

Snaga coachinga

Nijedna povratna informacija ne može nadomjestiti snagu slobodne volje i osobne odluke. Nakon još četiri *coaching* susreta, Josip je odlučio integrirati sve bivše i sadašnje zaposlenike njegovog odjela. I gorljivo je smatrao da je to vrijedno uloženo, ne izgubljeno vrijeme. U svakom slučaju, bolje da je on to rekao nego ja.

Odatle nije bilo teško nastaviti. Josip i ja smo uz pomoć Odjela ljudskih potencijala organizirali trening. Zapravo više je to bio event 'odavanja priznanja', način da se oda počast svim članovima tima i da im se da "mjesto" u sistemu. Neki od njih su došli na trening/event, neki od njih su se spojili *Skype*-om jer su bili izvan države, a neki su poslali *email* koji smo onda javno pročitali uz njihovu sliku na ekranu. Ono što je bilo zanimljivo je da su se svi, do jednoga, odazvali!

I nakon tog događaja, ne odmah sljedeći dan, ali s vremenom, ona šutnja i strah koji se mogao nožem rezati, a koji sam primijetila u prodajnom timu, polako je jenjavao. Prvo su otpali "klanovi", komunikacija je zaista postala transparentna, zaposlenici su spoznali da je svaka njihova akcija vidljiva i "priznata" i suradnja se napokon vratila. Četiri mjeseca nakon toga vratili su se i prvi znatniji prodajni rezultati.

A *coaching* s Josipom? Eh, Josip je uveo *coaching* kao obavezan razvojni alat svih svojim voditelja i upravo spremam ciklus edukacija **Upoznaj i koristi coaching u leadershipu** za tu kompaniju iduće godine. ■

Osnovna načela sistema, onako kako sam ih ja naučila:

1. MJESTO

Svi pripadaju negdje, svatko ima svoje mjesto. Odavanje priznanja (engl. *Acknowledgement*) našeg mjesta i uloga je preduvjet za ravnotežu sistema.

2. RED

Došli smo na ovaj svijet ili u ovu firmu određenim kronološkim redom. Neke smo ljude zatekli tu, neki su došli nakon nas. Isto tako tu je i hijerarhijski red. Netko je možda došao u kompaniju nakon nas, ali je hijerarhijski pozicioniran više. Obje stvari je dobro u ovom slučaju ispoštovati.

3. RAZMJENA

U svakom odnosu postoji uzimanje i davanje u smislu razmjene energije. Ono bi trebalo biti u ravnoteži.

4. SVRHA

Ostala pravila se mogu primijeniti i na ostale odnose, ovaj je karakterističan samo za kompanije.



PET GODINA - ICERTIAS

ICERTIAS - Hrvatska ideja danas u četrdeset zemalja

Krajem studenoga, točnije 29., prije pet godina u Švicarskoj je u Zurichu osnovana međunarodna organizacija ICERTIAS. U svega pet godina, ICERTIAS je do danas uspio izrasti u respektabilni međunarodni autoritet prisutan u više od četrdeset zemalja svijeta čija izvješća i analize citiraju vodeći lokalni i globalni mediji.

Na brojnim svjetskim tržištima, potrošači daju iznimno povjerenje ICERTIAS istraživanjima i ističu da bi radije kupovali proizvode i usluge koji nose Best Buy Award, QUDAL - QQuality meDAL i *Customers' Friend* - prepoznatljive ICERTIAS certifikacijske oznake.

Manje je međutim poznato da je temeljna ideja za ovu danas respektabilnu globalnu kuću potekla nekoliko godina ranije u Hrvatskoj, na krilima istraživačkog projekta Best Buy Award kojeg su tada razvili hrvatski stručnjaci u suradnji sa ekspertima globalnih autoriteta - PWC (Pricewaterhouse Coopers) i Centar za istraživanje tržišta GfK.

"Ključ međunarodnog uspjeha bio je u profesionalnosti, nepristranosti i integritetu. Kroz protekle godine naši znakovi uspjeli su se na tržištu dokazati kao oznake povjerenja koje ne može dobiti svaka tvrtka - svaki proizvod ili usluga - već samo ona koja zadovoljava visoke certifikacijske standarde koje postavlja ICERTIAS. Naše vlastite metodologije i certifikacijske procedure razvijali smo i usavršavali godinama ugrađujući u njih znanja vodećih međunarodnih stručnjaka. Tu našu kvalitetu u odabiru najboljih, prepoznali su i potrošači diljem svijeta ali i vodeće kompanije koje danas rado ističu naše znakove kako bi se diferencirali od konkurencije na tržištu" pojašnjava Mirjana S. Pelaić direktorica ICERTIAS-a.

Respektabilna međunarodna organizacija ICERTIAS s globalnim sjedištem u Zürichu koja je krajem studenoga proslavila peti rođendan svoje početničke dane veže uz Hrvatsku i hrvatsko tržište

"Proteklih pet godina za nas su bile uistinu iznimno uzbuđujuće. Od malog, inovativnog, lokalnog projekta Best Buy Award uspjeli smo, zajedno s međunarodnim partnerima i suradnicima, razviti respektabilnu međunarodnu organizaciju koja danas ima utjecaj na izbor kupaca u više od četrdeset zemalja svijeta na pet kontinenata" naglašava Robert Slavečki, jedan od suosnivača ICERTIAS-a.

Naime, na valovima iznimnog uspjeha projekta Best Buy Award pokrenutog u Hrvatskoj 2010. godine, u studenom 2011. u Zürichu osnovan je današnji "ICERTIAS - International Certification Association GmbH".

U proteklih pet godina ICERTIAS je proveo više od pet stotina različitih tržišnih istraživanja s više od 24.000 različitih pitanja, a svakoga mjeseca anketira više od 10.000 osoba - što građana što stručnjaka iz različitih područja gospodarstva - od Novog Zelanda, Malezije i Filipina na dalekom istoku, preko Gane ili Kenije u Africi, Rumunjske, Malte ili Portugala u Europi pa sve do Čilea. ■