

„To jest trudne, ale warto to zrobić”

Timea Balajcza pochodzi z Węgier, dorastała we Francji, a od 19 lat żyje w Polsce. Jeszcze kilka lat temu w branży finansowej, odpowiedzialna za 12 rynków europejskich, dziś zarządza 800 tłumaczami na całym świecie. Założone przez nią w 2010 roku Biuro Tłumaczeń Specjalistycznych BALAJCZA wykonuje tłumaczenia we wszystkich kombinacjach językowych. W kolejnym z serii wywiadów dzieli się swoimi doświadczeniami związanymi z rezygnacją z pracy etatowej oraz zakładaniem i prowadzeniem własnej firmy.



Mentoring i wypowiedzenie

IW: W poprzednim wywiadzie mówiłaś o Twojej motywacji do założenia własnej firmy. Jak krok po kroku powstawało Biuro Tłumaczeń Specjalistycznych BALAJCZA?

TB: Kiedy zdecydowałam się uruchomić biuro, zatrudniłam pierwszego pracownika. Było to dokładnie 15 marca 2010 roku. Wtedy nie rezygnowałam jeszcze z pracy w korporacji. Tym bardziej, że przez pierwsze trzy, cztery miesiące trwały prace przygotowawcze, moja obecność w biurze nie była więc konieczna. Pracowałam na dwa fronty: nadal w korporacji, w międzyczasie będąc w kontakcie z moją pracowniczką. Pracowałam wieczorami, rano i w weekendy - i tak do listopada. Już od września było mi bardzo ciężko ze względu na moje stanowisko w finansach: to był okres budżetowania, miałam bardzo dużo pracy. Do tego zaczęło działać biuro: stronę uruchomiliśmy w czerwcu, pierwszych klientów mieliśmy w lipcu, we wrześniu kolejnych. Stwierdziłam, że nie jestem w stanie kontynuować pracy na dwa etaty. Wtedy, w listopadzie, wzięłam udział w programie *Vital Voices*, to taki program mentoringowy dla kobiet. Mówię o tym, bo bardzo pomógł mi w podjęciu decyzji. W trakcie trwania programu pracowałam z mentorką, ale też spędziłam dwa tygodnie z innymi uczestniczkami, czyli mentee. Poza kilkoma dziewczynami, które pracowały w korporacji i nie chciały nic zmieniać, większość uczestniczek stanowiły dziewczyny, które co prawda pracowały wcześniej w korporacji, ale zdążyły założyć własne firmy i działały już na własny rachunek. One mnie zmotywowały, mówiły: „Musisz podjąć ten krok. To jest trudne, bo nie ma finansowej stabilności, ale warto to zrobić”. Po zakończeniu programu, jeszcze w listopadzie, złożyłam wypowiedzenie.

IW: Dlaczego zdecydowałaś się wziąć udział w tym programie?

TB: Namówiono mnie. Należę do organizacji PWNNet i osoba, która była wówczas szefową, zaczęła organizować *Vital Voices*, wtedy program dopiero wchodził do Polski. Założyły go w Stanach Hillary Clinton i Madeleine Albright. Osoba ta powiedziała, że powinnam wziąć w nim udział, zwłaszcza, że już mam swoją firmę i prędzej czy później postawię wyłącznie na własny biznes, a ten program może mi w tym pomóc. Dlatego się zdecydowałam.

Klienci zagraniczni

IW: Obecnie zarządzasz 800 tłumaczami na całym świecie. Czy przez te ostatnie lata rozwoju Twojej firmy miały miejsce jakieś przełomowe wydarzenia?

TB: Rozwój wyglądał raczej tak, że stopniowo, z miesiąca na miesiąc i z roku na rok udawało nam się zwiększać obroty. Takim milowym krokiem było zatrudnienie kolejnego pracownika: w pierwszym roku byliśmy tylko we dwie. Ważnym wydarzeniem był też fakt, że klienci zagraniczni zaczęli się z nami kontaktować bezpośrednio. Na początku naszymi klientami były tylko polskie oddziały zagranicznych firm, a tu nagle taki przełom: klienci z USA, Francji, Hiszpanii, Luxemburga i Węgier.

Rodzinne board meetings

IW: Jak można sobie wyobrazić strukturę Twojej firmy? Są tłumacze, jest biuro...Czy możesz ją pokrótce opisać?

TB: To jest firma rodzinna, więc w zarządzie jesteśmy ja i mój mąż. Ale na co dzień to ja się zajmuję biurem, mój mąż wspiera mnie pomysłami, także od strony finansów, rozliczeń i strategii. Razem omawiamy, w którym kierunku zmierza firma.

