

PREDUZETNIK ONLINE

Cloud Coaching  Magazine



**KLJUČNE PREDNOSTI
VEŠTAČKE
INTELIGENCIJE
PRIMENJENE U
BIZNISU**



**UKLANJANJE
UZROKA STRESA
NA RADNOM
MESTU**



**ČETIRI PREPREKE
ZA IZGRADNJU
VRHUNSKOG TIMA**



CCM #68



CLOUD COACHING WORKSHOP

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 - VEŠTAČKA INTELIGENCIJA



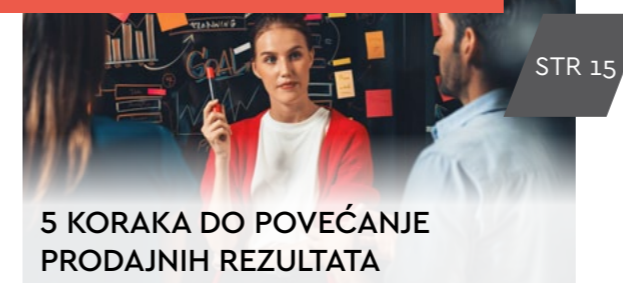
KLJUČNE PREDNOSTI VEŠTAČKE
INTELIGENCIJE PRIMENJENE U BIZNISU

MENTOR - KOMUNIKACIJA



PRINCIPI ZA EFIKASNO REŠAVANJE
KONFLIKATA U VAŠEM TIMU

MENTOR - PRODAJA



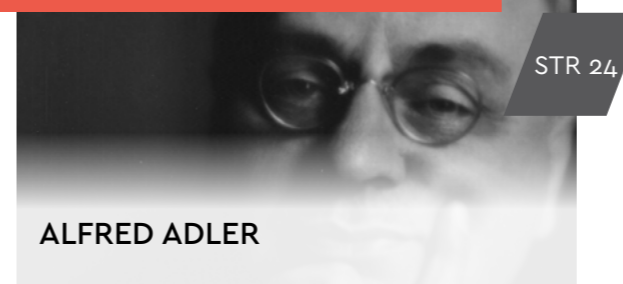
5 KORAKA DO POVEĆANJE
PRODAJNIH REZULTATA

POBEDNIČKI MENTALITET



KAKO DA POVEĆATE SVOJU
SAMOUVERENOST JEDNOSTAVNOM
TEHNIKOM

MENTALNI FITNES



ALFRED ADLER

MENTOR - UPRAVLJANJE



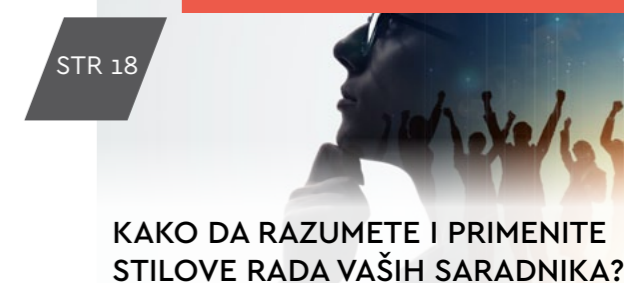
UKLANJANJE UZROKA STRESA
NA RADNOM MESTU

MENTOR - TIMSKI RAD



ČETIRI PREPREKE ZA IZGRADNJU
VRHUNSKOG TIMA

KAKO DA



KAKO DA RAZUMETE I PRIMENITE
STILOVE RADA VAŠIH SARADNIKA?

UZORNI MODEL



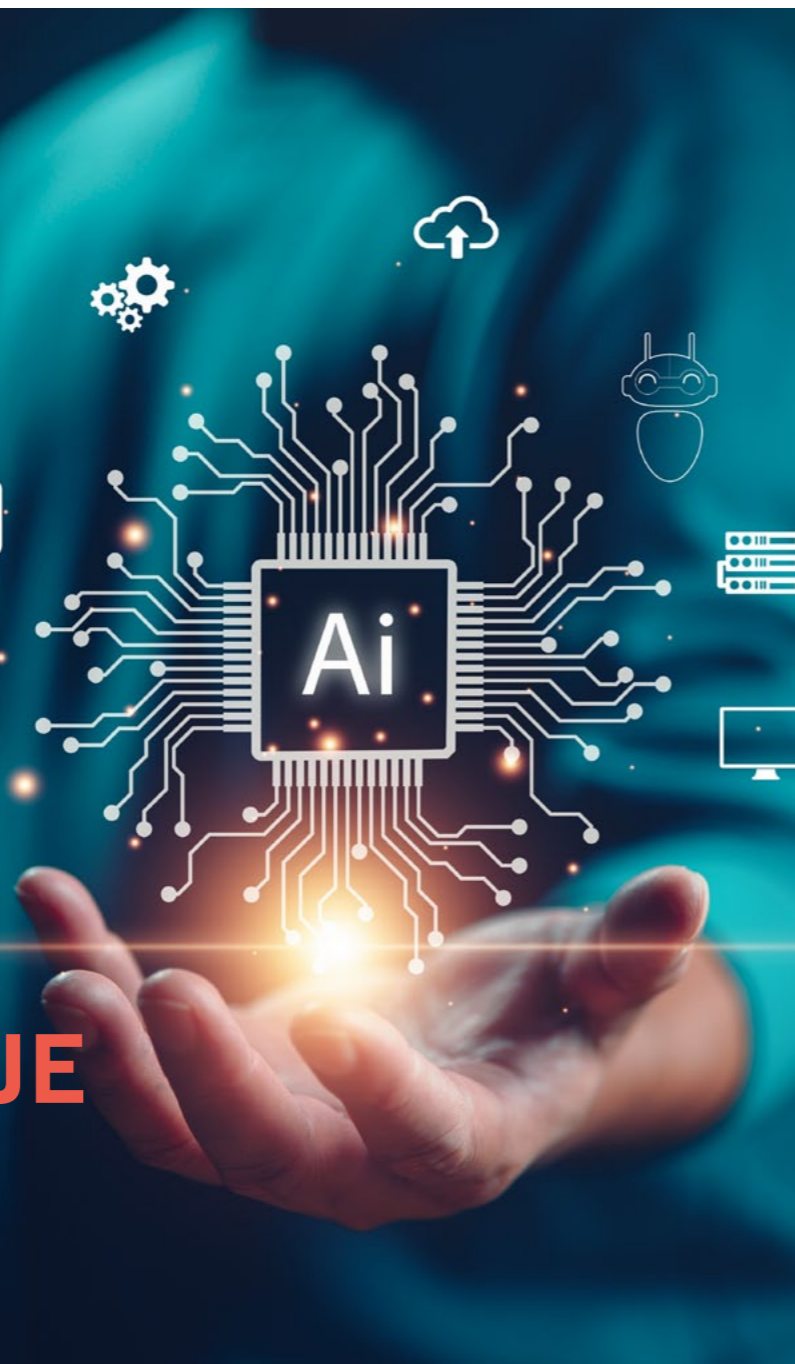
7 REČENICA KOJE NE TREBA
DA KAŽETE ZAPOSLENIMA

INFOGRAFIK



KAKO PROFESIONALCI
MOGU DA KORISTE AI

KLJUČNE PREDNOSTI VEŠTAČKE INTELIGENCIJE PRIMENJENE U BIZNISU



DOBILI SMO VREDNOG I POUZDANOG RADNIKA KOJI NE TRAŽI PLATU

Veštačka inteligencija je pomerila granice načina na koji su računarske mašine funkcionisale i funkcionisale da bi olakšale ljudske živote. AI je ogromna struktura super kompjutera koja pomaže mašinama da rade neprimetno i obavljaju mnoge zadatke poput ljudi.

