PREDUZETNIK ONLINE
Cloud Coaching Magazine

CCM #38

PRIVREDNA KOMORA SRBIJE 1857

HRD PRO CONSULTING

SADRŽAJ

STR 1

MENTOR - UPRAVLJANJE
Posledice stresa na radnom mestu

STR 3

MENTOR - KOMUNIKACIJA
Glas i stas na prezentaciji

STR 5

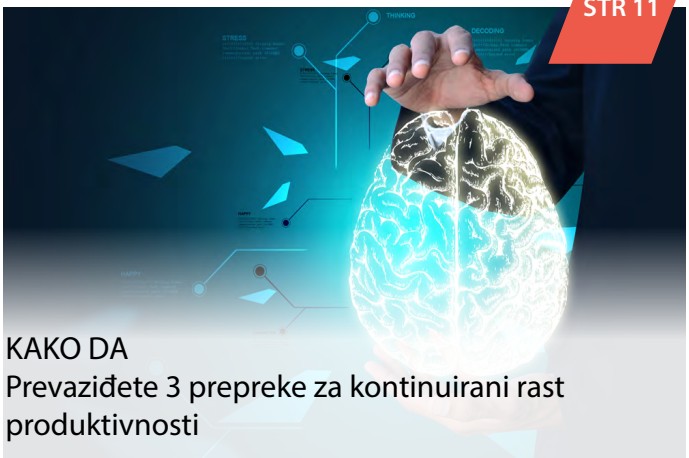
MENTOR - TIMSKI RAD
Kako da formirate tim od grupe zaposlenih?

STR 7

MENTOR - PRODAJA
Kako da osvojim osobinu šampiona prodaje – OPTIMIZAM

STR 9

MENTOR - KORISNIČKI SERVIS
Zašto je timski rad ključ za poverenje korisnika?



STR 11

KAKO DA
Prevaziđete 3 prepreke za kontinuirani rast produktivnosti

SADRŽAJ

STR 13

POBEDNIČKI MENTALITET
Samouverenost zaposlenih

STR 15

UZORNI MODEL
9 milijardera koji nisu imali formalno obrazovanje

STR 17

MENTALNI FITNES
Brajan Trejsi

STR 18

INFOGRAFIK
Zašto većina ljudi ne postavlja ciljeve.

ПРИВРЕДНА
КОМОРА
СРБИЈЕ
1857

ЦЕНТАР ЗА ЕДУКАЦИЈУ
организује

CLOUD COACHING WORKSHOP

Персонални тренер у компјутеру 24h/7

5 базичних менаџерских вештина за повећање продуктивности и мотивисаности запослених

- **Презентација**
- **Продуктиван састанак**
- **Мотивација запослених**
- **Делегирање**
- **Кориговање лошег учинка и понашања**

Погледајте демо филмове са описом вештина на http://cloudcoachingmagazine.pks.rs/ccworkshop/

Уколико сте заинтересовани за континуирано унапређивање ваших управљачких способности и развој тимова врхунских перформанси пријавите се на едукативној платформи Центра за едукацију ПКС!

edukacija@pks.rs
www.pks.rs

POSLEDICE STRESA NA RADNOM MESTU

Smanjite stres na radnom mestu i povećaćete produktivnost

ŠTA

Razumevanje posledica od stresa na radnom mestu na učinak vašeg tima.

ZAŠTO

Stres se ne bez razloga naziva najvećom epidemijom 21-og veka. Zašto? Zato što je utvrđeno da je 95% najtežih oboljenja današnjice od šećera i visokog krvnog pritiska do raka i srčanog udara uzrokovano stresom i načinom življenja. Kako? Naše ćelije, kojih ima 50 milijardi u organizmu, imaju samo dva modaliteta delovanja: rast i odbranu. Kada rastu ćelije stavljaju u pogon i naš imuni sistem. Ali, kada se brane ćelije isključuju imuni sistem. Kada smo pod stresom sve naše ćelije su u modalitetu odbrane, organizam tada pod uticajem naše podsvesti proizvodi kortizol i adrenalin, hormone stresa koji gase naš imuni sistem i krv iz organa ide u udove u vršenju priprema za stresni odgovor: Bori se ili Beži (Fight or Flight). Budući da zbog stresa naše ćelije nisu u modalitetu rasta one se ne obnavljaju tempom koji je potreban za zdravo funkcionisanje jer ćelije istovremeno i odumiru određenim tempom. Dakle, kada je čovek pod stresom i ćelije se nalaze u modalitetu odbrane proces ponovnog rađanja i recikliranja ćelija je u zaostatku. Na taj način ljudi razvijaju bolesti i brže stare. Pa imate ljude čija je hronološka starost 30 godina a biološka starost organizma 50 godina. Stres uzrokuje zaustavljanje rada našeg imunog sistema i narušavanje prirodne ravnoteže organizama i njegovog obnavljanja i ubrzavaju proces starenja. Zašto je još važno da naučite da upravljate stresom i kao pojedinac i kao član organizacije? Zato što su posledice stresa izuzetno štetne i po pojedinca i po organizaciju u celini.

KAKO

Posledice od stresa se mogu razvrstati na sledeći način:

1. Fiziološke
2. Intelektualne
3. Emocionalne
4. Organizacione

Fiziološke posledice stres - bolesti koje su povezane sa dugotrajnom izloženošću stresu:

- Koronarna bolest srca (angina, moždani udar i srčani udar)
- Hipertenzija (visok krvni pritisak)
- Neki oblici raka
- Reumatoidni artritis
- Šećerna bolest
- Sindrom razdražljivih (nervoznih) creva
- Depresija

- Ulcerozni kolitis (upala debelog creva i rektuma)
- Čir na želucu i dvanaestopalačnom crevu
- Bakterija Helikobakterija pilori
- Varenje i gorušica
- Sindrom hroničnog umora
- Poremećaj spavanja, ishrane – gubitak apetita ili prejedanje i gojaznost
- Menadžerska „bolest“ – Sagorevanje (Burnout)

Emocionalne posledice stresa:
- Anksioznost.
- Depresivnost
- Agresivnost
- Pojačan osećaj zamora i iscrpljenosti
- Razdražljivost i nervoza

