



### Business



**Evropska ekonomska kriza.** Predsednik Evropske Centralne banke *Jean-Claude Trichet* je u intervjuu za BBC upozorio kako

Evropi prethodi najozbiljnija ekonomska kriza od naftnog šoka 1973. godine. *Trichet* je za negativne trendove optužio sve veće probleme s otplatom kreditom, upozorivši kako "najgore još nije prošlo". Kriza se najviše ogleda o galopirajućem porastu cene hrane i goriva koje je uporedio sa ozloglašanim naftnim šokom. *Trichet* smatra kako evropske centralne banke ne smeju da snižavaju kamatne stope u svrhu podsticanja privrednog rasta jer bi to krizu učinilo samo gorom. Takođe se mora odoleti pritiscima da se drastičan pad životnog standarda obuzdava povećanjem plata, jer bi to izazvalo drastičan porast nezaposlenosti. On kaže kako je današnja visoka nezaposlenost još uvek posledica pogrešnih ekonomskih politika kojima se nastojalo suprotstaviti krizi 1970-ih.

**Amerikanci i dalje na vrhu.** Iako njihova ekonomija pokazuje slabosti u poslednje vreme, SAD su već 15 godina najkonkurentnije tržište na svetu, kažu iz *Lozanske biznis škole*, izdavača *Godišnjaka svetske konkurentnosti*. Amerikanci još uvek čvrsto drže prvo mesto zahvaljujući velikom obimu investicija i razvoju tehnologije. Kao i prošle godine, azijski tigrovi Singapur i Hong Kong su iza SAD. Slede Švajcarska i Luksemburg. Među poslednjima su Ukrajina, Argentina i Indonezija, dok je Venecuela treću godinu za redom poslednja. Istraživanje obuhvata 55 zemalja rangiranih prema 331 kriterijumu koji meri načine na koji zemlje kreiraju i održavaju uslove za razvoj biznisa. „Pitanje je da li će SAD zadržati ovu poziciju i dalje“, rekao je direktor škole *Stephane Garelli*, dodajući da je studija urađena na osnovu podataka iz 2007, koji ne reflektuju u potpunosti sve probleme u vezi sa krizom koju SAD danas imaju.

**Kinesko-londonski taksi.** Poznati londonski crni taksi namerava da u narednih par godina preplavi Evropu, Ameriku i Srednji Istok premeštajući proizvodnju u Kinu. Izvršni direktor kompanije navodi da je Meksiko Siti njihovo najveće tržište jer tamo 100.000 taksista radi bez licence, dok je u Šangaju već poručeno 3.000 crnih taksijskih vozila koji će biti isporučeni u naredne 3 godine.



**Hollywood - Bolivud mix.** Indijska kompanija *Reliance Big Entertainment*, najavila je snimanje 10 *Hollywoodskih* filmova i potpisala ugovore sa zvezdama poput *Nicolas Cage*, *George Clooney* i *Brad Pitt*. Predsednik kompanije, *Rajesh Sawhney*, izjavio je da je cilj povezivanja sa *Hollywoodom* prevazilaženje stereotipa kao što su igranje i pevanje u *Bolivudskim* i seks i nasilje u *Hollywoodskim* filmovima i insistiranje na kvalitetnom sadržaju bez obzira na žanr.

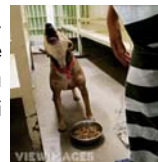
### Communications

**I dalje vas gledamo!** U cilju borbe protiv kriminala i terorizma, Vlada Velike Britanije planira da napravi veliku bazu podataka koja će sadržati detalje o svakom telefonskom pozivu, e-mailu i vremenu provedenom na internetu. Internet provajderi i telekomunikacione kompanije će predati ove podatke organima odgovornim za nadgledanje i čuvanje ih u narednih 12 meseci. Policija i druge bezbednosne snage će moći da pristupe ovim podacima uz dozvolu suda. Postoji zabrinutost da li će Vlada uspeti da upravlja jednim ovako masivnim sistemom koji će čuvati milijarde podataka. Samo u prošloj godini, Britanci su poslali oko 57 milijardi sms poruka, dok se u toku dana pošalje oko 3 milijarde e – mailova. Mnogi izražavaju negodovanje zbog ovakvog Vladinog plana jer će ionako „dobro nadgledani“ Britanci biti stavljeni pod još jednu lupu.

