

Na srednjoj razini tvrtke trebaju ulagati u svoje ljude te biti iznimno vrsne u 22 ključne teme ljudskih potencijala kako bi neprestano bolje poslovale u financijskom smislu od onih manje sposobnih. U nekoliko je tema ova korelacija bila 3.5 puta veća od rasta prihoda te 2.1 puta veća od prosječne marže zarade.

Što biste trebali učiniti?

1. PROMIJENITE KULTURU TVRTKE

Tvrtke čekaju da Vlada nešto učini, no Vlada često ne čini ništa. Cilj je svake tvrtke ostvariti zaradu, povećati tržišni udio te poboljšati financijske pokazatelje. Uspjeti možete samo s motiviranim i dobro obrazovanim zaposlenicima koji preuzimaju inicijative te daju ideje, prijedloge i sugestije za poboljšanje. S trenutnim načinom „zapošljavanja“ i „odnosa“ prema radnicima to vam neće uspjeti. Kultura vaše tvrtke općenito bi trebala postizati dobre rezultate u vrijednostima kao što su poštovanje, povjerenje, otvorenost, orijentiranost na ljude, inovacija, timski rad te suradnja, usredotočene kako unutar, tako i izvan tvrtke.

2. PREOBLIKUJTE SVOJ UPRAVLJAČKI STIL

Budite vođa, a ne nasilnik. Dajte povjerenje i primajte predanost. Dajte prostora pa primajte ideje i prijedloge. Dajte „pametna“ zaduženja i primajte bolje rezultate. Upotrijebite humor i udijelite komplimente kako biste angažirali i motivirali ljude u tvrtki.

3. POBOLJŠAJTE ULOGU UPRAVLJANJA LJUDSKIM POTENCIJALIMA KAO STRATEŠKOG I PROAKTIVNOG PARTNERA

U uspješnim su tvrtkama ljudski potencijali strateški partner u Odboru i za Odbor. Za ljudske

potencijale to znači kako bi trebali preuzeti proaktivnu ulogu u usklađivanju svojih policia sa strategijom tvrtke. Moguće je poduzeti nekoliko koraka, kao npr.:

- ulaganje u stvaranje i održavanje pravih vještina i kompetencija radne snage u svrhu pružanja podrške učinkovitosti
- kretanje u smjeru modela društvenog ulaganja koje promiče ljudske potencijale tijekom života te podržava veće sudjelovanje na tržištu rada
- zapošljavanje više žena i starijih radnika što pomaže pri održavanju iskustva i umjerenosti u tvrtkama
- bolje vještine odgovaraju boljim poslovima
- ulaganje u ljudski kapital ključno je za održavanje produktivnosti i osiguranje rasta koje uključuje mnoštvo poslova u budućnosti
- učinkovito ulaganje u ljudski kapital ne zahtijeva samo obrazovanje i uvježbavanje pravih vještina već također i prikladan okvir koji bi ljudima pomogao održati, nadograditi te upotrijebiti te vještine tijekom čitavog radnog vijeka
- povećanju u ponudi kvalificiranog ljudskog kapitala treba odgovarati povećanje ponude kvalitetnih poslova kako bi se stvarala produktivna radna snaga.

4. STAVITE KORISNIČKU SLUŽBU NA VRH PROGRAMA ZA PROMJENE

Uspješne tvrtke stavljaju kupce na prvo mjesto. U konačnici, ne

Znate li zašto vaši kupci odlaze konkurenciji?

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

(prema Tomu Petersu)

možete biti uspješni ako se ponašate prema kupcima kao da su stoka. U dućanima možemo vidjeti kako su tek 3 ili 4 blagajne od njih 15 otvorene za plaćanje. Duge redove kupaca koji čekaju i žale se. Žale se unutar dućana i izvan njega. Što to znači za vaš brend i kakvu to sliku ostavlja o vama? Kao manager, jeste li ikada imali „zadovoljstvo“ čekati 20 minuta u dućanu kako bi vam netko dopustio da platite ono što ste kupili? Kako ste se osjećali? Kao manager, jeste li ikada razgovarali s kupcima o njihovom zadovoljstvu? Mogli biste se iznenaditi što možete naučiti od njih.

5. ZAŠTO SE U VODSTVU RADI SAMO O LJUDIMA?

(Prema Garyju Kellyju)

Učinkovit vođa mora slijediti pet ključnih principa:

- Vođama mora biti stalo U vodstvu se radi o ljudima. Točka! U vrhunskom vodstvu radi se o nadahnjivanju ljudi, posluživanju ljudi, brizi za ljude i brizi o ljudima. Morate im reći da vam je stalo. Nekako i na neki način morate uvjeriti ljude da vam je stalo do njih. A za uzvrat, vaši će ljudi biti spremni pomoći vam osvojiti velike bitke. Ne samo vaši zaposlenici, već i vaši kupci.
- Vođe moraju komunicirati

Loša komunikacija jedna je od najvećih pogrešaka koju vođa može napraviti. Posljedica loše komunikacije vođe je osjećaj kod zaposlenika da nisu cijenjeni ili važni. Iz tog razloga ne mogu se sjetiti ničega važnijeg za vodstvo od komunikacije. Pitajte ljude za mišljenje. Komunicirajte o svemu. Vodstvo prema definiciji uključuje skupinu ljudi. Kako biste naveli bilo koju skupinu da surađuje, morate poticati i njegovati timski rad. Kako? Morate komunicirati na pravi način. Radi se o poštovanju: iskrenom i dubokom poštovanju tuđih mišljenja. Svaki

SAVJETI POSLOVNOG SAVJETNIKA

ŠTO MOŽETE UČINITI?

1. Promijenite kulturu tvrtke!
2. Preoblikujte svoj upravljački stil!
3. Poboljšajte ulogu upravljanja ljudskim potencijalima!
4. Stavite korisničku službu, kreativnost te inovacije na vrh plana za promjene!
5. U vodstvu se radi o ljudima.

put kada radite sa skupinom ljudi, trebali biste očekivati neslaganje. U timskom radu ne radi se o „slaganju“. Radi se o tome da iskreno poslušate svaki stav, ranjivo priznate pogreške te zajednički podijelite rizike i nagrade.

• Vođe moraju imati karakter

Da biste bili sjajan vođa ili sjajan timski igrač, morate imati karakter: poštenje, integritet, poštovanje prema drugima i nesebičnost. Ne samo da morate biti voljni, već i željni raditi više od bilo koga drugoga. Stara poslovica kaže da *nedaća ne stvara karakter već ga otkriva*.

• Vođe moraju biti kompetentni

Da biste bili vođa, naravno, morate znati znanje. Morate biti kompetentni, manje obećavati i biti spremniji na sve. Različiti tehnički aspekti profesije lakši su dijelovi posla. Najizazovniji dio je strana ljudskih odnosa: ne možete je podcijeniti!

• Vođe moraju imati hrabrost

Naposljedku, nepotrebno je reći, vođe moraju imati hrabrosti. Vrlo je teško biti vođa. Puno je lakše biti sljedbenik. Puno je lakše prepustiti nekome problem ili donošenje odluke. Puno je teže ustati, progovoriti i preuzeti odgovornost.