Intelektualne posledice stresa:
- Slaba koncentracija
- Zaboravnost
- Mentalni blokovi
- Teškoće u donošenju odluka
- Kriticizam
- Negativnost

Organizacione posledice stresa na radnom mestu
- Visok nivo izostanka i bolovanja
- Nizak moral i motivacija zaposlenih
- Niska produktivnost i efikasnost
- Loši međuljudski odnosi
- Žalbe i nezadovoljstvo korisnika
- Negativan uticaj na rezultate organizacije

Posledice po radni učinak. Po istraživanjima Svetske zdravstvene organizacije:
- Više od 75% ispitanika širom sveta je istaklo da je najveći uzrok njihovog stresa posao.
- Više od 50% je reklo da stres značajno smanjuje njihov radni učinak
- Više od 50% njih bi rado promenilo svoj posao jer ne mogu više da podnose stres

Svaki lider tima bi trebalo da se zapita posle čitanja ovih posledica od stresa na radnom mestu da li je uradio dovoljno za prevenciju stresa u svom timu i organizaciji.

KADA

Pošto stres nema ni dan, pa ni sekund odmora, trebalo bi da krenete sa odbranom od njega odmah.

Zašto:

Ljudi se ne spotiču o planine, nego o krtičnjake.

Konfučije

GLAS I STAS NA PREZENTACIJI

Veći uticaj ostvarujete glasom i stasom nego rečima

ŠTA

Kako i zašto treba da postavite svoj glas i stas na prezentaciji.

ZAŠTO

Zato što je glas je najvrednija alatka prezentacije. Kvalitet vašeg glasa utiče sa čitavih 38% na vaše slušaoce. Preostali uticaj imaju reči sa samo 7% i stav sa kolosalnih 55%. Dakle, vaš glas, koji inače nepogrešivo odražava vaš stav, utiče na druge ljude pet puta više od reči i argumenata koje ćete izneti!

KAKO

Ključno je da zadržite svest o tome da vas ljudi na prezentaciji podjednako slušaju i gledaju. Vaše telo ima svoju nezavisnu komunikaciju od glasa. Ovih par osnovnih vežbanja vam može pomoći da osnažite svoj glas i postavite telesni stav.

Disanje: Prvi korak ka moćnom glasu koji zarobljava pažnju publike je pravilno disanje. Možete da pričate onoliko dobro koliko dobro dišete. Kontrolišite disanje i počećete da kontrolišete svoj glas. Takođe, bolje disanje smanjuje tenziju u vratu i ramenima jer ta tenzija ugrožava snagu i jasnoću vašeg glasa. Uradite sledeće vežbe da biste podesili i osnažili svoj glas kao najvažniji instrument prezentacije.

Spremite se. Stanite sa malo razmaknutim nogama ne šire od ramena. Prebacite težinu napred i više stojte na prstima nego na petama. Opustite ruke pored tela. Počnite da se fokusirate na svoje disanje. Kako izdišete tako olabavite ramena, relaksirajte vrat, popustite stisak u zubima i pokušajte da na lice postavite osmeh.

Disanje dijafragmom. Ovo je tehnika disanja iz stomaka. Ona daje energiju vašem glasu i opušta tenziju u donjem delu tela. Postavite ruku na stomak. Lagano udišite kroz usta dok polako brojite do četiri i vazduh sprovedite u stomak. Stomak će se naduvati i progurati ruku unapred (a vaša ramena i grudi se ne pomeraju). Prebacite potom vazduh u grudi osećajući kako vam se ruka vraća unazad. Zadržite vazduh u grudima brojeći do četiri. Potom izdahnite vazduh kroz usta brojeći do četiri. Uradite ovu vežbu par puta dok vam ne postane rutinska.

Sada je vreme da proizvedete zvuk HAAA…Napravite nežan "HAAA" zvuk, koristeći čitav vazduh iz pluća za jedan zvuk. Ispustite čitav vazduh iz stomaka i grudi izgovarajući tiho i nežno zvuk„HAAA" sve dok ne ostanete bez vazduha. Uradite to više puta sa širom otvorenim ustima.

Opuštanje ramena. Kada ste ovladali sa HAAA zvukom počnite da opuštate tenziju iz vaših ramena i vrata. Podignite oba ramena visoko do ušiju, zadržite ih u tom položaju dok brojite do četiri a onda ih naglo opustite i pustite ih da padnu nadole. Osetite olakšanje u potpunom opuštanju ramena. Sada to uradite brzo nekoliko puta gore-dole -opuštanje, gore-dole -opuštanje.

Zatezanje konopca. Sada pošto su vam ramena opuštena, ruke vam vise sa strane, vi imate siguran oslonac na svojim nogama, lagano nagnuti napred sa osloncem na prstima zamislite da vam je konopac povezan sa kičmom i da vam njegov kraj viri iz vrha glave. Uhvatite rukom taj zamišljeni konopac i povucite ga snažno na gore. Osetite kako vam taj potez ispravlja čitavu kičmu i podiže vas na prste. Osećaj kao da ste lutka na konopcu koju ispravljaju da stoji

pravo. Uradite to nekoliko puta sve dok ne osetite svoj uspravni položaj. Zadržite taj uspravan a opušten telesni stav i zapamtite ga jer je to stav koji ćete poneti na prezentaciju.
Ponavljajte ovu vežbu što češće naročito pred prezentaciju. Disanje, zvuk HAAA, opuštanje ramena i zatezanje konopca je jedan čitav krug. Tako ćete najbolje pripremiti svoj glas i telesni stav. Svaki put kada ovako relaksirate disanje i telo vi ispuštate deo tenzije iz vas koju ste akumulirali tokom dana. Takođe ova vam vežba pomaže da se spremite ne samo fizički nego i mentalno zato što ova vrsta relaksacije utiče na smanjenje anksioznosti koju svi osećamo pred javne nastupe.

KADA

Vežbajte odmah a primenjujte savete pred svaku prezentaciju i važan sastanak.

Zašto:

Natpis u kancelariji jednog menadžera:
Pažnja – Budite sigurni da je mozak u pogonu pre nego stavite usta u brzinu.

Časopis Bits and Pieces

KAKO DA FORMIRATE TIM OD GRUPE ZAPOSLENIH?

