PREDUZETNIK ONLINE

Cloud Coaching Magazine

5 tipičnih faza prodajnog procesa
Da li ste dobro razumeli i ovladali ovim fazama

Tehnike fizičkog opuštanja
Kako da umanjite posledice stresa

Neodlučnost ili šahovska partija protiv neuspeha
Najveća opasnost u životu je da budete suviše oprezni.
Alfred Adler

CCM #41

PRIVREDNA KOMORA SRBIJE 1857

HRD PRO CONSULTING

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**

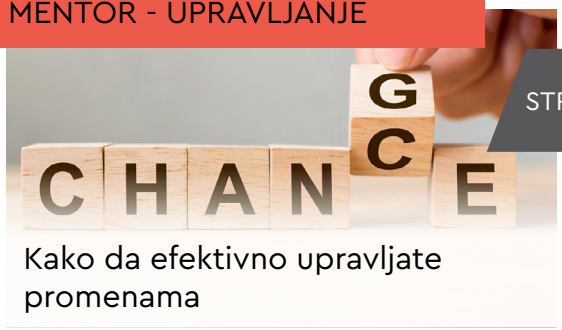
Погледајте демо филмове са описом вештина на http://cloudcoachingmagazine.pks.rs/ccworkshop/

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

SADRŽAJ

MENTOR - UPRAVLJANJE



STR 1

Kako da efektivno upravljate promenama

MENTOR - KOMUNIKACIJA

STR 3

Kako lakše upravljati konfliktima „Unutrašnji" rad

MENTOR - TIMSKI RAD

STR 5

8 saveta za prevazilaženje timske krize

MENTOR - PRODAJA

STR 7

5 tipičnih faza prodajnog procesa

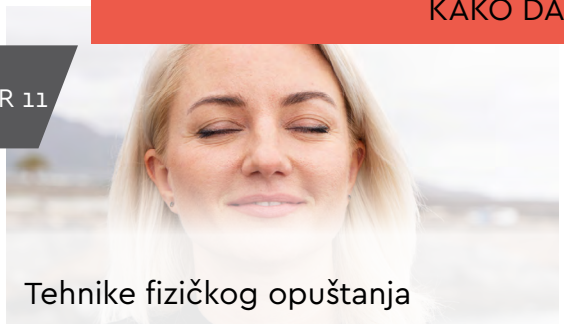
MENTOR - KORISNIČKI SERVIS

STR 9

Stvaranje kulta kvaliteta je prvi zadatak modernih rukovodilaca

KAKO DA

STR 11



Tehnike fizičkog opuštanja

POBEDNIČKI MENTALITET

STR 13

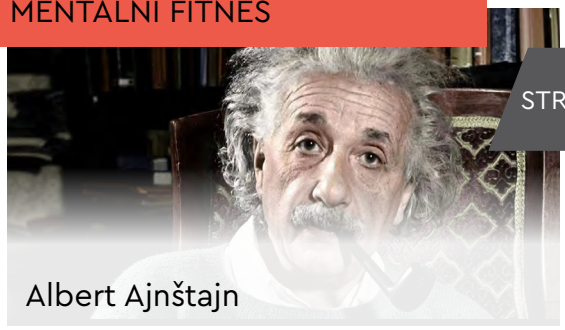
Neodlučnost ili šahovska partija protiv neuspeha

UZORNI MODEL

STR 15

9 inspirativnih rečenica Donalda Trampa

MENTALNI FITNES



STR 17

Albert Ajnštajn

INFOGRAFIK

STR 18

Osobine dobrog govornika

KAKO DA EFEKTIVNO UPRAVLJATE PROMENAMA

NA KRAJU VAŽNO JE ZAPAMTITI DA NE MOŽEMO POSTATI ONO ŠTO TREBA DA POSTANEMO AKO OSTANEMO ONO ŠTO SADA JESMO. MAKS DEPRE

ŠTA

Kako da uspete u sprovođenju promena koje imaju nezgodan epitet – stalne.

ZAŠTO

Zato što ne možete biti uspešan lider ako ne znate vrhunski da upravljate sa glavnom pošasti današnjeg i sutrašnjeg tržišta – sa promenama.

KAKO

Procenite kulturnu klimu u organizaciji. Uspešni programi promena sa kaskadnim spuštanjem kroz organizaciju dobijaju na brzini i intenzitetu. Zato je kritično važno da lideri vode računa o kulturi i ponašanju na svakom nivou organizacije jer zastoj i otpor na jednom nivou organizacije može da ugrozi čitav proces. Organizacije često prave grešku potcenjujući uticaj organizacione kulture na proces sprovođenja promene i obrnuto. Oni tu analizu izvrše ili prekasno ili je uopšte ne izvrše. Temeljna kulturološka dijagnostika može utvrditi realan nivo spremnosti organizacije da se promeni, može izvući velike probleme na površinu pre nego oni postanu nepremostiva barijera usred implementacije promene, može identifikovati potencijalne konflikte i predupredi ih, takođe može utvrditi faktore koji će značajno uticati i na upravljačke resurse i na izvore otpora. Ova dijagnostika identifikuje osnovne vrednosti, verovanja, ponašanja i percepcije koje se moraju uzeti u obzir da bi se dogodila uspešna promena. Ona je presudno važna jer stvara preduslove za ključnu promenu radnog mentaliteta i poslovne paradigme ili opšteprihvaćenog stava o poslu koji se obavlja i ulozi organizacije u društvu. Bez ozbiljne dijagnoze organizacione kulture nemoguće je sprovesti istinsku promenu radne rutine i utemeljenog oblika ponašanja. Ona služi takođe i kao zajednička osnova za dizajniranje suštinskih elemenata promene, kao što je nova vizija organizacije, izgradnja infrastrukture i programa potrebnih za pokretanje promena.

