



# BC BILTEN

NEDELJNE ELEKTRONSKE NOVINE IZ OBLASTI MENADŽMENTA, POSLOVNIH VEŠTINA I KOMUNIKACIJA BR. 63 30.09.2005.

## BUSINESS

**Poslovni prostor sa puno nula.** Bivša centrala Američke banke u San Francusku je prodana grupi investitora iz Hong Konga i *Donaldu Trampu* za \$1,05 što je rekordna cena za poslovni prostor u ovom gradu. Centrala predstavlja 52-spratnicu od crnog granita u kojoj je bilo sedište Američke banke, kao i drugih poznatih firmi. Prošle godine je najveću cenu za poslovni prostor od \$879 miliona platio njujorški investitor *Mark Karasik*, što predstavlja cenu od 489 dolara po kvadratnoj stopi.

**Zatvori i štedi.** Opšti trend kompanija u svetu je zatvaranje fabrika zbog uštede i veće efikasnosti. Peti po veličini proizvođač piva na svetu, danska grupacija *Karlsberg* moraće da zatvori 14 od svojih 29 pivara u Evropi u okviru plana za povećanje efikasnosti proizvodnje na tom kontinentu, izjavio je portparol te grupacije *Jens Peter Skarup*. Kompanija čiji su poznati brendovi *Karlsberg* i *Tuborg*, još nije odlučila koje će pivare biti zatvorene i kada. Na isti potez ove nedelje odlučila se i fabrika guma *Goodyear* koja planira da u naredne tri godine zatvori nekoliko fabrika i na taj način uštedi milijardu dolara. Na ovakve korake ove nedelje odlučili su se i kompanije *HP* i *Mercedes*.

**Preniski radnici.** Proizvođač automobila *Volvo* trebalo bi da plati odštetu u visini od 40 000 kruna ženi koju je odbio da zaposli na montažnoj traci uz objašnjenje da je preniska. Naime, radnici na montažnoj traci iz bezbednosnih razloga moraju da budu visoki između 163 do 195 centimetara. U presudi se navodi da *Volvo* nije imao nameru da diskriminiše niske žene, ali u praksi, čak 25 do 35 odsto Šveđanki ne bi moglo da radi na ovom radnom mestu. Posle kazne koju će morati da plati, ova fabrika automobila moraće da ponovo razmotri sve propise o zapošljavanju.



**Muzičke kuće protiv kineskog Googlea.** I Kinezi imaju svoj *Google* koji se razvija neverovatnom brzinom i to najviše na polju muzičkih sadržaja što direktno šteti poslovanju velikih muzičkih kuća. *EMI*, *Universal*, *Vorner* i *Sony BMG* započele su sudski proces protiv kineskog pretraživača *Baidu* koga su optužile za kršenje autorskih prava za više stotina pesama, objavila je kineska štampa. Ovaj takozvani „Kineski *Google*“ milionima ljudi olakšava pristup ilegalnom preuzimanju muzičkih sadržaja. Očekuje se da će biti naloženo da ova popularna internet lokacija zatvori svoj MP3 pretraživač koji je veoma popularan među mladim Kinezima.

**Novi iPod sa greškom.** Američki proizvođač informatičke opreme *Apple* priznao je da postoje problemi sa kolor ekranom novog pompezno najvaljenog naslednika čitača za muzičke sadržaje pod nazivom *iPod Nano*, objavljuje *Wall Street Journal*. U ovoj kompaniji ističu da su se kvarovi pojavili samo kod 10 odsto čitača isporučenih od početka septembra. Novi uređaj je inače mnogo tanji i lakši od prethodnog i omogućava da se u njega uskladišti 500 do 1000 muzičkih sadržaja.

## COMMUNICATIONS

**Internet sa ograničenim informacijama.** Kina je uvela još oštrije restrikcije u nameri da ograniči pristup korisnika Interneta vestima i drugim informacijama, što je umnogome suzilo opseg sadržaja koji mogu biti stavljeni na sajtove. Veliki pretraživači poput *Sina.com* i *Sohu.com* ubuće neće moći da stave sopstvene komentare, već samo članke objavljene od strane novinskih agencija koje kontroliše vlada. “Ključna odgovornost sajtova sa vestima jeste da služe ljudima, služe socijalizmu, navodi javno mnjenje u pravom smeru i da podržava interese države” navodi se u tim pravilnicima. Uvođenje restrikcija je neophodno da bi se sprečilo da neki sadržaj koji je štetan po vladu bude objavljan i diskutovan na mnogim sajtovima.



