

PREDUZETNIK ONLINE

Cloud Coaching  Magazine



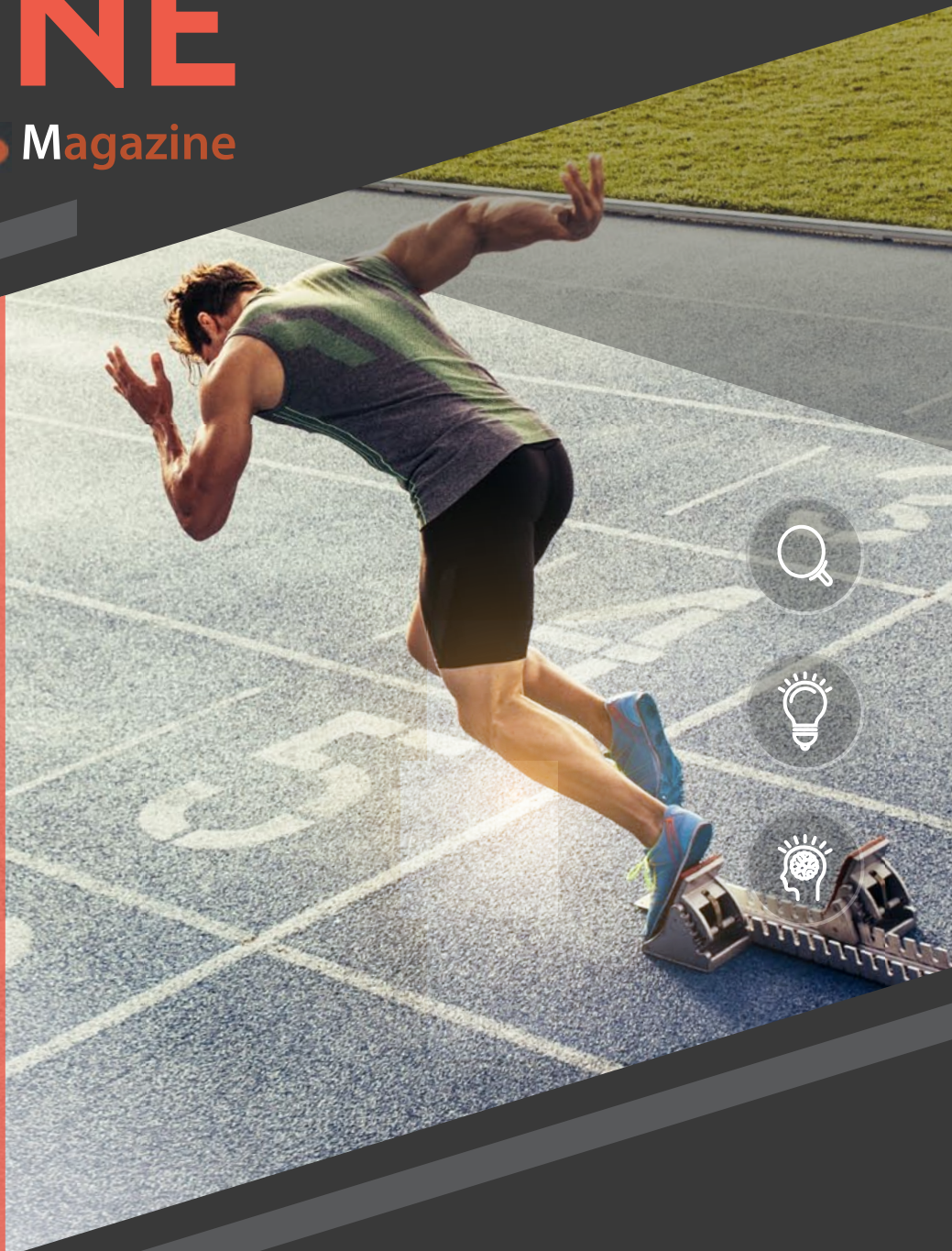
**4 NAČINA DA
PODSTAKNETE
USPEŠAN TIMSKI RAD**



**8 NAČINA DA VAŠ
STARTUP USPEŠNO
OVLADA PRODAJOM
I RASTOM**



**7 KLJUČNIH
PRODAJNIH NAVIKA
VRHUNSKIH
PROFESIONALACA**



CCM #69



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



5 PRAKTIČNIH NAČINA NA KOJE
PREDUZETNICI MOGU DA ISKORISTE AI

MENTOR - KOMUNIKACIJA



4 STVARI KOJE ZAPOSLENI NAJVIŠE
ŽELE OD POSLA NE KOŠTAJU NIŠTA

MENTOR - PRODAJA



8 NAČINA DA VAŠ STARTUP USPEŠNO
OVLADA PRODAJOM I RASTOM

POBEDNIČKI MENTALITET



KAKO MOŽETE DESETOSTRUKO
DA POVEĆATE REZULTATE VAŠE
KOMPANIJE

MENTALNI FITNES



TEODOR RUZVELT

MENTOR - UPRAVLJANJE



7 NAČINA DA PREDUZETNICI
POSTANU VRHUNSKI LIDERI

MENTOR - TIMSKI RAD



4 NAČINA DA PODSTAKNETE
USPEŠAN TIMSKI RAD

KAKO DA



KAKO DA POVEĆATE EFIKASNOST
UPRAVLJANJA

UZORNI MODEL



7 KLJUČNIH PRODAJNIH NAVIKA
VRHUNSKIH PROFESIONALACA

INFOGRAFIK



FAZE U RAZVOJU VEŠTAČKE
INTELIGENCIJE

5 PRAKTIČNIH NAČINA NA KOJE PREDUZETNICI MOGU DA ISKORISTE AI



PRATITE TEHNOLOŠKI RAZVOJ DA VAS NE BI ISPRATILI SA TRŽIŠTA

ŠTA

Kako mala i srednja preduzeća mogu da rastu i prate promene na tržištu uz pomoć veštačke inteligencije.

ZAŠTO

Zato što se u današnjem svetu tehnologija brzo razvija i menja način na koji živimo svoje živote. Veštačka inteligencija (AI) se ističe kao jedna od najtransformativnijih tehnologija veka. Primena je praktično beskonačna. Po prvi put, AI izjednačava teren, omogućavajući malim kompanijama da se takmiče sa velikim konglomeratima.

KAKO

Uvođenje novih tehnologija u vaš posao može izgledati kao zastrašujući rizik i napor pa čak i kao nedostižan kvalitet. Na sreću, postoje neki praktični načini na koje vlasnici malih i srednjih

preduzeća mogu da dodaju veštačku inteligenciju u svoj biznis već danas.

1. Automatizujte zadatke koji se ponavljaju

Jedna od najneposrednijih prednosti koje AI donosi malim i srednjim preduzećima je mogućnost automatizacije dugotrajnih, ponavljajućih i rutinskih zadataka. Realnost je da preduzetnici često nose mnogo šesira dok žongliraju sa operativnim i administrativnim obavezama svoje kompanije. Zadaci kao što su unos podataka, zakazivanje termina i fakturisanje mogu oduzeti dragoceno vreme od prodaje i razvoja poslovanja. Pored toga, automatizacija procesa može pomoći u smanjenju rizika od skupih ljudskih grešaka. AI alati se mogu koristiti za precizno ažuriranje podataka o klijentima, generisanje izveštaja i obradu fakturisanja radi smanjenja troškova. Preduzetnici bi trebalo da počnu ispitivanjem softvera koji trenutno koriste. Većina velikih tehnoloških kompanija ulaže u dodavanje AI funkcija svojim alatima. Primenom veštačke inteligencije u vašem poslu pomogli biste sebi i svojim ljudima da pojednostavljujete zadatke pomoću različitih aplikacija i automatizacije radnih tokova i budete efikasniji.

Jedini način da ostvarite nešto nemoguće je da verujete da je to moguće.

