



BC BILTEN

NEDELJNE ELEKTRONSKE NOVINE IZ OBLASTI MENADŽMENTA, POSLOVNIH VEŠTINA I KOMUNIKACIJA BR. 53 08.07.2005.

BUSINESS

Tajni podaci indijskih kol centara. Verodostojnost indijskih kol centara koje velike kompanije i banke zbog smanjenih troškova otvaraju u ovoj zemlji dovedena je pod ozbiljnu sumnju zbog moguće krađe podataka. Naime, prurušeni reporter londonskog tabloida *San* uspeo je da za 3000 funti nabavi poverljive podatke brojeva i pibova kreditnih kartica koje su prosleđivali radnici u kol centrima. Poverljivi podaci dobijeni su iz kol centara poznatih banaka i osiguravajućih društava kao što su *HSBC, Barclays, Halifax, Lloyds TSB, NatWest, Abbey, Woolwich, Royal Bank of Scotland i Nationwide*. Neke od njih su već preduzele istragu o ovom slučaju. Inače, Indija je kao zemlja sa jeftinom radnom snagom i stanovništvom koje dobro govori engleski jezik je pogodna za otvaranje različitih kol centara velikih kompanija o čemu smo skoro izveštavali.

Bolje prodati neko investirati. Najveća evropska telekomunikaciona grupa *Dojče telekom* razmišlja o prodaji svoje američke podružnice *T Mobile USA* kako bi izbegla skupo restrukturiranje njene mreže. Prodaja bi mogla kompaniji da donese 30 milijardi dolara. *T Mobile USA* za sada drži 10 odsto američkog tržišta.

Fen šui Diznilend. Kompanija *Walt Disney* je angažovala kineske eksperte za feng sui kako bi izgradila *Diznilend* u Hong Kongu za koji je pre nekoliko nedelja dobila odobrenje od kineske vlade. Kao jedna od preporuka feng šui specijalista je povećanje nagiba zemljišta za nekoliko stepeni. Feng šui je kinesko verovanje da se usklađenost energije i bolja sudbina mogu postići pravilnim postavljanje nameštaja i ostalih predmeta u kuci. Datum početka radova zakazan i zvaničnog otvaranja takodje je određen savetima feng sui eksperata, rekla je *Esther Wong*, portparol kompanije. Ipak, Diznijeva otvorenost prema drugim kulturama doživela je blokadu od strane zaštitnika životne sredine koji su protestovali protiv namera ove kompanije da u restoranima u parku služi supu od ajkulinih peraja, koja spada u grupu životinja koja je na granici izumiranja.



Ah, ta divna imena. Dejvid, Džon, Piter, Majkl, Suzan, Elizabet, Sara. To su pobednička imena. Pored toga što je dokazano da mršaviji i lepši ljudi imaju veće plate, banka *Barclays* je u jednom internom istraživanju otkrila da ljudi sa ovim ličnim imenima više zarađuju, u proseku oko 100 000 funti godišnje. U istraživanju je naglašeno dvadesetak muških i ženskim imena koje je poželjno imati. Ovo može biti uputstvo i za buduće roditelje koji se dvoume oko davanja imena bebama.

Otpuštanja i u svetu. Kompanija *Soni* saopštila je da će u Velsu zatvoriti jednu svoju fabriku i otpustiti 650 radnika, što čini čak jednu petinu ukupne radne snage ove kompanije u Britaniji. Predstavnici *Sonija* naveli su da će mere biti preduzete jer tražnja za tradicionalnim televizorima pada u korist televizora sa ravnim ekranima, prenela je agencija *Rojters*. *Soni* će u potpunosti zatvoriti fabriku u velškom gradu *Bridžendu*, koja proizvodi katodne cevi za televizore. Primenom najnovijih mera biće prekinuta proizvodnja televizora *Soni* na području Evrope.

