



# SICK OF THE PAIN?

## REAL HELP FOR DAMAGED DISCS & PAINFUL BACKS

Provided by Dr. Anthony Deutscher  
Croatia's only spinal structural correction specialist.

**Do you really think it will get better by  
Ignoring it?**

How much longer before you get some real help?

In Dr. Deutscher's office you get;

- Accurate diagnosis
- Fully informed
- Precise targeted treatments
  - No long waiting
  - A healthier back
- A more energized productive life

Check out Dr. Peric's story, "For years I suffered terrible headaches, dizziness and pain were constant, MRI showed multiple disc herniation's, my colleagues in medicine said nothing could be done it will just get worse, Dr. Deutscher showed me on my X-rays I had 40mm AHS and his treatments have done wonders in making me feel better no more headaches or dizziness and my blood pressure is normal without medication for the first time."



We correct the 3 core causes of back problems.

Ignore the 3 causes and;

- You will get worse not better
- Your long term health will suffer
- You will have poor productivity

To find out more: [www.kraljeznica.com.hr](http://www.kraljeznica.com.hr)

Or call 01-55-09-544 to schedule your first appointment or to ask for our free Introduction to Chiropractic Package

likoj mjeri utjecala na promjenu marketinške profesije, što je također iziskivalo dramatičnu promjenu stila upravljanja, jer se usluga pruža na zahtjev (potencijalnog) klijenta, a pruža ju pružatelj usluge. Taj pružatelj usluge jedan je od vaših zaposlenika! **Upravljanje uslugama** kompleksnije je od upravljanja proizvodima. Proizvodi i njihovi procesi mogu se standardizirati, a standardiziranje usluga je teže, jer može biti zahvaćeno s više faktora koji su izvan kontrole poduzeća ili pružatelja usluge. Da bi se mogla isporučiti visoka razina kvalitete usluge, vaši zaposlenici moraju imati mogućnost fleksibilno i kreativno odgovoriti na izmjenjenu situaciju, obično u datom trenutku. To može biti dodatno pitanje ili neочекivani zahtjev klijenta ili gosta za koji se treba pobrinuti na licu mjesta na zadovoljstvo vašeg gosta. Vaš zaposlenik mora biti sposoban razmišljati iz perspektive vašeg klijenta i reagirati na to. Vrlo je očito da birokratski i kontroling

stil upravljanja ne podupire razinu usluge visoke kvalitete.

### Sedam slova P

Marketinški miš za usluge jest **dodatni model marketinga** koji se odnosi na već postojeća četiri slova P na koja se još dodaje - ljudi ('People'), proces ('Process') i fizički dokaz ('Physical evidence'). Ljudi ('People') se odnosi na zaposlenike tvrtke s kojima kupci dolaze u direktni kontakt. Proces ('Process') se odnosi na procese i sustave u organizaciji koji utječu na njen marketinški proces. Fizički dokaz ('Physical evidence') odnosi se na konkretnе elemente u trgovini, restoranu, baru, hotelu, kampusu, itd., na način kako izgledaju zgrade, kakve uniforme nose zaposlenici, natpise, itd. Ako neka tvrtka želi prodati određenu uslugu, ona svaki od tih elemenata mora napraviti izvrsnim.

### Peto slovo P: ljudi (People)

Kvalitetni ljudi bitan su čimbenik u pružanju kvalitetne uslu-

ge. Zapošljavanje i obuka pravog osoblja potrebna je za stvaranje konkurentne prednosti. Kupci donose sud o pružanju neke usluge na temelju ljudi koji predstavljaju vašu organizaciju. To je stoga što su ljudi jedini oplipljivi element u procesu usluge koji kupac može vidjeti i s kojim može ostvariti interakciju. Bez dobro motiviranih i dobro obučenih zaposlenika, nećete moći dobiti zadovoljne i lojalne klijente. Nakon lošeg iskustva, neće se žaliti ili vam to reći, već će samo prijeći konkurenциji. A nakon toga primjenjuje se 'pravilo 10:1' - nezadovoljan klijent govori o svom negativnom iskustvu desetorici drugih ljudi. To sigurno nije dobra usmena preporuka.

Zaposlenici da bi isporučili visoko kvalitetnu uslugu moraju imati odgovarajuće interpersonalne vještine, stav, poznavanje usluge i odgovarajuće 'alate'. Mnoge uslužne organizacije primjenjuju na primjer pristup Potpunog upravljanja kvalitetom (*Total Quality Management - TQM*) ili

rade na akreditaciji „Investitori u ljudi“ ("Investors in People") kako bi pokazali da vrše obuku vlastitog osoblja na temu propisanih standarda i najboljih praksi.

### Šesto slovo P: proces (Process)

Ovaj element marketinškog miksa obuhvaća sve sustave koji su za pružanje usluge. Zamislite na trenutak banke koje izdaju kreditne kartice automatski u trenutku kada stara kartica njihovog klijenta istekne. To iziskuje efikasan interni proces za identifikaciju datuma isteka i obnove. Efikasna usluga kojom se zamjenjuju stare kreditne kartice potaknut će lojalnost kupca i povjerenje u tvrtku.

Sve usluge moraju se poduprijeti jasno definiranim i efikasnim internim procesima. Time će se izbjegći konfuzija i promovirati konzistentna razina usluge. Drugim riječima, proces znači da svaka osoba u organizaciji zna što treba raditi, kako i kada to treba napraviti, a važnost jasnog in-