Pozabavite se temeljno sa organizacijskom kulturom. Lideri treba da budu jasni i detaljni u vezi sa kulturom i osnovnim ponašanjem koji će na najefikasniji način podržavati novi model poslovanja. Pored opisa nove radne kulture koje promena donosi lideri treba da obezbede sredstva za stimulaciju i nagrađivanje takvog ponašanja. Ovo zahteva definisanje eksplicitnog krajnjeg stanja ili sliku željene kulture u odnosu na postojeću i izradu detaljnih planova za tu tranziciju. Kultura organizacije je amalgam zajedničke istorije, eksplicitnih vrednosti i verovanja, i zajedničkih stavova i ponašanja. Programi promena mogu uključivati

- stvaranje kulture (u novim organizacijama),
- kombinovanje kultura (u spajanjima ili akvizicijama velikih organizacija)
- unapređenje kulture (u davno uspostavljenim organizacijama).

Sve organizacije imaju neku vrstu neformalnog kulturnog centra – mesto razmišljanja, aktivnosti, uticaja ili lične i kolektivne identifikacije zaposlenih – i lideri tu treba da usmere svoje aktivnosti jer je to najbolji način da se ubrza promena kulture.

Izgradite vlasništvo nad promenom kod kritičnog broja ljudi. Lideri velikih programa promena moraju da preteraju tokom transformacije u pozivanju na odgovornost i posvećenost kako bi stvorili kritičnu masu „vernika" promene među zaposlenima. Ovo

zahteva više od pukog prihvatanja ili pasivnog dogovora da je smer promene prihvatljiv. Potrebno je da lideri osete da je promena njihovo „vlasništvo" a ne radni zadatak, da budu sasvim uvereni u njenu svrhu i da razviju profesionalnu želju da je implementiraju na najbolji mogući način. A potom da to osećanje prenesu na zaposlene. Jedan od najboljih načina da se „vlasništvo" nad promenom sa lidera prenese na njegov tima je rano uključivanje ljudi u identifikaciju izazova koje promena donosi i zajedničko kreiranje rešenja. Taj početni entuzijazam u organizaciji treba pojačati određenim podsticajima i nagradama za posvećene lidere promena i zaposlene koji pokazuju visok stepen angažmana. One mogu biti „opipljive" (na primer, finansijska nadoknada, slobodni dani, produženi dani odmora) ili psihološki (na primer, drugarstvo i osećaj zajedničkog izazova koji se timski savladava). U praksi se kao dobro pokazalo i rešenje da se na intranetu organizacije otvori forum za lidere promena. Cilj je da im se omogući brža i efektivnija komunikacija kako bi osetili da rade kao tim, i stvorili osećanje usklađenosti i jedinstva koje grupa nema.

Uporno prenosite poruke. Nije tajna da komunikacija nije najbolji nego jedini način za promenu kulture ponašanja u grupi. Međutim, lideri promena često naprave grešku pretpostavljajući da drugi ljudi razumeju probleme na isti način kao i oni, da svi osećaju potrebu za promenom i vide novi pravac isto tako jasno kao i oni. Ta greška im se veoma brzo vrati kao bumerang u obliku otpora i niske motivacije zaposlenih za sprovođenje promene. Najbolji programi promena zato posebnu pažnju posvećuju kreiranju jasnih i inspirativni poruka i njihovoj redovnoj blagovremenoj komunikaciji sa zaposlenima. Kanali komunikacije kreću odozgo i šire se vertikalno i horizontalno po organizaciji a imaju za cilj da zaposlenima pruže prave informacije u pravo vreme i da traže njihov doprinos i povratne informacije odozdo na gore. Pravovremena, stalna i konkretna komunikacija mora biti u samom srcu programa promene.

Bavite se „ljudskom stranom" promene na sistematičan način. Svaka značajna transformacija stvara „probleme sa ljudima". Od novih lidera će se tražiti da pojačaju poslovne aktivnosti, radni procesi će biti promenjeni, nove veštine i sposobnosti se moraju razvijati, a zaposleni će biti nesigurni, nervozni i spremni da pružaju otpor. Bavljenje ovim pitanjima na reaktivnoj osnovi ili kada se problemi pojave, je siguran način da ugrozite brzinu, moral i rezultate promena. Jasan i sistematičan pristup upravljanju sa „ljudskom stranom" promena treba da se formalno definiše kao strategija u samom početku na vrhu organizacije a onda da se prilagođava kako se promena kreće kroz organizaciju. Ta strategija upravljanja sa ljudima treba da sadrži opis svih razloga za pružanje otpora promenama na koje će lideri promena naići u radu sa ljudima, opis tipičnih načina reakcije na promene koje će ljudi pokazati i savete i recepture za uspešno rešavanje svih vrsta otpora. To je svojevrstan vodič za promene koji će lideri koristiti na dnevnoj bazi.

Počnite od vrha. Pošto je promena sama po sebi uznemirujuća za ljude na svim nivoima organizacije, čim se pojavi na vidiku, sve oči će se okrenuti ka izvršnom direktoru i liderskom timu za direktive, ohrabrenje i podršku. Zbog toga lideri moraju najpre da istinski prihvate promenu u svom vrednosnom sistemu, da u nju iskreno poveruju kako bi mogli potom da taj entuzijazam i uverenje podele sa celom institucijom. Lideri promena u organizaciji moraju govoriti jednim glasom i usaglašeno modelirati željeno ponašanje da ne bi došlo do konfuzije. Izvršni tim takođe treba da shvati da, iako javno moraju izgledati jedinstveno, oni su takođe sastavljeni od pojedinaca koji će prolaziti kroz izazovne i stresne periode u kojima će i njima biti potrebna podrška. Zato je važno da se angažuje spoljni tim konsultanata koji ima iskustva i znanja za upravljanje svakom fazom u procesu tranzicije. Veoma važan faktor uspeha u sprovođenju promena predstavlja jasna vizija promenjene organizacije i iskrena posvećenost rukovodstva toj promeni jer se to uverenje i želja prenose do najsitnijeg dela organizacije i inspirišu svakog zaposlenog.

KADA

Prekjuče su se desile promene bez kojih nećete znati kako da preživite već sutra.

KAKO LAKŠE UPRAVLJATI KONFLIKTIMA

„UNUTRAŠNJI" RAD

ŠTA

Unutrašnji ili kontemplativni rad se odnosi na posmatranje i identifikovanje načina na koji pristupamo konfliktu u cilju poboljšavanja naše svesti o svom ponašanju u bilo kojoj konfliktnoj situaciji.

