

edukacijE.hr

E-newsletter broj 2 / srpanj 2020.



Dobro došli na drugi broj newslettera edukacijE.hr! I dalje smo fokusirani na online seminare, što zbog ljetnog perioda, kada su godišnji odmori i kada većina vas zasluženo odmaraju, što zbog korona krize. Nemojte se obeshrabrivati, što se možda zbog nelagode niste odlučili doći na jedan od naših otvorenih seminara. Mi vam nudimo naše online seminare, koje, kad ih kupite, možete pregledavati koliko god puta želite i ostaju vam u trajnom vlasništvu.

U ovom broju newslettera nudimo vam teme koje su obuhvaćene u našim online seminarima. Za početak to je naš popularna tema Upravljanje reklamacijama i komunikacijom s nezadovoljnim kupcima. Tema je i više nego aktualna za sve one koji rade prodaju, a to je većina tvrtki.

Drugi, također, vrlo aktualan i tražen online seminar je Excel, intenzivan tečaj za poslovne korisnike. Excel mnogima zadaje

glavobolje, a zapravo nije ništa prekomplikirano. Naši predavači objasnit će vam na jednostavan način kako ga koristiti u svakodnevnom poslovanju.

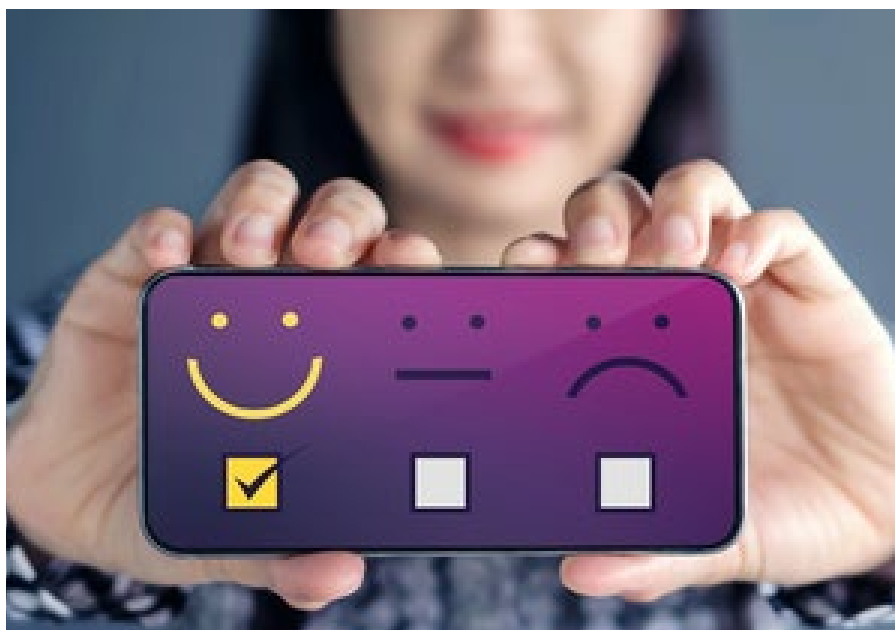
Upravljanje udaljenim zaposlenicima je online seminar koji može koristiti menadžerima te im riješiti sve nedoumice o tome kako efikasno upravljati svojim zaposlenicima kada rade od kuće, odnosno na daljinu.

I za kraj vam donosimo temu koja je namijenjena svima koji provode EU projekte, a radi se o greškama poduzetnika u provedbi EU projekata.

Nadamo se da ćete naći online seminar za sebe te uložiti u svoje obrazovanje, jer znanje je moć!

Vaš edukacijE.hr tim

Tri razloga zašto je rješavanje reklamacija važno



Upravljanje reklamacijama izrazito je bitna komponenta korisničke usluge i poslovnog uspjeha. Ne samo kao sredstvo za prikupljanje vrijednih uvida u kupca, nego i pomoć vašoj tvrtki da napreduje u poboljšanjima koja vode do smanjenja troškova, povećane profitabilnosti i povećanog zadovoljstva kupaca.

