



BC BILTEN

NEDELJNE ELEKTRONSKE NOVINE IZ OBLASTI MENADŽMENTA, POSLOVNIH VEŠTINA I KOMUNIKACIJA BR. 65 14.10.2005.

BUSINESS

Počinje borba za novo blago – Internet. Evropska unija i SAD polagano otvaraju sukob oko kontrole nad Internetom. Zvaničnici EU jasno naglašavaju da niko ne sme imati kontrolu nad ovim uticajnim fenomenom i da bi upravljanje adresnim sistemima i rutiranje saobraćaja trebalo da bude prepušteno zajedničkom telu. EU takodje zahteva od SAD da kontrolu nad mrežom prepusti Ujedinjenim nacijama, što Amerika ne želi da učini jer smatra da kontrola Interneta ima neprocenjivu važnost za tu zemlju.

Kad bogati večeraju. Amerikanci su u toku prošle godine potrošili oko \$884 po osobi za ručavanje u restoranima. Toliko novca može da pokrije večeru za dvoje u najskupljem japanskom restoranu Masa u njujorškom *Time Warner Centru*. Ovaj novi restoran može da primi samo 38 ljudi za noć, a sveža morska riba dovozi se svakodnevno iz Japana. "Mislim da su ljudi naviknuti da za večere izdvoje dosta novca. Oni time ne plaćaju samo uživanje za čulo ukusa, u restoranu *Herbfarm* gosti uživaju i originalnim *Pikasovim* slikama." – kaže predsednik udruženja restorana koji očekuje da će do kraja ove godine zarada ovih ugostiteljskih objekata dostići cifru od \$476 milijardi.

Kad kućni ljubimci troše. Čak i kada se nalaze u lošoj finansijskoj situaciji Amerikanci su spremni da velike sume novca potroše na transplantaciju bubrega svoje mačke ili operaciju katarakte za kućnu patku. Veterinarska industrija u SAD vredna je \$12 milijardi, a njen godišnji rast iznosi oko 7 procenata. Stručnjaci kažu da ova industrija ne oseća nikakvu recesiju već 70 godina. "Kada ekonomija beleži padove, biznis lečenja životinja ostaje nepromenjen. Ljudi su veoma elastični kada su u pitanju njihovi ljubimci. Ukoliko nemaju dece ili im deca nedostaju, ljubimce tretiraju kao ljude. Takođe, kompanije koje se bave veterinarskim uslugama tako su rasporođene da nisu konkurentne jedna drugoj i otuda tako veliki priliv novca" – kaže analitičar *Artur Henderson*.



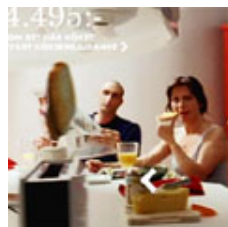
Kad Vas deca bacaju na trošak. „Naučite decu od malih nogu da ne budu razmažene trošadžije. Bolje je da to učinite sa tri godine jer će vam sa detetovih 18 to biti mnogo teže" – kaže *Nejl Godfri*, autor knjige „Novac ne raste na drveću". „Ukoliko ste ove godine detetu kupili *iPod*, a ono sada hoće novi model *Nano*, objasnite mu da novac ipak ne raste na drveću i da mama i tata moraju da štede u velikoj kasci prasici koja se naziva banka. S vremenom dečiji prohtevi rastu. Najbolje bi bilo da se dogovorite o sumi nova koja može biti potrošena svakog meseca. Na ovaj način naučićete decu da budu finansijski nezavisne osobe kada odrastu" – kaže autor knjige.

Najveći IT potencijal u Rusiji. Sledeći novi proizvod u IT industriji trebalo bi očekivati iz bivših sovjetskih republika smatra profesor *Jagdiš Šet* sa *Ejmor* univerziteta. „Bivši SSSR imao je neverovatna dostignuća, ali je najviše toga korišćeno u vojne svrhe. Sa kolapsom ove države inženjeri i naučnici imaju slobodu da svoja znanja ponude različitim tržištima što su najviše iskoristili u Izraelu. Mnogi IT talenti ostali su u Rusiji tako da se neki novi proizvod može očekivati upravo iz te zemlje.“