ZAŠTO

Što više možemo da razumemo sebe, to ćemo imati više sposobnosti da razumemo druge. Pošto naši stavovi, osećanja i emocije pokreću naše postupke, važno je razumeti ovu zamršenu vezu. Kad budemo razumeli da osnovni uzrok naših sukoba leži u nama samima lakše ćemo sa njim upravljati.

KAKO

Unutrašnji rad usmerava svoju pažnju na našu spremnost, volju i otvorenost za učenje novog ponašanja i novih pristupa. Radi se o izgradnji novih stavova u konfliktnim situacijama, stavova koji stvaraju nove perspektive i novu viziju za sve zainteresovane strane u sukobu. U svakoj konfliktnoj situaciji vrlo je lako, i najčešći slučaj, okriviti druge i ne uzeti u obzir našu odgovornost. Unutrašnji rad se bavi upravo tim segmentom konflikta koji svi radije izbegavaju i stimuliše nas da preuzmemo odgovornost za svoj život. Zašto? Zato što kada pokušavamo nešto da promenimo možemo da utičemo samo na tri stvari: na situaciju, na drugu osobu i na samoga sebe. 100% uticaja imamo samo na samoga sebe i taj pravac je najbolji izbor za delovanje. Jednom kada preuzmete odgovornost za sva dešavanja u vašem životu osetićete kako vaša ličnost jača i postaje gospodar svih situacija. U konfliktu vi nećete više čekati da se druga strana promeni, ili da se situacija sama od sebe reši da biste vi povratili svoj mir i odnose kakvi su bili pre, nego ćete preduzeti odlučne korake da sami to rešite. Unutrašnji rad se fokusira na prihvatanje naših razlika, prvo kod sebe a potom na prihvatanje razlika koje ima druga osoba. Svaka osoba donosi na sto njihov sopstveni skup ideja, stavova, verovanja, vrednosti, percepcija, osećanja, iskustva, sećanja, presude itd. Prostor za razlike u ovim stavovima i osećanjima je ogroman i konflikt se ne može rešiti dok se te razlike dobro ne komuniciraju i usaglase. Kada se desi konfliktna situacija svaki pojedinac vidi konflikt iz svoje perspektive. To ne znači da je stav jedne osobe tačan, a stav druge osobe nije: to jednostavno znači da postoje dva različita gledišta. Svest o našim duboko ukorenjenim crtama ličnosti i mentalitetima će nam pomoći da razumemo dubinski uzrok konflikta koji ima veze sa tim različitostima a ne namerama jedne ili druge strane da povrede jedna drugu, što najčešće nije slučaj. To razumevanje različitih načina na koje se pokreću naše unutrašnje negativne misli i emocije u sukobu sa drugima je jedan od ključnih koraka u suočavanju i rešavanju konflikata. Kada razumemo uzroke svojih negativnih misli i emocija koje smo proizveli u vezi sa drugom osobom i konfliktnom situacijom najednom ćemo primetiti da među nama ima sve manje razlika i sve manje razloga za sukob. Taj viši uvid u nastanak konflikta će uticati na snižavanje intenziteta negativnih emocija i onda ste spremni da racionalno rešite konflikt na obostranu korist ili najefektivnijim stilom Ja dobijam, Ti dobijaš.

KADA

Konflikt je neprijatan događaj, često i agresivan i stresan a naročito neprijatan ako ga mi izazovemo i posle se kajemo. Ojačajte svoj unutrašnji rad kako biste izbegli neprijatnost, agresiju, stres i kajanje.

Zašto:

Kontinuirani napor – ne urođena snaga ili inteligencija – je ključ za razvoj svih naših potencijala.

Vinston Čerčil

8 SAVETA ZA PREVAZILAŽENJE TIMSKE KRIZE

TIMOVI SU VIŠESTRUKO PRODUKTIVNIJI OD GRUPA ZAPOSLENIH

ŠTA

Timska kriza je jedan od događaja sa kojim ćete se kad tad suočiti.

ZAŠTO

Zato što je važno je da je prepoznate u samom početku jer ju je tada mnogo lakše korigovati. Većina lidera to ne ume da prepozna.

KAKO

Dobar pristup za detekciju krize je da s vremena na vreme prođete zajedno sa timom kroz listu potencijalnih timskih problema, analizirate jedan po jedan problem i ocenite vašu trenutnu situaciju u svakoj od kategorija ocenama od 0 do - 5 (s tim što je - 5 najniža ocena koja pokazuje najveću težinu tog problema a 0 je najbolja ocena koja pokazuje da taj problem u vašem timu ne postoji).

Lista potencijalnih timskih problema:

1. Pad produktivnosti i rezultata
2. Snižen kvalitet usluga
3. Povećan broj reklamacija klijenata
4. Loša komunikacija unutar i izvan tima
5. Povećan broj konflikata na radnom mestu
6. Nizak moral i motivacija
7. Neproduktivni sastanci
8. Nedostatak jasnih ciljeva
9. Nedostatak inovacije i rizika
10. Nedostatak inicijative
11. Nedostatak poverenja
12. Nedostatak priznanja i nagrada

8 saveta za prevazilaženje timske krize

Savet # 1 - Suočite se sa realnošću.
Nojskloniglavuupesaknasigurnoaliostavidruge delove izložene. Odbijanje suočavanja sa problemom vodi u odlaganje rešenja i povećavanje problema. Analiza liste problema je početak suočavanja i dijagnostikovanja problema.

Savet # 2 - Odmah preduzmite akciju.
Čekanje da vaši članovi sami uoče i reše problem može da se oduži. Preuzmite odgovornost. Donesite odluku i izvedite tim iz krize. Analiza liste problema je dobar početak akcije ali vi morate osmisliti plan za naredna tri koraka a potom će se tim kretati u pravcu rešenja po inerciji.