Stoga se može nazvati veličanstvenom kreacijom razvoja i napredovanja nove generacije

koja vodi do krajnje automatizacije i orkestracije različitih složenih operacija i na taj način smanjenja ljudskih grešaka. Nema sumnje da su sistemi sa AI-om uspeli da transformišu različite industrije kroz više prednosti koje može da ponudi na sledeće načine:

Smanjuje ljudske greške:

- ▶ Računari koji podržavaju veštačku inteligenciju prave nula grešaka ako su pravilno programirani.
- ▶ AI modeli su zasnovani na prediktivnoj analizi i tako ne ostavljaju prostor za greške.
- ▶ Pomaže u uštedi vremena i resursa i pomaže u postizanju tačnih i efikasnih rezultata.

Automatizuje zadatke i procese koji se ponavljaju

- ▶ AI omogućava automatizaciju rutinskih monotonih zadataka u oblastima kao što su prikupljanje podataka, unos podataka, poslovanje fokusirano na kupca, odgovori putem e-pošte, testiranje softvera, generisanje fakture i još mnogo toga.
- ▶ Zaposleni dobijaju vremena da se fokusiraju na zadatke koji zahtevaju ljudske sposobnosti.

Glatko rukuje velikim podacima

- ▶ AI ima sve veštine i algoritme za obradu i donošenje zaključaka iz velikih podataka za veoma kraće vreme.
- ▶ AI ima sposobnost da brzo shvati i izvuče relevantne podatke koji mogu biti potrebni za analizu.
- ▶ AI takođe može dalje da obrađuje ove podatke kroz interpretaciju i transformaciju.

Olakšava brzo donošenje odluka

- ▶ AI pomaže u prikupljanju pouzdanih i vrednih uvida mnogo bržim tempom.
- ▶ AI, zajedno sa važnim algoritmima, omogućava mašinama da donesu konsolidovane podatke i predviđanja.
- ▶ AI sistemi su uvek dostupni i tako pomažu u bržem donošenju odluka.

AI Digitalni pomoćnik u radu sa korisnicima

- ▶ Četbotovi zasnovani na veštačkoj inteligenciji smanjuju potrebu za nepotrebnim osobljem za korisničku podršku.
- ▶ Pomaže u rešavanju rutinskih i jednostavnih upita kupaca.
- ▶ Četbotovi pametno rukuju klijentima i pružaju blagovremene i tačne informacije na zahtev.
- ▶ Primeri glasovnih pomoćnika: Siri i Aleka, koji odgovaraju na ljudske glasovne komande i pomažu im u rešavanju upita.

Efikasno obavlja rizične i opasne zadatke

- ▶ AI aplikacije se mogu koristiti u oblastima koje su opasne po ljude.
- ▶ Sistemi veštačke inteligencije minimiziraju rizike koji su povezani sa opasnim zadacima. Na primer, roboti su u stanju da preuzmu opasne

zadatke kao što su iskopavanje uglja, istraživanje mora, pomoć u spasilačkim operacijama tokom prirodnih katastrofa i tako dalje.

Pomaže u poboljšanju procesa i tokova posla

- ▶ AI pomaže kompanijama da rade efikasnije, povećava produktivnost i povećava prihode.
- ▶ Pomaže u poboljšanju dosadnih procesa i nudi bolje tokove posla bez grešaka.

Pomoć u medicinskim aplikacijama

- ▶ AI je direktno uključena u zdravstvene aplikacije i tretmane.
- ▶ Lekari mogu brzo da predvide zdravstvene rizike pomoću veštačke inteligencije.
- ▶ AI pomaže u složenim procedurama lečenja kao što je radio hirurgija.
- ▶ Hirurški stimulatori zasnovani na veštačkoj inteligenciji nadgledaju i otkrivaju neurološke poremećaje i stimulišu funkcije mozga.

Puno radno vreme

- ▶ Sistemi zasnovani na veštačkoj inteligenciji dostupni su 24/7 i mogu im se pristupiti kad god je to potrebno u bilo kom trenutku.
- ▶ Za razliku od ljudi, sistemi zasnovani na veštačkoj inteligenciji mogu biti produktivni sve vreme.
- ▶ Sistemi veštačke inteligencije su programirani da rade duže sate i mogu lako da se nose sa ponavljajućim i monotonim zadacima.

Sada je kristalno jasno da AI ima sve mogućnosti da nadmaši ljudsku inteligenciju i može da izvrši bilo koji određeni zadatak veoma precizno i efikasno. Takođe nema sumnje da veštačka inteligencija poseduje ogroman potencijal koji dodatno pomaže u stvaranju boljeg mesta za život.

Međutim, sve prekomerno nije dobro i ništa se ne može porediti sa ljudskim mozgom.

Zbog toga, veštačka inteligencija ne bi trebalo da se koristi preterano jer previše automatizacije i zavisnosti od mašina može stvoriti veoma opasno okruženje za sadašnje čovečanstvo i za naredne generacije koje dolaze.

DA LI ZNATE KOLIKO STE STVARNO PRODUKTIVNI

BOLJE JE SPREČITI NEGO LEČITI

ŠTA

Uzroci stresa na radnom mestu u poređenju sa posledicama stresa po organizaciju.

ZAŠTO

Preterani i nekontrolisani zahtevi i pritisci su uglavnom uzrokovani lošom radnom organizacijom, lošim upravljanjem i nezadovoljavajućim uslovima rada. Ovakve stvari uzročno posledičnom mogu dovesti do situacija u kojima zaposleni ne dobijaju dovoljnu podršku od drugih ili nemaju dovoljno kontrole nad njihovim radom i njegovim pritiscima. Većina od uzroka stresa na poslu tiče se načina na koji su radni procesi dizajnirani i način i stil na koji se u organizaciji upravlja. Pošto ovi aspekti rada imaju potencijal za nanošenje štete, nazivaju se „rizici i opasnosti povezani sa stresom“.