Sve povratne informacije koje primite od klijenata od presudne su važnosti za tvrtku. Ne samo zato što možete prikupiti vrijedan uvid u samog kupca, već i zato što vam omogućuje prepoznavanje nedostataka na proizvodu ili usluzi koju tvrtka pruža.

Upravljanje reklamacijama neprocjenjiva je prilika za vašu organizaciju u identifikaciji područja u kojima se možete i morate poboljšati kako biste opstali na tržištu. Izaći u susret takvim izrazima nezadovoljstva s pozitivnim stavom i spremnim odgovorima te sustavnim planiranjem djelotvornih poboljšanja

presudno je za uspješno poslovanje. Koja su to tri jednostavna razloga zašto je upravljanje reklamacijama tako važno?

1 Ne možete uvijek znati što se događa

Jednostavno je. Naša percepcija stvarnosti je pod utjecajem vlastite pri-

stranosti. Skloni smo uvjeravati sebe u nešto (što može biti potpuno netočno) kada se nađemo u neizvjesnoj situaciji. Nije ni teško shvatiti zašto, samoodržanje je prirodni instinkt.

Na isti taj način, tvrtke su često nesklone pogledati unatrag ili vršiti introspekciju kako bi shvatile što se dogodilo i zašto. Iz tog razloga važno je pravilno upravljati rješavanjem pritužbi, kako bi se lakše utvrdio korijen uzroka istih. Opće je poznato da kupci često ne pružaju povratne informacije – što zbog nedostatka volje, vremena ili jednostavno prirode njihove osobnosti. Stoga se tvrtke često nađu u situaciji da se s pravom pitaju reagiraju li kupci na njihove proizvode i usluge pozitivno ili negativno.

Istina je da ignoriranje percepcija vaših kupaca nikome ne pomaže. Ne znate je li uspjeh vaše tvrtke samo privremen ili dugotrajan. Saznavanje tako vrijednog podatka dolazi od mogućnosti koju pružate svojim klijentima da izraze svoje mišljenje i iskustva. Pružite svojim kupcima priliku da prigovaraju, žale se, čestitaju, hvale i predlažu načine za vaše poboljšanje.

Bit ćete ugodno iznenađeni koliko će ove povratne informacije postati neprocjenjive ako samo **SLUŠATE**, s naglaskom na učenje i usavršavanje.

2 Uvijek ima mjesta za napredak

Nakon što ste donijeli odluku da ćete **SLUŠATI**, vrijeme je da prihvatite i činjenicu da ćete uvijek imati mjesta za napredak. Vaše poslovanje nije savršeno. Nije ničije! Jednog dana možete se naći u situaciji u kojoj morate donijeti etičku, menadžersku ili poslovnu odluku za koju nikada niste mislili da ćete morati donijeti. Poslovne prakse mijenjaju se



Ukoliko želite saznati više, naručite naše online ili otvorene seminare:

<https://www.edukacije.hr/edukacije/rjesavanje-reklamacija-online-seminar/>
<https://www.edukacije.hr/edukacije/upravljanje-reklamacijama/>

svakim danom i morate biti u toku. Pravilno postavljene sustavi za upravljanje pritužbama koriste alate za praćenje kao što su ključni pokazatelji uspješnosti (popularni KPI) i alarmi kvalitete, kako bi bili sigurni da ste uvijek svjesni nedostataka proizvoda ili usluge. Suvremeni sustavi za upravljanje pritužbama izbacuju nagađanja i lutanja i pružaju konkretnu informaciju gdje treba tražiti uzrok problema. Sve što preostaje jest potvrditi taj uzrok i poduzeti potrebne mjere za poboljšanje.