Alisa u zemlji čuda

2. Obezbedite korisničku podršku 24/7

Za mnoga mala preduzeća, pružanje dosledne i pouzdane korisničke podrške predstavlja izazov zbog ograničenih resursa. Ovo je posebno teško u vremenu kada su potrošači navikli na trenutno zadovoljstvo. Kada potencijalni kupci ne mogu da dođu do preduzeća van radnog vremena, obično će preći na konkurenta koji im to omogućava. Chat botovi sa AI mogu se programirati da obrađuju širok spektar upita, uključujući odgovaranje na česta pitanja o proizvodima, vođenje kroz proces prodaje, rešavanje problema ili usmeravanje kupaca na korisne resurse. Alati kao što su chat botovi mogu se dodati veb lokacijama kako bi pomogli u prelasku poslovanja na pružanje non-stop korisničke podrške. Čak i tokom redovnog radnog vremena, chat botovi takođe mogu da smanje pritisak na tim ili da pomognu u neočekivanom povećanju upita od strane kupaca. Ove vrste komunikacionih alata mogu pomoći u poboljšanju zadovoljstva kupaca i izbegavanju propuštenih prilika za prodaju.

3. Poboljšajte korisničko iskustvo personalizovanim marketingom

Personalizacija je postala jedan od ključnih pokretača zadovoljstva i lojalnosti kupaca. Današnji potrošači žude za jedinstvenim i personalizovanim iskustvima. Ručno personalizovanje marketinških poruka, ponuda i preporuka proizvoda može biti naporan proces za mala preduzeća. AI ovo olakšava analizom velikih količina podataka o klijentima i prilagođavanjem marketinških kampanja potrebama konkretnog korisnika. Platforme kao što su HubSpot i Google analitika su odlično mesto za početak kada želite da pratite i razumete ponašanje korisnika. Drugi AI alati se zatim mogu koristiti za kreiranje personalizovanih iskustava kupaca koji poboljšavaju mogućnost zatvaranja prodaje i poboljšavaju korisničko iskustvo. Najbolji deo za preduzetnika je to što se to može postići bez velikog marketinškog budžeta.

4. Praćenje učinka i donošenje odluka

Preduzetnici često moraju da donose važne odluke koje mogu uticati na budućnost njihovog poslovanja, kao što su odlučivanje o novom proizvodu, širenje na nova tržišta ili implementacija drugačijeg modela poslovanja. Kvalitetni podaci i uvidi su ključni za donošenje dobrih odluka. AI može da deluje kao lični tim analitičara preduzetnika koji temeljno analizira podatke da bi uočio obrasce ili anomalije koji su korisni ili nisu za posao. Pored toga što pomažu u donošenju odluka, alati za vizuelizaciju podataka kao što su Tableau i Pover BI mogu ove podatke pretvoriti u korisne metrike i ključne indikatore učinka. Ti indikatori mogu da vam omoguće presudno važan uvid u to da li kompanija funkcioniše efikasno.

5. Skaliranje vašeg poslovanja

Kako posao raste, upravljanje operacijama može postati prilično složeno i doneti nove troškove. To je veliki izazov za mala preduzeća koja imaju ograničene resurse da isprate ekspanziju poslovanja. Implementacijom AI alata, mala preduzeća mogu proaktivno da dizajniraju procese i alate koji su sposobni da rukuju većim brojem kupaca. Ovo osigurava da poslovne operacije neće biti pogođene ako preduzeće doživi neočekivani talas prodaje i mora brzo da se poveća a da ne uveća značajno troškove. AI više nije alat rezervisan za velike korporacije. Preduzetnici i vlasnici malih preduzeća sada imaju pristup moćnim AI tehnologijama koje im mogu pomoći da rade pametnije, umesto teže. Bilo da se radi o automatizaciji rutinskih zadataka, poboljšanju korisničke podrške ili skaliranju operacija, dodavanje veštačke inteligencije vašem poslovnom kompletu alata može da obezbedi agilnost i efikasnost potrebnu za napredovanje na konkurentnom tržištu. Kako veštačka inteligencija nastavlja da se razvija, mala preduzeća koja prihvataju ove tehnologije ne samo da će izjednačiti uslove, već će i otvoriti nove mogućnosti rasta koje su nekada bile van domašaja.

KADA

Ako planirate rast svog biznisa onda počnite da se družite sa veštačkom inteligencijom sad.

NAČINA DA PREDUZETNICI POSTANU VRHUNSKI LIDERI

NAJUSPEŠNIJI SVETSKI PREDUZETNICI
NISU „ŠEFOVI“ NEGO LIDERI

ŠTA

Liderstvo definiše uspeh preduzetnika. Sedam saveta za razvoj preduzetnika u efektivnog lidera za 21 vek.

ZAŠTO

Preduzetnik bi po vokaciji trebalo da bude lider ali često se vlasnici posla pretvore u „šefove“ blokirajući tim stilom kreativnost i motivaciju zaposlenih i snižavajući šanse svog posla za uspeh. Bez sposobnosti da vodite druge, vaš posao ne može napred.

KAKO

Liderstvo nije osobina koja se razvija kroz jednostavan kurs ili veština sa kojom ste rođeni. Dolazi iz iskustva, pritiska, stresa i potpuno složenog donošenja odluka. Međutim, postoje neke kritične veštine koje preduzetnici mogu razviti tokom vremena. Da biste postali najbolji lider koji možete biti, usavršite svoje liderske veštine. To će na kraju imati koristi za vaše poslovanje, izgraditi vaš brend, pokrenuti rast i posla i ljudskih resursa.

1. Upoznajte sebe

Postanite samosvesni, to je od suštinskog značaja za lidera. Ako ste samosvesni, prepoznajete kako vaše emocije, izrazi, komentari i samopouzdanje utiču na druge koji su u poslu sa vama. Da biste

postigli ovu kritičnu veštinu, upoznajte sebe, uključujući šta vas pokreće, kako donosite odluke i kako se izražavate. Zatim naučite da držite emocije pod kontrolom kako biste mogli da koristite jasno rasuđivanje i činjenice za donošenje odluka.

2. Naučite da razmišljate kritički

Kritičko razmišljanje vam omogućava da donosite bolje odluke, kritičko razmišljanje je zajednička osobina nekih od najuspešnijih lidera današnjice. Ključno je da je mnogim ljudima potrebna pomoć da shvate kako da razmišljaju ovako. Kada naiđete na komplikovanu situaciju, nemojte odmah kretati u akciju. Razmislite o tome šta i zašto se dešava, pogledajte situaciju iz drugog ugla i onda generišite ideje kako da se situacija poboljša. Napravite korak unazad, dajte sebi vremena da razmislite pre nego što odlučite.

3. Naučite da slušate i podržavate druge

Slušanje onoga što je drugima potrebno, njihovih stavova i primedbi, kao i pružanje empatije i podrške, ključno je za uspeh u vođenju. Ako ne možete da se povežete sa svojim zaposlenima na ovaj način, propuštate ogromnu priliku da izgradite bolji tim. Da biste naučili ovu veštinu, naučite da stavite svoj ego u drugi plan tokom razgovora i fokusirajte se na drugog čoveka. Zaista slušajte sa interesovanjem šta vam neko govori. Zašto to govori? Šta žele od tebe? Kako možeš da pomogneš tom čoveku da reši problem? (To je kritičko razmišljanje koje će vam pomoći!)

4. Naučite da motivišete druge ljude

Liderstvo nije u tome da govorite ljudima šta da rade (delimično jeste, ali ima mnogo više od toga). Takođe se radi o osnaživanju i motivisanju drugih tako da izvučete najbolje od njih u poslu koji obavljaju. Naučite da pravilno motivišete druge ljude i da to učinite efikasno i tako izrastate liderskog lidera i zadobijate poštovanje sledbenika. Motivisanje ljudi je jedan od najzahtevnijih liderskih poslova i veliki izazov. Morate poznavati svakog člana svog tima kao osobu jer svaki pojedinac ima različite motivacione faktore. Zatim, definišite specifične faktore za svakog pojedinca da biste ga motivisali. Neki ljudi mogu biti motivisani ciljevima. Drugi bi mogli imati koristi od više razgovora jedan na jedan.

