

TÍTULO DEL CASO DE ESTUDIO: NIKS TEA

Nombre de la organización: NIKS TEA

País y sector de la organización: Irlanda. Té y hierbas / industria ecológica

Tipo de organización:

- **Empresa comercial**
- Organismo público
- Organización privada
- ONG
- Otra:

Tamaño de la organización:

- **pequeña**
- mediana
- grande

Breve descripción de la organización:

Niks Tea comenzó como muchos negocios familiares irlandeses en la mesa de la cocina. Somos grandes bebedores de té, pero en 2011, cuando Niks Tea comenzó, había muy pocas mezclas de té de hoja irlandesa de calidad disponibles para comprar localmente o comprar té en línea. Tantearon el terreno en los mercados de agricultores locales y eventos de alimentos y estuvieron encantados de encontrar bebedores de té especiales que adoraban sus tés.

Desde estos humildes comienzos, las mezclas de Niks Tea han logrado los más altos reconocimientos, ganando muchos premios nacionales de alimentos, listados en supermercados emblemáticos, tiendas minoristas de alimentos especiales y saludables y desde 2016 nuestra gama de catering se sirve en muchos cafés, restaurantes y hoteles en todo el país.

Breve descripción del caso de estudio

Desde que entró por primera vez en los premios Blas na heireann Irish Food Awards en 2013, Niks Tea ha conseguido premios de oro, plata y bronce en reconocimiento a su innovación y creatividad en el té. Transforman el té suelto de todos los días y lo elevan, creando nuevos sabores como el licor de crema de whisky irlandés que ganó muchos premios de oro.

Ganar premios y obtener el reconocimiento de expertos internacionales en el negocio ha impulsado realmente su popularidad con listas de existencias y clientes que compran té en línea que pueden estar seguros de que están probando y sirviendo lo mejor.

Sorprendentemente, la mayoría de las empresas familiares no ven el valor de comunicar su historia, sus valores y su visión a largo plazo como propietarios de una empresa. Por supuesto, es más fácil no poner en juego la reputación de la familia. Pero eso también significa perder las ventajas que conlleva.

En el actual entorno empresarial, cada vez más incierto, las organizaciones se han convertido en entidades sin rostro, con pocos modelos auténticos, referencias sociales y éticas inadecuadas y mandatos más cortos de los directores generales. Las empresas familiares como NIKs Tea están en una posición única para diferenciarse construyendo sus propias marcas. Cuando los propietarios declaran públicamente su compromiso de apoyar a una empresa familiar a largo plazo, la marca gana la credibilidad y la confianza necesarias para fidelizar a las partes interesadas, tanto internas como externas.

Palabras claves: negocio online, empresa familiar , innovación, reconocimiento, buena comunicación

PERFIL DE BUENAS PRÁCTICAS

DESCRIPCIÓN DETALLADA

Los propietarios que quieren evitar el error de permanecer en un segundo plano suelen tener dudas sobre cómo hacerlo de forma eficaz. Para encontrar respuestas a estas preguntas, realizamos un pequeño proyecto de investigación sobre empresas de propiedad y control familiar, en las que la identidad de la familia está estrechamente relacionada con su negocio. A través de nuestros propios contactos y amigos, dimos con NIKs Tea, una empresa familiar de éxito en Irlanda que ha obtenido el reconocimiento de expertos locales e internacionales en el negocio, lo que ha impulsado su popularidad con listas de existencias y clientes que compran té en línea que pueden estar seguros de que están probando y sirviendo lo mejor.

El objetivo de nuestro caso de estudio era explorar cuándo y cómo el posicionamiento estratégico de la empresa como controlada por la familia tiene un impacto positivo y ayuda a fortalecer la identidad familiar y empresarial. En concreto, examinamos a Niks Tea, ganador de los premios Blas na hEireann Irish Food Awards en 2013. Niks Tea ha conseguido muchos premios de oro, plata y bronce en reconocimiento a nuestra innovación y creatividad en el té y premios anuales para empresas familiares distinguidas en Irlanda de diversos sectores, lo que les ha llevado a tener mucho éxito a pesar del tamaño de la empresa.