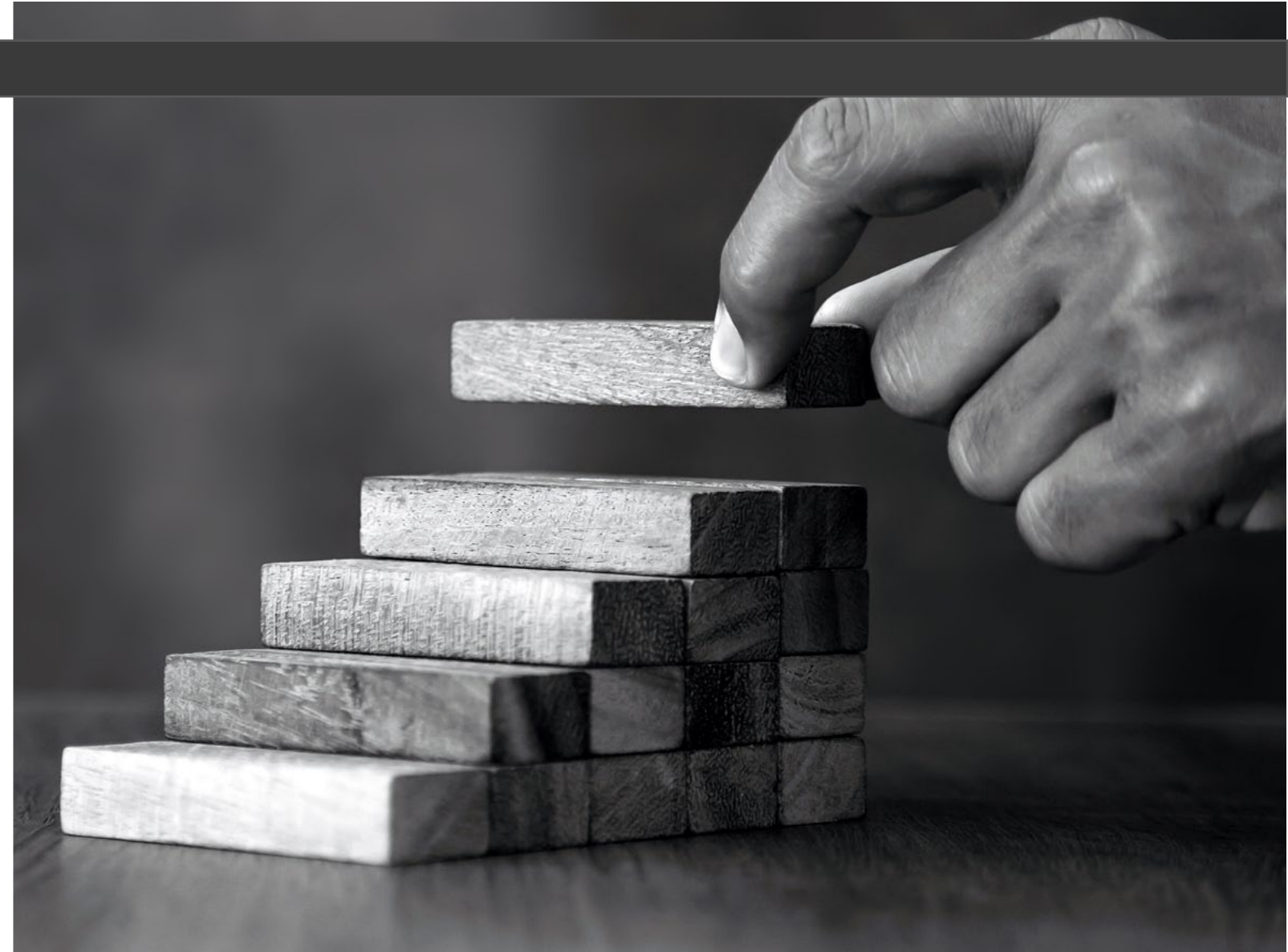
KAKO

Literatura o stresu uopšte prepoznaje devet kategorija rizika i opasnosti povezanih sa stresom a koji su navedeni u nastavku:

- a) Sadržaj posla
 - Zamorni, nedovoljno stimulativni, besmisleni zadaci
 - Nedostatak raznovrsnosti
 - Neprijatni zadaci
- b) Obim posla i radno mesto
 - Imati previše ili premalo posla
 - Rad pod vremenskim pritiscima
- c) Radno vreme

- Strogi i nefleksibilni rasporedi rada
 - Dugi i nedruštveni sati
 - Nepredvidivo radno vreme
- d) Učešće i kontrola
 - Nedostatak učešća u donošenju odluka
 - Nedostatak kontrole (na primer, nad metodama rada, tempom rada, radnim vremenom i sredinom)
 - e) Razvoj karijere, status i plata
 - Nesigurnost posla
 - Nedostatak izgleda za unapređenje
 - Nedovoljna ili preterana promocija
 - Nejasni ili nepravedni sistemi vrednovanja učinka
 - Previše ili nedovoljno obučeni za posao
 - f) Uloga u organizaciji
 - Nejasna uloga
 - Sukobljene uloge u okviru istog posla
 - Odgovornost prema ljudima
 - Kontinuirano bavljenje drugim ljudima i njihovim problemima
 - g) Međuljudski odnosi
 - Neadekvatno, bezobzirno rukovođenje bez podrške zaposlenih
 - Loši odnosi sa saradnicima
 - Uznemiravanje i nasilje
 - Izolovani ili usamljeni rad
 - Nedostatak dogovorenih procedura za rešavanje problema ili žalbi
 - ž) Organizacijska kultura
 - Loša komunikacija
 - Loše vođstvo
 - Nedostatak jasnoće oko organizacionih ciljeva i struktura
 - i) Odnosi između profesionalne i privatne uloge
 - Suprotstavljeni zahtevi između posla i kuće
 - Nedostatak podrške za kućne probleme na poslu
 - Nedostatak podrške za probleme na poslu kod kuće

Ako lideri ne prepoznaju i ne umanje ove uzroke stresa onda se njegov tim i čitava organizacija moraju baviti posledicama stresa na radnom mestu. Stres se identifikuje čestim glavoboljama, preteranom brigom, stalnim umorom, krivicom i nervozom. Takođe povećava depresiju, frustraciju, razdražljivost, bes, nesanicu, frustraciju i noćne more. Stres takođe utiče na to da ljudi budu



Čovek koji pomera planine počinje sa pomeranjem malog kamenja Konfučije

zaboravni jer imaju poteškoća sa koncentracijom i donošenjem odluka. Ljudi koji su pod stresom često se osećaju preopterećeno, usamljeno ili bezvredno, obraćaju malo pažnje na izgled, preterano reaguju na manje smetnje i ističu preterani odbrambeni stav i sumnjičavost što im stvara ozbiljne probleme u komunikaciji. Stres zato dovodi do smanjenja produktivnosti i radne efikasnosti, kao i do povećanja upotrebe duvana, alkohola i droga. Pored toga, stres utiče na celo telo kroz nelagode i bolove, kako psihičke tako i fizičke, i otežava svakodnevne aktivnosti. Različiti nivoi stresa izazivaju različite simptome kod svake osobe. Osim uobičajenih simptoma, kao manifestacije stresa se vide i problemi sa spavanjem, problemi sa varenjem, varijacije u apetitu, gubitak kontrole svesti i česte bolesti. Nadalje, stres karakterišu i

bežanje od obaveza na poslu, preduzimanje neuobičajenih radnji poput kašnjenja i ranog odlaska sa posla, degradiranje performansi i lakog pravljenja grešaka na poslu, niske koncentracije na poslu, lakog zaboravljanja svega, razdražljivost od spoljašnjih uticaja, preterano reagovanje na svaku situaciju bilo veliku ili malu, nepravilne navike u ishrani i narušavanje zdravlja.