5. Naučite da upravljate sukobima da biste došli do rešenja

Do sukoba dolazi zato što su ljudi različiti, imaju



Ako želite da me uzdignete vi sami morate biti na višem nivou od mene.

Voren R. Ostin

različite misli, sisteme verovanja i ciljeve. Konflikt nije uvek zato što neko nije u pravu, možda jednostavno imaju drugačiji pristup istom problemu i treba utvrditi kako da se pronađe kompromisno rešenje. Kada dođe do nesuglasica u vašem poslu, naučite da ih upravljate pronalaženjem rešenja umesto da upirete prstom. Vaš cilj nije da podelite svoje zaposlene, već da ih okupite kako bi pronašli rešenja. Da biste to postigli, držite linije komunikacije otvorene. Redovno razgovarajte sa svojim zaposlenima. Kada postoji problem nemojte ga zatrpavati, idite mu u susret. Budite jasni i direktni. Saslušajte sve strane u sukobu pre nego što donesete bilo kakvu odluku. Pravi lideri podstiču rešenja oko kojih obe strane mogu da se sastanu. U isto vreme, biće trenutaka kada je rešenje logično i pravedno a ne zadovoljava u potpunosti nijednu stranu. Morate naučiti da donesete tu odluku i ostanete pri njoj.

6. Budite voljni i spremni da učite

Liderstvo je veština koja vremenom raste, ali postoje trenuci kada i vi treba da izađete iz svoje zone udobnosti. Napravite godišnji plan za ovladavanje liderskim veštinama ili angažman indivi-

dualne podrške mentora. Odvojite vreme da izgradite svoje veštine na terenu. Lideri moraju biti voljni da uče, što često znači da prepoznaju da im je ponekad potrebna pomoć da otkriju nova rešenja. Dobri lideri su željni rasta i učenja kako se vreme, trendovi, zahtevi i ljudi menjaju.

7. Izgradite iskustvo prihvatanjem izazova

Nema boljeg načina da steknete liderske veštine nego da krenete teškim putem. To nije manje pametan put napred, jer ništa što je vredno nije lako, nemojte se sklanjati od izazovnih zadataka ili obimnih, složenih projekata samo zato što su teški i komplikovani.

Umesto toga, budite spremni da sa samopouzdanjem i ponosom vodite svoj tim kroz izazovna vremena, učeći kako da se razvijate. Na kraju, vaš uspeh na vašoj poziciji zavisi od toga kako se vi ponašate i kako se vaš tim ponaša u tim teškim vremenima. Doslednim radom na sebi dajete primer svojim ljudima i indirektno podržavate rast zaposlenih i uspeh vaše kompanije. Liderstvo se razvija vremenom, kroz nova iskustva i kroz istinsku želju za pomaganjem ljudima da se razvijaju.

KADA

Šefovi su ostali u arhivima dvadesetog veka, lideri su osvojili polje produktivnosti u dvadeset prvim vekom. U kom veku ste vi?

4 STVARI KOJE ZAPOSLENI NAJVIŠE ŽELE OD POSLA NE KOŠTAJU NIŠTA

KAKO DA STVORITE „NAJBOLJE MESTO ZA RAD“

ŠTA

Šta je potrebno da biste izgradili najbolje mesto za rad koje motiviše i inspiriše zaposlene da daju najbolje od sebe?

ZAŠTO

Zadovoljstvo zaposlenih svojim radnim okruženjem je jedan od najvažnijih uslova za visoku motivaciju ljudi i zadržavanje talenata u kompaniji. Sticanje, obučavanje i zadržavanje vrhunskih talenata nije lako, posebno u današnjem informatičkom dobu kada neposredna povratna informacija i preterana stimulacija (u elektronskom smislu) prednjače. Ubeđivanje novog potencijalnog klijenta zahteva ne samo šarm, harizmu i uticaj, već i opipljive i nematerijalne nagrade koje ljudi očekuju. Pošto kontinuirano novčano nagrađivanje nije opcija koja omogućava održivi razvoj kompanija u današnjem zahtevnom poslovnom svetu pristupilo se traženju drugih opcija za motivaciju zaposlenih pre svega u stvaranju boljeg radnog okruženja.

KAKO

Nedavno je sprovedena opsežna anketa među sto kompanija različite veličine na temu: Naj-



bolje mesto za rad. Dve trećine ankete bilo je fokusirano na poverenje, koje je merilo stavove zaposlenih prema svojim liderima, kredibilitet njihovog lidera, opšte zadovoljstvo poslom i osećaj timskog rada. Preostala trećina se raspiivala o kulturi, uključujući programe beneficija, prakse zapošljavanja, metode interne komunikacije, obuku, programe priznavanja i napore za raznovrsnost. Rezultati su pokazali šta je potrebno da biste stvorili najbolje mesto za rad. Pogledajte ove četiri ključne komponente da procenite koliko je vaša kompanija dobro mesto za rad.

1. Prilika za rast.

Ljudi imaju fundamentalnu potrebu da se samo ostvare. Što više vaša kompanija nudi ljudima priliku da se poboljšaju, to bolje. Da li biste izabrali posao koji vam ne pruža nikakvu perspektivu? Naravno da ne. Ljudi vole da imaju jasnu trasu puta za napredovanje u kompaniji, kao i načine i principe kako se na tom putu pomeraju na gore. Isticanje dobrih primera karijernog napredovanja u kompaniji, proslavljanje novih nameštenja kao rezultat vrhunskih ostvarenja u poslu, na osnovu objektivnih standarda koji su postavljeni, stvaraju pozitivnu atmosferu „jednake šanse za sve“ i povećavaju ambicije zaposlenih. Sa šansama za razvoj dolazi i autonomija jer što više slobode imate, to će vaše odluke imati veće značenje za vas i

Kada mi težimo da postanemo bolji nego što jesmo sve oko nas takođe postaje bolje.

Paulo Koeljo

za kompaniju. Na taj način se takođe povećava i motivacija za dobar radni učinak.

2. Slušanje i uvažavanje.

Ljudi žele da budu saslušani. Najbrži način da demoralizujete zaposlene je da ignorišete ono što imaju da kažu. Ništa ne poručuje više "nisi važan" kao okretanje glave tokom razgovora ili prelazak na drugu temu bez reakcije na ono što je zaposleni izneo. Da bi tim prihvatio novu inicijativu ili projekat, ljudi koji je predlažu moraju da budu saslušani a to zavisi od odnosa lidera prema tim predlozima. To znači da treba da saslušate ljude koji izražavaju svoju zabrinutost ili iznose svoje ideje. Nije važno da li je njihovo rešenje veoma korisno ili nije. Važno je samo da se saslušaju i da vi ih kao lider čujete, jer se time šalje poruka da se njihov trud i doprinos cene. Neverovatno je šta sve zaposleni mogu da učine ako ih saslušate samo 10 minuta u toku dana. Takođe slušanjem drugog čoveka zadobijate njegovo poverenje i uspostavljate bolju komunikaciju a poverenje i komunikacija su dva najvažnija faktora liderstva.