Savet # 3 - Napravite listu prioriteta.
Ne možete rešiti sve probleme odjednom. Zajedno sa timom odredite prioritete i rokove za njihovo rešavanje. Sve probleme sa liste koji su ocenjeni sa -5 i -4 pretvorite u prioritete prvog reda i odmah preduzmite korake u pravcu njihovog ublažavanja i otklanjanja. Kada njih rešite pređite na prioritete drugog reda, probleme sa ocenama od -3 do -1.

Savet # 4 - Fokusirajte se na rezultat a ne na ljude.
Ako tim nije produktivan odnosi su loši. Nemojte da se uhvatite za rešavanje tog problema jer je ta aktivnost u tom trenutku ne samo neproduktivna nego može da proizvede još veće probleme. Morate da prebacite fokus tima na cilj i svrhu vašeg rada a odnose ćete popravljati u toku akcije. Kada ljude bacite u vatru da zajedno nešto urgentno obave, nešto što je važno i smisleno za njihov posao oni imaju tendenciju da sarađuju. Za ozbiljnije konflikte koje zajednička akcija ne uspe rešiti koristite savete za rešavanje konfliktnih situacija.

Savet # 5 - Zadržite najbolje članove tima.
Najbolji odlaze ako kriza potraje. Uključite ih u proces rešavanja problema. Pokažite im da se oslanjate na njihovu pamet i energiju i ukažite im dužno poštovanje. Neka osete da su deo tima i da tim zavisi od njihovog angažovanja oko rešavanja krize. Dajte im pozitivnu viziju boljeg sutra.

Savet # 6 - Pooštrite disciplinu.
Postavite visoke standarde. Zacrtajte detaljna ograničenja.
Pošaljite poruku - Loše ponašanje je neprihvatljivo a naročito u kriznim situacijama.

Savet # 7 - Povećajte komunikaciju.
Najveći resurs za prevazilaženje krize leži u timskoj sposobnosti da otvoreno razgovara i sarađuje. Energiju sa operativnog terena prenesite na teren komunikacije. Povećajte broj zajedničkih sastanaka. Pobrinite se da svaki član tima dobije šansu da se iskaže i da svačije mišljenje bude poštovano.

Savet # 8 - Zadržite pozitivan mentalni stav.
Ne dižite belu zastavu pre kraja borbe. Jedna izgubljena bitka ne znači izgubljen rat. Rukovodilac u svakoj kriznoj situaciji mora da prikazuje ponašanje tipa: Nema problema rešićemo to.

KADA

Koliko vam je timski rad važan za uspeh na skali od 1 do 10. Svaka ocena preko jedan govori da krenete odmah.

Zašto:

Tvrda vremena ne traju do veka ali tvrdi ljudi traju.

Bendžamin Frenklin

5 TIPIČNIH FAZA PRODAJNOG PROCESA

DA LI STE DOBRO RAZUMELI I OVLADALI OVIM FAZAMA

ŠTA

Razumevanje pet osnovnih faza prodajnog procesa radi boljeg ovladavanja njihovom upotrebom.

ZAŠTO

Zato što je svaka od ovih faza kritično važna za uspeh prodajnog procesa.

KAKO

Hajde da razumemo svaku od ovih ključnih faza za uspeh u prodaji.

1. Sakupljanje potencijalnih kupaca
Upravljanje prodajnim kanalom počinje generisanjem potencijalnih kupaca. Prodavcima su potrebni pojedinci kojima će prodavati. A te osobe se zovu potencijalni klijenti. Uspešno upravljanje ovim korakom zaista se svodi na pribavljanje dovoljnog broja potencijalnih kupaca. Da li imate kreiran određeni tip kupaca i da li ciljate baš taj tip? I da li znate gde da nađete tog kupca? Tokom čitavog prodajnog procesa, važno je da prodajni timovi blisko sarađuju sa svojim marketinškim odeljenjima kako bi osigurali harmoniju u pristupu kompanije. Slaba povezanost je uobičajena, pri čemu marketinško odeljenje obično cilja jednu vrstu potencijalnog klijenta, a prodavci preferiraju drugu. Rano usaglašavanje ritma u radu više odeljenja može isplatiti dividende kroz prodajni kanal, što na kraju dovodi do preporuka lojalnih kupaca nakon prodaje.

2. Kvalifikovanje kupaca
Prodajni timovi moraju naučiti da efikasno kvalifikuju, boduju ili rangiraju potencijalne klijente koji su im predati na upravljanje. Razvijanje detaljnih kriterijuma za ovaj proces je od najveće važnosti jer menadžeri prodaje žele da smanje izgubljeno vreme, maksimizirajući energiju svojih prodavaca kako bi potvrdili da se troši na istinski potencijalne kupce. Ovo je

drugi korak u prodajnom procesu. Bez obzira na to koliko su dobro ciljani potencijalni klijenti, važno je da ih kvalifikujete korišćenjem određenog skupa kriterijuma u odnosu na informacije koje je vaš tim prikupio o potencijalnom klijentu. Identifikujte što je ranije moguće da li je potencijalni klijent dobro kvalifikovan i da li ima visok potencijal konverzije. Uporedite ga sa profilom ciljanog klijenta. Da li su spremni da kupuju ili se obavežu, sa pravim nivoom prihoda ili godišnjim prihodom? I da li ste sigurni da ste na mestu gde će ljudi imati stvarne koristi od vašeg proizvoda ili usluge?

3. Sastanak/sekundarni kontakt
Sekundarni kontakt sa potencijalnim klijentima ima veliku važnost za ceo prodajni kanal. Kada se vaš prodavac susreće sa potencijalnim klijentom, da li je njihova poruka u skladu sa onim što je data tokom generisanja potencijalnih klijenata -- kada je potencijalni klijent prvi put saznao za vaš proizvod ili ponudu? I da li postavlja tabelu za buduću konverziju, postavljajući parametre potencijalnog sporazuma? Štaviše, da li ste sigurni u način na koji vaši prodavci predstavljaju sve te informacije? Upravljanje prodajnim kanalom do uspeha zahteva pažnju u svakom trenutku. Kada se sretnete sa potencijalnim klijentom – unapređujte ga kroz prodajni proces – važno je da ostanete verni svojim ranim tvrdnjama, a da pritom ostanete namerni. Prodavac mora svesno da gleda da približi potencijalnu perspektivu konverziji, jer je do sada dobro kvalifikovan i upućen u vašu kompaniju.