**Više mašte, manje humora.** Najuspešnije reklame u poslednje dve godine oslanjaju se na maštu a ne na humor, pokazuju istraživanja *Asocijacije advertajzing agencija* u Londonu. Smatra se da je ovo rezultat zasićenja humorom u reklamama. Najnoviji trendovi upućuju na to da će od sada oglašivačke agencije krenuti novim pravcem, a to je uvođenje potrošača u svet fantazije.

**Moj prvi posao.** *McDonald's* je započeo interesantnu TV kampanju pod nazivom “Moj prvi posao” u koju je uključio svoje bivše zaposlene širom sveta, poznate ili ne, koji su svoju karijeru započeli upravo u ovoj kompaniji. Nije tajna da su lideri i menadžeri širom sveta svoja prva radna iskustva započeli baš u ovom lancu restorana. Desetostruki prvak na Olimpijskim igrama, *Karl Luis*, svoj prvi novac zaradio je upravo u *Meku*. Takav posao, kako tvrdi, naučio ga je da radi u brzom okruženju i timskom radu. Isto iskustva ima i popularna pevačica *Mejsi Grej*. “Svrha ove kampanje je da motivise postojeće, privuče nove zaposlene, i pokaže potrošačima da je ukoliko započneš karijeru u *McDonald's-u* nebo jedina granica” – kažu direktori ove kompanije.

**Manekenske muke.** Nakon što se izvinila prijateljima, porodici i poslovnim saradnicima, priznajući da ima ličnih problema i obećala da će se sa njima uhvatiti u koštac, engleska manekenka *Kejt Mos* uspela je da spasi svoj ugovor sa kozmetičkom kompanijom *Rimmel*. Iako je izvinjenje stiglo prekasno, kompanija će ipak stati na njenu stranu. Mnoge svetski poznate kuće za koje je *Kejt* trebalo da snima reklame, poput *Christian Dior*, *Havard Stern* i *Fred Paris* nisu bile tako zaštitnički nastrojene kao *Rimmel*.

**Makartni marketing.** Po prvi put u svojoj karijeri, ex *Bitls*, *Pol Makartni*, dopustio je da se njegova pesma upotrebi u reklamne svrhe, i to za novi tip automobila *Lexus*. Bivši frontmen popularne grupe odlučio se na ovaj potez zbog ekoloških karakteristika automobila. Proizvođač *Lexusa* tvrdi da je najnoviji model ekonomičan i da uz visoke performanse proizvodi čak 90% manje smoga. Cela zaradu od ove kampanje popularni pevač pokloniće u dobrotvorne svrhe deci bez roditelja.

**Premijer problemi.** Čelnici engleske *Premijer lige* zabrinuti su jer je poseta utakmicama počela da opada za 6% i svesni su činjenice da se pitanje dolaska na stadione mora rešavati dugoročno. Ovaj problem je ranije potresao i niže lige, koje su pronašle način da privuku gledaoce. U ligi čiji je generalni sponsor *Koka Kola* tokom akcije "Fanovi budućnosti" omogućen je slobodan ulaz za decu u pratnji roditelja. Predsednik lige, *Lord Mohini*, pozdravio je takav pristup i ocenio ga kao dugoročnu strategiju koje će dati rezultate u vidu stvaranja novih generacija navijača.

## TIPS & TRICKS – REŠAVANJE PRIGOVORA – PRIGOVOR JE POKLON



Kada su klijenti nezadovoljni našim proizvodima ili uslugama, oni mogu da urade dve stvari: da nam nešto povodom toga kažu ili da se jednostavno okrenu i odu. Da bi u praksi i svakodnevnom kontaktu sa korisnicima mogli da sprovodimo filozofiju prema kojoj je prigovor - poklon, moramo u taj stav iskreno i duboko da verujemo. BC Bilten Vam ovoga puta pomaže da uspešno rešavate prigovore.