Mnoge od ovih simptoma zaposleni ne prepoznaju kao posledicu stresa a organizacija još manje i stres vremenom postaje hroničan a posledice se sabiraju jedna na drugu i dovode do ozbiljnijih zdravstvenih problema. Mnoge od ovih posledica koje ozbiljno ugrožavaju rezultate čitave organizacije mogu se umanjiti ukoliko se lideri ozbiljno pozabave uklanjanjem uzroka stresa.

KADA

Kada shvatite da je napor za uklanjanje uzroka višestruko manji od troškova i napora za otklanjanje posledica stresa.

PRINCIPI ZA EFIKASNO REŠAVANJE KONFLIKATA U VAŠEM TIMU

LIDER JE ODGOVORAN ZA DOBRE MEĐULJDSKE ODNOSU U TIMU

ŠTA

Pet osnovnih principa koji mogu da vam pomognu da efikasno rešavate sve konflikte nastale u vašem timu.

ZAŠTO

Zato što jedan od najvažnijih zadataka tim lidera jeste stvaranje dobrih međuljudskih odnosa u timu ili uvećavanje socijalnog kapitala organizacije. Konflikti između članova tima a naročito između lidera i zaposlenih svakako ne doprinose dobrim međuljudskim odnosima i narušavaju timsko jedinstvo i sinergiju. Lider mora da nauči veštinu upravljanja konfliktima a naročito pet osnovnih principa za efikasno rešavanje konfliktnih situacija.

KAKO

Koristite sledeći pet principa za rešavanje konflikata u timu.

PRINCIP #1

Posvetite se konfliktima članova tima. Najgore rešenje je ignorisanje konflikata i očekivanje da će se sami od sebe rešiti. Rešavanje konfliktnih situacija ne treba odlagati nego se sa njima suočiti odmah čim se primete jer konflikti imaju tendenciju da se vremenom samo uvećavaju. Zatražite



od strana u konfliktu da razgovaraju dok ne pronađu rešenje problema. Stavite stranama u konfliktu na znanje da zamrznuti konflikt nije opcija jer ugrožava timski rad čija je osnovna vrednost uzajamno pomaganje. Budite medijator u rešavanju problema, objektivni učesnik u dijalogu koji postavlja pitanja koja vode ka kompromisu. Odmah im stavite do znanja da je cilj razgovora kompromisno rešenje a ne presuda jednom ili drugom i da do kompromisa mora da dođe. Ljudi ratuju pa postignu kompromisan mirovni sporazum a ne mogu dva saradnika u jednom timu u kojem zarađuju za život svojih porodica.

PRINCIP #2

Održite konverzaciju u cilnom okviru. Vodite di-

jalog u pravcu definitivnog rešenja konflikta a ne u pravcu dubinske analize konflikta i utvrđivanja nečije krivice. Budite Mislilac cilnog okvira. Gde hoćemo da stignemo? Do kompromisnog rešenja. Kako tamo najbrže da stignemo? Izbegnite po svaku cenu ulogu mislioca krivičnog okvira. Šta nije u redu? Ko je kriv za to? Vaša uloga je da blokirate suđenje i da dijalog prevedete na teren rešenja stalnim forsiranjem pitanja: recite mi kako ćemo ovu situaciju najbrže i najbezbolnije da rešimo? Postavljajte proaktivna pitanja i uvažavajte samo odgovore koje vode ka rešenju a blokirajte odgovore koji analiziraju konflikt i utvrđuju krivicu.

PRINCIP #3

Povećajte broj sastanaka sa stranama u konflikt-

*Ako se ne slažeš sa mnom
znači da nisi slušao šta pričam.*

Sem Markevič

tu. Ljudi u konfliktu izbegavaju jedni druge. Ako nema razgovora nema ni rešenja. Usmeravajte komunikaciju tako što ćete pozdravljati racionalan pristup koji vas približava rešenju a eliminisati emocije koje vas udaljavaju. Podsetite ih da je na poslu za koji su plaćeni rezultat tog posla u glavnoj ulozi a mesto za ispoljavanje ličnih emocija je njihov privatni život. Nema tu ništa lično posao je u pitanju i tim koji treba da ga obavi a ne pojedinac. Lanac je jak koliko je jaka njegova najslabija karika a tim je jak onoliko koliko je jak međusobni odnos svih članova tima. Naš posao nije da produbljujemo lične frustracije nego da ojačamo tu najslabiju kariku.

PRINCIP #4

Razmestite učesnike sastanka. Razbijte šemu konfliktnog rasporeda sedenja. Neka strane u konfliktu sede jedna pored druge a ne jedan naspram drugog. Obavestite ih pre sastanka o novom rasporedu.

PRINCIP #5

Fokusirajte se na uticaj konflikata na timske ciljeve. Nemojte se truditi da trenutno izgladite odnose to jest da ugasite požar jer to nikada ne vodi ka trajnom rešenju. Usmerite zato energiju obe konfliktne strane na timske rezultate rada. Fokus na rezultate proizvodi fokus na uzajamnu odgovornost. Kada usmerite diskusiju u pravcu traženja rešenja koje će omogućiti nesmetan rad tima bez ugrožavanja produktivnosti onda ste ih sa ličnog preveli na kolektivni teren i na poslovne obaveze koje su važnije od ličnih odnosa. Na tom terenu ljudi se osećaju odgovornim prema organizaciji i lakše im je da sa tim argumentom pređu preko konfliktne situacije. Pozivanje na uzajamnu odgovornost najbrže reguliše odnose.

KADA

Čim primetite konflikt u vašem timu.

ČETIRI PREPREKE ZA IZGRADNJU VRHUNSKOG TIMA

**NE MOŽETE NAPREDOVATI U KARIJERI
AKO NE ZNATE DA RAZVIJATE TIMSKI RAD**

ŠTA

Četiri najveće prepreke za izgradnju vrhunskog tima koje morate prevazići ukoliko želite da postignete postavljene ciljeve.

ZAŠTO

Zato što su brojna istraživanja i merenja rezultata rada nedvosmisleno pokazala da je tim produktivniji od grupe ljudi na zadatom poslu. Ljudi u timu postižu veću motivaciju za uspeh, posvećeniji su poslu i kompaniji, lakše razmenjuju znanja i veštine i više pomažu jedna drugome u izvršenju zadataka, jednom rečju tim postiže sinergiju, udruženu kreativnu energiju koja je neophodna za kontinuirano podizanje produktivnosti u novom dobu. Bez sinergije među članovima tima nema razmene znanja i veština a različitosti među članovima tima postaju prepreke za efektivno obavljanje posla a ne komplementarne vrednosti koje kontinuirano poboljšavaju poslovne rezultate. Ne možete napredovati u karijeri u ozbiljnim kompanijama ako ne pokažete zavidno poznavanje timskog rada.

KAKO

Postoji nekoliko prepreka za učestvovanje u razvoju timskog rada.