Timovi su produktivniji od grupa

ŠTA

Najefikasnije metode za formiranje tima od grupe zaposlenih.

ZAŠTO

Zato što si timovi mnogo produktivniji od grupe zaposlenih.

KAKO

Formiranje tima nije proces koji zahteva velika planiranja i priče, to je jedan akcioni proces par excelance. Kada treba da naučite dete da pliva ne bavite se teoretskim radom na obali koje bi detetu bilo užasno dosadno i moglo bi samo da ga uplaši i odvrati od plivanja. Jednostavno bacite dete u vodu i pomažete mu da nauči pokrete a sve vreme se trudite da mu bude zabavno dok uči. Isti princip primenite i u formiranju tima. Sada ćemo prikazati šest koraka u formiranju tima od grupe zaposlenih kojima upravljate.

Korak broj 1: Budite Entuzijasta

Energično potražite problem koji zahteva zajedničko rešavanje a može brzo da se završi. Budite puni entuzijazma ili oduševljenja za taj posao i zajednički rad. Razgovarajte o problemu sa timom, neka to bude projekat za sve. Zahtevajte svačije mišljenje i sugestije. Zahtevajte hitnost postavljanja jasnog cilja. Nema potrebe za trošenjem velikih resursa ili vremena, jednostavno istaknite problem i napravite frku. Kada se rešenje nađe nagradite čitav tim. Potom nađite novi problem, ovog puta veći i ponovite isto. Gurajte ih u vodu da plivaju i pomažite im da taj proces rade oslanjajući se jedni na druge. Vi prvi počnite da tražite pomoć od članova vašeg tima. Zahtevajte da vam pokažu kako nešto treba uraditi. Kada ostali budu videli vašu slobodu da tražite i pružite pomoć i savet i oni će se osloboditi da to rade međusobno. Prevazilaženje sujete i straha od traženja pomoći od svojih saradnika i prevazilaženje sebičnosti kroz deljenje svog znanja i veštine sa saradnicima jeste prvi preduslov razvoja timskog duha.

Korak broj 2: Razvijajte osećaj za hitnost

Članovi tima moraju da veruju da tim ima važnu ulogu a to se dobija stvaranjem osećanja urgentnosti i smera. Što je hitnija i smislenija potreba da se dostigne cilj to će se tim pre baciti u akciju. Za tim je presudno da zna koja su očekivanja i koji je smer kretanja. Urgencija ih onemogućava da razmišljaju ko bi taj posao trebalo da uradi umesto njih, ili u čijem opisu radnog mesta se nalazi ta aktivnost.

Korak broj 3: Postavite jasna pravila ponašanja

Svi pravi timovi razvijaju pravila ponašanja koja im pomažu da postižu ciljeve. To su interna pravila vašeg tima oko kojih ste se svi složili i dogovorili da ih poštujete. Pravila kao što su potpuna prisutnost na sastancima – bez telefonskih poziva; diskusija - nema svetih krava; poverljivost - sve lične stvari ostaju unutar tima; analitički pristup-činjenice su prijatelji, konstruktivna konfrontacija - bez upiranja prstom i često najvažnije - svako daje sve od sebe.

Korak broj 4: Informišite članove tima neprestano

Neprestano izazivajte tim sa novim činjenicama i informacijama. Nove informacije omogućavaju timu da redefiniše teme i modele za postavljanje što jasnijih ciljeva. Kada ljude držite obaveštenim naročito o stvarima koje se dešavaju na vrhu kompanije oni osećaju da ih poštujete i da imate poverenje u njih i to će vam istom merom vratiti.

Korak broj 5: Rastite zajedno sa timom

Timovi moraju da provode dosta vremena zajedno naročito u početku. Zajedničko vreme treba da bude i planirano i neplanirano.

Korak broj 6: Pohvale čine čuda

Nikada ne zaboravite da koristite snagu povratne informacije, pohvale i priznanja.

Još neki metodi:

- Fokusirajte se na razvoj i rezultate. Normirajte sve akcije.
- Koristite liderske alatke, treniranje, savetovanje, mentorstvo i koncentrišite se na konstantno poboljšavanje rezultata.
- Koristite neformalne procese u načinu komuniciranja, poštovanja, pohvaljivanja.
- Demonstrirajte posvećenost, lojalnost, ponos i poverenje u svoj tim.
- Podelite zasluge.
- Formirajte pod komitete za ključne oblasti i dajte im autoritet da donose odluke.
- Govorite zadnji u diskusiji pošto čujete sve ostale.
- Jasno stavite na znanje kada iskazujete svoje lično mišljenje, kada stav organizacije a kada čitavog tima.

KADA

Na prvom narednom zadatku koji treba da obavite sa svojim ljudima.

Zašto:

Što više ljudi razvijate to je veći obim vaših snova.

Džon Maksvel

KAKO DA OSVOJIM OSOBINU ŠAMPIONA PRODAJE – OPTIMIZAM

Pesimisti nemaju šta da traže u prodajnoj avanturi

ŠTA

Fokus na razvoj optimizma kao osnovnog kvaliteta vrhunskih prodavaca.

ZAŠTO

Mnogi stručnjaci ističu da je najvažnija komponenta za uspeh u prodaji – Optimizam. Vinston Čerčil je dao najbolju definiciju pesimiste i optimiste.

- Pesimista je čovek koji u svakoj mogućnosti vidi problem a optimista je čovek koji u svakom problemu vidi mogućnost.

Pesimista ne može da bude šampion prodaje zato što će u svakoj prodajnoj šansi on vidi problem ili mogućnost da ne uspe i bude odbijen. Sa tim stavom neverice će ući u prodaju i kupac će odmah osetiti njegovu sumnju i strah i neće mu pokloniti ni poverenje ni simpatije. Dakle pre nego je i počeo da prodaje pesimista je izgubio kupca svojim stavom. Utvrđeno je i hiljadama primera da kupci jasno osećaju optimizam prodavca, on je zarazan i prenosi se na kupca koji počinje da oseća poverenje u prodavca i ono što nudi. Optimista u svakom problemu vidi šansu za prodaju. Ovo je ključna prednost u prodaji zato što je to igra u kojoj ćete deset puta biti poraženi pre nego osetite slast pobede takva je statistika na deset pokušaja jedna prodaja. Ko u tim odbijanjima ne vidi šansu da još više i još energičnije nastavi da pokušava da proda i ko ne veruje da će uprkos tim porazima na kraju ipak uspeti da proda taj ne može da bude šampion prodaje. Zato šampion prodaje prvo mora da postane šampion optimizma.