COMMUNICATIONS

Konstruisana nesanica. Istraživanje koje je ovog proleća pokazalo da polovina odraslih Amerikanaca ima sve češće probleme sa spavanjem plaćeno je od strane jedne farmaceutske kompanije koja proizvodi pilule za spavanje. Dok je njujorška PR agencija *Zeno* vodila računa o tome da se kroz medije plasira ovo istraživanje, s druge strane je plasirana informacija o novoj piluli za spavanje *Lunesta*. Ova informacija je u to vreme emitovana na svim nacionalnim televizijskim stanicama, a kao izvor navodi se *National Sleep Fondation*. Od ukupno emitovana 84 priloga u samo 17 se spomenulo da je sponzor ove fondacije određena farmaceutska kuća. Inače, polovinu svojih prihoda ova fondacija ostvaruje preko velikih proizvođača lekova.

Sa koliko nula se piše lobiranje? Lobiranje je ovih dana isplativ i unosan posao. O tome svedoči i broj registrovanih lobista u Vašingtonu koji se od 2000 godine udvostručio, a iznosi koje lobisti naplaćuju svojim klijentima povećao se za 100 odsto navodi *Vašington post*. Ovaj veliki bum lobista uzrokuje tri faktora; povećani broj vladinih tela, republikanska kontrola i Bele kuće i Kongresa, kao i narasla potreba korporacija da unajme lobiste kako bi zastupali svoje interese u predstavničkim telima. Prema kolumnistima ovog vašingtonskog lista ovakva situacija je samo problem za američku demokratiju jer se sve više narušava balans između onih koji imaju i mogu da vrše uticaj i onih koji to ne mogu sebi da priušte.

Istinsko britansko. Kraljevska robna kuća *Harrods* namerava da otpočne izdavanje časopisa „*Zaista Britansko*“ namenjen svim kupcima koji imaju otvorene račune u *Harrods* robnoj kući, čime će ovo izdanje časopisa biti uključeno u promociju „*Truly British in-store*“ kampanje. Časopis će biti dostupan i svim kupcima i u samoj robnoj kući, a sadržaće listu najboljih proizvoda robne kuće kao što su 300 britanskih proizvoda na odeljenju za prehranu, sport, kozmetiku, mode i mnogo drugog. *Harrods* je takođe skoro prikazao javnosti novi koncept kupovine nazvan „*Po dogovoru*“. Ovaj koncept savetovanja kupaca pri kupovini, koji uključuje tzv. *in personal shopping* predvodi tim ličnih prodavaca.

Kad se legenda pretvori u zabavu i biznis.

Stara finska legenda omogućila je da jedno selo u Finskoj osmisli događaj koji je ove nedelje privukao pažnju brojnih svetskih medija. U mestu Sonkarajvi okupilo se četrdesetak parova iz 10 različitih zemalja kako bi se nadmetali u trci u kojoj je cilj da muževi noseći svoje žene što brže stignu do cilja. Jedino pravilo je da žene ne teže manje od 43 kilograma kao i da učesnici trku shvate kao zabavu. Nagrada za prvoplasiranu ekipu bilo je pivo u težini supruge. Nagradu je uručio NBA košarkaš Denis Rodman koji nije učestvovao u trci jer, kako je rekao, nema ni ženu, a nije ni u formi.

Štampa više nije u modi. Internet je posle televizije i radija, treći po popularnosti medij među mladim Evropljanima i nalazi se daleko ispred štampe, navodi se u istraživanju *Evropske asocijacije za interaktivna reklamna prava*. Mladi 24 odsto svog vremena koje je namenjeno medijima provode na Internetu, dok samo 10 odvoje na čitanje štampe.



Promoteri olimpijskih gradova. Pred napeto odlučivanje o budućem Olimpijskom gradu domaćinu 2012. godine, u kojoj je London izvojevao pobjedu, glavni gradovi konkurentni doveli u Singapur svoje predstavnike koji su u poslednjim danima kampanje bodrili kandidature Londona, Pariza, Moskve, Madrida i Njujorka. Englesku predstavnicu, ni manje ni više bodrili su premijer *Toni Bler* i fudbaler *Dejvid Bekam*. Za Pariz je lobirao predsednik *Žak Širak*, za Madrid španski premijer *Hose Lusi Rodrigez* dok je za Moskvu to činila *Irina Rodnina*. Tek da se vidi koliko je ovo važna stvar za čitavu jednu zemlju.

