

kako ga napraviti i koji sastojci idu u njega.

Za dobro izvršenje usluge potrebno je zaposlenicima dati ovlasti da konkretne uslužne situacije rješavaju prema vlastitoj procjeni. Na taj način mnoga poduzeća motiviraju svoje zaposlenike. Uslužna poduzeća osnivaju timove ljudi iz raznih funkcionalnih područja koji imaju ovlast i odgovornost opsluživanja ljudi od početka do kraja uslužnog susreta. Timskim radom olakšava se komunikacija i protok znanja između članova tog tima, a zajednički radom teže ka ostvarenju postavljenog cilja. Zaposlenici nakon izvršenog zadatka vjeruju da će njihov rad i zalaganje biti nagrađeno od strane poduzeća. Poduzeće mora pronaći način kako će motivirati svoje zaposlenike.

Na motivaciju možemo gledati na način da motivacija prolazi iz svega onoga što se dobiva za uzvrat za uloženi rad – novac, napredovanje u poslu, nagradno putovanje, dodatne beneficije kroz službeni mobitel, službeni automobil, mogućnost deligiranja posla i itd.

Jedan od ključnih čimbenika lojalnosti zaposlenika koji sprečava njihov odlazak iz poduzeća je povjerenje koje zaposlenici imaju u poduzeće. Povjerenje se razvija tijekom vremena a pridonosi mu integritet zaposlenika i poduzeća te upravljačka znanja i sposobnosti koje poduzeće posjeduje.

### Lojalnost korisnika usluge

Lojalnost korisnika počinje na zadovoljstvu, i tad korisnici postaju odani poduzeću, stalno kupujući i koristeći njezine proizvode. Lojalan korisnik predstavlja neprestani izvor prihoda za poduzeće tijekom dužeg vremenskog perioda. Da bi poduzeće tu lojalnost korisnika zadržalo potrebno je da održi i isporučuje višu vrijednost u odnosu na konkurente. Lojalni korisnici najčešće se okreću i odla-

ze svojim konkurentima zbog nezadovoljavajuće usluge od strane zaposlenika. U uslužnom poduzeću tanka je granica između zadovoljnog korisnika i zadovoljnog zaposlenika. Ukoliko je zaposlenik zadovoljan i prema njemu se dobro odnose u poduzeću za koje radi on će to zadovoljstvo i dobro raspoloženje prenijeti na korisnika. Zato je bitno da poduzeće ulaže u svoje zaposlenike, educira ih i motivira.

Često korisnici prestaju koristiti usluge poduzeća ne ukazujući na problem, te će takav korisnik svoje iskustvo podijeliti sa deset osoba (prijatelji, poznanici) što dovodi do gubljenja potencijalnih ili stalnih gostiju a samim tim trošak privlačenja novog korisnika je pet puta veći od zadržavanje već postojećih korisnika. Kada se pojavi korisnik koji se tuži na neki određeni problem važno je odmah reagirati i riješiti problem sa njim. Kako bi se riješio problem poduzeće bi trebalo imati obučene ljude za rad na rješavanju problema s korisnicima, trebalo bi imati otvorene besplatne telefone kako bi se korisnici mogli žaliti, morali bi korisnici od strane zaposlenika dobiti priliku za slušanje, postavljanje pitanja ili ispriku. U daljnjem tekstu je prikazano 5 koraka do uspješnog rješavanja reklamacija korisnika:

- Budite na raspolaganju: odmah osobno porazgovarajte s kupcem.
- Slušajte i pokažite razumijevanje: kako Vam mogu pomoći?
- Ispravite nepravdu prema korisniku: «Žao mi je što Vam se to dogodilo».
- Zahvalite korisniku na povratnoj informaciji: «Hvala vam što ste nam ukazali na problem».
- Riješite problem: recite koje ćete mjere poduzeti kako bi riješili problem.

Sanda Špac



## CAR FLEET MANAGEMENT d.o.o.

### donirao vozilo na korištenje Klinici za dječje bolesti Zagreb ('Klaićeva')



Tvrtka Car Fleet Management d.o.o donirala je vozilo na korištenje Klinici za dječje bolesti Zagreb.

Uprava tvrtke predala je ključeve vozila sanacijskom upravitelju Klinike za dječje bolesti Zagreb, dr. med. Zoranu Bahtijareviću, koji se tom prilikom zahvalio na donaciji. Djeca su naš najranjiviji dio društva i zaslužuju našu bezuvjetnu pomoć, a ovo vozilo će uvelike olakšati svakodnevne poslove bolnice i prijevoz djece na specijalističke preglede.

Car Fleet Management d.o.o. kao ekspert u području upravljanja voznim parkovima svojim klijentima nudi rješenja za vozne parkove "krojena po mjeri" korisnika i potpuno prilagođena njihovim potrebama. Njihovim uslugama poslovni klijenti dobivaju pouzdanog partnera za svoj vozni park koji će im bitno optimizirati troškove poslovanja, podignuti efikasnost voznog parka, te pružiti maksimalnu sigurnost i omogućiti dugoročno planiranje i budgetiranje izdataka, plansku i organiziranu uslugu flotne logistike, te zadovoljiti sve njihove potrebe u ovom dijelu poslovanja.