3. Jasna i ubedljiva svrha.

Izuzetno je važno da zaposleni razumeju obrazloženje odluke koju je lider doneo a utiče na njihov rad. „Kada ljudima objašnjavate šta pokušavate da uradite zajedno, umesto da samo postavljate zahteve ili delegirate zadatke možete da izgradite trenutno poverenje, čak i ako je to samo tako kratko vreme dok ste na telefonu.“ Stiven Sinek čuveni motivacioni govornik. Međutim, jasnoća nije dovoljna da se ljudi osećaju zadovoljno i budu spremni da efikasno izvršavaju zadatke. Svrha treba da emocionalno odjekne kod zaposlenih da bi se zadovoljila lična potreba ljudi da rade nešto korisno za opšte dobro a istovremeno i za lični razvoj. Važno je zato svrhu posla povezati sa širom slikom i značajem uloge zaposlenog za ostvarenje zajedničkog uspeha. Dakle, ovo je veoma važno za kompaniju da se uradi zbog toga i toga a tvoj doprinos će biti zapažen i cenjen jer bez tvog rada to ne bi bilo moguće postići. Mali napor u objašnjavanju svrhe nekog zadatka rezultiraće velikom motivacijom i posvećenošću zaposlenih i vrhunskim rezultatima tima za koje je lider odgovoran.

4. Timski rad.

Raditi sam je dosadno i nekako prilično usamljeno. Kompanije koje promovisu timski rad i stvaraju osećaj „mi“ u odnosu na osećaj „ja“ ostvaruju mnogo veće angažovanje zaposlenih od onih koje nagrađuju individualna dostignuća. Međutim, ovde nije pokretač samo zajednički rad na izgradnji efikasnog timu i boljih rezultata, nego stvaranje okruženja koje olakšava zajedništvo i razvija timski duh. Kada se stvori prijateljska atmosfera u timu i stav „hajde da to zajedno vrhunski odradimo“, kada članovi tima pomažu jedna drugome u obavljanju poslova i zajedno se proslavlja uspeh onda je zadovoljstvo radom i okruženjem normalna posledica. Da bi se prilagodile tipovima ličnosti introvertnih i ekstrovertnih, kompanije bi trebalo da ponude i otvorene i zatvorene radne prostore koji omogućavaju ljudima da biraju svoje radno okruženje.

KADA

Zadovoljstvo zaposlenih svojim radnim okruženjem ne stvara samo pozitivnu atmosferu u kompaniji koja se prenosi i na korisnike nego i ozbiljno povećava rezultate poslovanja.

NAČINA DA 4. PODSTAKNETE USPEŠAN TIMSKI RAD

**TIMSKI RAD JE VIŠESTRUKO PRODUKTIVNIJI
OD RADA GRUPE ZAPOSLENIH**

ŠTA

Četiri ključna saveta za izgradnju tima vrhunskih performansi.

ZAŠTO

Zato što ćete pomoću ovih saveta izgraditi kulturu saradnje, poverenja i razumevanja u vašoj organizaciji koja će pomoći vašem timu da ostvari uspehe.

KAKO

Pratite ova četiri saveta da biste podstakli uspešan timski rad u svojoj organizaciji.

1. Definišite uloge i odgovornosti

Kada je u pitanju uspešan timski rad u vašem poslu, jedan od najvažnijih elemenata su jasno definisane uloge i odgovornosti. Svaki član tima mora da razume svoju ulogu i kako se uklapa u širu sliku. Dobro definisane uloge će omogućiti svakom članu tima da preuzme vlasništvo nad svojim zadacima i razume kako se njihov rad uklapa u kolektivni uspeh celog tima. Pre nego što započne bilo kakav posao, neophodno je identifikovati veštine i iskustvo svakog člana tima i u skladu sa tim dodeliti određene uloge. Uverite se da je svaki član tima svestan svojih dužnosti i odgovornosti i nemojte se plašiti da im date prostor da istraže svoje talente i da ih koriste u interesu tima. Ovo će vam pomoći da postignete da svi rade na istom cilju i promovišu saradnju i drugarstvo među članovima

tima. Definisanjem uloga i odgovornosti postavljate osnovu za uspešan tim koji će pomoći napredovanju vašeg poslovanja i karijere.

2. Postavite jasne ciljeve

Timski rad je neophodan za uspeh svakog posla, ali negovanje saradnje i uzajamnog pomaganja među vašim zaposlenima nije lak posao. Postavite jasne ciljeve i ciljeve prema kojima tim može raditi zajedno. To pomaže svima da izgrade osećaj svrhe i smera, a istovremeno im pomaže da ostanu na pravom putu i izbegnu da ih drugi zadaci skrenu. Kada svi shvate na čemu rade, veća je verovatnoća da će saradivati i doći do kreativnih rešenja za sve probleme koji se mogu pojaviti. Postavljanje jasnih ciljeva i zadataka takođe pomaže vam da lakše motivišete tim jer ste im dali nešto čemu će težiti i na osnovu čega će meriti svoj napredak.

3. Podstičite kreativnost

Da biste podsticali atmosferu saradnje i uspeha, važno je podsticati kreativnost u svom timu. Evo nekoliko načina da naterate svoj tim da razmišlja van okvira:

- ▶ Brainstorming sesije - Koristite ove sesije da biste razvili nove ideje ili rešenja za postojeće probleme.
- ▶ Promovišite zdravu konkurenciju - Stvaranje prijateljskih takmičenja između timova ili

odeljenja može pomoći u stimulisanju kreativnosti i podstaći zaposlene da razmišljaju o kreativnim rešenjima.

- ▶ Podržite preduzimanje rizika - Ohrabrite zaposlene da rizikuju i predlažu kreativna rešenja bez straha od neuspeha.
- ▶ Dajte dobar primer - Vodite primerom i pokazite svom timu da ste otvoreni za nove ideje i da ste spremni da rizikujete.
- ▶ Proslavite uspehe - Proslavljanje uspeha će motivisati članove tima da nastave da teže uspehu i preuzmu više rizika.
- ▶ Obezbedite resurse - Omogućite zaposlenima pristup alatima, resursima i obuci koji su im potrebni za kreiranje inovativnih rešenja.
- ▶ Napravite inspirativan radni prostor - Čist, organizovan i inspirativan radni prostor može pomoći u povećanju kreativnosti.
- ▶ Nagradite kreativne napore - Nagrađivanje kreativnih napora će pokazati vašem timu da cenite njihov kreativni doprinos i podstaći ga da nastavi da smišlja nove ideje.
- ▶ Investirajte u tehnologiju - Investirajte u najnoviju tehnologiju da biste svom timu dali pristup najboljim alatima za kreativan rad.
- ▶ Uključite sve - Uključivanje svih u kreativni proces će obezbediti da svako može da doprinese svojim idejama i da ima koristi od uspeha tima.

*Ako se jedan od nas razvija,
svi imamo koristi!*

Mantra timske motivacije

4. Proslavite uspehe

Podsticanje uspešnog timskog rada počinje slavljenjem uspeha i odavanjem priznanja pojedincima i timovima za njihov doprinos. Delite priče o uspehu sa timom. Odvojite vreme da prepoznate pojedinačne i timske uspehe tako što ćete ih istaći na sastancima ili u imejlovima.

- ▶ Dodelite nagrade - Nagradite zaposlene za njihov naporan rad i dostignuća obezbeđivanjem bonusa, poklon kartica ili drugih podsticaja.
- ▶ Prikažite uspeh na društvenim medijima - Obavestite svoju publiku o sjajnim stvarima koje je vaš tim postigao objavljivanjem o njima na društvenim medijima.
- ▶ Organizujte timske proslave - Proslavite uspehe tima priređujući kancelarijsku zabavu ili praktikujte aktivnosti za izgradnju tima (Team Building).
- ▶ Recite hvala - Obavezno odvojite vreme da se zahvalite svakom pojedincu za njihov doprinos, bez obzira koliko mali.
- ▶ Podelite priznanje - Ohrabrite članove tima da priznaju uspehe jedni drugih i javno pohvale jedni druge.
- ▶ Održavajte atmosferu takmičenja - Dodelite nagrade ili nagrade timovima ili pojedincima koji su postigli određeni cilj ili prekretnicu.
- ▶ Koristite javna priznanja - Priznajte uspehe u javnom okruženju kao što je bilten kompanije ili post na blogu.
- ▶ Proslavite male stvari - Ne fokusirajte se samo na velike pobede, već i odvojite vreme da cenite manje uspehe na tom putu.
- ▶ Postavite ostvarive ciljeve - Kreirajte ostvarive ciljeve kojima svi zajedno kao tim mogu da teže. Ovo će podstaći saradnju i podršku među članovima tima i podstaći duh uspeha.

