

1. Promijeniti kulturu tvrtke

Tvrtke čekaju vladu da djeluje ali vlada to često ne čini. Cilj svake tvrtke je da ostvari profit, poveća udio na tržištu i poboljša finansijske omjere. Možete uspjeti samo s motiviranim i dobro obrazovanim osobljem, s zaposlenicima koji preuzimaju inicijativu te smisljavaju ideje i prijedloge za poboljšanje. Sadašnjim načinom 'zapošljavanja' i 'odnošenja' prema zaposlenicima to neće funkcioništati. Općenito bi kultura vaše tvrtke trebala postizati visoke rezultate bazirajući se na vrijednostima kao što je poštovanje, povjerenje, otvorenost, orijentacija prema ljudima, inovacija, timski rad i suradnja. Tome se valja podjednako posvetiti bilo unutar tvrtke bilo prema van.

2. Preoblikovati vaš stil upravljanja

Budite vođa a ne nasilnik. Dajte povjerenje i dobit ćete predanost. Dajte prostora i dobit ćete ideje i prijedloge. Dajte 'pametne' zadatke i dobit ćete bolje rezultate. Koristite humor i dodjelite komplimente kako biste doobili angažirane i motivirane ljude u svojoj tvrtci.

3. Poboljšati ulogu upravljanja ljudskim potencijalima u strateškog i proaktivnog partnera

Ljudski potencijali bi trebali preuzeti proaktivnu ulogu u usklađivanju svoje politike sa strategijom tvrtke. Nekoliko se koraka može poduzeti, kao što su:

- Investiranje u oblikovanje i održavanje pravih vještina i sposobnosti radne snage da bi se poduprla produktivnost

- Kretanje prema modelu socijalnog ulaganja koji promiče ljudski potencijal kroz čitav njihov životni vijek i podupire šire sudjelovanje na tržištu rada

- Dovođenje više žena i starijih radnika na radna mjestra što pomaže da se održi iskustvo i umjerenost u tvrtkama

- Bolje vještine odgovaraju boljim radnim mjestima

- Ulaganje u ljudski kapital je ključno za podršku produktivnosti i osiguravanje rasta s mnogo radnih mesta u budućnosti.

- Za učinkovito ulaganje u ljudski kapital potrebni su ne samo edukacija i osposobljavanje u odgovarajućim vještinama, nego i prihvatljivi okviri da se pomogne ljudima da održe, nadgrade i koriste te vještine tijekom čitavog radnog vijeka.

- Povećana opskrba vještog ljudskog kapitala mora odgovarati povećanoj

opskrbi kvalitetnih radnih mesta, kako bi se proizvela produktivnija radna snaga.

4. Staviti uslugu za klijente na vrh Programa za promjene

Uspješne tvrtke svoje klijente stavljaju na prvo mjesto. Na kraju krajeva, ne možete biti uspješni ako se prema klijentu odnosite neprihvataljivo. U supermarketu vidite 15 blagajni od kojih su 3-4 otvorene. Dugi redovi klijenata koji čekaju i žale se. Žale se i unutra i vani. Što to znači za vaš brand i za vaš imidž?

Kao upravitelj, jeste li ikada imali 'zadovoljstvo' da 20 minuta čekate u supermarketu kako bi vam se dopustilo da platite svoju kupnju? Kako ste se zbog toga osjećali? Kao upravitelj, jeste li ikad razgovarali sa svojim klijentima o njihovom zadovoljstvu? Možda biste se iznenadili što biste od njih saznali.

Znate li zbog čega Vaše mušterije prelaze vašem suparniku? (prema Tomu Petersu)

- *14% zbog cijene,
- *15% zbog kvalitete
- *71% zbog loše usluge.

5. Zašto su kod vodstva bitni isključivo ljudi (prema Garyju Kellyju)

Postoje pet ključnih principa koji su potrebni da biste bili učinkoviti vođa:

Vodama mora biti stalno

Kod vodstva su bitni ljudi. Točka! U vodstvu je važno inspirirati ljude, služiti ljudima, brinuti se za ljude, i treba vam biti stalno do ljudi. Morate im reći da vam je stalno. Nekako, na neki način, morate uvjeriti ljude da vam je stalno do njih. A zauzvrat će vaši ljudi biti spremni da vam pomognu dobiti velike bitke. Ne samo vaši zaposlenici, već i vaši klijenti.

Vode moraju komunicirati

Loša komunikacija je jedna od najvećih pogrešaka što vođa može napraviti. Kad vođe ne komuniciraju dobro, posljedica toga je da se zaposlenici ne osjećaju cijenjenima ni važnima. Zbog toga ne mogu zamisliti ništa važnije u vodstvu od komunikacije. Pitajte ljude za njihovo mišljenje. Komunicirajte o svemu. Po definiciji, vodstvo uključuje skupinu ljudi. Da biste ostvarili da grupa surađuje, morate poduprijeti i potaknuti timski rad. Kako? Morate komunicirati. Ali, morate komunicirati na pravi način. Radi se o poštovanju: istinski, iskreno poštivati tuđe mišljenje. Kad god radite u gru-

Zašto čitam poslovni savjetnik.com



Kvalitetan izbor aktualnih tema, vjerodostojne informacije na koje se bez sumnje mogu osloniti kao i različita iskustva i stavovi ljudi iz poslovnoga svijeta na jednome mjestu, uvijek su izazov za čitatelja Poslovnog savjetnika. Vrlo inspirativan i za svakog tko se bavi PR-om. mr.sc. Šenol Selimović, Odnosi s javnošću KentBanke

pi, očekujte neslaganje. To je u redu. Treba prihvati neslaganje. Poanta timskog rada nije 'slijediti druge'. Poanta je iskreno čuti sva mišljenja, ranjivo priznajući pogreške i dijeleći rizik i nagrade skupno.

Vođe moraju imati čvrst karakter

Da biste bili dobar vođa ili dobar član tima, morate imati čvrst karakter: iskrenost, integritet, poštovanje prema drugima i nesebičnost. Morate ne samo biti voljni, nego željni da radije više od svih ostalih. Postoji stara izreka koja kaže *da nedaće ne stvaraju karakter, nego ga otkrivaju*.

Vođe moraju biti sposobni

Da biste bili vođa, naravno, morate imati potrebno znanje. Morate biti sposobni, manje obećanja i više spremnosti. Razni tehnički aspekti zvanja su lakši dio posla. Odnosi među ljudima su najizazovniji dio posla: ne možete taj dio podcijeniti!

Vođe moraju imati hrabrosti

Naposljetku, razumije se, da vođe moraju imati hrabrosti. Vrlo je teško biti vođa. Mnogo je lakše biti sljedbenik. Mnogo je lakše drugome dati da preuzme problem ili da donese odluku. Mnogo je teže ustati, oglasiti se i preuzeti odgovornost. Dopadljivi vođe su zahvalni ljudima koji pridonose njihovim mogućnostima i uspjehu. Ako vođe cijene i zahvaljuju se mentorima, klijentima, kolegama, i drugim akterima to znači da su skromni, cijenjeni, i dobro primljeni. Također ćete se zbog toga odlično osjećati!

Organizacija Donor's Choose proučila je vrijednost pismenih zahvalnica, te zapravo otkrila da darivatelji organa imaju 38% veću šansu da ponovno daruju ako su primili pismenu zahvalnicu!