καινούργιος στην εταιρεία – κακή απόφαση.
Αύγουστος	Περικοπή δαπανών για αύξηση της κερδοφορίας.
Σεπτέμβριος	Δύο νέες προσλήψεις: η Μπρέντα – ταίριαξε καλά – και ο Τσαρλς – περιμένω να δω.
Οκτώβριος	Χάσαμε ένα σημαντικό πελάτη λόγω κακής εξυπηρέτησης από τους ανθρώπους μας.

Νοέμβριος	Ο Μπομπ απολύθηκε. Η ομάδα φαίνεται πολύ αδιάφορη.
Δεκέμβριος	Τα αποτελέσματα στο τέλος του έτους δείχνουν σημαντική πτώση της απόδοσης της ομάδας σε σχέση με τον προηγούμενο χρόνο.
Ιανουάριος	Ανασκόπηση των επιδόσεων κάθε μέλους της ομάδας. Η πρόκληση κάθε μέλους είναι «να βελτιωθεί ή να φύγει.»
Φεβρουάριος	Χάσαμε δύο ακόμη πελάτες για τον ίδιο όπως και πριν λόγο.
Μάιος	Οι συναντήσεις την ομάδα ματαιώθηκαν μέχρι νεωτέρας – εστίαση στην βελτίωση των αποτελεσμάτων

Πω πω! Δεν υπάρχει αμφιβολία ότι αυτή ήταν μια κακή χρονιά. Δείτε όλα όσα συνέβησαν. Δε νομίζω ότι το «ό,τι έγινε, έγινε» είναι καλή ιδέα για να ανατρέψω την κατάσταση που δημιουργήθηκε.

Οι μελαγχολικές σκέψεις της Ντέμπι διακόπηκαν από τη βιβλιοθηκάρη. «Πώς πάει η δουλειά σας; Τα τακτοποιήσατε όλα;»

«Όχι ακριβώς. Έκανα μια ανασκόπηση της τρέχουσας κατάστασης, αλλά δεν ξέρω τι να κάνω από εδώ και πέρα,» παραδέχθηκε η Ντέμπι

«Μήπως μπορώ να βοηθήσω;» είπε η βιβλιοθηκάριος.

Η Ντέμπι διασκέδασε με το σχόλιο, αλλά προσπάθησε να μην το δείξει. «Καλά, σας ευχαριστώ, αλλά δεν είμαι σίγουρη ότι θα μπορούσατε. Το πρόβλημα είναι σύνθετο.»

«Ε! δεν εννοούσα ότι εγώ προσωπικά θα μπορούσα να σας βοηθήσω να λύσετε το πρόβλημά σας,» απάντησε υπομονετικά η γυναίκα. «Ωστόσο, έχουμε εδώ αρκετά μέσα στη διάθεσή μας σχετικά με τις επιχειρήσεις. Ποιο είναι το πρόβλημα που προσπαθείτε να λύσετε;»

«Στην εταιρεία μας, θεωρούμε συχνά τα προβλήματα ως ευκαιρίες,» εξήγησε η Ντέμπι.

«Εντάξει, ποια είναι η ευκαιρία;» είπε η γυναίκα με ένα χαμόγελο καθώς συνέχιζε τη διερεύνηση.

«Νομίζω ότι θα μπορούσα να το συνοψίσω λέγοντας ότι έχω μια ευκαιρία να βελτιώσω την επίδοση της ομάδας μου.»

«Γνωρίζετε την αιτία που προκαλεί τα ζητήματα της επίδοσης;»

Η Ντέμπι σταμάτησε για να σκεφτεί. «Δεν είμαι σίγουρη. Κατέγραψα όλα τα κυριότερα γεγονότα από πέρσι καθώς και αρκετά πράγματα που θα μπορούσαν να έχουν συμβάλει, αλλά...»

«Αλλά τι;» ρώτησε η γυναίκα.

«Να, έχω την ταπεινωτική αίσθηση ότι μπορεί να αποτελώ εγώ η ίδια ένα μεγάλο μέρος του προβλήματος. Βρίσκομαι επικεφαλής της ομάδας εδώ και έναν περίπου χρόνο και δεν είχα καμία προηγούμενη εκπαίδευση ή εμπειρία.» Η Ντέμπι σκέ-

φτηκε: *Δεν το πιστεύω ότι γυμνώνω την ψυχή μου στη βιβλιοθηκάριο.*

«Έχουμε εδώ αρκετά μέσα σχετικά με την ανάπτυξη της ηγεσίας,» πρότεινε η βιβλιοθηκάριος.

«Ανάπτυξη της ηγεσίας,» επανέλαβε μηχανικά η Ντέμπι.

«Ναι,» είπε η βιβλιοθηκάριος, «είπατε ότι μπορεί να αποτελείτε εσείς η ίδια μέρος του προβλήματος.»