9 NAČINA DA PREVAZIDJETE STRES

1. Da li je situacija zaista važna?

Čest problem sa kojim se suočavamo u životu punom stresnih situacija je pitanje procene "šta je vredno naše pažnje i truda, a šta ne". Kada to procenite nivo stresa se smanjuje.

2. Da li je to u vašoj nadležnosti?

Neki ljudi su preokupirani situacijama za koje u stvari one nisu odgovorni. Proverite da li ono što vama prouzrokuje stres nije u stvari problem nekog drugog. Brinete zbog lenjih, odsutnih, zbog onih koji zabašavaju? Oni treba da su pod stresom, a ne vi.

3. Da li se nešto zaista može uraditi sa ovom situacijom?

Ako osoba "razbije glavu" stvarima koje su neostvarive i nerešive, frustracija će se samo pojačati. Ako se ništa ne može učiniti, tu činjenicu treba prihvatiti i nastaviti dalje.

4. Da li možete objektivno da sagledate izvor stresa?

Stresna situacija je uglavnom emocionalna, tako da je uobičajeno da problem ne sagledavate objektivno.

Probajte da stavite problem na papir, otprilike ovako:

- Šta je izvor mog stresa? (Napišite to jasno, objektivno, iskreno)
- Šta sam ja učinio da do toga dođe (Nabrojati pojedinačno)
- Šta sada treba uraditi?
- Koji treba da bude moj prvi korak?

5. Razgovarajte o problemu sa drugom osobom.

Saznavši ugao gledanja druge osobe postićemo veću objektivnost u sagledavanje stresne situacije. Zbog toga je mudro razgovarati o svojim brigama sa osobom koja je objektivna i razumna, kojoj verujemo i poštujemo. Recimo, sa taštom.

6. Delegirajte stvari drugima.

Osobe koje sve pokušavaju da urade same, nalaze se u stresu već na samom početku. Pokušajte da napravite spisak stvari koje vi radite, i izdvojite one koje treba delegirati drugima.

7. Šta je duhovito u vašoj situaciji?

Sigurno se sećate situacija iz prošlosti koje su vas mučile, a koje sa ove distance izgledaju smešno. U nekad ozbiljnim situacijama danas vidimo samo humor. Stručnjaci nam govore da je smanjenje napetosti kroz humor terapeutsko sredstvo, jer smeh nam pomaže da podelimo brigu na manje "komade" koje je lakše "svariti".

8. Da li ste probali metode relaksacije?

Neki oblici fizičke aktivnosti, šetnja, rekreacija, ples, duboko disanje "iz dijafragme", predstavljaju dobru terapiju i mogu da smanje napetost.

9. Usaglasite se sa "izvorom stresa".

Često je izvor stresa druga osoba sa kojom se svakodnevno susrećete na poslu. Viđati se svaki dan sa takvom osobom, a ne preduzimati ništa – samo pojačava stres. Rešenje se nalazi u otvorenom razgovoru sa dotičnom osobom, u pokušaju da se konflikt prevaziđe.

Business quotes

Nema te firme koja može stvarati profit pre četvrte godine. Čak ni Mocart nije komponovao dok nije napunio četiri!

Piter Draker

Seminari, konferencije:

21- 23. septembar, **MARKEXPO**, Beogradski sajam, hala 3

26. i 27. septembar **Sedmi okrugli sto sa vladom Rumunije** - Ekonomist Unit

Kod kolege na splavu uz roštilj (belo pileće i ribu) i malo mehurića u čašama testirali smo juče svi u firmi svoj nivo stresa – pre i posle. Fantastična terapija. Preporučujemo.

Vaš Bovan tim