IW: Macie board meetings?

TB: Tak. Z Iwoną, która jest zatrudniona od początku i zajmuje się obsługą klienta, omawiamy miesięczne wyniki. Przy tej okazji podsumowujemy też, gdzie jesteśmy, co z klientami, jakie są następne kroki. Wracając do struktury: w tej chwili zatrudniamy jedną osobę, która zajmuje się obsługą klienta, jedną odpowiedzialną za administrację, rozliczenia i fakturowanie oraz kolejną, która zajmuje się sprawami biurowymi, takimi jak zaopatrzenie, przesyłki pocztowe itp. Poza tym od początku tego roku zatrudniamy dziewczynę, która wspiera Iwonę w obsłudze klienta. Poza tą strukturą biurową są tłumacze, z którymi współpracujemy na zewnątrz. Wprowadzamy ich do naszej bazy po dokładnej selekcji - wypełnienie formularza na naszej stronie jest tylko jednym z wymogów. Kolejne to wysłanie CV, referencje, wypełnienie ankiety, a na koniec próbne tłumaczenie. Nie przyjmujemy więc do bazy każdego, kto wyśle nam formularz, tylko sprawdzamy. Ale to nie wystarczy: zdarzyło nam się już, że tłumacz zrobił dobre tłumaczenie próbne, a potem, jeszcze przed oddaniem klientowi, sprawdziliśmy jego pierwsze zlecenie i tłumaczenie okazywało się być bardzo słabe. Być może niektórzy wysyłają próbki, które robił ktoś inny, żeby tylko się dostać. Dlatego cały czas musimy to kontrolować.

Nietypowe zlecenia

IW: Jak funkcjonuje Biuro Tłumaczeń BALAJCZA na co dzień? Klient dzwoni, zleca tłumaczenie - co się wtedy dzieje?

TB: Dzwoni albo pisze, w dzisiejszych czasach większość osób raczej pisze. Wysyła zapytanie, a my dobieramy od razu tłumacza, który zagwarantuje odpowiednią jakość. Nie wysyłamy zlecenia do jakiegokolwiek tłumacza. Często mamy już konkretnych tłumaczy, którzy pasują do profilu, kombinacji językowej i specjalizacji, ale przed zrobieniem wyceny musimy się upewnić, że będą w stanie to zrobić. Kiedy mamy już zarezerwowanego tłumacza, robimy wycenę. Wszystko dzieje się bardzo szybko, w ciągu 10, 15, do 20 minut. Wysyłamy wycenę do klienta i czekamy na decyzję, tzn. czy odpowiada mu koszt i termin.

IW: Czy pamiętasz jakieś najbardziej nietypowe zlecenie: nietypową kombinację języków albo do wykonania w ciągu pół godziny?

TB: Zdarzają się różne. Niedawno mieliśmy klienta, który po południu zamówił tłumaczenie ekspresowe na ten sam dzień, 12 stron rozliczeniowych. Skontaktowaliśmy się z naszymi sprawdzonymi tłumaczami i nie dało się, więc jako termin zaproponowaliśmy rano następnego dnia. Klient się zgodził, powiedział jednak, że jeszcze pracują nad tym dokumentem. Już po wyjściu koleżanki z pracy, po godzinie 18-tej zamiast jednego dokumentu dostałam dwa, coś zupełnie innego, do tego 50 stron zamiast 12. Ale ostatecznie oczywiście udało się zrealizować to zlecenie. Nietypowym zleceniem było dla nas przetłumaczenie regulaminu sklepu internetowego na 28 języków. Kilka razy zlecano nam też tłumaczenia przysięgłe z języka arabskiego oraz z hindi na język polski. Ciekawym doświadczeniem było dla nas zlecenie na tłumaczenie ustne konsekwentne dla grupy kobiet z Ukrainy i Rosji, gdzie wymagania wobec tłumacza były ściśle określone: miał być mężczyzną, w wieku do 35 lat, oczywiście przystojnym (musieliśmy dostarczyć zdjęcia). Śmiało się w biurze, że to nie było zlecenie na tłumaczenie lecz casting na tłumacza. Wracając do języków, najbardziej nietypowym był chyba jednak język Urdu. Jednym z naszych klientów jest firma windykacyjna, która pomaga polskim przedsiębiorcom inwestującym za granicą, w krajach bardziej egzotycznych. Kiedy jego klienci nie mogą odzyskać należności, wkracza i potrzebuje wtedy osobę mówiącą w języku danego kraju. Zlecenie było w pewnym sensie wyzwaniem, bo klient nie potrzebował pisemnego tłumaczenia, tylko osoby, która przychodzi do niego i na miejscu wykonuje telefon i pisze maila. *IW: Udało się znaleźć taką osobę?*

TB: Udało się. Jest pan, który pracuje na uniwersytecie, stąd mamy też tłumacza Urdu.