COMMUNICATIONS

Al Jazeera sakuplja britanske novinare. Uticajna arapska TV stanica *Al Jazeera* počela je da formira tim novinara koji će biti udarna snaga nove TV stanice na engleskom jeziku čije se otvaranje očekuje sledeće godine. Ova katarska televizija je angažovala poznatog britanskog TV prezentera *Sir Dejvida Frosta* koji će voditi međunarodne vesti na prvom engleskom kanalu na Bliskom istoku. „Većina programa koje sam vodio bili su namenjeni britanskoj i američkoj publici. Ovoga puta, iako glavnu ciljnu grupu ovog kanala predstavljaju Britanci i Amerikanci, uzbuđenje je veće jer će me gledati i ostalih 6 milijardi ljudi na planeti" – kaže *Frost*. Sedište nove međunarodne TV stanice *Al Jazeera* biće u Dohi u Kataru, ali će katarska televizija otvoriti dopisništva u Londonu, Kuala Lumpuru i Vašingtonu.

3D kuhinje. Švedski proizvođač nameštaja *Ikea* lansirao je novu advertajzing kampanju koja je bazirana upravo na Internetu. Potrošači i ljubitelji *Ikeinog* dizajna imaju priliku da vide 3D animacije novih kuhinja ovog proizvođača koje mogu okretati za 360 stepeni i na taj način videti ih svakog ugla. Ovu Internet akciju prati i aktivna print kampanja.



Brendirani proizvodi zabranjeni u BBC serijama. Pozicioniranje proizvoda putem serija možda jeste unosnije od reklama ali britanskoj nacionalnoj TV stanici *BBC* to ipak nije dozvoljeno. Ova televizija je prinuđena da izbacila logo kompanije *Apple* koji se otvoreno vidi dok junakinja jedne od popularnih špijunskih serija koristi svoj laptop. Zbog ovog slučaja istraga u *BBC*-ju je u toku kako bi se ustanovilo ko je prekršio stroga pravila koja nalaže ova televizijska kuća. Časopis *Sunday Times* optužio je ovu televizijsku stanicu da je u svojoj kulinarskoj emisiji suptilno promovisala određenu vrstu pića kako bi za uzvrat njeni reporteri dobili besplatna putovanja i smeštaj.

Bušov rejting opada. Prema najnovijim istraživanjima koje je izvršila TV stanica CBS News, po prvi put tokom predsedničkog staža, *Džordž Buš* ima rejting koji je ispod 40 procenata. Nasuprot ovoj činjenici ovo istraživanje interesantno je zbog toga što po prvi put više od polovine ispitanika podržava politiku borbe protiv terorizma koju predvodi predsednik *Buš*. Oko 69 odsto Amerikanca smatra da se politička dešavanja u Americi odvijaju u pogrešnom pravcu, navodi televizijska stanica CBS koja ovakva istraživanja vrši još od 1983. godine.

Pisci tuže Google. Besni autori svetskih bestselera pokrenuli su tužbu u Americi protiv internet pretraživača *Google* zbog njegove namere da digitalizuje na milione knjiga kako bi omogućio besplatnu distribuciju preko svog web portala. Prošle godine *Google* je objavio svoju nameru da sve knjige iz javnih biblioteka prevede u elektronski format i učini dostupnima što je zabrinulo brojne tiražne pisce. Ukoliko sud stane na stranu internet kompanije koja kao argument navodi „želju za sistematizacijom znanja“, veliki broj pisaca neće moći da zaštiti svoja autorska prava na Internetu.

Za sve generacije. *Motorola* je potpisala ekskluzivni ugovor sa *Madonom* i *Iggy Popom* prema kojem će ovi pevači promovisati novi muzički telefon pod nazivom *Motorola Rokr*. *Motorola* ima želju da u promociju novog proizvoda koji će napraviti bum u telekomunikacionom svetu angažuje pevače svih generacija tako da će u TV spotovima učestvovati *Little Richard*, *Little John*, *Alanis Morissette* i mnogi dugi. Novi telefon će biti lansiran ove nedelje i očekuje se da će predstavljati najveću konkurenciju novom mobilnom džuboks proizvodu kompanije *Nokia*.