4. Prodajna ponuda
Vaši potencijalni kupci su se kretali kroz vaš cevovod. Sada su finalisti. Vaš prodavac mora biti spreman da im prikaže ponudu. Vaši potencijalni kvalifikovani kupci bi do ovog trenutka trebalo da budu spremni za vaš predlog. Vaš prodajni tim mora biti spreman da ponudi upravo to, i to razborito. Ponuda mora odražavati ranije informacije date potencijalnom klijentu i mora biti pažljivo pripremljena, osiguravajući da je baš za njih. Da li nudite odgovarajući proizvod ili uslugu? Da li je to istinski vredno za potencijalnog klijenta ili bi nešto drugo bolje zadovoljilo potrebe koje su vam postavili tokom ranijih faza u prodajnom procesu?

5. Zatvaranje prodajnog procesa
Upravljanje prodajnim kanalima ponekad može izgledati kao da gledate nategnuto uže. I taj osećaj je još istinitiji kada stignete na kraj -- kada je vreme da zatvorite prodaju. Naravno, potencijalni kupci su do ovog koraka dovoljno pripremljeni za takav trenutak. Oni su dobro kvalifikovani i dobro negovani. Oni poznaju vašu kompaniju i ponudu proizvoda ili usluga. Ali da li je vaš tim opremljen da sprovede prodaju? Zatvaranje se sastoji od tri ključne faze: podsećanje, pojačavanje i prepakivanje:

1. Podsetite potencijalne klijente na prednosti poslovanja sa vašom kompanijom, posvećenosti vašoj ponudi proizvoda ili usluga.
2. Pojačajte te tvrdnje o beneficijama dodatnim informacijama, ali ništa previše strano ili u suprotnosti sa prethodnim tvrdnjama.
3. Prepakujte originalne predloge najbolje što možete da date klijentima novi pogled na vašu ponudu -- i ono što bi uskoro moglo da bude njihovo -- da biste ih prebacili preko brda neodlučnosti.

Pažljivo upravljanje svakim korakom prodajnog procesa do ove tačke će dovesti do toga da vaši prodavci budu u dobroj formi spremni da profesionalno zatvore prodajni proces i pridobiju novog, lojalnog kupaca.

KADA

Kada se podizanje prodajnih rezultata pomene među prodavcima onda je rok uvek juče-sad odmah.

Zašto:

Čovek koji govori to ne može da se uradi i ne može da uspe, ne bi trebalo da smeta čoveku koji to radi i uspeva.

Kineska poslovica

STVARANJE KULTA KVALITETA JE PRVI ZADATAK MODERNIH RUKOVODILACA

AKO RADITE STVARI NA ISTI NAČIN A OČEKUJETE DRUGAČIJE REZULTATE TO JE NAJSIGURNIJI ZNAK LUDILA.
ALBERT AJNŠTAJN

ŠTA

Upravljanje kvalitetom u zapadnom svetu ili KAIZEN tehnika u istočnom su dokazano najefektivniji i najefikasniji načini za uspeh u bilo ko poslu.

ZAŠTO

Kada je Ajnštajn izgovorio ovu rečenicu mnogima nije bila jasna ili je delovala previše jednostavno i logično a ne kao neka mudrost. Ali danas kada je promena postala jedina konstanta u životu društva i privrede to je najviše citirana izreka novog doba. Motivacija zaposlenih da kreiraju i iniciraju kontinuirane promene na bolje svoju inspiraciju nalazi u ovoj rečenici. Niko ne želi da bude lud i zaostao za civilizacijom koja se sprinterski menja.

KAKO

U KAIZEN sistemu Kreativnost i Inicijativa se nalazi visoko na listi vrednosti i top menadžment tu činjenicu ističe kroz priznanja i nagrade. Poštovanje tog kvaliteta povećava sposobnost zaposlenih da rešavaju probleme, utiče na želju zaposlenih da se edukuju i motiviše ih da svakodnevno napreduju. Promena na bolje je stalan proces bez obzira na rezultate, i kada kompaniji ide jako dobro promene se ne zaustavljaju. Izračunato je da na zapadu jedan zaposleni ne pruži ni 50% svojih mogućnosti za vreme svog radnog veka. Ni 50% svoje kreativnosti i volje ne priloži za uspeh svoje organizacije. Kod nas je taj procenat verovatno i veći. Ogroman kreativni potencijal spava u našim organizacijama i čeka KAIZEN sistema da bude probuđen. Kultna vrednost tog sistema je KVALITET . Ključni princip je KONTROLA KVALITETA. Veliko otkriće japanskog menadžmenta glasi: „Kontrola kvaliteta se najviše isplati.“ Tri su gradivna elementa poslovanja: Hardwear, Softwear i Humanwear.

Nasuprot uvreženom mišljenju da je fokus japanske Kontrole Kvaliteta prvenstveno kvalitet proizvoda njen primarni fokus je kvalitet ljudi i njihovog rada. Organizacija koja izgradi kvaliteta kod svojih zaposlenih već je prešla pola puta do kvalitetnog proizvoda i usluge. Kvalitet je zato zajednička briga i rukovodilaca i radnika. Izgrađivanje kvaliteta kod ljudi počinje njihovim upoznavanjem sa Kaizen filozofijom rada. Osnovni instrument Kontrole kvaliteta je obuka. Trening se obavlja redovno na svim nivoima. Kontrola Kvaliteta je i moćno motivaciono oruđe. Kada rukovodilac zatraži od zaposlenih veću produktvnost oni odgovore: Zašto bih radio više za iste pare? Kada rukovodilac zatraži veće angažovanje zapsolenih na sledeći način: Hajde da zajedno pronađemo način da poboljšamio kvalitet korisničkog servisa. Radnici ne mogu da kažu: Zašto? Jer je kvalitet jedini način da se zadrže korisnici koji su jedina garancija plata i sigurnosti radnog mesta. KAIZEN rukovodilac zna da napori za poboljšanje kvaliteta sigurno vode i ka povećanju produktivnosti.