- Pobednici igraju samo na pobedu, gubitnici igraju da ne izgube. Žig Ciglar.

Šampioni prodaje ulaze u svaki prodajni proces sa čvrstim uverenjem da će pobediti a nikada sa stavom da probam pa šta bude jer je to stav gubitnika. Šampioni prodaje nikada ne sumnjaju u svoj uspeh. Kada dođu loši dani, a biće ih više nego dobrih (zato je prodaja veliki test za ličnost) šampioni nastavljaju da kontaktiraju sa velikim brojem kupaca kao da im sve ide od ruke. Borba sa sumnjom i pesimizmom je najveće iskušenje za prodavca. Ovu borbu većina ljudi ne može da izdrži i ne može da prevaziđe. Zato imamo tako malo i dobrih a još manje uspešnih i bogatih prodavaca. Svi bi se bavili ovim unosnim poslom da nije ove borbe koja se odvija u ličnosti prodavca, borbe koju samo jake ličnosti mogu da izdrže, borbe koja utiče na samouverenost čoveka a naročito na samopoštovanje. Jer nije lako biti poražen i odustati i nastaviti život kao da se ništa nije dogodilo. Prodavci koji su odustali od ove profesije zbog nemogućnosti da izdrže odbijanja i neuspehe i koji su razvili jedan pesimističan stav prema ovoj profesiji, hteli to ili ne, doživljavaju pad samouverenosti i samopoštovanja koji će kasnije uticati na njihov uspeh na nekom drugom životnom polju. Malobrojni su prodavci koji se ne uzbuđuju zbog zalupljenih vrata u lice, spuštene slušalice telefona, drskog NE, desetine neuspešnih prezentacija. Njihova istrajnost izrasta iz upornog očekivanja da je trenutak uspeha odmah iza sledećeg poziva. Javljaju se ponovo kupcima koji su ih odbili sa uverenjem da je njihov uspeh neizbežan i da je to samo pitanje vremena. I tako na kraju i bude. Jedan od najboljih prodavaca svih vremena Tomas Votson, osnivač IBM kompanije, imao je naviku da se izvini svakom kupcu koji je odbio da kupi njegove proizvode

sa ljubaznim pismom u kojem žali što im je oduzeo vreme a nije uspeo da im ostvari neku dobit ili pomogne u rešavanju problema ili potrebe sa uverenjem da će jednog dana možda imati priliku da im pomogne sa svojom ponudom. Preko 25% kupaca kojima je poslao ovo pismo su mu se kasnije javili i kupili od njega neki proizvod. Dakle, optimizam i novi pokušaji ne prestaju ni kada ste definitivno odbijeni od nekog kupca jer šampion razmišlja, to je bilo danas i sa ovim proizvodom a već sutra sa nekom drugom ponudom uspeću da zadovoljim i ovog kupca. Sama činjenica da se ne predaju kad stvari pođu loše nego udvostručuju broj svojih poziva potencijalnim kupcima dovodi ih do veće prodaje, jer prodaja je igra brojki, a pre svega broja optimističnih pokušaja. Legendarna je rečenica Tomasa Votsona kada su ga pitali šta je tajna njegovog uspeha u prodaji: Ako hoćete da uspete u prodaji, udvostručite broj svojih neuspeha. Šampioni prodaje se ne fokusiraju na udvostručivanje svojih uspeha nego neuspeha jer će njih biti mnogo više u prodajnoj avanturi nego uspeha. Kada prevaziđu krizu i odbijanja i kada povećaju prodaju to ih još više osnaži u uverenju da je optimističan stav i vera u pobedu najvažnija komponenta za uspeh u prodaji. Ovo je mantra za izgradnju optimističnog stava i čvrste ličnosti kakvu moraju da poseduju šampioni prodaje.

KADA

Pesimizam u redovima prodavaca svakog sekunda uništava šanse prodajnog tima da ostvari postavljene targete. Borite se protiv njega svakog sekunda na poslu ali i kod kuće.

Zašto:

Većina vidi probleme, malo njih vidi ciljeve.
Istorija pamti ove druge, dok je zaborav nagrada onih prvih.

Alfred Montaper

ZAŠTO JE TIMSKI RAD KLJUČ ZA POVERENJE KORISNIKA?

Poverenje korisnika je najvrednija tržišna moneta danas

ŠTA

Razumevanje uticaja svih aspekata timskog rada na kvalitet korisničkog servisa.

ZAŠTO

Zato što bi korisnik trebalo da bude na prvom mestu u skoro svemu, ali kohezija vašeg tima je podjednako važna. Davanje doprinosa i služenje drugima u timu omogućava vam da dobijete isto toliko vrednosti i da to prenesete na korisnike. Ako želite da budete lider u uslugama vaši menadžeri i profesionalci moraju da proveravaju svoj ego, stavljaju ga u drugi plan i neumorno služe klijentima. Džef Bezos, najbogatiji čovek na svetu, to opisuje kao „opsesiju kupcima" i ističe kao glavnu vrednost svog biznisa. Svi to prepoznajemo jednostavno kao velikodušne osobe koje vrši pozitivan uticaj na korisnike i kolege. Liderstvo nije kruna na glavi, to je teret - odgovornost za investitore, korisnike, partnere. Globalni lideri su rangirali visoke etičke i moralne standarde (67%) kao vrhunsku lidersku kompetenciju na listi od 74 kvaliteta, prema studiji iz 2016. koju je objavila Harvard Business revija.