3 Uvijek biste trebali biti korak ispred

I na kraju, sustavno upravljanje pritužbama pruža mogućnost povećanja povjerenja između vas i kupaca. Konkurentima će biti teško privući vaše kupce ako između vas postoji jaka veza. To izravno znači poslovnu prednost. Znanje o tome kako vaš kupac razmišlja pruža vam sredstva za bolju uslugu kako ih ne biste izgubili pred konkurencijom. Korištenje tehnologije, interneta i širenje društvenih mreža promijenili su način na koji poslujemo, konzumiramo dobra i usluge, djelujemo i komuniciramo. Sustavi za upravljanje pritužbama nisu imuni na ovo pravilo. Mnogi se kupci danas više vole obratiti kanalima poput Facebooka ili Twittera kako bi izrazili svoje nezadovoljstvo, umjesto da pošalju pismo ili pozovu pozivni centar, a taj se trend alarmantno nastavlja. Morate osigurati da vaš sustav upravljanja žalbama može u potpunosti iskoristiti ove nove komunikacijske kanale. Tako ćete slušajući s namjerom da se poboljšate i uspostavite pozitivan odnos s kupcem, steći prednost nad konkurencijom. Sljedeći je korak održavanje te pozicije pomoću organiziranog sustava upravljanja pritužbama i iskorištavanjem novih i nadolazećih tehnologija i opažanjem promjena u ponašanju klijenata.

RAD NA DALJINU

Upravljanje udaljenim zaposlenicima



Većina timova posljednjih mjeseci našla se u situaciji da moraju raditi od kuće, a menadžeri su se susreli s izazovom kako efikasno upravljati s timovima na daljinu, odnosno kako održati timski duh, iako ljudi nisu fizički na istom mjestu. Rad od kuće za vrijeme pandemije korona krize pokazao se prilično efikasnim, odnosno prema nekim istraživanjima čak i efikasniji nego kad su ljudi u uredima. Dakle, jednostavno nema onog vremena koje ljudi koriste na put do posla i s posla te tu štede i do sat vremena. Nema ometanja poput malih razgovora koji nam oduzimaju vrijeme, ispijanja kave i sl. Kod kuće

su ljudi puno posvećeniji, no ono što je najveći izazov je promovirati timski duh kada djelatnici nisu na okupu.

Uvjeti za rad od kuće

Najčešće se dogodi da zaposlenici imaju djecu vrtičke ili školske dobi koja traže da im se posveti vrijeme dok roditelj s druge strane mora raditi. Drugo, postoji problem povjerenja u djelatnike koji menadžerima nisu na oku te ih ne mogu nadzirati. Na menadžerima je zadatak da angažiraju zaposlenike na pravi način. Ako je netko sretan s ovom situacijom to su kućni ljubimci. Oni ne ostaju sami u kući ili dvorištu već su na



stopalima svojih vlasnika i zadovoljniji su s time. Još jedna stvar koja je dovela ljude da nemaju balansa između privatnog i poslovnog života - ako ste u malom stanu koji vam je i dnevni boravak ili spavaća soba i ured, nemate osjećaj da je vikend, jer se i dalje nalazite u tom malom stanu. Ljudima nedostaje kretanje, promjena okoline te zbog toga budu frustrirani ili depresivni. Navikli smo da imamo mjesto za rad, odmor i rekreaciju, a toga sada nema. Ipak, postoji način kako to prevladati i kako imati osjećaj da smo upravo završili s poslom.

Upravljanje rezultatima

Za rezultat je irelevantno vrijeme koje je provedeno u aktivnosti da bi došli do rezultata. Dakle, moramo se fokusirati na rezultat.

To moramo imati na umu kada delegiramo zadatke zaposlenicima i očekujemo da ih odrade. Ima onih koji će isti posao odraditi za dva sata, dok će nekom drugome za to trebati osam sati. Menadžeri vole provesti vrijeme u kontroli koliko njihovi zaposlenici provode vrijeme u rješavanju određenog zadatka i prema tome ocjenjivati učinak nekog zadatka. Ponavljamo: vrijeme je

irelevantno, fokusirati se trebamo na rezultat.