Zapadni rukovodilac kaže:
Povećajte rezultate rada

Japanski rukovodilac kaže:
Hajde da poboljšavamo kvalitet rada

Utvrđeno je da kultura kvaliteta pozitivno utiče na 4 važna aspekta ljudskog rada:

- Olakšava sprovođenje discipline
- Povećava odgovornost i posvećenost
- Stimuliše kreativnost i incijativu
- Povećava radni učinak

Stvaranje kulta kvaliteta je prvi zadatak modernih rukovodilaca a KAIZEN sisitem je najbolji način da se ta kultura inicijative i inovacija izgradi u organizaciji.

KADA

Juče jer su najuspešnije svetske kompoanije već oidavno uvele taj sistem.

Zašto:

Zadatak lidera je da odvede ljude iz tačke u kojoj su bili u tačku u kojoj nikada nisu bili stvarajući vrednost u procesu te tranzicije.

Henri Kisindžer

TEHNIKE FIZIČKOG OPUŠTANJA

KAKO DA UMANJITE POSLEDICE STRESA

ŠTA

Tehnike fizičkog opuštanja kao prevencija stresnom odgovoru i sredstvo za ublažavanje posledica stresa.

ZAŠTO

Zato što su tehnike fizičkog opuštanja jednako efikasne kao i mentalne za prevenciju stresnog odgovora i umanjenje posledica stresa. Zato što se najbolje opuštanje i odbrana postiže zajedničkom upotrebom fizičkih i mentalnih tehnika.

KAKO

Sledeće tri korisne tehnike fizičkog opuštanja mogu vam pomoći da smanjite mišićnu napetost i upravljate efektima odgovora na stres (bori se ili beži) koji vaše telo proizvodi nezavisno od vaše volje i želje. Ovo je posebno važno ako morate jasno da razmišljate i radite baš kada ste pod pritiskom. Tehnike koje ćemo obraditi su:

1. **Duboko disanje**
2. **Progresivna mišićna relaksacija (PMR)**
3. **Relaksacioni odgovor**

Duboko disanje

Duboko disanje je jednostavan, ali vrlo efikasan način opuštanja. To je ključna komponenta svih tehnika i pristupa od saveta "duboko udahni deset puta" pa preko joga opuštanja sve do zen meditacija. Ona odlično funkcioniše u sinergiji sa drugim tehnikama opuštanja, poput progresivne mišićne relaksacije, imaginacije i meditacije za smanjenje stresa. Da biste koristili ovu tehniku dovoljno je da duboko udahnete, zadržite vazduh i izdahnete u istim vremenskim intervalima i svakim udisajem ćete dodatno opuštati svoje telo. To je sve!

Progresivna mišićna relaksacija (PMR)

PMR je korisna za opuštanje tela kada su vam mišići napeti zbog stresne situacije. Ideja je da se fokusirate na grupu mišića i svesno ih zategnete tako da budu što čvršće stegnuti. Držite ih u stanju ekstremne napetosti nekoliko sekundi. Zatim normalno opustite mišiće. Zatim svesno još više opustite mišiće kako biste bili što opušteniji sve do nemoći da pokrenete taj deo tela.

Relaksacioni odgovor

„Relaksacioni odgovor" je naziv knjige koju je objavio dr Herbert Benson sa Univerziteta Harvard 1968. U nizu eksperimenata sa raznim popularnim tehnikama meditacije, dr Benson je naučnim merenjima ustanovio da su te tehnike imale stvaran učinak na smanjenje stresa i kontrolu stresnog odgovora tela. Direktni efekti uključivali su duboko opuštanje, usporeni rad srca i disanja, smanjenu potrošnju kiseonika i povećanu otpornost kože.

Ove blagotvorne efekte na zdravlje i osećanje dobrobiti možete postići ako sledite ove korake:

- Sedite ili lezite mirno i udobno.
- Zatvorite oči. Zaustavite misli.
- Počnite sa opuštanjem mišića stopala i mišića tela (zamišljajte kako napetost izlazi iz njih i kako postaju opušteni i teški da ne možete da ih podignete)
- Potom usredsredite pažnju na disanje. Duboko udahnite, zadržite vazduh i izdahnite. Brojite sve dok udišete, isto toliko brojite dok zadržavate dah i isto toliko dok izdišete (ovo brojanje vam pomaže da zaustavite unutrašnji dijalog i uđete u stan-

je blage meditacije).

- Radite ovu seriju udaha i izdaha najmanje deset puta jednom dnevno a najbolje je ako možete više puta u toku dana. Još snažniji efekat se postiže ako umesto brojanja koristite imaginaciju i zamišljate slike i događaje koji vas opuštaju.

Duboko disanje, Progresivna mišićna relaksacija i Relaksacioni odgovor su tri efikasne tehnike koje će vam pomoći da opustite telo i upravljate simptomima stresa. Njihova primena je korisna kako za upravljanje nervima pre važnog nastupa, tako i za smanjenje svakodnevnog stresa.

KADA

Stres se naziva tihim ubicom ne bez razloga i on nikada ne spava i ne odmara. Zato je savet da odmah ovladate ovim tehnikama ukoliko vam je važno zdravlje, produktivnost, uspeh u životu...

Zašto:

Trening nam daje mogućnost da izbacimo potisnutu energiju koju stvara stres i na taj način osnažuje naš duh baš kao što vežba razvija telo.