KADA

Usaglasite brzinu implementacije saveta sa značajem timskog rada za vašu produktivnost.





UČITE SE NA GREŠKAMA NEUSPEŠNIH I KORAČAJTE TRAGOVIMA USPEŠNIH

ŠTA

Osam principa za uspešno utemeljenje i rast vašeg StartUp-a.

ZAŠTO

Zato što je početak StartUp putovanja kao odapinjanje strele u mrklom mraku: niste uopšte sigurni gde je tačno meta, na koji način i da li će uopšte pogoditi metu. Zato što je neizvesnost jedan od najvećih izazova sa kojima se preduzetnici suočavaju. Jednostavno nije lako odrediti u kom pravcu se kreću tržišne sile, naročito želje kupaca i tehnološke inovacije. To je razlog što se nažalost mnogi Startup-ovi ugase pre nego su dobili šansu da porastu. Međutim, možete u velikoj meri povećati šanse za uspeh sa adekvatnim planiranjem, usvajanjem nekih relevantnih praksi i izbegavanjem grešaka koje su neuspešni preduzetnici pravili u prošlosti.

KAKO

Nekoliko ključnih saveta koji vam mogu pomoći.

1. Izgradite jasnu viziju poslovanja

Bez lucidne i transparentne vizije, preduzeća se neće održati niti rasti. Zato je najvažnije imati detaljne ciljeve vaše organizacije. Odličan rani korak je pisanje izjave o viziji koja opisuje njene dugoročne i kratkoročne ciljeve, kao i svrhu. Ovo deluje kao strateški plan za uspeh i biće kompas u teškim vremenima — daće vam jasnoću u vezi sa svakom odlukom od monetizacije do skaliranja.

2. Planirajte radne operacije u skladu sa finansijama

Rad bez planova ne samo da smanjuje produktivnost, nego ako niste pažljivi, mogli biste se vratiti na početak (ili se nikada ne pomeriti od početka). Dakle, razmislite o tome šta je pred vama svakog dana u smislu broja zadataka i njihovog prioriteta i napravite čvrst plan realizacije. U StartUp-u takođe postoji pristojna šansa da će novac biti ograničen i da ćete morati da radite efikasno i sa manje resursa. Takođe će vam trebati sredstva za održavanje operacija u svakom trenutku, naravno, tako da je dvostruko kritično imati budžet kako se napredak ne bi ometao zbog nedostatka planiranja.

3. Držite fokus na izvršenju

Ova magična reč predstavlja temeljni i najkritičniji aspekt koji će odrediti vaš uspeh. Efikasno izvršenje, zajedno sa iskusnim timom, pomoći će vam da idete u pravom smeru. Pravilna im-

plementacija planova i strategija može promeniti vašu poziciju na tržištu. Nije uvek dobra ideja ono što će povećati vaše poslovanje; ponekad čak ni jedinstvene ideje ne zažive u stvarnom svetu, ali efikasno izvršenje može da napravi razliku i da vam pomogne da se izdvojite iz gomile.

4. Držite klijente na prvom mestu

Kupci su odlučujući aspekt svake kompanije. Ako nisu zadovoljni onim što isporučujete, šanse da vam se vrate ili vas preporuče biće male. Zbog toga je od suštinskog značaja da budu zadovoljni bilo kojim proizvodom ili uslugom. U tom cilju, važno je da periodično sprovedite ankete kako biste prikupili informacije o njihovim potrebama i očekivanjima i u skladu s tim modifikovali svoje poslovanje. Ovo bi u početku moglo izgledati kao velika investicija, ali će dugoročno biti vredno truda. Ali zapamtite da ne preterate sa zahtevima kupaca. Kada preduzeće počne da se povećava, a vi menjate svoje poslovanje sa svakim zahtevom, to vas vremenom može dovesti do grešaka u kvalitetu i rokovima isporuke. Bolje je proizvoditi u skladu sa svojim kapacitetima i truditi se da taj tempo uravnotežite sa zadovoljstvom kupaca.

5. Ne skalirajte prebrzo

Skaliranje znači postavljanje pozornice da se omogući i podrži rast u kompaniji — da se podstakne sposobnost širenja bez smetnji a naročito bez prevelikih troškova. Međutim, veliki broj preduzetnika podlegne iskušenju da prerano počne da širi posao, što često može dovesti do ozbiljnog pada rezultata. Pre nego što pokušate da to uradite, od vitalnog je značaja da dobro proučite i identifikujete tržište proizvoda i ciljnu bazu kupaca. Ako počnete da prodajete bez ikakvog plana ili strategije u vezi sa akcijama, osobljem, fondovima, tehnologijom... posao možda neće biti profitabilan.

6. Brzo se prilagođavajte promenama

Da biste oblikovali jedinstvenu prodajnu ponudu (JPP) svog proizvoda, morate da budete agilni — da se brzo prilagođavate promenama, uključujući tehnologiju koja se razvija. Ako ovo radite dosledno, to će takođe dovesti do uštede troškova i povećane produktivnosti. Ali prepoznavanje tržišnih promena nije dovoljno; implementacija je takođe važna. Da biste ostali na čelu trke i omogućili da se vaš proizvod razlikuje od ostalih,

Nemojte da vrednujete dane po žetvi koju ste ubrali, nego po semenu koje ste posejali.

Robert Luis Stivenson

držite na oku tržište, konkurente i ekonomiju i reagujte proaktivno.

7. Naučite da prihvatite povratne informacije

Bilo da su pozitivne ili negativne, povratne informacije pokazuju šta kupci očekuju od vas i pomažu vam da donesete ispravne odluke, uključujući načine za poboljšanje. Kupci imaju more opcija za izbor. Čak i ako pravite proizvod na osnovu posebnog, stručnog znanja, njihovo mišljenje je bitno, a vaša je odgovornost da im date razlog da ostanu uz vas. Vrednovanje povratnih informacija klijenata povećava stopu zadovoljstva i pomaže u izgradnji lojalnosti.

8. Ostanite društveno aktivni

Prednosti društvenog angažovanja, uključujući izgradnju mreža u vašoj industriji, su brojne. Prvo, to pomaže privlačenju potencijalnih investitora. Izgradnja jake mreže na društvenim medijima i stvaranje svesti o vašem brendu se dopada i kupcima i investitorima i pomaže vam da ih držite blizu vas, što će vam pomoći da stvorite održivo preduzeće. Promovisanje vašeg brenda na internetu izlaže vas široj publici i daje vam priliku da steknete njihovo poverenje. To vam takođe omogućava da objektivno procenite i vrednujete svoj posao, što će vam pomoći da steknete više kupaca i ostvarite veći prihod.

Biće mnogo trzavica i izazova na vašem putu pokretanja novog posla i povremeno ćete verovatno imati želju da odustanete. Setite se u tim trenucima da je rizik sastavni deo puta ka uspehu bilo čime da se bavite a naročito preduzetništvom. Važno je da izgradite tvrdnu osobu koja može da se nosi sa tim izazovima i gura napred učeći se na greškama i stvarajući veliki broj rešenja. Izreka kaže: Najuspešniji ljudi su oni koji se ne predaju i mogu da stvore najveći broj alternativnih rešenja.

KADA

Pre nego počnete avanturu ili na samom njenom početku.

ŠTA

Kako da primenite deset zlatnih pravila efikasnog upravljanja.