TIPS&TRICKS – KAKO VODITI „HLADNE“ TELEFONSKE RAZGOVORE



Ukoliko ste menadžer prodaje, imate svoju firmu ili vaš svakodnevni posao podrazumeva komuniciranje sa nekomunikativnim ljudima, verovatno morate bar jednom nedeljno da obavljate i neke neprijatne telefonske pozive. Sigurno vam se od takvih „hladnih“ poziva ježi koža ili vam srce lupa malo jače. Strah od neuspeha, osude ili odbijanja su obično najčešća osećanja u tim momentima. Ali ne mora sve da bude tako. BC Bilten vas savetuje kako da ugrejete atmosferu tokom „hladnog“ telefonskog razgovora i kako da se vi osećate bolje posle toga.

1. Duboko uzmite vazduh, opustite se i zapitajte se „Šta je najgore što se može dogoditi?“ Najgora stvar koja vam se može desiti jeste da vam neko zalupi slušalicu. Odbijanje nemojte uzimati isuviše ozbiljno.

Setite se dobro poznatih reči *Donalda Trampa* „Ništa lično, to je posao!“

2. **Poznavanje materije će vas učiniti moćnijim.** Znanje uvek eliminiše strah. Dobro poznavanje onoga o čemu pričate omogućiće vam da budete relaksiraniji, samouvereniji i efikasniji. Takođe, važno je da poznajete i sagovornika. Pogledajte njegov kompanijski web sajt, uradite malu pretragu, pričajte sa ljudima iz iste industrije, saznajte ko odlučuje u toj kompaniji. Potrebno je da budete dnevno informisani kako vam se ne bi dogodilo da se pitate zbog čega se vaš poslovni partner iz *Jaše Tomića* tako dugo ne javlja na telefon.

3. **Zaboravite reč „JA“.** Ne smete dozvoliti da sagovornik pomisli da radite iz lične koriti. Morate se fokusirati na potrebe drugih i vašu kompaniju prezentovati kao nekoga ko želi da pomogne drugima u izvršavanju poslova. Klijenti znaju da cene motivisanost koja potiče iz dobrih namera koje nisu usmerene ka uskoj ličnoj koristi.

4. **Postavljajte pitanja, slušajte odgovore i pronalazite rešenja.** Kada zovete prijatelja vi mu iskreno postavljate pitanja, ali i pažljivo slušate odgovore i ukoliko je potrebno nudite neku vrstu pomoći. Primenite ove principe i tokom razgovora. Recipročno učestvovanje u razgovoru omogućiće da osoba s druge strane žice bude relaksiranija, a vama će takva situacija omogućiti da veoma lako pređete na drugi stadijum – recimo zakazivanje sastanka. Ukoliko postoje neki problemi, uz obostranu konverzaciju, a ne vaš monolog, oni će biti rešeni.

5. **Vežbajte i budite uporni i istrajni.** Vežbajte svoj telefonski nastup. Što više takvih poziva napravite imaćete više samopouzdanja i znaćete tačno koji ton da koristite, vaš izbor reči biće mnogo praktičniji kao i artikulacija. Istrajnost i upornost su ključne reči za takve vrste razgovora. Vežba, upornost, istrajnost. Vežba, upornost, istrajnost. Vežba, upornost, istrajnost.

Business quotes

Ukoliko Vam na putu ne stoji nijedna prepreka, znači da put nikud ne vodi.

Narodna poslovice

Seminari, konferencije:

- 27. – 29. oktobar 2005. II forum Asocijacije sajmova Jugoistočne Evrope, Jadranski sajam, Budva
- 31. oktobar – 1. novembar 2005. - Job fair, Fakultet tehničkih nauka

Engleski pisac *Harold Pinter* je dobio Nobelovu nagradu samo par dana posle svog 75. rođendana. Jedan od retkih uticajnih zapadnih intelektualaca koji je iz drugačijeg ugla posmatrao bombardovanje 1999. i aktivno se zalagao za prava bombardovanog naroda i pojedinaca, ima počasna zvanja na nekoliko svetskih univerziteta u Britaniji, SAD, Irskoj, Italiji, Grčkoj i Bugarskoj. Moguće je da naši univerziteti i akademije imaju suviše visoke kriterijume za baš svakog belosvetkog Nobelovca.



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, P. Todorović

Prijava i reklamiranje: bc.bilten@bovan.co.yu

Adresa redakcije: Francuska 55, 11000 Beograd, Republika Srbija i posetite bovan.co.yu

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