Prva velika prepreka je posmatrati druge zaposlene kao suparnike u borbi za šefovu naklonost. Postoji uvreženi, grupni način razmišljanja po kome svaki zaposleni smatra da treba da se bori sa ostalima za naklonost šefa kako bi ga ovaj zadržao na radnom mestu, dao mu šansu da se dokaže na poslu, pohvalio ga, predložio za bonuse i na kraju za unapređenje. Ova zastarela i neproduktivna poslovna filozofija koja saradnike na poslu smatra konkurentima u borbi za naklonost nadređenih stvara atmosferu nepoverenja, loše komunikacije, skrivenih, ličnih agendi i suparništva u organizaciji koja blokira slobodnu razmenu ideja i limitira broj alternativnih rešenja koje ta grupa ljudi može da ponudi svojim klijentima. To vam je kao da fudbalski tim istrči na teren i svako igra za sebe da bi se dokazao treneru i vlasnicima kluba tako što ne da loptu nikom drugom, ne pomaže saigraču da osvoji loptu koju je izgubio, raduje se kada saigrač pogreše i protivnički tim da gol i sl. Takve radne grupe su osuđene na poraze a takve kompanije su vremenom osuđene na finansijsku propast a svi zaposleni na gubitak radnog mesta.

Druga velika prepreka je biti zatvorenog uma za tuđe mišljenje i ne tolerisati različitost svojih saradnika, što znači blokirati sinergiju.

Kompanija u kojoj ne postoji kultura uvažavanja tuđeg mišljenja i različitosti je osuđena da liči na vreću sa rogovima koja nikada neće postići sinergiju taj tajni sastojak kontinuiranog podizanja produktivnosti, jer za proizvodnju udružene kreativne energije zaposlenih uslov svih uslova je tolerancija različitosti i otvorenost uma za tuđe ideje.

Treća velika prepreka je pogrešan stav ne pomaži nikome i ne trudi se više nego što si plaćen. Prevazilaženje neproduktivnog grupnog rada je nemoguće ukoliko u kompaniji opstanu stavovi: Ne pomaži nikome da se razvija jer ti neće biti uzvraćeno i ne trudi se previše jer će ti natovariti još posla. Ove male „mudrosti“ iz poslovne prakse su osudile više ljudi na neuspešne karijere nego bilo koja druga stvar. Loša iskustva nekih ljudi su postala opšte pravilo bez provere i limitirala su ogromnu kreativnu energiju zaposlenih. Osnovni postulati dobrog timskog duha pomognu svakome da se razvije jer će i tebi biti pomognuto kada ti bude trebalo i radi uvek više nego što si plaćen i traži još više odgovornosti su jedini način da otkrijete koliki potencijal kao profesionalac posedujete u sebi i dajući pun doprinos pomognete da vaš tim postigne velike rezultate a samim tim i vi. Ljudi provedu čitav svoj radni vek „štedeći“ svoju radnu energiju, volju i kreativnost i nikada

Kažite svojim ljudima šta želite da postignu a nikako na koji način to da urade i pustite ih da vas iznenade svojom genijalnošću.

General Džordž Paton

ne upoznaju svoju najmoćniju profesionalnu ličnost i ne dožive velike uspehe.

Četvrta velika prepreka je pogrešan stav da je loše iznositi svoje mišljenje i ideje i da je ponašanje „da šefe“ i „u pravu ste šefe“ sigurna luka. Uvreženo je razmišljanje zaposlenih koje kaže: ne pravi se mnogo pametan i zadrži svoje mišljenje za sebe ili „veži konja gde ti gazda kaže“ i nemoj mnogo da uključuješ mozak, nisi za to plaćen. U eri ekonomije znanja u kojoj mi privređujemo danas ništa nije pogubnije za uspeh nekog čoveka u poslu od ovog staromodnog i blokirajućeg stava. Danas kada je slogan u svim organizacijama od fabrike do softver kompanija: **Nemojte da radite teže, radite pametnije;** kada se od svih zaposlenih traži da iznose ideje i rešenja za opstanak u tržišnoj utakmici stav idem na posao bez glave neka o rešavanju problema razmišljaju šefovi koji imaju veće plate je siguran put ka neuspešnoj karijeri i gubitku radnog mesta. Povratna informacija, kreativno učešće u rešavanju problema, razmena informacija od značaja za posao i ostale aktivnosti koje zahtevaju kreativno učešće zaposlenih su gradivni element timskog rada i bez tog angažmana ne možete „opstati“ u ozbiljnim organizacijama. Čuvena je anegdota da se u Apple kompaniji niko nije vozio liftom jer je Stiv Džabs svakome postavljao pitanje šta ćeš danas novo da uradiš na poslu. Ko nije znao da pruži dobar odgovor dobijao bi otkaz jer nije imao šta da traži na poslu ako nije poneo svoju pamet i kreativnost na radno mesto. To je filozofija koja je od Apple kompanije stvorila jednu od najboljih kompanija na svetu i lidera tehnološkog razvoja čovečanstva.

KADA

Kada vam rezultati vašeg tima postanu važni za uspeh u poslu i karijeri.





5 KORAKA DO POVEĆANJA PRODAJNIH REZULTATA

OTKRIVEN JE SISTEM NA KOJI KUPCI DONOSE ODLUKU O KUPOVINI

ŠTA

Sjednostavnih pet koraka koji čine efektivan sistem za povećanje prodajnih rezultata.

ZAŠTO

Zato što je logika na osnovu koje kupci donose odluke o kupovini otkrivena isto kao i sistem koji koriste najuspešniji prodavci i ko hoće da bude uspešan u prodaji mora da koristi ovaj sistem.

KAKO

Ovo je pet koraka koje treba da naučite i obezbedite njihovu primenu u vašoj prodajnoj praksi

1. Pobudite interesovanje
2. Uspostavite kredibilitet
3. Otkrijte potrebu
4. Ponudite rešenje
5. Razvijte sistem jednostavnog plaćanja

- 1. Ako hoćete nekoga da zainteresujete počnite da pričate sa njim o njemu samom,** nikada ne pričajte o sebi ili o proizvodu, uvek započnite konverzaciju o klijentu. Kakvo je njegovo zdravlje, porodica, finansije i slično. Kupci prvo kupuju simpatije i poverenje u prodavca a najbolji način da steknete njegovo poverenje i da mu budete simpatični je da ga slušate pažljivo i zainteresovano i postavljate pitanja o njemu samom.
- 2. Izvesnost ili mogućnost da ćete mu pružiti ono što bi voleo da ima gradi kredibilitet.** Nikada ne pričajte o svojim prošlim uspesima ili o uspesima vaše kompanije da biste uspostavili kredibilitet pre nego ste privukli interesovanje druge osobe tako što ste pričali o njoj. Kredibilitet se gradi i na osnovu izvesnosti. Izvesnost koju možete da predočite slušaocu u vezi sa njegovim očekivanjima.
- 3. Suština prodaje je u otkrivanju klijentove potrebe i ubeđivanju klijenta da ste tu potrebu dobro razumeli.** Saznajte prvo kako se kupac oseća u vezi sa onim o čemu pričate



Kad bih imao šest sati da isečem drvo, prvih pet bih potrošio na oštrenje sekire.