Nie jestem tłumaczką, jestem ekonomistką

IW: W poprzednim wywiadzie wspomniałaś, że jako studentka zajmowałaś się tłumaczeniami. Czy teraz zdarza Ci się jeszcze tłumaczyć, na przykład w sytuacjach awaryjnych?

TB: Szczerze mówiąc nie. Kiedyś tłumaczyłam, ale naprawdę tylko po to, żeby zdobyć jakieś doświadczenie - i żeby popracować latem. Nie można więc powiedzieć, że kiedyś byłam tłumaczką, a później zmieniłam zawód. Jestem ekonomistką, po finansach, i powiedziałabym nawet, że tłumaczenie nigdy nie było moją pasją. Moja pasja to języki, ale tłumaczenie to jest ciężka praca. Czasami zdarza się, że znajomi wysyłają mi tekst, na przykład po węgiersku, żebym go przetłumaczyła. A mnie się po pierwsze nie bardzo chce, bo czasami wydaje mi się, że być może niedostatecznie znam polski, a i węgierskie słowa mogłam już pozapominać. A po drugie: jeżeli zlecam to mojemu tłumaczowi, on to zrobi w, powiedzmy, pół godziny, podczas gdy ja potrzebuję godzinę, żeby zastanowić się, jak to przetłumaczyć. Ludzie często myślą, że jeśli ktoś zna język, to może tłumaczyć, a wcale tak nie jest: chodzi o wprawę, doświadczenie. Jeżeli ktoś to robi cały czas, robi to po prostu dobrze, jak w każdym innym zawodzie.

IW: Twoje biuro tłumaczeń jest członkiem izb przemysłowo-handlowych czy też gospodarczych, obejmuje patronatem różne wydarzenia, działa też charytatywnie. Jaką część Twojego czasu pracy zajmuje reprezentowanie firmy na zewnątrz?

TB: Bardzo często chodzę na różne spotkania. Jesteśmy w trzech izbach: francuskiej, skandynawskiej i szwajcarskiej. To są bardzo prężnie działające izby, które często organizują spotkania. Nawiasem mówiąc, niektórzy sądzą, że kiedy firma zapisuje się do danej izby, kontakty i klienci będą im podane na tacy - tak nie jest. Po prostu istnieją możliwości spotkania się, networkingu. Rozwój mojej firmy opieram raczej na takim reprezentowaniu, mówieniu o firmie niż na płatnej reklamie.

Powiedziałabym, że prawie codziennie mam jakieś spotkanie, czasami dwa w ciągu jednego dnia: rano śniadanie biznesowe, wieczorem przyjęcie albo spotkanie networkingowe. Myślę, że spotkania poza biurem mogą mi zajmować nawet 3-4 godziny dziennie. Poza tym sporo czasu poświęcam portalom społecznościowym, między innymi przygotowuję fanletter, który wysyłamy do osób zainteresowanych tematem języków obcych.

Najciekawsze wydarzenia

IW: O tym, co się dzieje w BALAJCZA informujesz rzeczywistość z dużą częstotliwością. Czy pamiętasz, podsumowując dotychczasową działalność firmy, jakieś wyjątkowo istotne albo wyjątkowo ciekawe wydarzenie?

TB: Często obsługujemy konferencje pod kątem usługi tłumaczeń, dostarczamy też specjalistyczny sprzęt. Myślę, że takim najbardziej prestiżowym wydarzeniem była obsługa, już drugi rok z rzędu, Warsaw Economic Hub na Giełdzie Papierów Wartościowych. Odbywa się to właśnie w listopadzie, grudniu, i biorą w nim udział ludzie ze sfer polityki i ekonomii. Tłumaczymy wtedy w trzech salach, dostarczamy więc trzy zestawy sprzętu i trzy pary tłumaczy. Konferencja jest bardzo prestiżowa, bierze w niej udział 400, czasem nawet 500 osób. A z wydarzeń innego typu mogę wspomnieć o spotkaniach Klubu Miłośników Zoo, które bardzo lubię. Co jakiś czas odbywają się spotkania, na które mogę zapraszać swoich klientów. Ostatnie urodziny firmy też tam zorganizowałam, w programie było zwiedzanie zoo. Klienci, którzy mogli przyjść, bardzo to chwalili.

Na czym polega networking?