KAKO

Lider mora biti brutalno iskren jer ne možete da rešite probleme radeći sa lošim informacijama i zato morate svom timu za korisnički servis da saopštavate pravo stanje stvari i da insistirate na malim ali kontinuiranim pomacima na bolje u isporučivanju dodatne vrednosti korisnicima. Timski rad je moguć samo kada članovi pomažu jedni drugima. Kultura visokih performansi je moguća samo kada svi u organizaciji rade kao tim. To zahteva fokusiranje svakog člana tima na davanje doprinosa kolegama, kupcima i zainteresovanim stranama. Izvrsnost zahteva žrtvu, ali postoji i cena koju treba platiti za osrednjost. Zamislite samo posledice ako bi većina zaposlenih i rukovodilaca u organizaciji bila pohlepna, egocentrična i apatična u pogledu veće misije. Oštri laktovi bi doveli do nedostatka koordinacije i demoralizacije, kao i ljudi koji štite samo svoje pozicije. Zaposleni kažu da stres i anksioznost utiču na njihov radni učinak (56 odsto), odnos sa kolegama (51 odsto) i kvalitet rada (50 odsto), prema Američkom udruženju za anksiozni poremećaj. Dakle, postoji ogroman podsticaj za lidere da uspostave kulturu timskog rada i emocionalne podrške u kancelariji. Nasuprot tome, sebični ljudi su toksični za organizaciju. Oni mogu postići kratkoročne rezultate, ali dugoročno, ili gube interesovanje (jer ne veruju u misiju) ili se samo-unište, ili oboje. Svakako, ne daju sve od sebe da bi dodavali vrednost kupcima. Menadžment usluga je od suštinskog značaja za izgradnju organizacije visokih performansi. Pojedinačno, ljudi pomažu jedni drugima a kolektivno svi postižu više. Kompanija mora dati sve od sebe da usluži korisnike tako da budu prezadovoljni, jer samo takvi korisnici se sigurno vraćaju i preporučuju kompaniju svojim prijateljima. Vrednost preduzeća dolazi iz profitabilnih odnosa. Kada date sve od sebe za korisnike, dobijate nešto najvrednije: njihovo poverenje. Svaka ekonomska razmena zahteva poverenje i ono se mora zaraditi i očuvati. Prema Edelman anketi iz 2019., 81% ispitanika je reklo da „mora da veruju da brend radi ono što je ispravno" kada donose odluku o kupovini, a 75% je reklo da više cene poverenje nego trend. Da bismo dobro služili klijentima, potrebno je istinsko razumevanje njihovih potreba i želja. To znači slušati pozitivne i negativne povratne informacije

u svrhu poboljšanja proizvoda i usluga. Preduzeća dodaju vrednost tako što čine stvari zgodnim; otklanjanjem bolova i smanjenjem troškova; i stvaranjem sjajnih iskustava.
Srećno radno mesto jednako srećni kupci. Osnovni problem nefunkcionalnog radnog mesta je sledeći: ljudi stavljaju svoje sitne planove na prvo mesto. Kada se radnici takmiče za bolje pozicije i povišice, mogu biti opaki kada su interesi u sukobu ili se ne poklapaju. Pohlepni menadžeri i profesionalci su fokusirani isključivo na povećanje lične koristi a pritom rade na minimumu svoje voljne i kreativne energije. Postaju ljubomorni kada se kolege unapređuju za dobar rad. Često lažno pripisuju sebi zasluge za doprinose koji su ostvarili drugi članovi tima, nepravedno okrivljuju kolege, podređene i izvođače za sopstvene greške. Postoji sinergija između ljudi koji se nesebično daju drugima i nevidljive ruke koja na kraju to vraća. Zato doprinosite koliko god možete, bilo u prodaji, obuci za liderstvo, pružanju konstruktivnih povratnih informacija ili razvoju budućih menadžera. Preduzetnici i profesionalci uspevaju kada pomažu klijentima, zainteresovanim stranama, kolegama, pa čak i slučajnim strancima koje sretnete na konferenciji ili umrežavanju. Pomaganje drugima da se razvijaju je ključ timskog rada ali ima i ogroman uticaj na stvaranje vrhunskog korisničkog servisa.

KADA

Ako je poverenje korisnika najvrednija moneta na tržištu onda ne bi trebalo čekati sa jačanjem timskog rada.

Zašto:

Bukvalno je tačno da najbolje i najbrže uspevate pomažući drugima da uspeju.

Napoleon Hil

KAKO DA PREVAZIĐETE 3 PREPREKE ZA KONTINUIRANI RAST PRODUKTIVNOSTI

Nauka o mozgu je rešila tajne volje i upornosti

ŠTA

Prepreke koje ljudi nesvesno imaju u svom umu a blokiraju njihovu produktivnost i razvoj.

ZAŠTO

Zato što je te prepreke nemoguće ukloniti dok njih ne postanete svesni. Kada ih jednom deblokirate kao i članovi vašeg tima možete očekivati kontinuirani rast produktivnosti i sve bolje rezultate vašeg zajedničkog rada.

KAKO

Psiholozi se decenijama bave sa fenomenom ljudske psihe i njenom vezom sa voljom i motivacijom čoveka za obavljanje nekog posla ili postizanje ciljeva a nauka o mozgu je u poslednjih deset godina došla do epohalnih otkrića u radu našeg mozga i uticaju različitih faktora na našu snagu volje i upornost u realizaciji željenog cilja.
Prikazaćemo vam samo neka od najvažnijih otkrića obe nauke koja će vam pojasniti mehanizam naše psihe i mozga kada je u pitanju efikasnost i efektivnost zaposlenih i njihova sposobnost za obavljanje složenih zadataka. Naročito ćemo se fokusirati na prepreke koje ima naša psiha i mozak kada je u pitanju rast produktivnosti ili sposobnost zaposlenih da ostvaruju sve bolje rezultate uz utrošak sve manje količine resursa: vremena, energije, novca i sl. Ovo su tri ključne prepreke koje treba da razumete da biste mogli da ih prevaziđete zajedno sa svojim ljudima i ostvarujete rast produktivnosti koji se od vas očekuje.

