



ODGOVARA:  
Sanja Gomuzak

## PLAN EDUKCIJE ZA PRODAVAČE

**PITANJE:** Planiramo sastaviti godišnji plan edukacije za naše prodavače, no kao i većini, budžet nam je ograničen. Vjerujemo da su nam edukacije

nužne kako bismo podigli razinu kvalitete usluge koja nam je u fokusu ove godine. Kako bismo ostali u financijskim okvirima koje možemo osigurati za edukaciju, morali bismo odabrati koje edukacije želimo ove godine, a koje ćemo za sada prolongirati. Kako znati koje su nam najnužnije?

B. J., Split

**ODGOVOR:** Svaka je tvrtka priča za sebe, kao i djelatnici u njoj. Kako ne biste jednokratno „bacili“ novac na edukacije koje vam možda uopće neće dati rezultate, morate dobro preispitati kako vaša tvrtka „diše“. Ključno saznanje jest treba li vašim ljudima edukacija iz stručnog dijela njihovog posla ili se radi o nedostatku određenih vještina. Često će se dogoditi i kombinacija tog dvoje. To vrlo lako i egzaktno možete izmjeriti kroz **metodu mjerenja kvalitete usluge** koja će vam pokazati

više. Konkretno, ako vaši djelatnici odlično prezentiraju proizvode ili usluge koje prodaju, znanju sve karakteristike, rokove isporuke, servisne informacije, onda im stručnog znanja ne nedostaje. No ako sve to ne znaju „prodati“, ne znaju zainteresirati kupca, ne znaju argumentirati cijenu, ne znaju biti proaktivni, onda im nedostaje raznih vještina poput komunikacijski, prodajnih, pregovaračkih,... Kada definirate u kojem smjeru ćete ići, ne zaboravite da je **edukacija proces** koji se ne može odraditi jednokratno. Nažalost, često se susrećem s tvrtkama koje odluče svojim zaposlenicima platiti jednodnevni seminar prodajnih vještina i nakon toga očekuju promjenu preko noći. **Edukacija** je samo jedan **dio procesa unapređenja** i mora se provoditi u nekoliko koraka godišnje. Ako zaista želite efekt edukacije koju ste platili, zadužite osobu koja će se aktivno baviti praćenjem koliko se djelatnici drže noviteta koje su naučili. Ta osoba mora biti kontrola i podsjetnik u jednome i aktivno ljude usmjeravati na novi način rada te im ponavljati naučeno dok to novo ne postane navika. I za male stvari trebat će vremena i ponavljanja, što ponekad može izgledati besmisleno, no u konačnici ima zaista velik efekt koji će se vidjeti i u konačnom financijskom rezultatu. Dakle, **edukacija DA**, ali uz konkretan i ciljan odabir tema (i predavača, naravno).

STRUČNJACI  
odgovaraju



GRAND HOTEL  
**BONAVIA**

— 1876 —



Poslovni hotel u srcu Rijeke Grand Hotel Bonavia na savršen način spaja tradiciju s visokim zahtjevima modernog poslovnog gosta.

Trenuci opuštanja u wellness centru uz bogatu gastronomsku ponudu boravak u hotelu pretvaraju u istinski užitek.

Grand Hotel Bonavia  
Rijeka, Dolac 4  
tel. 051 357 980  
fax. 051 330 243  
sales@bonavia.hr  
www.bonavia.hr