Queríamos centrarnos en ejemplos de cómo los líderes de las empresas familiares de nueva generación lo hicieron bien. Niks Tea reforzó el apoyo a la empresa a través de un diálogo masivo en toda la compañía con sus diferentes grupos de interés sobre los valores de la empresa y amplió su modelo de negocio basado en los valores y objetivos de la familia, lo que les llevó a crear nuevos productos atractivos para el mercado irlandés e internacional de bebedores de té que muchos han llegado a amar.

Uno de los puntos fuertes de Niks Tea ha sido la comercialización de productos ecológicos. Nik's Tea es un galardonado proveedor de tés especiales y a medida de todo el mundo. Con su pasión por el té, van hasta el fin del mundo para encontrar los tés que creen que van a encantar a los clientes. Niks Tea se trasladó a unas instalaciones totalmente adaptadas en enero de 2019. Lograron su objetivo de alcanzar el estatus de Bord Bia Organic Green a mediados de 2019 comenzando nuestro plan de sostenibilidad de 5 años que revisan y actualizan anualmente.

JUSTIFICACIÓN

En este momento, Niks Tea ofrece servicios en línea tanto a empresas como a particulares amantes del té. Las empresas familiares son complicadas, pero pueden tener éxito si los miembros de la familia separan el trabajo de las relaciones personales.

Como objetivo empresarial a largo plazo, Niks Tea, como empresa familiar, ha tendido a tener estrategias organizativas más defensivas que ofensivas.

Cuando se trata de gestionar una empresa familiar, separar las relaciones laborales y personales puede ser ciertamente complicado. Para Niks Tea esto no era imposible, sólo añadía otra capa de dificultad. De hecho, las empresas familiares de éxito son algo bastante común, ya que más de dos tercios de todas las empresas del mundo son de propiedad familiar. Esto no sólo indica que la gestión de una empresa familiar puede hacerse, sino que tiene un enorme impacto en el éxito del negocio, así como en la economía global.

¿Cuáles son los secretos de estas empresas familiares? He aquí las estrategias que siguió Niks Tea:

Secreto 1: Las empresas familiares practican el minimalismo

En un mundo que valora la innovación, es tentador subirse a todas las tendencias que toman por asalto la industria. Pero las empresas familiares de éxito tienen el hábito común de practicar el minimalismo en la gestión de su negocio, es decir, ser más conscientes de en qué invierten y de si añade o no valor a la empresa a largo plazo.

El coste de oportunidad de esta filosofía es que las empresas familiares tienen menos posibilidades de "ganar el premio gordo" durante los buenos tiempos económicos. Por lo tanto, una menor tasa de crecimiento a corto plazo a cambio de la posibilidad de un mayor retorno de la inversión a largo plazo.

Secreto 2: Las empresas familiares no priorizan la maximización de los beneficios

Las empresas familiares prevén que permanecerán más tiempo que la media de las empresas de nueva creación, por lo que tienden a tener una estrategia empresarial defensiva.

Como ya se ha dicho, las empresas familiares son reacias a sumarse al carro de las tendencias. De ahí que no se vean muchas empresas familiares participando en modelos de negocio que se salgan de lo común.

Dicho esto, el hecho de que las empresas familiares no se centren en maximizar los beneficios no significa que no obtengan beneficios. Algunas inversiones pueden perder dinero a corto plazo, pero resultan ser un modelo de negocio sólido a largo plazo. Las empresas familiares tienden a detectar estos negocios y los aprovechan. En lugar de obtener beneficios porque sí, la mayoría de las empresas familiares lo hacen al revés: se centran en su producto, en sus clientes y en sus empleados, lo que, en consecuencia, conduce a un mayor beneficio a largo plazo.

Secreto 3: Las empresas familiares trazan líneas claras para evitar conflictos

A diferencia de las empresas no familiares, uno de los puntos débiles de las empresas familiares es que existe un mayor riesgo de conflictos cuando el mundo profesional y el personal chocan. Pero un secreto común para superar los conflictos entre las empresas familiares de éxito es la clara definición de las funciones de cada miembro de la familia.