Prepreka rastu produktivnosti # 1
Snaga volje nije dovoljna da bi čovek bio produktivan u dužem periodu. To potvrđuje značajan broj naučnih istraživanja. Evo i zašto. Naš mozak se „boji" velikih projekata ili teških i složenih zadataka i zato često odbija da se posveti dugoročnim ciljevima šta više spreman je da odustane posle nekoliko grešaka, neuspeha i stresova u toku realizacije cilja. Ako ste nekada pokušavali da držite dijetu onda ste na svom eksperimentu primetili ovo svojstvo vašeg mozga. Vi znate da su zdrava hrana i fizičke vežbe siguran put ka vitalnosti, zdravlju i lepoti vašeg tela, imate želju i volju da se upustite u taj projekat ali posle par dana ili nedelja odustanete najpre od hrane a potom i od disciplinovanog vežbanja i vratite se starim navikama. Kada se udruže početna težina pri menjanju navika sa pogledom na period od par meseci discipline koliko je potrebno za rezultate oni postaju jači od volje većine ljudi i najveći broj odustaje. Sam taj fokus na dužinu zadatka i velike napore koji se tu očekuju oslabljuje ljudsku volju. Dakle vaša volja može da ima snagu ali vaša psiha je može neutralisati i blokirati u potpunosti a da vi toga ne budete svesni.

Prepreka rastu produktivnosti # 2 Istraživanje dr Keneta Mekgrava je ukazalo na još veću opasnost: Jedna od najvećih prepreka uspehu je najčešće nemogućnost da se sa novom, produktivnijom praksom započne. Ljudi najčešće odlažu sa primenom nove prakse za sutra a onda vremenom izgube volju i želju da je primene i vrate

se starim navikama. Dakle prvi korak u primeni nove prakse ili stupanje u akciju je najteži izazov i nepremostiva prepreka za većinu ljudi. Zašto? Zato što se naš mozak, tačnije naša podsvest, motiviše tako što beži od bola a kreće se ka zadovoljstvu. Kada vidi pred sobom neki nov i izazovan posao on počinje da vizualizira najgore delove tog posla, da preuveličava težinu i daje negativne projekcije rezultata sve u cilju da pobegne od bola napora i kritike zbog mogućeg neuspeha a krećući se ka zadovoljstvu ili pokušavajući da ostane u svojoj Zoni konfora u kojoj se trenutno nalazi i gde se dobro snalazi i oseća sigurno. Daje nam savršen alibi da odustanemo od posla ili da ga odlažemo za neko tamo vreme koje sa malo sreće nikada neće stići. Ova aktivnost vašeg podsvesnog mozga je u samom temelju otpora prema promenama koji zaposleni demonstriraju kada se pred njih postavi neka nova praksa ili zadatak.

Prepreka rastu produktivnosti # 3 Istraživač Džon Barg je otkrio da je ljudski mozak spreman da simulira istinski produktivan rad tako što izbegava velike i zahtevne poslove i fokusira se na nevažne zadatke kako bi popunio svoje radno vreme. Baveći se radije manjim poslovima koji ne zahtevaju previše mentalnog, fizičkog i voljnog napora zaposleni troše dragoceno vreme završavajući zadatke koji nemaju značajniji efekat na ukupnu produktivnost. Zaposleni su obrnuli čuvenu indijansku poslovicu koja kaže: Ako treba da progutaš pet žaba prvo progutaj najveću; i sada ona u verziji zaposlenih glasi: Progutaj prvo najmanju žabu a velike uvek odlaži za sutra. Najveći broj zaposlenih se koristi ovom tehnikom varajući i sebe i svoje šefove da puno i vredno rade i na taj način blokiraju rast produktivnosti celog tima. Problem je što se odložena velika žaba ili posao neće sam završiti a sa odlaganjem njegova težina i veličina postaju sve veći a rokovi sve kraći pa tako i cena sve veća.

KADA

Pošto od rasta produktivnosti i ispunjenja godišnjih targeta vašeg tima zavisi i vaš status u organizaciji i moguće napredova ne u karijeri nemojte da žurite. Počnite ovo da primenjujete juče.

Zašto:

Snaga ne dolazi od vaših fizičkih kapaciteta, ona dolazi od nesavladive volje.

Mahatma Gandi

SAMOUVERENOST ZAPOSLENIH

„Najbolji način da drugoj osobi usadite vrlinu jeste da joj željenu vrlinu pripišete.“
Vinston Čerčil

Mnogi tim lideri nisu svesni jednog od osnovnih zakona ljudske prirode prema kome svaki čovek teži da se ponaša u skladu sa slikom koju o njemu imate, i to im stvara velike probleme u radu. Reći svom saradniku da greši, da se ne trudi dovoljno, da mora da poboljša rezultate, uputiti mu grdnje i čestu kritiku znači jednostavno ga usmeriti ka seriji loših rezultata. Vaše mišljenje o saradnicima, glasno izgovoreno ili prećutno pokazano kroz ignorisanje, se odslikava na njihovom ponašanju i načinu rada jer se oni nesvesno ponašaju u skladu sa mišljenjem koje imate o njima. Mnogi stručnjaci smatraju da mobing nije izmišljen samo radi zaštite ljudskih prava zaposlenih već dobrim delom zbog interesa poslodavaca koji su uočili da zaposleni koji su izloženi mentalnom nasilju ne pružaju ni 30% svojih sposobnosti na poslu. Kada se u organizaciji susretnete sa liderima koji ne mogu da donesu nijednu odluku, pa čak ni one koje su očito u interesu organizacije, možete sa sigurnošću da utvrdite kakvo mišljenje o njima ima njihov nadređeni. Njihovo mirenje sa tako niskim stepenom samouverenosti koju lider projektuje svojim mišljenjem o njima nanosi veliku štetu organizaciji a naročito timskom radu i kreativnosti. Za takvu situaciju u kompaniji poučna je priča o Havajima.

Havaji test

Prilikom preuzimanja jedne velike banke, investitori su pristupili značajnoj rekonstrukciji banke na svim nivoima pa i na nivou upravljanja. Novi menadžment je bio u nedoumici koje lidere od postojećih treba da zadrže a koje da otpuste. Odlučili su da ih pošalju na tronedeljnu obuku na Havaje. Svi lideri koji su se našli na obuci bili su prezadovoljni jer su pomislili da novi menadžment sigurno računa na njih kada ih obučava. Jako su se trudili da se dokažu na obuci kako bi ostavili što bolji utisak. Međutim, rezultati lidera na obuci nisu bili odlučujući prilikom njihove selekcije nego rezultati njihovih timova u te tri nedelje. Lideri čiji su timovi pokazali značajno slabije rezultate kad su radili bez svog lidera dobili su otkaz. Princip selekcije je bio sledeći: Lideri koji nisu uspeli da razviju svoje saradnike da rade samostalno, znači da su svojim liderskim stilom i ponašanjem snižavali stepen sposobnosti i samouverenosti zaposlenih, i zato se ne smatraju dovoljno kvalifikovanim da im se povere novi timovi. Savet tim liderima: Dočekajte Havaji test spremni tako što ćete raditi na razvoju svojih saradnika a naročito na jačanju njihove samouverenosti.