**Google špijun.** *Street View* omogućava detaljan prikaz ulica u 30 američkih gradova, prikaz 3D građevina ali i lica, što po mnogima narušava privatnost. Rastom popularnosti porastao je i broj žalbi u vezi sa kršenjem privatnosti na koje je *Google* reagovao programom koji automatski zamućuje lica. Povodom slučaja oglasio se *Peter Hustinx*, čelni čovek zaštite podataka EU, koji očekuje od *Googla* da će pre uvođenja ove usluge u Evropu dobro proučiti zakone EU.

**Sačuvajmo XP!** Kampanja pokrenuta u cilju sprečavanja povlačenja *Windows XP* iz prodaje, koje je najavljeno za 30. jun uveliko privlači pažnju javnosti. Do 15. maja peticijom, koja je postavljena na *SaveXP.com*, sakupljeno je 200.805 potpisa. Sve je veći broj članaka u poznatim časopisima u kojima je izraženo nezadovoljstvo *Vistom*. Velike kompanije, kao što su *General Motors* i *Alaska Airlines*, kažu da čekaju sledeću *Windows* verziju.

**Izraelski psi čuvari govore.** Čuvari u izraelskim zatvorima odnedavno koriste specijalne kompjuterske programe kako bi razumeli šta njihovi psi čuvari "govore". Šef čuvarске službe *Noam Tavor* je rekao da je ovaj program dizajniran tako da razlikuje različite vrste lajanja kod pasa u slučajevima kada čuvar ili nije čuo njihov lavež ili u situaciji kada ne ume da raspozna da li njihovo lajanje predstavlja znak za neku opasnost. "Kompjuter prikuplja podatke i gradira zvuk prema stepenu upozorenja. Ovo se naročito odnosi na zvuke koji kod pasa izazivaju stres i agresiju", kaže *Tavor*. Zbog svog izraženog osećaja mirisa i sluha, psi mogu identifikovati sumnjivo ponašanje i pre nego što se oglasi alarm, tvrdi *Tavor* i dodaje da će uvođenjem ovog programa greške u proceni opasnosti biti svedene na minimum.

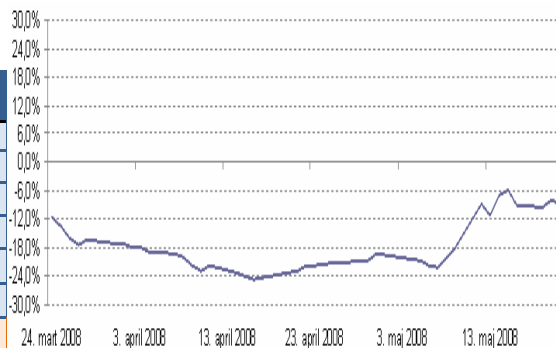


### BC Portfolio

Berza je već danima mirna i beleži blage promene. Da li to znači da se i u politici ništa ne dešava? Dok političari tiho formiraju Vladu, berza blago koriguje indekse.

| Naziv akcije           | Vrednost 03. 03. 2008. | Vrednost 21. 05. 2008. |
|------------------------|------------------------|------------------------|
| Dijamant               | 104.000,00             | 94.000                 |
| Soja Protein           | 136.080,00             | 126.840                |
| Veterinarski Zavod     | 141.183,00             | 131.463                |
| Energoprojekt Hldg     | 137.760,00             | 124.600                |
| Aik Banka              | 156.910,00             | 137.700                |
| Metals Banka           | 157.844,00             | 146.000                |
| <b>Ukupna vrednost</b> | <b>833.777,00</b>      | <b>760.603</b>         |