Kako ćemo znati da su zaposlenici okrenuti rezultatu? Upravo tako da im komuniciramo očekivane ishode. Potrebno je komunicirati ciljeve i očekivani ishod. Zatim, moramo komunicirati timska pravila te očekivana ponašanja. Očekujemo li da se javljaju u točno vrijeme koje smo dogovorili, da redovito održavaju sastanke među timovima? Očekujemo li od menadžmenta da daju redovite povratne informacije?

Upravljanje očekivanjima

I ovdje imamo check listu koja nam govori kako upravljati očekivanjima:

- postavite timska pravila
- postavite jasne uloge i odgovornosti
- prođite ciljeve (ishode) sa svakim zaposlenikom i objasnite ih
- pojednostavnite zadatke - segmentirajte ih u više manjih zadataka
- sve dogovore i aktivnosti stavite u pisani oblik

- dogovorite očekivanu kvalitetu
- uvijek provjerite razumijevanje postavljenih zadataka
- dajte redoviti feedback

Kako dati feedback

Nekada dajemo feedback a da toga nismo ni svjesni. Jednostavno potapšamo nekoga po ramenu ili u liftu popričamo i damo neki feedback. Sada toga nema. Nemojmo zaboraviti da ljudima trebamo dati povratnu informaciju. Kad smo svi u istom prostoru, jednostavno vidimo tko što radi i odmah dobijemo informaciju jesu li nam zaposlenici na dobrom putu ili nisu.

Sada to ne vidimo i moramo to učiniti vidljivim. Odgovornost je na menadžerima. Moramo se pobrinuti da svaki zaposlenik dobije svoj zadatak, odrediti koji su njihovi ishodi, kojom kvalitetom moraju biti odrađeni i u kojem roku. Moramo biti stalno s njima u kontaktu i davati im zadatke te primati od njih povratnu informaciju što je odrađeno.



Ukoliko želite saznati više, naručite naš online seminar na zahtjev:

<https://www.edukacije.hr/edukacije/upravljanje-udaljenim-zaposlenicima/>

Kako raditi svakodnevne poslove u Excelu?



U našoj edukaciji fokus je na 10-12 najčešće korištenih funkcija i funkcionalnosti Excela. Napravili smo online dio edukacije u kojem se navedene funkcije i funkcionalnosti objašnjavaju tekstualno sa slikama. Za svaku su priložene datoteke koje polaznici preuzimaju na vlastito računalo. Svaka ima dva radna lista, početno stanje te ciljano (gotovo) stanje/rješenje na kojem se vidi što se treba dobiti.

Koliko se Excel upotrebljava u današnjem poslovanju ne treba posebno objašnjavati. Nije bitno radite li jednostavne ili složene kalkulacije i obračune ili pak obrađujete “baze podataka” ili evidenciju bilo koje vrste, Excel je alat bez kojeg je sve navedeno postalo nezamislivo.

S prvim tečajevima Excela započeli smo prije petnaestak godina. Tada smo podučavali 50-ak funkcija Excela u tri cijela dana, a polaznici bi dobili vrlo obimnu skriptu. Premda je tečaj bio dosta skup, uvijek se tražilo “jedno mjesto više”.

Iako su ocjene nakon seminara bile odlične, povratne informacije o stvarnoj koristi i upotrebljivosti primljenog znanja nisu bile tako ohrabrujuće. Feedback je obično glasilo: “bilo je super, ali toga ima previše, skriptu sam stavio u ladicu...”

Zatim smo napravili temeljito istra-

živanje (zahvaljujem svima koje smo “zagnjavili”) kojim smo došli do 10 - 15 funkcija koje pokrivaju 90-95% potreba današnjeg poslovnog Excela.

Online edukacije

U današnje vrijeme online edukacije su postale izrazito tražene pa smo i mi odlučili krenuti tim smjerom. Međutim i tu smo napravili grešku. Snimili smo kratke video klipove u kojima se pokazuje kako se točno radi nešto u Excelu - s predavačem u obliku “talking heada”. Povratna informacija polaznika je bila sljedeća: seminar je prespor/

predetaljan, zbog čega ubrzavamo video i onda redovito preskočimo baš ključne trenutke...”