### 1. Kažite „Hvala“!

Na samom početku uspostavite dobar kontakt sa korisnikom. Ništa nije lakše reći nego „Hvala“: „Hvala što ste mi saopštili ono što mislite i osećate“... Budite spontani i opušteni, ali obratite pažnju i na Vaš govor tela koji mora biti usklađen sa rečima koje izgovarate. „Hvala“ nije dovoljno, ali je odličan početak.

### 2. Objasnite zašto ste klijentu zahvalni na prigovoru

Recite klijentu da je informacija koju Vam je saopštio važna i da će Vam to pomoći da lakše rešite njegov problem ili povećate kvalitet vaše usluge.

### 3. Izvinite se za grešku

Veoma je važno izviniti se klijentu ali tek ako ste već rekli „hvala“. Time ste doista pokazali da je primedba – poklon.

### 4. Obećajte da ćete odmah nešto preuzeti da se problem reši

„Učiniću sve da što pre razrešim ovu situaciju“ – nakon ove rečenice sagovornik će postati opušteniji jer zna da ćete nešto preduzeti da se problem reši. Kada ovo izgovorite onda stvarno morate nešto i preduzeti.

### 5. Zatražite neophodne informacije

Tražite samo neophodne informacije. Pitajte šta treba uraditi da bi njihova očekivanja bila ispunjena. Rečenica: „Da li biste bili ljubazni da mi date dodatne podatke, kako bi mogli da rešimo problem“ predstavlja još jedan korak napred.

### 6. Ispravite grešku što je brže moguće

Ispunite obećanje – u što kraćem roku, jer će to klijent veoma ceniti.

### 7. Proverite da li je korisnik zadovoljan

Saznajte da li je korisnik bio zadovoljan akcijom koju ste preuzeli. Ako jeste, naravno, nastavite saradnju. Pozovite ga telefonom, ovo će uskladiti sve nesuglasice i učvrstiti dosadašnje odnose.

### 8. Sprečite buduće greške

Analizirajte uzrok prigovora i uklonite ga. Ukoliko dobronamerno razgovarate sa zaposlenima oni će biti mnogo slobodniji da vam prenesu primedbe klijenata.

Interna istraživanja pokazuju da samo jedan potrošač od 27 nezadovoljnih kupaca prigovara, dok se ostali jednostavno okrenu i odu. To zapravo znači da na svakog klijenta koji se žali treba dodati još 26 prigovora onih koji se nisu žalili. Istraživanja pokazuju još da će klijent o svom nezadovoljstvu govoriti sa još 8 do 10 novih ljudi što za kompaniju može biti alarmantan podatak. Ako se zna da je sticanje novog klijenta 3 do 5 puta skuplje od zadržavanja postojećeg, onda je jasno koliko je rešavanje prigovora važno.

#### Business quotes

Potrošači ne žele izbor – žele upravo ono što žele.

Kris Rajs

#### Seminari, konferencije:

- 12. - 14. oktobar 2005. **Sinergija 05**, Beograd, Sava Centar
- 15. oktobar 2005. **Simpozijum - Profesionalna etika advokata i saradnja zemalja u tranziciji u oblasti pravosuđa**, Beograd, Sava Centar

Završena je radna nedelja, a pošto je prigovor poklon - slobodno na kraju dana prigovorite nešto svojim kolegama.

Vaš Bovan tim



Bovan Consulting

Urednik: Ana B. Bovan

Zamenik urednika: Maja Vlahović

Za vas pišu i M. Barać, S. Koprivica, D. Hrustanović, M. Reić, I. Marković, M. Bučković, O. Vladušić, T. Micić, K. Jelenković, P. Todorović

Prijava i reklamiranje: [bovan.comm@bovan.co.yu](mailto:bovan.comm@bovan.co.yu)

Adresa redakcije: Francuska 55, 11000 Beograd, Republika Srbija i posetite [bovan.co.yu](http://bovan.co.yu)

Fix + 381 11 3036 133, 3036 134, fax +381 11 3284 380