Así es como Niks Tea sigue siendo una empresa familiar de éxito desde que se creó en 2011. Una de las cosas que hicieron fue establecer una regla sencilla: no permitir conversaciones sobre el trabajo durante las reuniones familiares. Siempre dejan los negocios en la oficina.

OBJETIVOS

Aunque Niks Tea no es diferente a muchas empresas, hay formas comunes en las que han utilizado su marca familiar para mejorar la posición estratégica de su empresa:

- Alinear a la familia: Implicar a toda la familia para revisar la misión y las estrategias generales.
- Confirmar los valores comunes: Explorar cómo los valores fundamentales de la empresa familiar, como la integridad, la visión a largo plazo y la confianza, pueden infundirse en el modelo de negocio de la empresa.
- Aprovechar los antecedentes familiares: Integrar el nombre y la historia de la familia en el negocio, ya que puede ser una señal de calidad y confianza, atraer capital y aportar nuevas oportunidades únicas a la empresa.
- Comunicar la participación de la familia: Gestionar de forma proactiva la visibilidad del propietario y comunicar sus valores e ideas, defender la cohesión y alimentar un sentimiento de pertenencia, tanto dentro de la empresa como en la familia y ante el público en general.

En general, descubrimos que Niks Tea combina un claro sentido de los valores compartidos con una comunicación abierta y honesta por parte de los miembros de la familia tiene el poder de crear una relación auténtica y emocional con las partes interesadas y, al mismo tiempo, unir a la familia detrás del negocio.

IMPACTO

Niks Tea ha sabido combinar la profesionalidad con el hecho de ser una empresa familiar. Esto tuvo sus dificultades desde el principio, pero aplicando conceptos clave como el trabajo en equipo, los valores familiares, la buena comunicación interna y la toma de decisiones, la empresa ha podido no sólo sobrevivir a los primeros cinco años de actividad, sino que ha crecido considerablemente.

Niks Tea comenzó como muchos negocios familiares irlandeses en la mesa de la cocina. Somos grandes bebedores de té, pero en 2011, cuando Niks Tea comenzó, había muy pocas mezclas de té de hoja irlandesa de calidad disponibles para comprar localmente o comprar té en línea. Tantearon el terreno en los mercados de agricultores locales y eventos de alimentos y estuvieron encantados de encontrar bebedores de té especiales que adoraban sus tés.

Desde estos humildes comienzos, las mezclas de té Niks han logrado los más altos reconocimientos, ganando muchos premios nacionales de alimentos, listados en supermercados emblemáticos, tiendas minoristas de alimentos especiales y saludables y desde 2016 nuestra gama de catering se sirve en muchos cafés, restaurantes y hoteles en todo el país.

Nuestra misión y visión fueron importantes para ellos desde el principio. El objetivo de Niks Tea es crear tés de hierbas orgánicas que sean saludables y estén llenos de sabores emocionantes para los entusiastas del té experimentales y experimentados. Estamos comprometidos con un proceso de producción y un plan de envasado ecológicos, y nos esforzamos por crear una experiencia de té memorable y agradable que sea asequible y cómoda de adquirir y preparar para los clientes.

Niks Tea ha tenido un impacto en términos de premios a nivel local en Irlanda. Desde que entró por primera vez en los premios Blas na hEireann Irish Food Awards en 2013, Niks Tea ha conseguido muchos premios de oro, plata y bronce en reconocimiento a nuestra innovación y creatividad en el té. Transforman el té suelto de todos los días y lo elevan, creando nuevos sabores como el licor de crema de whisky irlandés que ganó muchos premios de oro.

Ganar premios y obtener el reconocimiento de expertos internacionales en el negocio realmente impulsa su popularidad con los almacenistas y los clientes que compran té en línea que pueden estar seguros de que están probando y sirviendo lo mejor.