I mi natrag na redizajn! Napravili smo edukaciju iz Excela ovakvu kakvu danas imamo i za koju dobivamo samo pohvale.

Rad s predavačem

“Online” dio edukacije pomaže polaznicima da svladaju edukacije brzinom i dinamikom koja njima odgovara. Polaznici koji dolaze na edukaciju imaju različito znanje, tako da se s online dijelom pruža mogućnost onima koji imaju malo manje iskustva da savladaju ono što im nedostaje, bez pritiska i dinamike grupe. Oni koji su vičniji Excelu samo pregledaju “online” dio i obrate pažnje na neke detalje, npr. “tips” koji su posebno istaknuti.

Nakon online dijela edukacije, polaznici rade s predavačem. Način rada je takav da polaznici prolaze kroz primjere koji su bili u “online” edukaciji. Predavač im pomaže ako zapnu, odgovara na pitanja, skreće pažnju na najčešće greške i daje razne savjete koji su korisni u određenim situacijama. Polaznici su pozvani da donesu svoje fileove na kojima svakodnevno rade i da, zajedno s predavačem, prođu kroz izazove, poteškoće i probleme koje imaju.

Ovakav Excel radimo od početka prošle godine i povratna informacija je najbolja do sada. Svi polaznici uspijevaju odmah staviti u funkciju naučeno.



Ukoliko želite saznati više naručite naše online i otvorene seminare:

<https://www.edukacije.hr/edukacije/excel-online-seminar/>
<https://www.edukacije.hr/edukacije/excel-intenzivan-tečaj/>

ili In-house edukacije:

<https://www.edukacije.hr/edukacije/inhouse-edukacije/>

Greške poduzetnika u provedbi EU projekata



Poduzetnici su vrlo aktivni i relativno uspješni u povlačenju sredstava iz EU fondova, no koliko je uspješna provedba te da li su dodijeljena sredstva u potpunosti iskorištena, ovisi o kvaliteti provedbe projekta.

Da bi ostvarili bespovratna sredstva iz EU fondova cijeli tim ljudi mora uložiti vrijeme, znanje i kapacitet prvo za pripremu projektne prijave. Potrebno je ishoditi razne potvrde, izraditi projekte, ishoditi građevinsku dozvolu, prikupiti informativne ponude, istražiti tržište, kvalitetno izraditi projektnu prijavu.

Ovisno o kakvom se pozivu radi ograničenom, privremeno otvorenom ili „trajno“ otvorenom, odnosno do iskorištenja sredstava (najbrži prst), tako ćete se i pripremati. Ako se radi o pozivu koji je otvoren do iskorištenja sredstava, prijavu ćete najvjerojatnije spremati za predaju

na određeni datum točno u definirano vrijeme, jer inače postoji vjerojatnost da neće biti dovoljno sredstava za financiranje vašeg projektnog prijedloga. Dakle, investirali ste svoj novac, ljudske i stručne resurse da bi se igrali igricu najbrži prst, mjesecima nakon tog trenutka napokon dolazi konačna odluka o financiranju i vašoj sreći nema kraja, no pravi posao tek počinje. Upravo je provedba projekta ključna za uspješnost projekta te iziskuje bitno više rada, usuglašavanja i aktivnosti.

Greške koje poduzetnici najčešće rade u toku provedbe: Definiranje projektnog tima

- U tim postavite osobe koje su preopterećene svakodnevnim poslovima te nemaju vremena ili nemaju saznanja o aktivnostima provedbe projekta

- članovi tima se međusobno ne slažu
- osobe koje rade na projektu nisu nagrađene za dodatni angažman pa iskazuju nezadovoljstvo sudjelovanjem te bojkotiraju provedbu određenih aktivnosti
- članovi tima nisu svjesni svojih zadataka

Rezultat: kašnjenja s provedbom aktivnosti, kašnjenja s dostavom dokumentacije potrebnom za izvještavanje.