ZAŠTO

Čak i ako naziv vašeg radnog mesta ne uključuje „menadžer“, postoji velika šansa da ćete morati da se nosite sa nekom menadžerskom dužnosti negde u svojoj karijeri. I, kao preduzetnik, vi ste već menadžer, jer skoro svaka vaša odgovornost ima neki element upravljanja. Ukratko, vaši zaposleni su ti koji ostvaruju vašu viziju, a vaš posao je da se pobrinete da to rade efikasno.

KAKO

Ali biti efikasan menadžer znači više od toga da naterate svoje zaposlene da rade više – ili efikasnije. Prisiljavanje zaposlenih da rade na određeni način može izazvati negodovanje, čak i neloyalnost, dok previše mekan može dovesti do loših navika, lenjosti ili dosade. Ne postoji „pravi“ stil upravljanja, jer će svaki zaposleni i kompanija imati individualnu perspektivu.

Ali postoje neki univerzalno "pogrešni" načini upravljanja. Izbegnite ih tako što ćete pratiti ovih 10 „zlatnih“ pravila efikasnog upravljanja:

1. Budite dosledni.

Ovo je prvo pravilo jer važi za većinu ostalih. Pre nego što vaš pristup menadžmentu bude efikasan, on mora biti dosledan. Morate nagraditi ista ponašanja svaki put kada se pojave, obeshrabititi ista ponašanja kada se pojave i tretirati svakog člana vašeg tima sa jednakim, ujednačenim stavom.

2. Fokusirajte se na jasnoću, tačnost i temeljnost u komunikaciji.

Način na koji komunicirate sa svojim timom može da diktira vaš konačni uspeh. Kada prenosite uputstva, vodite sastanke ili samo delite zadatke, težite jasnoći, tačnosti i temeljnosti vaše komunikacije. Ovo važi za bilo koji drugi medij, bilo da to znači ličnu komunikaciju, e-poštu ili telefonski poziv. Jasnoća, tačnost i temeljnost su najbolji način da se izbegne pogrešna komunikacija i da vaš tim ostane na istoj strani.

KAKO DA POVEĆATE EFIKASNOST UPRAVLJANJA

IZBEGNITE UNIVERZALNO POGREŠNE NAČINE UPRAVLJANJA

3. Postavite cilj da radite kao tim.

Ako želite da članovi vašeg tima rade zajedno dajte im da rade nešto zajedno. Postavljanje ciljeva samo za odeljenje ili jednog pojedinca stvara ograničen mentalitet i prisiljava članove tima da ostanu izolovani. Umesto toga, dajte zaposlenima jedinstven fokus i svrhu, da ih inspirišete zajedno.

4. Javno nagradite i priznajte naporan rad.

Kada član vašeg tima uradi nešto izuzetno, nagradite ga - bonusom, malim peharom ili čak samo glasovnim priznanjem. Uradite ovo pred grupom; to će učiniti da se primalac oseća dobro i pokazati ostatku tima da je naporan rad nagrađen. Jedino upozorenje se odnosi na prvo pravilo: Budite dosledni u svojim nagradama kako ne biste favorizovali jedne a oštetili druge zaposlene.

5. Budite primer.

Kao menadžer i lider, trebalo bi da date primer u pogledu svog ponašanja. Ako ne dolazite tačno na vreme, vaš tim će biti manje tačan. Ako lako izgubite strpljenje, drugi se neće truditi da drže svoje emocije pod kontrolom. Trudite se da budete svoj ideal savršenog radnika, posebno pred timom.

6. Ne koristite manir 'jedna veličina-za sve'.

Vaš tim se sastoji od pojedinaca sa jedinstvenim preferencijama, snagama, slabostima i

Talenat može da dobije utakmicu, ali timski rad i inteligencija dobijaju šampionat.

Majkl Džordan

idejama. Nikada nemojte koristiti potpuno isti pristup da biste ih sve motivisali, ohrabрили ili oblikovali. Fokusirajte se na pojedince i prilagodite svoj pristup svakom od njih.

7. Budite što je moguće transparentniji.

Transparentnost pokazuje vaš integritet kao lidera i gradi poverenje među pojedinim članovima vašeg tima. Ako lažete o nečemu ili prećutkujete informacije ugrozićete odnose sa drugima i poštovanje koje uživite kao lider.

8. Podstičite sva mišljenja i ideje.

Što više ljudi aktivno učestvuje u diskusijama i pokušava da poboljša organizaciju, to bolje. Nikada nemojte koristiti člana tima što je izrazio svoje mišljenje s poštovanjem - čak i ako je u suprotnosti sa vašom originalnom vizijom ili nije dobro osmišljeno. Omalovažavanje nekoga zbog izražavanja mišljenja stvara ogorčenost i obeshrabbuje ljude da iznesu svoje ideje.

9. Pomozite ljudima da uživaju u poslu.

Ne treba vam stol za bilijar ili ukidanje kodeksa oblačenja da bi posao bio zabavan. Radni dan možete učiniti prijatnijim sa takvim novim elementima kao što su izlasci za ručak iznenađenja, posebna soba za odmor ili čak samo neobavezni razgovori sa svojim radnicima. Omogućite svojim ljudima da uživaju u dolasku na posao i oni će učiniti sve što mogu za vas.

10. Slušajte i postavljajte pitanja.

Ako se neko ne slaže sa vašim stilom upravljanja ili mu se ne sviđa smer kompanije, nemojte tu osobu učutkati. Slušajte i postavite pitanja celom timu: Šta mislite o ovome? Ovaj otvoreni dijalog olakšava proaktivno identifikovanje problema i zajednički rad na stvaranju obostrano korisnog okruženja. Takođe će učiniti da se vaši zaposleni osećaju cenjeno i priznato.

Ova pravila i principi nisu strogi priručnik za upravljanje nego okviri i prostor za vaš jedinstveni stil rada sa ljudima u kojem ćete izgraditi svoj menadžerski i liderski „brend“.

KADA

Ako planirate da uspevate u poslu onda je efikasnost i efektivnost upravljanja na prvom mestu, znači zapišite ovih deset zlatnih pravila na karticu i držite je uz sebe svakog dana i proveravajte svoje ponašanje i stil rada

KAKO MOŽETE DESETOSTRUKO DA POVEĆATE REZULTATE VAŠE KOMPANIJE

Učenje i razvoj nikada ne iscrpljuju um.

Leonardo da Vinči

Izvršenje je uzaludno ako ne znate kako da budete efikasan lider. Mnogi osnivači i izvršni direktori se pitaju kako mogu desetostruko da povećaju rezultate svoje kompanije i pogrešno gledaju na spoljna sredstva. Pravo mesto gde se gradi vaš budući uspeh je u razvoju vaših leaderskih veština. Savladajte sledeće setove leaderskih veština i bićete iznenađeni koliko brzo će rezultati uslediti.

1. Lični razvoj

Najbolji lideri su stalno fokusirani na poboljšanje i fino podešavanje svojih veština. U našem savremenom svetu, informacije su dostupnije nego ikad, ne samo kroz tradicionalne knjige, već i kroz audio knjige, podcaste, onlajn članke, onlajn seminare i seminare uživo. Koliko god nerealno zvučalo, lideri su pasionirani čitaoci. Voren Bafet čita dva sata svakog dana u 86-oj godini a Bil Gejts čita pet knjiga mesečno, nalaze se u pet najbogatijih ljudi sveta nekoliko decenija. Neki ljudi prevrću očima kada to čuju i izgovaraju se poput: „Nemam vremena da čitam“. Istina je, sa tim izgovorom, lični razvoj vam i nije prioritet. Kada putujete na posao ili putujete avionom, zašto ne biste slušali audio knjigu ili poslovni podcast? Čak i ako je vaše putovanje samo deset minuta u oba smera i slušate audio knjigu 20 minuta dnevno, vremenom ćete steći vredne uvide koji vam mogu pomoći da se poboljšate kao lider.