Arnold Švarceneger

NEODLUČNOST ILI ŠAHOVSKA PARTIJA PROTIV NEUSPEHA

Možemo li na osnovu ove čuvene rečenice nemačkog psihologa Adlera da tvrdimo da su neodlučni ljudi u stvari najopreznji ljudi i da su samim tim u najvećoj opasnosti da ništa ne urade sa svojim životom? Odgovor je Da. "Ko ne rizikuje ne pije slavljenički šampanjac" kaže ruska poslovica. O kom riziku se ovde govori. Je li to kockarski rizik ili izlaganje sebe opasnostima. Ne, ovde se govori o hrabrosti da se čovek upusti u neku akciju bez izvesnosti da će se ona uspešno završiti. Čitav naš život je jedno veliko iskušenje. Kada želimo nešto da postignemo ili imamo naša samouverenost nas odmah iskušava pitanjem da li je pametno ili možda suviše smelo i nerealno da to poželimo? A kada damo odgovor da je ta želja realna i dobra onda sledi novo iskušenje: hoćemo li to uspeti da ostvarimo; pa iza njega nova misao iskušenja: šta ako pokušamo, utrošimo vreme svog života, izložimo svoju ličnost ocenama drugih i ne uspemo? Šta ako nam život prođe u porazima i poniženju? Šta ako je ovo pogrešna žena za koju vezujem čitavu svoju sudbinu? Šta ako je ovo posao na kome se nikada neću iskazati kao ličnost i koji će me sprečiti da pronađem posao na kome bih bio uspešan i slavan? Šta ako... je pitanje sa kojim najlakše puštate strah i sumnju u svoj um i sejete polje neodlučnosti po svojoj ličnosti. Sumnje, strahovi, neodlučnost, nesigurnost, odlaganja, odustajanja - sumnje, strahovi, neodlučnost, nesigurnost, odlaganja, odustajanja; tako zvuči matrica neuspeha. To su crne figure ne šahovskoj ploči vašeg uma i imaju pakleno otvaranje partije kome morate da parirate ako planirate da pobeđujete u životu. Na početku partije u otvaranju uma i povlačenju prvih misli se odlučuje vaša životna partija u bilo kojoj igri, svejedno da li je to vaša karijera, vaša ljubav ili vaša finansijska nezavisnost. Ključna stvar je da prepoznate svoje bele figure, one koje imaju snagu da pariraju crnima i da ih vučete brže i veštije od svog protivnika, od vaše gubitničke ličnosti koju svi imamo, a koja je uspešna samo u jednoj stvari, rušenju vaših šansi za uspeh. Upoznajte se sada sa belim figurama iako ih već verovatno znate jer ste ih nesvesno koristili u retkim pobedama koje ste izvojevali nad crnim protivnikom. Samouverenost, hrabrost, odlučnost, sigurnost, pokušavanje, istrajavanje - samouverenost, hrabrost, odlučnost, sigurnost, pokušavanje, istrajavanje. Ako brže i bolje rasporedite bele figure na početku vaše igre, dakle pred početak bilo koje životne aktivnosti vaše šanse za trijumf su dramatično povećane. Ta partija se igra u vašem umu i mislima a ljudi koji su svesni tih prvih misli koje svesno odabiraju su ljudi koji pobeđuju u životnim igrama.

Morate izvežbati dobro otvaranje belih figura, vaših pozitivnih misli u odnosu na svaku partiju to jest na svaku aktivnost u životu. Takođe treba da naučite otvaranje crnih figura vaših negativnih misli koje igraju nezavisno od vaše volje, jer sumnje i strahove niste vi svojom voljom pozvali u igru, nego se oni probijaju iz dubina vašeg sećanja i negativnih iskustva koje imate i zaposedaju pozicije na tabli pod izgovorom da žele da vas zaštite od bola a u stvari sa namerom da trijumfuju. Dobro otvaranje partije u vašem unutrašnjem dijalogu bi moglo da zvuči ovako:
Ja ne sumnjam u sebe jer sebe dobro poznajem i volim a koga volim u njega i verujem. Kukavica umire hiljadu puta a hrabar čovek samo jednom kaže jedna velika ljudska misao. Odbijam da umirem od straha čitav život. Nije ovo neodlučnost nego kukavičluk a ova moja odlučnost jeste hrabrost za život koja od svakog čoveka može da stvori životnog junaka pa i od mene. Ne odlažem više život ni sekunda toliko sam siguran u pobedu da mi je svaki pokušaj samo priprema za pobedničko slavlje. Spreman sam da istrajem koliko treba, što duže čekam to će mi pobeda biti slađa i vrednija. Napišite svoj pobednički dijalog od belih figura i ponavljajte ga uvek kada se spremate da pokušate da uspete u nečemu. Dobro otvorite partiju jer od toga za visi ishod čitave igre, od toga zavisi vaš uspeh u životu.

Najveća opasnost u životu je da budete suviše oprezni.

Alfred Adler

9 INSPIRATIVNIH REČENICA DONALDA TRAMPA KOJE ĆE VAS UČINITI NEUSTRAŠIVIM U SUDARU SA RIZIKOM

SU mladosti, Donald Tramp je preuzeo uspešan posao svog oca i pretvorio ga u ogromnu Trampovu poslovnu imperiju kakva je danas. I tu se nije zaustavio. Od kazina do golf terena, od stambenih kvartova do čuvenih hotela ovaj uspešni preduzetnik i dolarski milijarder je uronio prste u brojne poslovne poduhvate. Njegova neustrašiva ličnost i spremnost da rizikuje doveli su ga čak i na tron najmoćnije zemlje sveta. Zato ovih devet motivacionih rečenica Donalda Trampa mogu da osnaže baš preduzetnički duh i spremnost da se upuštate u poslovne poduhvate koja je preduslov za uspeh u životu..

O šansama

„Ponekad su vaše najbolje investicije one u koje ne ulažete."

O načinu razmišljanja

„Ono što deli pobednike od poraženih je način na koji čovek reaguje na svaki novi obrt sudbine."

O osnaživanju

"Hrabrost nije odsustvo straha. Hrabrost je sposobnost da se deluje efikasno, uprkos strahu."

O strasti

„Ništa veliko na svetu nije postignuto bez strasti."

O uspehu

„Na kraju, ne merite se po tome koliko ste stvari preduzeli, već po onome što ste konačno postigli."

O motivaciji

„Razmišljajte samo o velikim snovima i ostvarite ih."

O liderstvu

„Slušajte svoj osećaj, bez obzira koliko dobro neki posao zvuči na papiru."