IW: Przez cztery lata stworzyłaś własną sieć kontaktów w Twoim otoczeniu biznesowym, włączając w to zespół kilkuset tłumaczy na całym świecie, z którymi współpracujesz. Wydajesz się być bardzo utalentowana pod względem networkingu. Czy masz jakieś wskazówki dla osób, które dopiero zaczynają rozwijać własny biznes?

TB: Nie uważam siebie za asa networkingu. Jednak są takie miejsca i takie osoby, które uprawiają tak zwany networking profesjonalny. Bardzo go nie lubię, bo polega on na tym, że w ciągu na przykład godziny zbieramy jak największą liczbę wizytówek. Myślę, że nie o to chodzi. Moim zdaniem networking to nie jest zbieranie wizytówek, żeby mieć jak największą bazę kontaktów w Excelu, a potem nawet nie kojarzyć, kto to był, gdzie go spotkałam, i co ta osoba robi. Moja rada jest taka, żeby rozmawiać choćby z jedną, dwoma osobami, ale rozmawiać dobrze: żebyśmy my pamiętali tę osobę, a ona nas. I jeszcze coś, o czym wielu ludzi zapomina: nie mówić o sobie, tylko słuchać tej drugiej osoby i pytać, a o sobie i własnej firmie opowiadać dopiero wtedy, kiedy się nas o to pyta. Może brzmi to trywialnie, ale ludzie mówią często tylko o sobie. Każdy to woli, jednak jeżeli chcemy nawiązywać nowe kontakty i poznawać ludzi, którzy doceniają rozmowę z nami i będą nas pamiętać, to pytanie i słuchanie są najważniejsze.

Ocena otoczenia

IW: Będziemy o tym co prawda rozmawiać w kolejnym wywiadzie, ale czy mogłabyś krótko powiedzieć, jak, po kilku latach własnej działalności gospodarczej, oceniasz Twoje otoczenie rynkowe, to znaczy klientów i partnerów biznesowych w Polsce?

TB: Mam swoje zdanie na ten temat, nie jestem jednak pewna, czy to jest reprezentatywne dla całego rynku. Tym bardziej, że każde biuro tłumaczeń oferuje inny poziom usług, ma inne podejście do klienta i realizacji zleceń. Na podstawie mojego doświadczenia mogę powiedzieć, że jest coraz lepiej, jeżeli chodzi o kontakty z klientami i ich lojalność. Na początku nie było trudno nawiązać kontakt, dostać pierwsze zlecenie, ale czułam ze strony firm większy nacisk na obniżenie kosztów. Nie jesteśmy najtańszym biurem, stawiamy na jakość, więc musimy tę jakość w jakiś sposób zapewnić. Na początku firmy szukały możliwie najtańszych usług. Kiedy spotykałam różne osoby, wyjaśniały mi, że oszczędzają i tłumaczą we własnym zakresie. Starłam się im wtedy wytłumaczyć, że to też kosztuje, ponieważ asystentka robiąc tłumaczenie nie wykonuje swojej pracy. Od około roku, może półtora obserwuję, że firmy, z którymi współpracujemy, bardziej cenią jakość i wiedzą, że tłumaczenie, które kosztuje dwa złote mniej niekoniecznie będzie lepsze. Doceniają też na przykład fakt, że dla stałych klientów, dla których wykonujemy regularnie tłumaczenia, przygotowujemy słowniki terminologiczne, chodzi o terminologię danego klienta. Taki słownik jest każdorazowo wysyłany do tłumacza, który zajmuje się konkretnym zleceniem, co pozwala zapewnić wyższą jakość usługi. Jestem więc zadowolona z kierunku, w jakim się rozwijamy.

Przyszłość firmy

IW: À propos kierunku: czy możesz zdradzić Twoje plany na przyszłość? Czy będzie to dalszy wzrost, czy zwiększenie liczby specjalizacji? Gdzie będzie Biuro Tłumaczeń BALAJCZA w przyszłości?

TB: Moje cele na przyszły rok to na pewno zatrudnienie dodatkowych osób do weryfikacji tłumaczeń, osoby do pracy w administracji oraz handlowca. Handlowiec miałby za zadanie pomagać mi lub zastępować mnie podczas spotkań networkingowych. Na pewno chcę rozwijać działalność na rynku polskim i potrzebuję kogoś, kto mnie w tym wesprze. Drugi kierunek to rozwój na rynku zagranicznym. Tak jak mówiłam, mamy sporo klientów zagranicznych, którzy bezpośrednio zamawiają u nas tłumaczenia. Najbardziej wyróżniają się tutaj rynki francuski i angielski, gdzie widzimy potencjał. Planuję więc otworzyć biuro, coś w rodzaju help desku, żeby lokalnie obsługiwać dotychczasowych klientów i zdobywać nowych.