2. Fokusirajte se na izvršenje i izbegavajte paralizujuću analizu

Da li ste generalizovani mislilac ili ste više detaljan mislilac? Da li ste tip od „velike slike“, fokusiran na postizanje rezultata i kako da ih postignete strateški i brzo ili ste fokusirani na detalje i temeljnu analizu pre donošenja odluke i stupanja u akciju? Izgradnja uspešne organizacije zahteva obe vrste razmišljanja, ali preterano fokusiranje na detalje može dovesti do onoga što stručnjaci nazivaju „paralizom analize“. Mnogi lideri previše razmišljaju, što onemogućava njihovu sposobnost da brzo donose odluke. Predugo donošenje odluka može značajno usporiti rast kompanije i povećati troškove. Fokus lidera treba da bude u velikoj meri ponderisan na izvršenje. Pucajte prvo, nišajte kasnije. Da, greške se mogu lako napraviti sa ovim pristupom, ali ako učite iz grešaka, uvek možete ispraviti kurs. Tražite rezultate, zadržite ono što vam radi i ostavite ono što ne radi. Ljudi slede

lidere koji su hrabri i donose brze odluke. Prihvatajte ovu filozofiju i izmerite efekat koji ona ima na vašu kompaniju.

3. Okružite se ljudima koje poštuju

Kaže se da je prosečan godišnji prihod pet ljudi sa kojima provodite najviše vremena jednak vašem godišnjem prihodu. Bez obzira da li je to tačno za vas ili ne, osnova da provodite više vremena sa ljudima koji su motivisani, strastveni u onome što rade i imaju pozitivan način razmišljanja će sigurno uticati na vas na pozitivan stav. Ako provodite mnogo vremena sa ljudima koji se stalno žale i koji su inertni to će negativno uticati na vaše raspoloženje i iscrpljuje vam energiju. Odlučujem da se okružim, kako lično, tako i profesionalno, ljudima koji me svakodnevno inspirišu i osvetljavaju energijom. Pozivam vas da budete svesni uticaja koji oni oko vas imaju na vaše raspoloženje, kreativnost i energiju.

4. Napravite vašu mrežu ljudi stvaranjem smislenih odnosa

Najefikasniji način da izgradite svoju mrežu je stvaranje smislenih odnosa. Da li ste ikada bili na događaju gde vam neko priđe, brzo vas pita šta radite, popriča sa vama nekoliko minuta, a zatim vam pruži vizit kartu i ode? Danima kasnije, dobijate neželjenu, generičku e-poštu ili LinkedIn zahtev ili, što je još gore, osoba vas je uključila u svoj bilten za koji se niste prijavili. Ovo nije umrežavanje. Ovo je taktika pucanja na slepo i lova u mutnom koja verovatno neće doneti bilo kakvu značajnu vezu. Najbolji način za umrežavanje je da pažljivo slušate ljude i odvojite vreme za izgradnju smislenog odnosa. Uložite mnogo u izgradnju odnosa sa kvalitetnim ljudima. Kada ste na događaju umrežavanja, zabavi ili društvenom događaju, bolje je izgraditi dublje odnose sa manje ljudi nego imati veći broj plitkih interakcija.

5. Zapišite svoje ciljeve i pratite napredak

Postoji velika moć u jasnom definisanju vaših ciljeva i praćenju vašeg napretka. Početkom svakog meseca, jasno definišete svoje ciljeve za taj mesec, pregledajte svoj učinak iz prethodnog meseca, a zatim pratite svoj napredak tokom narednih nedelja. Važno je izabrati ciljeve kojima se možete posvetiti i koji su dostižni. Takođe koristite moć odgovornosti tako što ćete formirati grupu prijatelja preduzetnika, gde ćete deliti vaše ciljeve za tekući mesec i držati jedni druge odgovornima.

KLJUČNIH PRODAJNIH NAVIKA VRHUNSKIH PROFESIONALACA

Izdvojite vreme za poboljšanje prodajnih navika jer je to ključ za povećanje vaše prodaje, vaših poslovnih prihoda i vaše profitabilnosti. Postoji sedam ključnih prodajnih navika koje morate razviti koje Brajan Trejsi, legendarni trener prodavaca, preporučuje. Po njemu vrhunski prodavci traže kupce, uspostavljaju odnos, identifikuju potrebe, predstavljaju rešenja, odgovaraju na primedbe, zatvaraju prodaju, ostvaruju dodatnu prodaju i dobijaju preporuke. A potom uporno nastavljaju po istom redu. Uobičajeno razmišljanje o svakom od ovih sedam elemenata prodajnog procesa i o tome kako bi svaki od njih mogao biti poboljšano, ključ je za povećanje vaše prodaje, vaših prihoda i profitabilnosti.

1. Pronađite idealne potencijalne kupce

Da biste postigli veliki uspeh u prodaji, morate provoditi više vremena sa ljudima koji imaju bolje izgleda da kupe ono što prodajete. Morate tragati i tragati za novim potencijalnim kupcima 80% vašeg vremena. Morate da istražujete ujutro, u podne i uveče. Nikada ne smete da se opustite u svojim naporima dok ne budete imali toliko potencijalnih kupaca da vam ne ostane dovoljno vremena tokom dana da zadovoljite sve ljude koji žele da kupe od vas.

2. Fokusirajte se na odnose

Druga navika za uspeh u prodaji je navika da se fokusirate na odnos pre svega. Trebalo bi da se fokusirate na uspostavljanje odnosa, poverenja i kredibiliteta sa svakim potencijalnim klijentom od prvog kontakta. Najuspešniji prodavci posvećuju onoliko vremena koliko je potrebno da uspostave poverenje sa tim klijentom. Postavljaju dobra pitanja i pažljivo slušaju odgovore. Oni nastoje da razumeju situaciju i potrebe kupaca pre nego što pokušaju da razgovaraju o svom proizvodu ili usluzi. Pravilo je sledeće: „Ako se kupcu svidite i veruje vam, nikakvi detalji neće smetati prodaji. Međutim, ako je potencijalni kli-

jent neutralan prema vama, ili još gore, negativan, detalji će vas saplirati. na svakom koraku”.

3. Jasno identifikujte potrebe

Treća navika vrhunskih prodavaca je da imaju naviku da postavljaju pitanja i identifikuju stvarne potrebe potencijalnog klijenta u odnosu na ono što prodaju. Većina potencijalnih kupaca nije svesna da mogu poboljšati svoju životnu ili radnu situaciju kada vas prvi put sretnu. To je razlog zašto potencijalni kupci često govore stvari poput: „Nisam zainteresovan” ili „Ne mogu

to da priuštim” ili „Prilično smo zadovoljni našom postojećom situacijom ili dobavljačem”. Što više pitanja postavljate o situaciji kupca i što više povezujete svoj proizvod sa tim potrebama, klijent postaje otvoreniji za učenje o vašem proizvodu ili usluzi i na kraju da ih kupi.

4. Prezentirajte ubedljivo

Četvrta razvijena navika je navika da se prave odlične, logične, dobro osmišljene prezentacije karakteristika i prednosti njihovog proizvoda. Ako ste identifikovali potencijalnog klijenta koji može imati koristi od onoga što prodajete, uspostavili udoban nivo poverenja i odnosa i jasno identifikovali njihove potrebe, prezentacija je mesto gde pokazujete kupcu zašto ima odličnog smisla da postupa po vašim preporukama.

5. Efikasno odgovarajte na primedbe

Peta faza odlične prodaje je navika da se odgovori na primedbe i rešavaju nedoumice na samouveren, kompetentan način. Ovo radite tako što razmislite o svim primedbama koje bi kvalifikovani potencijalni kupac mogao da unese, a zatim razvijete logične, potpune odgovore na svaku od ovih primedbi, tako da ste spremni ako i kada se pojave. Najbolji profesio-

nalci u prodaji razvili su potpuno jasne, „neprobajne odgovore” tako da se, kada se pojave prigovori, mogu brzo ugasiti.