Abraham Linkoln

da biste ga razumeli. Ljudi neće da se otvore drugima koji ih ne razumeju. Da biste nekoga razumeli morate ga zaista slušati i postavljati pitanja da biste ga u potpunosti razumeli. Slušajte 70% vremena a pričajte 30%. A u tih 30% dok pričate 70% vremena koristite za postavljate pitanja a samo 30% da iznosite neke tvrdnje i stavove. Klijent mora osetiti da vi znate šta je to što njemu treba da biste mogli da zatvorite prodaju. Prodaja nije nuđenje nečega, govorenje ljudima šta im je potrebno, ubeđivanje ljudi da im treba ono što vi nudite, uzimanje novca od drugih – prodaja je misleći proces u kome vi postavljate pitanja da biste shvatili šta toj osobi zaista treba iz domena vrednosti koje vi imate da ponudite. Treba da saznate šta je to što im treba i da ih ubedite da ste razumeli šta njima treba i prodaja je 80 % završena.

- 4. Prezentujte im rešenje u formatu Problem Rešenje Korist Demonstracija** sa brojkama koje podmiruju njihove potrebe na najbolji način. Kada otkrijete šta klijentu treba ili koji problem mu ta stvar rešava onda iznesite svoje rešenje i brzo pređite na korist koji će imati od korišćenja vašeg proizvoda i odmah mu demonstrirajte u brojkama i uštedama tu korist. Uključite ga u tu demonstraciju i fizički ako možete, recimo da sam sračuna benefit, neka oseti u kalkulatoru dobit koju će imati. Prenesite svoj entuzijazam koji imate za svoje proizvode na klijenta i imate ugovor.
- 5. Objasnite im kako to mogu da plate na najlakši način.** Naročito važno za online kupovine, jednostavan način da platite i dobijete garanciju.

KADA

Budući da se ovde radi o većoj zaradi verujem da ćete odmah pokušati da proverite ovo pravilo u praksi.

LJUDI RAZLIČITIH STILOVA PRAVE ODLIČNE REZULTATE U ZAJEDNIČKOM RADU

ŠTA

Pronađite sebe i svoje saradnike u sledećim stilovima rada.

ZAŠTO

Upoznavanje sa stilovima rada vaših saradnika će značajno unaprediti vašu efektivnost upravljanja i poboljšati međusobnu komunikaciju u timu.

KAKO

Ovo je šest najčešćih stilova rada na koje ćete naići u svom timu i vašoj organizaciji.

Pioniri

Pioniri daju energiju, preuzimaju rizike, cene mogućnosti i podstiču kreativnost svog tima. To su ljudi koji vide širu sliku, koji sami sebi stvaraju šanse ili se bacaju na već postojeće mogućnosti. Poznati su po spontanom donošenju odluka i nisu toliko fiksirani na detalje. Oni napreduju kroz pobede, rezultate i izazove, i orijentisani su uvek ka cilju. Oni se suočavaju sa problemima direktno i sa logikom i osećaju se povezanije sa timom kada postoji debata.

Samostalni

Nezavisni stil rada opisuje ljude koji su najsrećniji kada rade sami. Smatraju da je prilično teško sarađivati sa drugima i ne prihvataju najbolje nadzor i superviziju njihovog rada. Umesto da primaju direktive, oni vole da prate svoju intuiciju i da vide kuda će ih odvesti predosećaj. Preduzetnike, kreativne mislioce i vizionare često karakteriše nezavisan stil rada. Zamislite inženjera koji se intenzivno fokusira na rešavanje složene jednačine ili pisca koji do zore sedi uz kompjuter o doteruje svoj roman. Zagovornici samostalnog stila rada su visoko motivisani, posvećeni, efikasni i produktivni.

Saradnici

Dok nezavisni radnici više vole da rade sami, saradnici najbolje funkcionišu kao deo grupe. Ovaj profesionalni stil rada je ono što nazivamo kooperativnim. Ovi radnici uživaju u radu sa dru-

KAKO DA RAZUMETE I PRIMENITE STILOVE RADA VAŠIH SARADNIKA?

gima na projektima i dele odgovornost za svaki zadatak koji preuzmu. Oni vole povratne informacije, koriste ih za korekciju i razvoj i generalno su briljantni komunikatori. Oni su velike diplomate i često se nalaze u liderskim ulogama. Menadžeri projekata, direktori ljudskih resursa i rukovodioci odeljenja često imaju saradnički stil, pošto su obično kooperativni, organizovani i poznaju detalje strateškog planiranja.

Privrženi

Privrženi stil rada je hibrid gornja dva. Ljudi koji spadaju u ovu kategoriju vole da zadrže isključivu odgovornost za zadatak, a ipak im ne smeta da rade i sa drugima. Iako su glavni, dele odgovornost sa drugima. Čak i dok sprovode sopstvene projekte, radije održavaju društvenu vezu sa svojim saradnicima. Zagovornici ovog stila rada su dovoljno prilagodljivi i svestrani da nose više šešira u isto vreme. Oni su ti koji mogu povezati saradnike i nezavisne tipove, pomažući im da izgrade tim koji funkcioniše.

Staratelji

Staratelji ili čuvari nemaju problema sa strogošću, redom i stabilnošću. Ovi ljudi nisu skloni riziku, pragmatični su i orijentisani na detalje. Za razliku od pionira, ovi ljudi razmišljaju o svemu,

proveravaju sve opcije pre nego što skoče i nisu toliko voljni da skaču na nepoznate teritorije.

Podržavaoci

Ako vidite zaposlene koji su emocionalno svesni i izražajni, oni će imati stil rada koji je fokusiran na podržavanje saradnika. Glavni cilj ovih zaposlenih je da neguju duboke veze sa svojim kolegama i korisnicima. Takvi zaposleni imaju osećaj za unapređivanje timskih veza i kohezije i obično znaju da li nešto nije u redu sa nekim članom tima. Oni stvaraju saradničku umesto takmičarske atmosfere i vole da slave uspeh sa celim timom, umesto da se sami busaju u prsa i rastu od ponosa.

Korišćenje radnih stilova na poslu

Kada prepoznate svoj stil i stilove vaših saradnika postaćete svesni svojih predrasuda u komunikaciji sa drugima, što će vam omogućiti da poboljšate saradnju. Pogledajte oko sebe. Ne postoje dve iste osobe, a stilovi rada koje smo

Najvažniji sastojak formule uspeha je poznavanje rada sa ljudima.