«Νομίζω ότι είπα ότι εγώ μπορεί να είμαι ένας συνεισφέρων παράγοντας, αλλά το πραγματικό πρόβλημα είναι η απόδοση.» Η Ντέμπι ένιωθε ότι άρχιζε να παίρνει αμυντική στάση. Μπορεί η ίδια να παραδεχόταν ότι ήταν μέρος του προβλήματος, αλλά ακουγόταν διαφορετικά όταν το έλεγε αυτό κάποιος άλλος.

Η βιβλιοθηκάριος ξεκίνησε να φύγει. «Εντάξει, θα σας αφήσω να δουλέψετε το ζήτημα μόνη σας.»

Καθώς η γυναίκα έφευγε, η Ντέμπι σκέφτηκε: *Μπορεί να υπάρχουν κάποιες καινούργιες τεχνικές για την ηγεσία που θα μπορούσα να τις μάθω.* Τι θα μπορούσε να χάσει σε αυτό το πρόβλημα; Μόνο τη δουλειά και το όνειρό της. «Περιμένετε!» φώναξε. «Συγγνώμη για την αντίδρασή μου. Βρίσκομαι κάτω από μεγάλη πίεση.»

Η γυναίκα γύρισε με ένα χαμόγελο κατανόησης. «Κανένα πρόβλημα.»

«Πού είναι αυτά τα μέσα που αναφέρατε;» ρώτησε η Ντέμπι, ανακουφισμένη που η βιβλιοθηκάριος ήταν ακόμη πρόθυμη να βοηθήσει.

«Ακολουθήστε με.» Η βιβλιοθηκάριος οδήγησε την Ντέμπι σ' έναν κοντινό υπολογιστή και διέτρεξαν μαζί καταλόγους με τίτλους όπως αυτοί:

- *Η δύναμη της ανατροφοδότησης των 360 μοιρών*
- *Πετυχημένα προγράμματα ανάπτυξης*
- *Ηγέτες καθοδηγούν ηγέτες*
- *Τι κάνουν οι ηγέτες;*

Καθώς κυλούσαν τις σελίδες τη μία μετά την άλλη, η Ντέμπι άρχισε να παρατηρεί κάτι. Η λέξη *καθοδήγηση* (mentoring) επαναλαμβανόταν αρκετές φορές· σχεδόν σε κάθε σελίδα που περνούσαν. Ξαφνικά θυμήθηκε κάτι!

«Συγχωρήστε με για λίγο,» είπε.

Γύρισε στο δικό της υπολογιστή και άνοιξε το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο της. Ήταν βέβαιη ότι είχε δει ένα μήνυμα που αναφερόταν στην καθοδήγηση. Το βρήκε και διάβασε:

Προς: Όλους τους Προϊσταμένους
και τα Διευθυντικά Στελέχη
Από: Μελίσα Αρνολντ
Θέμα: Ευκαιρίες Καθοδήγησης
Ημ/νία: 23 Μαΐου

Όπως δηλώσαμε στο ετήσιο σχέδιό μας, η βοήθεια προς την τωρινή και την επόμενη γενιά ηγετών αποτελεί μία από τις κύριες προτεραιότητές μας για το τρέχον έτος και τα επόμενα χρόνια. Πιστεύουμε ότι ένας από τους τρόπους με τους οποίους μπορούμε να βοηθήσουμε τους αναδυόμενους ηγέτες μας, είναι η καθιέρωση ενός προγράμματος καθοδήγησης μέσα στον οργανισμό. Θέλουμε να ξεκαθαρίσουμε ότι αυτό το πρόγραμμα είναι προαιρετικό. Όποιος από σας επιθυμεί να συμμετάσχει πρέπει να μου στείλει μια αίτηση πριν από την 1η Ιουνίου.

Για όσους θέλουν πρόσθετες πληροφορίες για το πρόγραμμα, θα γίνει μια παρουσίαση σε γεύμα εργασίας την Παρασκευή 28 Μαΐου στην αίθουσα συσκέψεων του τέταρτου ορόφου, από τις 12:15 μέχρι τις 1 μμ. Φέрте μαζί το φαγητό σας.

Αυτό είναι, σκέφτηκε η Ντέμπι. Είμαι βέβαιη ότι ένας καθοδηγητής, ένας μέντορας μέσα από την εταιρεία θα με βοηθούσε να λύσω τα προβλήματα στον τομέά μου. Ο μέντοράς μου θα ήταν ενδεχομένως σε θέση να διαγνώσει το πρόβλημα και να μου πει πώς να το διορθώσω σε μία ή δύο συναντήσεις. Εκτός αυτού, θα ήταν καλό και για το φάκελό μου στο τμήμα προσωπικού να φαίνεται ότι καθοδηγήθηκα από ένα ανώτερο στέλεχος.