6. Zatražite odluku

Šesti deo prodaje je razvijanje navike da se od kupca traži da donese odluku o kupovini. Bez obzira na to koliko je dobra vaša prezentaci-

Vaša sposobnost da odredite jasne i bitne prioritete u pogledu vašeg vremena odrediće celokupan kvalitet vašeg života.

Brajan Trejsi

ja ili koliko visok nivo poverenja i kredibiliteta postoji između vas i vašeg kupca, uvek postoji trenutak stresa ili napetosti prilikom donošenja odluke o kupovini. Vaš posao je da brzo i profesionalno prođete kroz taj stresni trenutak tako što ćete na ubedljiv, profesionalan način zatražiti porudžbinu, a zatim završiti prodaju. Najbolji profesionalci u prodaji planiraju svoja zatvaranja unapred. Oni prate signale kupca za kupovinu, postavljaju pitanja kako bi bili sigurni da nema dugotrajnih primedbi, a zatim jasno i direktno traže od kupca da odmah preduzme akciju.

7. Tražite dodatnu prodaju i preporuke

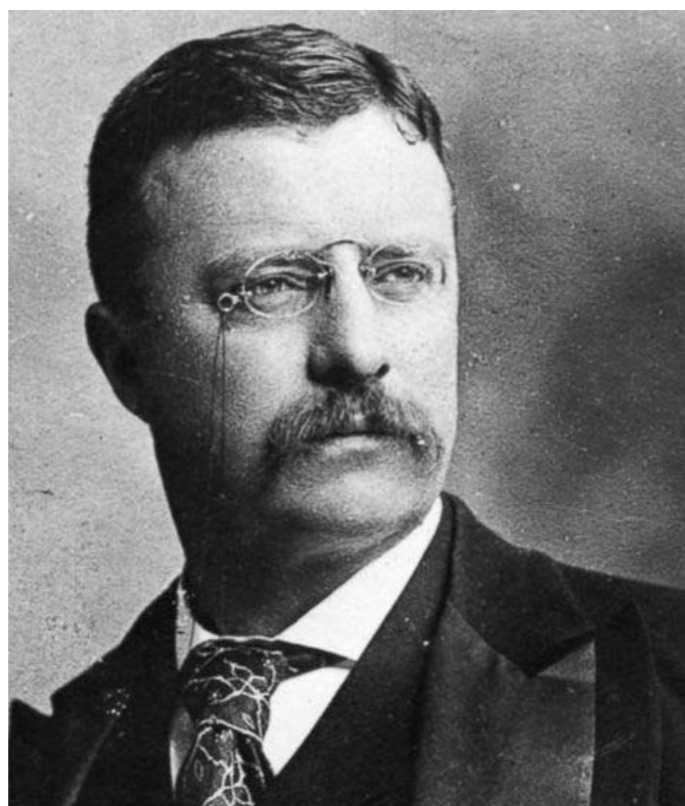
Konačno, vrhunski profesionalci u prodaji razvijaju naviku da traže dodatnu prodaju (Up Selling) i preporuke od svakog kupca. Pitanje hoćete li možda i pomfrit uz hamburger, a coca colu... je od običnog restorana McDonalds stvorilo svetsku poslovnu imperiju. Imajte spremno pitanje za dodatnu kupovinu. Vrhunski profesionalci znaju da svaka osoba sa kojom razgovaraju poznaje najmanje 300 drugih ljudi po imenu. Stoga pružaju dobru uslugu svojim klijentima i traže preporuke za slične potencijalne klijente. Navika razmišljanja u smislu dodatne prodaje i preporuka je ključ visokog prihoda i visoke profitabilnosti. Najuspešniji prodavci i kompanije imaju visok nivo ponovljenih poslova i kontinuirani tok novih kupaca koji dolaze od preporuka njihovih zadovoljnih kupaca. Poslušajte ove savete gurua prodaje Brajana Trejsija i podignite svoje prodajne rezultate do neslučenih visina.

TEODOR RUZVELT

U trenutku odluke najbolja opcija koju možete da izaberete je dobra odluka, opcija broj dva je da donesete lošu odluku, a najgora opcija je da ne uradite ništa.

Svet je pun ljudi koji žele, nadaju se i mole se da u životu budu uspešni, da budu pobednici, ali nikada ne donose odluke tipa Biti ili Ne biti, odluke koje jedino vode do velikog uspeha, jer jedine imaju moć da ujedine i pokrenu energiju vaših želja i snagu vaše volje. Mogu li da vas zamolim sada da uzmete beo papir i da na njegovoj sredini povučete jednu liniju. To je linija koja razdvaja vaš životni uspeh od vašeg neuspeha i zato sa gornje strane linije napišite uspeh a sa donje neuspeh. Napišite sada na početku gornje strane linije uspevanja glagol biti a sa donje strane linije glagol ne biti. Ovo je biti ili ne biti linija vašeg života. Nacrtao ju je Šekspir u Hamletu, jednoj od najvećih drama zato što je to drama ljudskog života, svake ljudske ličnosti pa i vaše, to je drama o neodlučnosti i njenim posledicama. Svi smo mi princ Hamlet u našim životima. Njemu se čitav život srušio pred očima samo zbog jedne mane, neodlučnosti. Taj gubitnički deo njegovog psihološkog lanca je uzrokovao samo propast oko njega. Hamlet igrom sudbine ubija Polonija prijatelja njegovog pokojnog oca i jedinog saveznika. Potom gubi i ljubav svog života Ofeliju jer je nemoćan da joj izjavi ljubav pa Ofelija izvršava samoubistvo. Ubija u dvoboju i svog najboljeg druga Laerta koji je pokušao da osveti smrt sestre i oca. Na kraju Hamlet i sam gine ali pošto je konačno doneo odluku uspeva da kazni očevog ubicu i raščisti tron kraljevstva za generacije koje stižu. Nešto je trulo u državi Danskoj ili nešto je definitivno trulo u ljudskoj ličnosti kada je neodlučna i ne može da napravi izbor i deluje. Neodlučnost je močvara ljudskog života

koja je potopila više ljudskih sudbina od svih ratova zajedno. Ljudi koji imaju smelosti da izaberu glagol biti i odluče da postanu ono što žele i veruju da mogu da budu - su odlučni ljudi, sa jakim karakterom i integritetom i to su ljudi koji uspevaju u igri života. Zato sa gornje strane linije uspevanja pored glagola biti napišite sledeće: Pobednici su ljudi koji brzo donose odluke a teško od njih odustaju. A sa donje strane linije pored glagola ne biti napišite: Gubitnici su ljudi koji teško donose odluke a brzo od njih odustaju. Dakle, pobednici su oni ljudi koji donesu odluku da će nešto biti u svom životu i ne odustaju dok to i ne postanu. Ljudi koji čvrsto stoje iza svojih odluka i



igraju na sve ili ništa su jači od ostatka sveta koji igra igru- hajde da pokušam pa ako prođe - prođe, ali ako bude suviše prepreka, suviše trnja na tom putu, odustaću i probaću nešto drugo. Ovu istinu dokazuje i čuvena mudrost koju koriste veliki motivacioni treneri na svojim treninzima: „Pobednici igraju samo na pobeđu, gubitnici igraju da ne izgube.“ Zapišite potom svoje veliko BITI ili ono što žarko želite da budete u svom životu i donesite odluku da nećete odustati dok to i ne postanete bez obzira na prepreke, poraze i iskušenja. Postanite čovek glagola biti, odlučan i istrajan, i na kraju ćete biti pobednik u životu.

FAZE U RAZVOJU VEŠTAČKE INTELIGENCIJE

VEŠTAČKA INTELIGENCIJA SE ODNOSI NA SIMULACIJU LJUDSKE INTELIGENCIJE U MAŠINAMA PROGRAMIRANIM DA MISLE, UČE I REŠAVAJU PROBLEME POPUT LJUDI