Promena vrednosti u %



Kretanje indeksa berzi u regionu



|                 | Vrednost 14. 05. 08. | Vrednost 21. 05. 08. | promena  |
|-----------------|----------------------|----------------------|----------|
| <b>Belex 15</b> | 1.858,80             | 1.812,75             | - 2,48%  |
| <b>Crobex</b>   | 4.110,90             | 3.996,98             | - 3,50%  |
| <b>Birs</b>     | 1.907,26             | 1.872,34             | - 1,83-% |
| <b>Nex 20</b>   | 23.862,32            | 22.967,06            | - 3,75%  |
| <b>Moste</b>    | 1.019,91             | 1.003,31             | - 1,63%  |
| <b>MBI 10</b>   | 5.801,01             | 5.791,51             | - 0,16%  |

# Tips & Tricks – Najčešće greške koje prave prodavci - II deo



Da li volite posao koji radite - u ovom slučaju prodaju? Da li ste mu potpuno posvećeni? Ima mnogo ljudi koji se bave prodajom, i koji se zovu prodavcima, komercijalistima, saradnicima, menadžerima prodaje a koji sami sa sobom nisu raščistili da li žele da se bave ovim poslom. Kako je u procesu prodaje "ljudski faktor" od suštinskog značaja, posledice ovakvih nerazjašnjenih unutrašnjih dilema su nedovoljno samopouzdanje, nesigurnost i

neizbežno - neuspeh. Ako hoćete da budete uspešan prodavac, morate da budete apsolutno i potpuno "opsednuti" svojim poslom, ubeđeni da svojim proizvodom ili uslugom možete da zadovoljite potrebe svojih kupaca i budete potpuno posvećeni svom poslu. "Opsednutost" svojim poslom takođe znači da maksimalno iskoristite sve ono što vam stoji na raspolaganju i što se nalazi u vašem okruženju, a što vam može pomoći da budete uspešniji. I naravno, BC bilten Vam i u ovom broju ukazuje na najčešće greške prodavaca.

**Greška 1. Oslanjanje samo na brend.** Jednu od kardinalnih grešaka koje prave prodavci prilikom prodaje je oslanjanje samo na brend proizvoda ili kompanije. Zapamtite da veliki broj ljudi ne kupuju proizvod već odnos koji se uspostavlja sa kupcima. Iz tog razloga izgradite sopstveni stil, ne budite dosadni, već prilagodljivi, blagonakloni i ljubazni. Uradite sve što je moguće kako biste se razlikovali od drugih ljudi i ostli vredni pamćenja.

**Greška 2. Govorite o karakteristikama umesto o koristima.** Prodavci moraju dobro da poznaju svoje proizvode ili usluge, kako bi to znanje mogli da iskoriste u komunikaciji sa kupcem u skladu sa njegovim potrebama i željama. Mnogi prodavci prave veliku grešku na taj način što kupce nepotrebno opterećuju karakteristikama proizvoda, tehničkim odlikama ili stručnim detaljima koji su za većinu kupaca nerazumljivi, nezanimljivi i zamorni, pa samim tim i nepotrebni, umesto da govore o koristima koje proizvod ili usluga imaju za konkretnog kupca u skladu sa njegovim prethodno utvrđenim potrebama i interesima. Proizvod ne prodaju karakteristike, već koristi koje on pruža. Kada počnete da govorite o njima, počinjete da govorite jezikom koji razume svaki kupac.