Teodor Ruzvelt

pobrojali su uglavnom ravnomerno raspoređeni po svakoj organizaciji. Ako ste sukobu mišljenja sa nekim kolegom ili osećate da su neke kolege često na suprotnoj strani od vas, verovatno je u pitanju drugačiji stil rada. Često ste voljni da se prilagodite šefovom stilu rada koji je u suprotnosti sa vašim, ali još češće niste spremni na promenu stila kada su vaše kolege u pitanju. Kada savladate umetnost prilagođavanja, možete bez napora i sa uspehom da komunicirate sa različitim stilovima. Naučite da cenite i poštujete ono što druga osoba donosi sa sobom u komunikacionu scenu i onda zajedno možete postići velike rezultate. U praksi je utvrđeno da spajanje ljudi sa različitim stilovima rada daje najbolje rezultate. Ljudi sa istim stilom rada su skloni da propuste neki kontekst ili ključne aspekte koji nisu u fokusu ili nisu prednost njihovog stila. Iako je naš prirodni instinkt da radimo sa ljudima koji imaju sličan stil rada kao naš, znajte da uvođenjem suprotne perspektive često dolazite do ranije neuhvatljivih rešenja. Zbog toga lideri treba da biraju ljude koji imaju različite stilove rada kako bi stvorili uravnoteženiji tim sa komplementarnim stilovima. Ovde je ključno da pažljivo analizirate svoj tim i odlučite koji je minimum potreban da bi se svaki od stilova rada razvijao. Na primer, pioniri napreduju u novoj situaciji i potrebna im je bela tabla za razmišljanje, a staratelju je potreban dnevni red i odgovarajuće vreme za obradu pre nego što mogu da donesu ključne odluke. Odlučite koje zadatke ćete delegirati svakom od njih i u kojim rokovima. Na primer, dajte starateljima malo vremena da se pripreme pre sastanka kako ne bi bili uhvaćeni nespremni. Ili, dozvolite pionirima da vode sastanke za kreativno, timsko pronalaženje rešenja. Dajte nezavisnom radniku onoliko autonomije koliko možete da mu dozvolite da bi ste dobili njegovu punu kreativnost. Kao što su brojna istraživanja pokazala, korišćenje različitih stilova rada pomaže zaposlenima da bolje sarađuju i daju svoj puni doprinos timu i organizaciji.

KADA

Odredite hitnost u odnosu na potrebu boljeg rada sa saradnicima. Ako vam to znači požuritićete.

KAKO DA POVEĆATE SVOJU SAMOUVERENOST JEDNOSTAVNOM TEHNIKOM

Naša najveća životna potreba je neko ko će vas odvesti do pune snage vaše ličnosti, do pobedničkog mentaliteta. Taj put vodi preko tvrđave samouverenosti a taj neko, pored trenera za personalni razvoj, ste vi sami jer ste najzainteresovaniji za izgradnju vaše uspešne ličnosti. Mnoge psihološke studije su nedvosmisleno pokazale da se samouverenost može značajno poboljšati i ojačati a čitav proces zavisi samo od vas samih. Postoji više tehnika i saveta uz pomoć kojih možete ojačati bedem vaše samouverenosti. Kada želite da osnažite spremnost nekog čoveka ili samoga sebe da se menja važna tehnika za motivaciju zove se listing dobiti.

Pre svake aktivnosti, ne samo ovih za izgradnju samouverenosti nego bilo koje aktivnosti, potrebno je sačiniti listu svega što ćete dobiti ako uspešno obavite aktivnost? Zašto. Zato što prvi zakon motivacije kaže. Ljudski um ima tendenciju da beži od bola i kreće se ka zadovoljstvu. Ljudski um ima tendenciju da beži od bola i kreće se ka zadovoljstvu nezavisno od vaše svesti i želje. U tome je trik. Ta borba se dešava u našoj podsvesti na koju naša svest teško može da utiče. Treba znati da na naše odluke i ponašanje u 95% slučajeva utiče podsvest a samo u 5% slučajeva naša svest u kojoj se nalaze naše želje i stremljenja. Dakle mi možemo svesno da želimo nešto da uradimo ali naša podsvest se u 95% slučajeva pita da li ćemo mi to i obaviti. Naša podsvest često ume da nas zaustavi kada proceni da joj je nešto bolno iako mi pokušavamo da u toj aktivnosti istrajemo. Ta borba sa našim podsvesnim delom uma koji je moćan protivnik jeste sama suština motivacije i razlog zašto ima tako malo visoko motivisanih ljudi koji izdrže sve do kraja, do konačne pobede.

Koju god aktivnost želite da preduzmete vaša podsvest procenjuje da li će joj ona doneti više

bola ili zadovoljstva nezavisno od vaše svesti. Listing dobiti je tu da podseća i vašu svest, a još više podsvest, na sumu zadovoljstva koja vas čeka ako istrpate malo bola zbog promene, zbog vežbanja, odricanja, koncentracije i uloženog truda. Ako je suma dobiti i zadovoljstva veća od sume bola i strepnje vi ostajete motivisani i spremni da izdržite do kraja. I obrnuto ako je suma bola od promene i napora veća od sume zadovoljstva vi ćete odustati od te aktivnosti. Recimo da imate problem sa navikom da jedete dvesta grama čokolade dnevno. Hoćete da se motivišete da iskorinite tu nezdravu naviku. Kad biste rekli svom umu nemoj da jedeš toliko čokolade to je opasno po zdravlje ta nejasna bol od gubitka zdravlja bi bila slabija od ogromnog zadovoljstva koje mu čokolada daje i vi biste nastavili da neodmereno jedete čokoladu. Ali ako biste se dnevno fokusirali na sliku čoveka sa uništenim zubima i najružnijim osmehom zarđale testere i pored nje stavili čokoladu od dvesta grama i govorili svom umu ako budem jeo ovoliko čokolade imam velike šanse da steknem ovako simpatičan osmeha onda biste privukli njegovu pažnju.

Ako pojačajte stvar sa pitanjem: Da li bi voleo da imaš devojku ili momka sa ovakvim osmehom? A da li bi ti bilo prijatno da je poljubiš? Upornim povezivanje slike koja zadaje bol sa vašom strašću i intenzivnim osećanjem bola koja ona u vama izaziva vi vezujete takozvano sidro ili asocijaciju u vašem umu koja će automatski izazvati bol pri pomisli na čokoladu. Mozak razmišlja u asocijacijama sećajući se osećanja koja je ona ranije proizvodila i to isto osećanje ponovo kreira u vama nezavisno od vaše svesti. Dakle, listing dobiti fokusira vašu svest i podsvest na zadovoljstvo koje ćete imati ako ostvarite svoj naum i podseća da će to osećanje biti veće od bola koji možete imati ako nastavite da naporno radite na ostvarenju svojih ciljeva.

Naša glavna životna potreba je neko ko će nas dovesti do onoga što možemo da budemo.

Ralf Valdo Emerson

7 REČENICA KOJE NE TREBA DA KAŽETE ZAPOSLENIMA

Kada upravljate zaposlenima, ponekad je vaše strpljenje testirano nedostatkom motivacije, otporom prema onome što tražite ili jednim ili više „problematičnih“ radnika. I samo zato što ste šef ne znači da ste savršeni. Ponekad svi kažemo stvari zbog kojih kasnije žalimo. Ali, za razliku od prosečnog radnika, šef je dužan da zadrži prisebnost, nivo komunikacije i dostojanstvo kada je u pitanju verbalna komunikacija. Nemate luksuz da kažete nešto neprimereno kada ste frustrirani. Poslednja stvar koju želite je da vaši verbalni pogrešni koraci demotiviraju vaše osoblje i uzrokuju još veće probleme vašoj organizaciji.