Čuvanje dokumentacije

- nisu zadužili osobu koja će brinuti o čuvanju i arhiviranju dokumentacije vezano uz provedbu projekta.

Nepoštivanje zadanih rokova

- definiranih projektom, dokumentacijom za nadmetanje, ugovorom s dobavljačima...

Izmjena kriterija odabira nakon provedenog postupka nabave

Ne poštivanje rokova plaćanja sukladno ugovorenom.

Ovisno o nepravilnostima, korisnik može snositi i određene financijske korekcije.

Najteže greške i iznosi financijskih korekcija za Neobveznike zakona o javnoj nabavi (poduzetnike):

- Prijevara – 100% financijska korekcija
- Sukob interesa koji se odnosi na postupak s javnom objavom – 100% financijska korekcija
- Planirani cilj projekta nije ostvaren – 100% financijska korekcija
- Izostanak objave poziva na dostavu ponuda na www.strukturnifondovi.hr – 100% financijska korekcija (postoji mogućnost umanjavanja korekcije)

- Umjetna podjela ugovora o radovima/uslugama/nabavom robe s obzirom na procijenjenu vrijednost nabave – 100% financijska korekcija
- Skraćivanje rokova za dostavu ponuda – 5 do 100% financijske korekcije
- Slučajevi u kojima su potencijalni ponuditelji bili odvraceni od nadmetanja zbog diskriminirajućih kriterija u pozivu na dostavu ponuda – do 25% financijska korekcija
- Uvjeti i zahtjevi koje moraju ispunjavati potencijalni ponuditelji nisu povezani s predmetom ugovora i nisu razmjerni predmetu ugovora – do 25% financijska korekcija
- Diskriminirajuće tehničke specifikacije – do 25% financijska korekcija
- Izmjena ponude tijekom pregleda i ocjene ponuda – do 25% financijska korekcija
- Nejednaki tretman ponuditelja tijekom pregleda i ocjene ponuda koji je doveo do pogrešnog odabira ponuditelja – do 25% financijska korekcija
- Ponuda odabranog ponuditelja nije u skladu s tehničkim specifikacijama iz poziva na dostavu ponuda – 25% financijska korekcija



Ukoliko želite saznati više, naručite naše online ili otvorene seminare:

<https://www.edukacije.hr/edukacije/provedba-eu-projekata-usred-koronakrize/>
<https://www.edukacije.hr/edukacije/greske-u-provedbi-eu-projekata/>

Popis otvorenih seminara u kolovozu i rujnu

DATUM	NAZIV EDUKACIJE	PREDAVAČ	LOKACIJA
26. i 27.8.	Excel - intenzivan tečaj za poslovne korisnike	Siniša Bronić	Auditorij Kraš
27.8.	Odnosi s javnošću i medijima	Stanko Borić	Hotel International
28.8.	Upravljanje reklamacijama i komunikacijom s nezadovoljnim kupcima	Hrvoje Jovanović	Hotel International
7. i 8.9.	Efikasnije upravljanje voznim parkom	Darko Dobrić	Hotel International
28.8. i 25.9.	Svrshodna sistematizacija radnih mjesta	Petra Grabušić	Hotel International
10.9.	Najčešće greške u provedbi EU projekata u postkorona krizi	Kristina Androlić	Hotel International
11.9.	Onboarding vs. orijentacija novozaposlenih	Petra Grabušić	Hotel International
17.9.	Radno pravo	Marko Borsky	Hotel International
17. i 18.9.	Praktično vođenje projekata	Tatjana Kotarski	Auditorij Kraš
22. i 23.9.	Excel - intenzivan tečaj za poslovne korisnike	Robert Crnko	Auditorij Kraš
22. i 23.9.	Od kolege do voditelja	Davorka Tolić	Hotel International
24.9.	Efikasna prodajna komunikacija	Tihomir Bronić	Auditorij Kraš

Impressum:

Izdavač: Gastro mreža d.o.o.

Za izdavača: Siniša Bronić

Urednica: Renata Puljiz