Očekivanja od zaposlenih

„Vi postajete ono što najvažniji ljudi u vašem životu OČEKUJU da ćete postati.“ Ova čuvena rečenica psihologa Viktora Frankla namenjena roditeljima uspešno se primenjuje i na poslovnu situaciju. Tim lideri su najvažniji ljudi u životu zaposlenih i njihovo očekivanje u pogledu rezultata i radnih sposobnosti zaposlenih je ključno za njihov razvoj i povećanje produktivnosti. Podizanje stepena samopouzdanosti i samopoštovanja zaposlenih je jedna od najvećih odgovornosti tim lidera. Zaposleni koji poštuju sebe i veruju u sebe skloniji su većem poštovanju kompanije, saradnika i klijenata i imaju više vere u proizvode kompanije što rezultira boljim rezultatima u prodaji i korisničkom servisu. Svi koji upravljaju ljudima trebalo bi da poslušaju Čerčilov savet i da svojim saradnicima počnu da pripisuju vrline koje bi voleli da vide u njihovom radu. Pohvale čine čuda u radu sa ljudima a priznanja se

nalaze na prvom mestu među poznatim motivatorima. Mudri lideri ne propuste nijedan dan a da ih ne iskoriste u komunikaciji sa svojim ljudima. Verujem da se ubrajate u mudre lidere, čestitam vam na visokom stepenu samouverenosti vaših zaposlenih na kojem dnevno radite i odajem vam priznanje za doprinos u izgradnji pobedničkog mentaliteta u vašoj kompaniji i društvu.

9 MILIJARDERA KOJI NISU IMALI FORMALNO OBRAZOVANJE

Kontinuirani napor, ne urođena snaga ili inteligencija je ključ za razvoj svih naših potencijala.
Vinston Čerčil

Ako niste završili visoke škole i ne možete u svoj CV da stavite neku relevantnu diplomu da li to znači da ste isključeni iz životne utakmice i osuđeni da ne budete nikada uspešni ili bogati? Ne klonite duhom, obrazovanje je svakako važan preduslov za uspeh i daje značajnu prednost u početku ali istorija je pokazala da uporni ljudi sa vizijom uspeha koji ne odustaju mogu da ostvare ogromne uspehe i nezamisliva bogatstva. Neka vas primeri sledećih ljudi koji su među najbogatijim i najuspešnijim pojedincima u istoriji čovečanstva inspirišu da postanete preduzetnik i ostvarite svoje snove uprkos slabije startne pozicije.

Džon D. Rokfeler verovatno najbogatiji Amerikanac svih vremena, osnivač kompanije Standard Oil danas bi imao nezamislivu neto vrednost od 340 milijardi dolara! Teško je poverovati da je Rokfeler završio samo srednju školu i kratke studije knjigovodstva na komercijalnom koledžu pre nego što je našao prvi posao sa 16 godina.

Henri Ford je napustio porodičnu farmu kada je imao 16 godina da bi se preselio u Detroit. Postao je šegrt u mašinskoj radionici a kasnije glavni inženjer u kompaniji Edison Illuminating Compani. Ford je napravio svoj prvi automobil 1896 a potom je pokrenuo industrijsku revoluciju sa pronalaskom proizvodne trake. Njegova neto vrednost danas bi bila neverovatnih 199 milijardi dolara! Nije loše za nekoga ko nije završio ni osnovnu školu.

Amansio Ortega je sa 14 godina napustio školu i počeo da obavlja poslove po lokalnim prodavnicama. Godine 1975. osnovao je Zaru, koja će postati imperija u svetu mode tako što se agresivno širi i kontroliše veći deo sopstvenog lanca snabdevanja. Danas je Ortega najbogatiji čovek u Španiji sa ogromnih 74 milijarde dolara neto vrednosti.

Fransoa Pino peti najbogatiji pojedinac u Francuskoj, koji ima udela u kompanijama kao što su Guči, Christie's, Samsonite i Puma, napustio je privatnu školu 1947 jer su ga njegovi drugovi iz razreda ismevali zbog siromašnog porekla. Pino je počeo kao radnik u maloj fabrici svoga oca a sada se procenjuje da vredi neverovatnih 13 milijardi dolara sa umetničkom kolekcijom koja sadrži više od 2.000 dela.

Ser Ričard Brenson, jedan od najprepoznatljivijih milijardera na svetu, borio se u detinjstvu sa disleksijom i napustio je školu kada je imao 16 godina. Ubrzo je osnovao svoj prvi posao, prodaju ploča za isporuku poštom pod nazivom Student Magazine. Ta kompanija je vremenom prerasla u kompaniju Virgin Records najuspešniju muzičku kuću svog doba. Tokom svoje karijere, Branson je osnovao oko 500 kompanija i procenjuje se da vredi oko 5 milijardi dolara.

Džoe Luis, šesti najbogatiji čovek u Ujedinjenom Kraljevstvu, napustio je školu sa 15 godina da bi vodio ugostiteljski posao svog oca, Tavistock Bankueting. Preko svoje Tavistock grupe, Luis ima interes za više od 200 kompanija, uključujući fudbalski tim iz Londona Tottenham Hotspur, udeo u najvećem britanskom operateru pabova, Mitchell's & Butlers plc, oko 135 restorana u SAD i četiri medicinska centra u Lake Nona, Florida, jednoj od najbrže rastućih zajednica u SAD. Danas se Luis procenjuje da vredi 5,3 milijarde dolara. Računa se da samo njegova umetnička kolekcija

vredi više od milijardu dolara.