Evo sedam fraza koje treba posebno izbegavati, naročito u napetim situacijama. Trenutni reaktivni komentar može naneti štetu reputaciji i uništiti svako poverenje koje vaši zaposleni imaju u vas, a može potrajati ceo život pre nego se to popravi.

"Ja sam šef. Uradi kako ja kažem." Ovde smo svi odrasli. Ne možete očekivati da će vaši zaposleni prihvatiti vaše licemerje u pogledu standarda. Ako postavljate drugačije standarde za svoje zaposlene od onih za sebe, ne možete očekivati da će poštovati ono što od njih tražite.

"Srećan si što imaš posao." Ako se tako osećate prema nekom od svojih zaposlenih, onda ste možda baš vi srećni što imate posao. Niko ne radi dobro u okruženju u kojem se oseća kao da je na neki način dužan svom poslodavcu. Ako ne funkcionišete sa određenim zaposlenim, budite profesionalac i bavite se tim problemom. Pronađite način da to ispravite ili se odmah rastanite od tog zaposlenog. Stav koji sugeriše da vaš član tima treba da „ljubi vašu ruku“ je nezreo i dokaz je da vam nedostaju liderske veštine.

"Ako vam se ne sviđa, naći ću nekoga kome će se to sviđati" Kao lider, vi donosite većinu odluka i nosite najveću odgovornost, ali to vam ne daje dozvolu da budete osion. Svaako sebe može nazvati menadžerom ili šefom, ali dobar lider će koristiti liderske veštine da

motiviraju zaposlene i postignu rezultate. Pretnje zaposlenima da će izgubiti posao, kao način da ih naterate da rade ono što vi želite, nije održivo. Naravno, oni u početku mogu da se povinuju šefovskom autoritetu i urade ono što zahtevate, ali će na kraju postati demotivisani i neće biti voljni da urade više od minimalnog da bi preživeli. I to ako pre toga ne odustanu.

„Zašto si ti jedini koji ima problem sa ovim?“ Ako govorimo o zaposlenom koji je uvek protivan svemu ili koji ima problema sa radnim učinkom, odmah se sa tim problemom pozabavite. Ako govorimo o zaposlenom koji je relativno kooperativan ali koji vam zadaje teškoće u određenoj situaciji, onda je možda problem u tome što niste voljni da saslušate njegove probleme ili alternativne ideje. Ili možda samo ima loš dan. Šta god da je problem, nemojte pretpostavljati da je tvrdoglav bez razloga i definitivno nemojte postavljati gornje pitanje. Nikada ne upoređujte zaposlene. To je kao da poredite svoju decu - takođe loša ideja.

"Nemam vremena za ovo." Jesi li ozbiljan? Ti si ŠEF. Vaš je posao da odvojite vreme. Umesto da potpuno odbijete zahtev vašeg zaposlenog za vašim vremenom, rezervišite nekoliko minuta u bliskoj budućnosti i posvetite zaposlenom svoju nepodeljenu pažnju.

"Nemaš pojma pod kakvim sam ja stresom." Svako ima svoj stres i svakome je taj stres težak. Samo zato što ste odlučili da je vaš stres veći od svih drugih, ne znači da jeste i ne daje vam pravo da poništavate tuđa opterećenja i zabrinutosti.

"Vidiš li moje ime na tim vratima?" Da, pa šta? Istina je da ste možda izgradili ovaj posao iz temelja ili da ste uložili svoj novac i vreme da ovo preduzeće učinite onim što je danas. Ali vi niste Bog i bacanje vaše funkcije i važnosti zaposlenom u lice nije produktivan način da naterate zaposlenog da bezpogovorno rade to što vi naredite. Podsetite se uvek činjenice da ćete bez vaših zaposlenih vi sami morati da uslužujete svoje klijente i zadovoljne i nezadovoljne.



ALFRED ADLER

Najveća opasnost u životu je da budete suviše oprezni

Možemo li na osnovu ove čuvene rečenice nemačkog psihologa da tvrdimo da su neodlučni ljudi u stvari najoprezniji 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 narodna poslovice. O kom riziku se ovde govori. Je li to kockarski rizik ili neracionalno izlaganje opasnostima. Ne, ovde se govori o hrabrosti da se čovek upusti u neku akciju koja ga vodi putem ostvarenja njegovih životnih snova ali bez izvesnosti da će se ona uspešno završiti. Čitav naš život je jedno veliko iskušavalište. Kada želimo nešto da postignemo ili da posedujemo sama želja nas već iskušava pitanjem: da li ja to treba ili smem da poželim, pripada li to meni od svih ljudi? A kada damo potvrđan odgovor onda sledi novo iskušenje: da li ću to uspeti da ostvarim, pa iza njega nova misao: šta ako pokušam, utrošim dragoceno vreme svog života, izložim

svoju ličnost ocenama drugih ljudi i na kraju ne uspem? Šta ako mi 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 najbrže propuštate strah i sumnju u svoj um i sežete neodlučnost svoje ličnosti. Sumnje, strahovi, neodlučnosti, nesigurnosti, odlaganja, odustajanja, sumnje, strahovi, neodlučnosti, nesigurnosti, odlaganja, odustajanja to je matrica neuspeha. To su crne figure na šahovskoj ploči vašega uma i imaju pakleno otvaranje partije kome morate da parirate ako želite da igrate na pobedu. Na početku partije u otvaranju uma i povlačenju prvih misli odlučuju se vaše životne utakmice 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 belih figura ili vaših šansi za uspeh u životu. Na tom polju vaš skriveni gubitnički kod je velemajstor igre i veliki šampion. Niste ni svesni u koliko partija vas je do sada već pobedio. Upoznaću vas 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. Zašto? Prvo zato što možete imati samo jednu misao u glavi u jednom trenutku. A potom zato što igrate sa belim, pozitivnim i pobeđničkim mislima. Ako sa njima dominirate u vašoj svesti i izdržite dovoljno dugo tu koncentraciju pobeda je vaša. Ta partija se igra u vašem umu i ljudi koji su svesni tih prvih misli i uspeju da fokusiraju svoju ličnost i svoju volju na bele misli su ljudi koji pobeđuju u životnim igrama. Izvežbajte dobro otvaranje vaših pozitivnih misli i povećajte svoje šanse za pobedu.

KAKO PROFESIONALCI MOGU DA KORISTE AI?



01 PODRŠKA ZA KREIRANJE SADRŽAJA I PISANJE

02 PREVOĐENJE I TRANSKRIPCija JEZIKA

03 INTELIGENTNA AUTOMATIZACIJA ZADATAKA

04 UPRAVLJANJE VREMENOM I PROJEKTIMA

05 PODRŠKA ZA DIZAJN I KREATIVNOST

06 SUMIRANJE ISTRAŽIVANJA

07 OPTIMIZACIJA CENA I PRIHODA

08 PROGRAMIRANJE I GENERISANJE KODA

