



kron  media

akcijska pretplata u tijeku

tel: +385 21 315440 ili +385 98 9832577

pretplata@kronmedia.hr, www.satoviinakit.hr

## Vrijeme je...

...da i vi saznate kako funkcioniraju najsloženiji mehanizmi koje je ljudski rod izumio. Sve tajne visokog urarstva, ali i brojni noviteti i zanimljivosti iz svijeta satova i nakita u novom broju našeg časopisa. Uživajte.



Kada je isprikom (i poklonom) ublažena posljedica greške, potrebno je polako graditi poslovni odnos od točke na kojoj su se kupac i prodavač zatekli u trenutku greške. Potrebno je vrijeme, osobito ako se radilo o ozbiljnoj pogrešci. Ako prodavač nije odmah ugledao crveni karton, nego se kupac latio žutog, pametnom čovjeku to je dovoljno ozbiljno upozorenje. Kad već spominjemo žuti i crveni karton, sjetimo se da je najbolji nogometni sudac svih vremena **Pierluigi Collina**, koji nakon prestanka sudačke karijere drži motivacijska predavanja, jednom prilikom rekao: „Morate znati svoje prednosti, ali isto tako i svoje slabosti, jer onda ćete se potruditi biti bolji. Ne morate se bojati greške, jer greška je prilika da nešto promijenite. Kod timskog rada važno je da svatko zna koja je njegova uloga i što se od njega očekuje, bitne su dobre pripreme. Da bi vaš tim bio uspješan važni su znanje, organizacija, motivacija, ali i da stanete iza onog člana

tima koji je pogriješio, da mu se ne uruši samopouzdanje. Priznanjem, teško je donijeti odluku, jer je greška uvijek jedna od mogućih opcija, osobito kad mora biti brza i donijeta je pod pritiskom, dakle u vrlo teškoj situaciji.“ Jednostavno *«Žao mi je.»* ili poseban poklon ponekad nisu dovoljni, pa ukoliko prodavač mora čekati da vrijeme učini svoje, onda će čekati. Tad je potrebno puno vremena i puno strpljenja, jer, konačno, prodavač je taj koji je *«zeznuo stvar»*. Kao što prodavači trebaju dobre kupce, tako i kupci trebaju dobre prodavače. Što je najljepše, kupci ne očekuju savršene prodavače. Samo im ne trebaju oni koji loše rade svoj posao. Dogodi li se greška, kupci samo očekuju da prodavač popravi stvar koja se pokvarila ili riješite situaciju u kojoj je kupac nezadovoljan proizvodom ili uslugom. To ... i ništa više. Kad je prodavač iskren sa svojim klijentom i pruža jamstvo da se takva greška neće ponoviti, može jedino čekati da kupac odluči ponovno ra-

diti s njim. Ukoliko se više nikada ne javi, potrebno je prihvatiti tu činjenicu kao realnost i krenuti u potragu za novim kupcima. Bez ponavljanja pogreške.

### Najčešće poslovne greške

Najbolje timove koje sam imao, vodio sam tako da nikad nismo pričali o greškama. Govorilo smo što je bilo dobro a ono šta je pogrešno nismo spominjali. To je bilo zabranjeno. Govorili smo kako bi ovo mogli još bolje uraditi. Ali nikad nismo govorili „ovo je bilo pogrešno“. Ja prvi nisam nikad kritizirao zbog grešaka. Uvijek sam vjerovao da svako zna da je pogriješio i ako se fokusiramo na ono šta je dobro, ono šta smo preskočili, čovjek će naći način da nauči iz greške i nađe rješenje. I ti timovi su bili - fantastični. Greške rade ljudi. Kada navodimo najčešće poslovne greške, sve su one vezane uz činjenicu da ljudi rade s ljudima: premalo osnovnih znanja, nedostatak sklonosti razmišljanju, loša pitanja uz slabo sluša-

nje i neinvestiranje u sebe.

### GREŠKA BROJ 1: premalo osnovnih znanja

Okupite grupu prodavača na pauzi, uz kavu, i slušajte njihov razgovor. Nakon obveznih *žalopojki* o različitim problemima koji ih muče i čine njihove živote *groznima*, razgovor neminovno skreće u područje prodajne strategije. *Kako da ispunim kvartalni plan? Kako da prodam dovoljno da zaradim bonus? Hoću li kupcu uspjeti prodati ovo? Hoće li kupac prihvatiti uvjete za ono?*

Lako je zaključiti da se postavljena pitanja, u formama različita, a u suštini ista, mogu svesti na jedno: *«Kako prodati i zaraditi?»* Pritom je dobro napomenuti da su najočekivaniji odgovori «brzo», «lako» i «po mogućnosti, bez većih napora». Mentalni sklop koji definira samo početno stajalište *«Prodavač ima želju.»* i završno stajalište *«Prodavač je ostvario svoju želju.»* ima veliku rupu u sredini. On može zadovoljiti ►