O vremenu

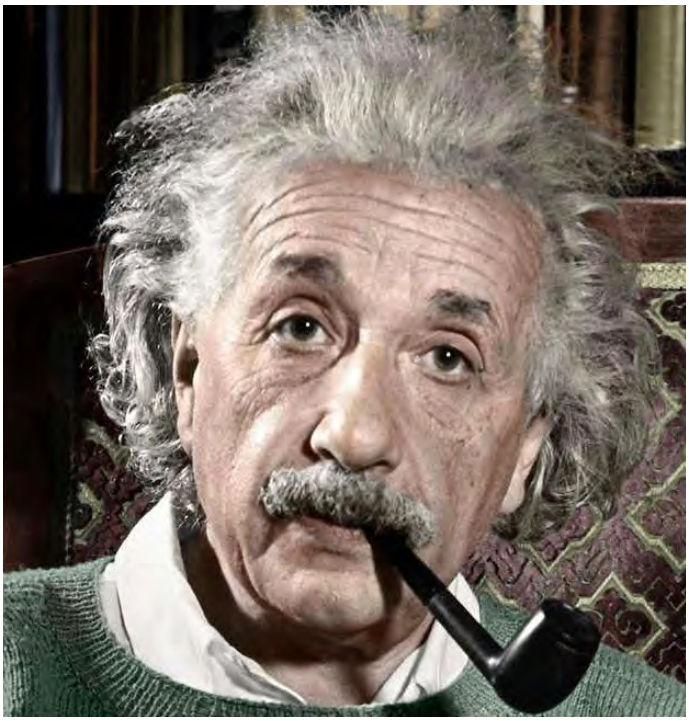
„Pokušavam da učim iz prošlosti, ali planiram budućnost fokusirajući se isključivo na sadašnjost. Tu je najzabavnije."

O učenju

"Gledajte, slušajte i učite. Ne možete sami sve znati. Svako ko misli da zna, predodređen je za osrednjost."

ALBERT AJNŠTAJN

**SVET KOJI SMO STVORILI PROIZVOD JE NAŠEG MIŠLJENJA.
NEMOGUĆE GA JE PROMENITI AKO NE PROMENIMO SVOJE MISLI.**



Negativne misli zaposedaju vaš um nezavisno od vaše volje, jer sumnje i strahove niste vi pozvali u svest, nego se oni probijaju iz dubina vašeg uma i iskustva koje imate i zaposedaju startne pozicije sa namerom da dominiraju. Bitka između pozitivnih u negativnih misli za dominaciju odigrava se u vašem unutrašnjem dijalogu, koji je nekada tih a nekada glasan. Uveren sam da dobro poznajete misli koje vas blokiraju a ovako bi mogao da zvuči pozitivan dijalog koji vas pokreće u akciju. Ja ne sumnjam u sebe jer sebe dobro poznajem i volim a koga volim u njega i verujem. Ja verujem u sebe i svoju sposobnost da istrajem do kraja u ostvarenju svojih ciljeva. Prepreka je uvek bezbroj, porazi su neminovni ali ja sam na njih spreman i ne plašim se da pokušavam ponovo i ponovo dok ne uspem. Kaže se da kukavica umire hiljadu puta a hrabar čovek samo jednom. Odbijam da umirem od straha čitav život. Nije to neodlučnost nego kukavičluk a ova moja odlučnost jeste hrabrost za život koja od svakog čoveka može da stvori heroja pa i od mene. Ne odlažem više život ni sekunde toliko sam siguran u pobedu da mi je svaki pokušaj samo priprema za pobedničko slavlje i zato ga izvodim odmah. Ne možete me zaustaviti ovim porazima u nizu jer što duže čekam na pobedu to će mi ona biti slađa i vrednija. Što su veće prepreke preda mnom to će moćniji biti moj trijumf jer veličina heroja se meri snagom neprijatelja koje je porazio...Napišite svoj pobednički dijalog i ponavljajte ga uvek kada se spremate da napravite uspeh u nečemu. Vrhunski sportisti znaju napamet nekoliko motivacionih monologa a vama će za početak poslužiti i jedan. Naučite ga napamet i neka bude vaša pobednička mantra pred svaku akciju. Ne zaboravite, vi imate potencijal životnog heroja. Svaki čovek može da živi dostojanstveno i hrabro to nije privilegija samo velikih istorijskih ličnosti. Bilo da komandujete hrabro juriš na brojnije neprijatelje ili da hrabro izgovarate reči ljubavi voljenoj osobi isto uzvišeno osećanje hrabrosti proizvodite i istu slobodu ličnosti ostvarujete. Bilo da ste se odbranili od napada brojnijeg neprijatelja ili da ste osvojili ljubav nedostižne žene ista je nagrada, uspeh i osećanje blažene sreće i zadovoljstva. Nemojte da svoje životne situacije umanjujete do beznačajnosti jer tako snižavate životnu energiju i slabite mišić odlučivanja. U predelima niske energije, malih želja, krije se carstvo neodlučnosti. To je njena tiha prevara i vrhunski strateški potez. Tu vam ona prilazi sa mudrim rečima: Nemoj da želiš mnogo da se ne bi mnogo razočarao. Ko visoko leti nisko pada zar ne? Kakav upad u vaše energetsko polje i pomor vaših velikih želja i mladog entuzijazma. Na ovom mestu neodlučnost odnosi prve pobede a za mnoge ljude ovakve misli označavaju i kraj borbe. Ali ja nisam neodlučan ja sam samo realan. Ne prijatelji moji, vi ste realni davitelji svojih želja. Game over. Završena želja idemo na neku novu. Game over, završen život bez pokušaja, istrajavanja, veličine, pobede, sreće... Ovo nije scenario vašeg života. Ovo nije scenario vašeg života. Napišite svoju pobedničku mantru i secite sa njom kao sa mačem svaku nemoćnu misao koja proizvodi neodlučnost.

OSOBINE DOBROG GOVORNIKA

- ambiciozan
- informisan
- dobar slušalac
- ima originalna razmišljanja i ideje
- sklon racionalizaciji
- siguran u sebe
- tolerantan, uvažava različitosti
- uvek dobro pripremljen
- UKLAPA SE U ZADATO VREME

2022.