En enero de 2019 se llevó a cabo una ambiciosa expansión tras 5 años muy felices en el Centro Empresarial Terenure. Niks Tea se trasladó a un almacén totalmente adaptado en Greenogue Business Park, Rathcoole. Se logró el objetivo de convertirse en una instalación de producción y envasado sostenible y totalmente interna.

Su compromiso de 5 años para implementar prácticas sostenibles con Bord Bia a través del programa Origin Green incluye el compromiso de abastecerse y desarrollar variedades de té orgánico envasado en materiales compostables y biodegradables y también apoyar iniciativas y eventos deportivos y comunitarios a nivel local. Niks Organic Pantry y Neighbourfood.ie forman parte del compromiso local con la comunidad.

LECCIONES APRENDIDAS

Niks Tea se centró principalmente en las siguientes habilidades para desarrollar y mantener su negocio familiar:

Comunicación

La primera y principal clave para dirigir una pequeña empresa familiar es la comunicación. Es posible que supongas que los miembros de tu familia te entienden tan bien que no tienes que comunicarles tus expectativas y la naturaleza de un proyecto concreto.

Esta es una de las razones por las que las empresas familiares fracasan en el competitivo mundo empresarial. Si quiere que su empresa funcione, es esencial que deje de asumir todo por su cuenta y empiece a comunicarse de forma clara y abierta.

Genere confianza, determine los valores de su empresa, practique la transparencia, comprenda los objetivos y las aspiraciones dentro y fuera de la empresa familiar estableciendo métodos claros y oficiales, como las reuniones. Organice reuniones semanales para analizar los avances, escuchar las diferencias y resolver los conflictos.

Funciones y responsabilidades

Al trabajar con la familia, es esencial aclarar y definir las funciones y responsabilidades de cada miembro. Cuanto más se describa el trabajo de cada miembro, menos espacio habrá para los conflictos laborales.

Así que, en las reuniones de la empresa familiar, ten en cuenta las habilidades, los talentos y las funciones de cada persona y encuentra lo que mejor se adapta a ellas. Esta estructuración puede ayudarte a profesionalizar la entidad empresarial y a mejorar la responsabilidad de todos.

Área de especialización

En cuanto establezca los planes de gestión de su entidad empresarial, lo siguiente es permitir que cada socio sea un experto en su propia categoría o habilidades. Si uno de los miembros de la familia es bueno en contabilidad, es mejor darle todo el trabajo financiero y los registros bancarios. No sólo se ahorrará el dinero de la contratación de contables para esto, sino que también creará una relación empresarial equilibrada y evitará discusiones cuando haya que tomar decisiones cruciales.

Dinámica familiar

El problema más común en una empresa familiar es hacer demasiado hincapié en la "familia" y no lo suficiente en el "negocio". De ahí que se produzca una situación en la que varias empresas no pueden mantener el equilibrio entre las exigencias profesionales y la dinámica familiar.

Para que tu negocio despegue, tienes que separar bien las relaciones profesionales de las personales. Nunca dejes que la falta de armonía familiar te tiente a tomar decisiones profesionales injustas.

También puedes establecer una norma en las reuniones familiares y en las vacaciones para no hablar de temas relacionados con el trabajo. Una vez que domines esto, tu lugar de trabajo y tu hogar serán lugares más felices.

Conclusión

Ya es bastante complicado dirigir un negocio sin tener los escollos y el potencial bagaje de las relaciones familiares. Pero dirigir una empresa familiar tiene algunas ventajas significativas sobre otras que no se pueden negar, con un grupo de personas dedicadas y dispuestas a respaldar tu esfuerzo.

Si su empresa es familiar, tendrá que tomar medidas adicionales para evitar el agotamiento, garantizar la armonía en el trabajo y atraer el asesoramiento de expertos en negocios fuera del círculo familiar.

MATERIAL



<https://www.nikstea.ie/>

REFERENCIAS

- Website of the organization: <https://www.nikstea.ie/>
- Interview with CEO of the company by I & F Education.
- Nicola, CEO of Niks Tea speaking about their products: <https://youtu.be/B-mdoSQAvIU>