Kirk Kerkorijan je napustio osmi razred osnovne škole i postao bokser amater, potom pilot borbenog aviona iz Drugog svetskog rata i na kraju tajkun mega odmarališta. Sve je počelo kada je Kerkorian kupio komad zemlje u Las Vegasu 1962. i sedam godina kasnije otvorio čuveni MGM Grand hotel. U vreme njegove smrti, Kerkorian je vredeo oko 4 milijarde dolara.

Dejvid H. Mardok je napustio školu u devetom razredu i radio na benzinskoj pumpi sve dok nije pozvan u vojsku 1945. Po povratku iz Drugog svetskog rata, Mardok je kupio svoj prvi posao, restoran u Detroitu. Preokrenuo je restoran nekoliko meseci kasnije i zaradio 700 dolara. Godine 1985. kupio je havajsku firmu za nekretnine Castle & Cooke, koja je posedovala voćarsku kompaniju Dole. Dole je postao najveći svetski proizvođač voća i povrća. Procenjuje se da Mardok vredi 3 milijarde dolara.

Karl Lindner mlađi je tokom Velike depresije, kao 14-godišnjak napustio školu da bi isporučivao mleko za svoju porodičnu mlekaru. Lindner je sa svoja dva brata otvorio prodavnicu sladoleda koja je postala lanac United Dairi Farmers, koji ima oko 200 prodavnica. Godine 1984. Lindner je kupio Chikuita Brands International. Godine 1999. postao je suvlasnik i izvršni direktor bezbol kluba Sinsinati Reds. U vreme njegove smrti, Lindner je procenjen na 1,7 milijardi dolara. Neto vrednost njegove porodice sada je 2,3 milijarde dolara.

Snaga ne dolazi od pobeda. Vaši neuspesi i muke razvijaju vašu snagu.
Kada prođete kroz teškoće i odlučite da se ne predate, tada razvijate snagu za uspevanje.
Arnold Švarceneger

SVE ONO NA ŠTA SE FOKUSIRATE SVOJU PAŽNJU TO I DOBIJATE.

Brajan Trejsi

Očekivanje pozitivnog ishoda vaših akcija je jedan od najvažniji fokusa koji možete da proizvedete u svom umu. Zašto? Zato što je samouverenost istovremeno plašljiva kao srna i hrabra kao tigar jer ona u zavisnosti od okruženja i atmosfere u umu preuzima jedan od ova dva kvaliteta. Ako su vaše misli fokusirane na brigu da li ćete uspeti u svojoj akciji vi stvarate atmosferu straha i sumnje u kojoj vaša samouverenost na svaki šušanj ili kod svake prepreke na putu reaguje kao srna i beži od opasnosti poraza, težine, stida i sličnih projekcija uplašenog uma. Ali ako su vaše misli fokusirane na sliku uspeha i verovanje da taj uspeh pripada vama jer ste ga zaslužili svojim talentom i radom onda vi stvarate atmosferu u kojoj vaša samouverenost ponosno i hrabro korača džunglom života kao tigar i pleni svojom snagom i lepotom sve u okruženju uvećavajući tako svoju privlačnu moć do nivoa kada vam nagrade same dolaze. Razvijte svoje želje i ciljeve ispred sebe kao jedra i usmerite svoja pozitivna očekivanja i osećanja u njih kao snažan vetar podrške na kojem će doploviti do svoje luke uspeha. Svo vreme sugerišite svom umu i vašoj samouverenosti da očekujte da ćete napraviti veliki uspeh, da vidite sebe kako trijumfujete, opisujte im taj trenutak vašeg zajedničkog uspeha i šta sve dobijate sa njim, sve želje koje ćete zadovoljiti, govorite im kako u to nema nikakve sumnje, da vi u to iskreno i snažno verujete jer poznajete svoju vrednost i odlučnost. Istovremeno ih relaksirajte od pritisaka problema i poraza na tom putu kojih će neminovno biti pričom: život je serija iskušenja i bitaka, jedna izgubljena bitka ne znači i izgubljen rat, nego veće iskušenje i pojačan motiv za pobedom u narednoj bici. Visoko očekivanje je vatra koja podgreva ambiciju. Razgoreva velike ciljeve i želje. Očekivanjem pobede vi oslobađate svoju ličnost od straha da želi mnogo od života i ohrabrujete je da očekuje da će mnogo i dobiti. I voda i vatra visokih očekivanja su vam potrebni da biste pomogli svom umu da prebrodi sva iskušenja, poraze i padove. Jer Vi ste svoj najveći oslonac u najtežim trenucima, vaše očekivanje pozitivnog ishoda i snažno uverenje vas prevode preko straha od neuspeha na kojem mnogi padaju. Recite mi sada pošto znate ove činjenice kada ćete u svom umu proizvesti hrabrost sa kojom se očekuju vaši veliki trijumfi? Kada ćete proizvesti rešenost da sledite svoje želje do konačne pobede? Izađite sad odmah tamo na teren života zajedno sa svojom samouverenošću i pozitivnim očekivanjima. Zajedno vi ste nepobedivi tim šta god da bude rezultat. Zajedno vi stojite usred života sa tim ogromnim entuzijazmom i optimizmom i stvarate veličanstven prizor ljudske smelosti i moći i onda je pobeda već vaša. Očekujte mnogo od svoje ličnosti i to joj neprestano govorite u unutrašnjem dijalogu. Kad god joj kažete da od nje očekujete velika dela i da ste uvereni da će ih ona ostvariti imajte osećaj zadovoljstva kao da stavljate kamen po kamen u izgradnji svoje palate uspeha. A sada postavite sebi sledeća pitanja. Kako izgleda vizija vašeg uspeha? Da li samo priželjkujete takav uspeh ili ste u njega čvrsto poverovali? Koliko verujete u takav uspeh na skali od 1 do 10? Nemojte sebi dati ništa manje od čiste desetke.

CILJEVI
Zašto većina ljudi ne postavlja ciljeve.
01
Misle da postavljanje ciljeva nije presudno važno
02
Ne znaju kako da ih ispravno postave
03
Ne žele da izborom jedne izgube sve druge mogućnosti
04
Plaše se neuspeha i stida
05
Plaše se odbijanja i nepoštovanja
VAŽNOST
NEZNANJE
GUBITAK
NEUSPEH
ODBIJANJE