Ένας συναγερμός χτύπησε τότε στο μυαλό της Ντέμπι: Ωχ, σήμερα είναι 28! Έχασα τη σύσκεψη για τις πληροφορίες. Αν όμως φύγω τώρα, μπορώ να πάω στο γραφείο, να πάρω μία από αυτές τις αιτήσεις, να τη συμπληρώσω αυτό το σαββατοκύριακο και να τη στείλω το πρωί της Δευτέρας πριν λήξει η προθεσμία.

Η Ντέμπι μάζεψε τα πράγματά της και κατευθύνθηκε προς την έξοδο της βιβλιοθήκης. Βγαίνοντας, ευχαρίστησε τη βιβλιοθηκάριο για τη βοήθειά της.

«Παρακαλώ, πάντα στη διάθεσή σας,» απάντησε η γυναίκα με ένα χαμόγελο. «Καλή τύχη!»

ΜΑΘΕΤΕ ΤΟ ΜΥΣΤΙΚΟ ΤΩΝ ΜΕΓΑΛΩΝ ΗΓΕΤΩΝ

Αργά ή γρήγορα, οποιοσδήποτε βρίσκεται σε μια θέση ευθύνης – είτε σε μια πολυεθνική εταιρεία είτε σε μια τοπική ομάδα εθελοντών – αναρωπιέται ποιο είναι το κλειδί των μεγάλων ηγετών. Εδώ, ο Ken Blanchard, του οποίου τα βιβλία για την ηγεσία πούλησαν ως τώρα περισσότερα από 13 εκατομμύρια αντίτυπα, και ο Mark Miller, που δούλεψε σε όλη την κλίμακα της ιεραρχίας από απλός υπάλληλος μέχρι αντιπρόεδρος μιας από τις μεγαλύτερες αλυσίδες εστιατορίων γρήγορης εξυπηρέτησης των ΗΠΑ, εξερευνούν αυτό το σημαντικό ερώτημα. Με ένα σπουδαίο επιχειρηματικό παραμύθι, αποκαλύπτουν το μυστικό που οι μεγάλοι ηγέτες ήδη γνωρίζουν και δίνουν τις λεπτομέρειες όλων όσων χρειάζεται να κάνετε για να εμπνεύσετε και να παρακινήσετε αληθινά τους άλλους.

«Η πρόκληση που έχετε μπροστά σας είναι απλή: μάθετε *Το Μυστικό* – μετά εφαρμόστε *Το Μυστικό*. Αν το κάνετε αυτό, η ηγεσία σας και η ζωή σας θα αλλάξουν για πάντα!»

– από τον πρόλογο του **John C. Maxwell**, συγγραφέα του *Οι 21 Απαράβατοι Νόμοι της Ηγεσίας* και ιδρυτή του The INJOY Group

«Θέλουμε όλοι οι ηγέτες στην Chick-fil-A να ενσωματώνουν *Το Μυστικό* στις καθημερινές δραστηριότητές τους. Ξέρουμε ότι η ικανότητά μας να μάθουμε και να εφαρμόζουμε *Το Μυστικό* θα έχει τεράστια επίδραση στην προσπάθειά μας για την επίτευξη του σκοπού και της αποστολής μας»

– **Dan T. Cathy**, Πρόεδρος και Ανώτατος Εκτελεστικός Διευθυντής της Chick-fil-A, Inc.

«Στο *Μυστικό* ο Ken και ο Mark πλέκουν μια απλή και, ωστόσο, συναρπαστική ιστορία που περιέχει βαθυστόχαστες αλήθειες. Τι καλά που θα ήταν να γνωρίζαμε όλοι *Το Μυστικό*!»

– **Laurie Beth Jones**, συγγραφέας των *Jesus, CEO και The Path*

«Όταν μάθετε *Το Μυστικό* μην το κρατήσετε για τον εαυτό σας. Μοιραστείτε το με τους ανθρώπους σας και χρησιμοποιήστε το. Θα διαπιστώσετε διαφορά στη ζωή τους και την επίδοσή τους.»

– **Donald G. Soderquist**, πρώην Αντιπρόεδρος του Δ.Σ. της Wal-Mart και ιδρυτής του The Soderquist Center for Ethics and Leadership, John Brown University

«*Το Μυστικό* αφηγείται μια ελκυστική ιστορία που περιέχει ένα πολύτιμο μήνυμα για τους ηγέτες και τους ανερχόμενους ηγέτες όλου του κόσμου. Οι ηγέτες που καταλαβαίνουν και εφαρμόζουν *Το Μυστικό* μπορούν να προσδοκούν ότι η αποτελεσματικότητά τους θα ανέλθει στα ύψη!»

– **Bill Hybels**, Ιερέας, Willow Creek Community Church

Επισκεφθείτε μας στο Internet
<http://www.klidarithmos.gr>

 ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ

Στουρνάρη 27B, 10682, ΑΘΗΝΑ, Τηλ. 210-3632044

ISBN 978-960-461-095-2



9 789604 610952