**Greška 3. Niste skoncentrisani.** Istraživanja pokazuju da se prosečan prodavac faktički bavi prodajom - u direktnom kontaktu sa kupcem, manje od 5 i po sati nedeljno. To znači da se prodajom ne bavite svakog sata - svakog radnog rada, već da se većim delom bavite drugim stvarima: pripremama za sastanke, njihovim ugovaranjem, pisanjem ponuda, administracijom i slično. Zbog toga je veoma važno da onog trenutka kada se nađete licem u lice sa kupcem budete skoncentrisani, da u svakom trenutku znate šta radite, šta govorite i šta hoćete. Ne smete dozvoliti da budete dekoncentrisani, jer ćete tako dekoncentrisati i svog kupca. Ne smete dozvoliti da vam misli odlutaju, jer time dovodite u opasnost čitav razgovor i ostvarenje svojih ciljeva. Jedini način da zaslužite pažnju svog kupca je da mu poklonite svoju, istu takvu, nepodeljenu pažnju. Ne zaboravite da vam kupac saopštava, direktno ili indirektno najvažniju stvar koju ćete čuti tog dana, a to je da li će da kupi ili ne ono što mu nudite i zašto. Ukoliko se u potpunosti ne posvetite svom kupcu atmosfera poverenja se neće uspostaviti, a upravo je to ono što vam je neophodno.

**Greška 4. Ne koristite reference.** Jedno od najmoćnijih sredstava koje prodavcima stoji na raspolaganju su - reference. Ako se u razgovoru sa svojim potencijalnim kupcima pozovete na kompanije sa kojima uspešno saradujete, posebno na one koje se bave istom delatnošću kao kupac, i koje su zadovoljne vašim proizvodima ili uslugama, imate dobre izgleda da steknete poverenje svog sagovornika, a on ozbiljan i logičan razlog da kupi ono što mu nudite. U isto vreme procenite i budite oprezni, da ne biste došli u situaciju da ne dogovorite prodaju, samo zato što radite za konkurenciju. Na ovaj način vi prestajete da budete sumnjivi prodavac koji nudi neproverene stvari, i umesto toga u očima svog sagovornika stićete kredibilitet i postajete osoba koja je u stanju da sa pouzdanošću reši njegov problem.



Zavesa je podignuta, svetla su se upalila, Eurosong žurka je počela! Evropa je došla dok nas, samo da i mi uđemo u Evropu. Ako je suditi prema komentarima posetilaca, čini nam se da smo dobrodošli. Dok se naši političari ne dogovore šta nam je činiti po tom i drugim pitanjima, nama ostaje da navijamo za Jelenu i nadamo se, zaigramo jedno veliko Oro u subotu veče.

Vaš Bovan tim

**Bovan Consulting**  
BUSINESS & STRATEGY COUNSEL

**EduSfera** Univerzitet Singidunum  
www.singidunum.ac.yu

## Jednomesečna škola, prvi put kod nas Škola profesionalne prodaje i pregovaranja

Od 9. - 31. maja 2008. u Beogradu. Vrhunski predavači.  
Intenzivni dril i vežbe. Javite se na 3036 134.



### SEMINARI, KONFERENCIJE:

- 09 - 31. 05. 2008. - "Škola profesionalne prodaje i pregovaranja", Edusfera, Bovan Consulting i Univerzitet Singidunum, Beograd
- 29 - 30. 05. 2008. - "Strateško upravljanje ljudskim resursima", PKS, Beograd
- 29 - 30. 05. 2008. - "Lideršip - principi i tehnike", Adižes, Beograd
- 03 - 05. 06. 2008. - "Upravljanje rizicima projekta", Adižes, Beograd
- 10 - 11. 06. 2008. - "Unapređenje učinaka zaposlenih", Adižes, Beograd
- 24. 06. 2008. - "Budućnost tržišta kapitala na Balkanu", Ekonferenca, Beograd
- 26. 06. 2008. - "Prvi godišnji forum o komunikacijama", Ekonferenca, Kovilovo



011 3284 203

Ukoliko ne uspeš da prodaš, nije problem u proizvodu već u tebi.

Ester Lauder

Urednik: Ana B. Bovan,  
Za vas pišu i:

M. Barać Stojanović, M. Djordjević, D. Tasić, K. Djokić,  
M. Z. Vlahović, A. Milosavljević;

Grafički dizajn: A. Nikolić LOOP



**Bovan Consulting**  
BUSINESS & STRATEGY COUNSEL

Prijava i reklamiranje: bc.bilten@bovan.eu  
Adresa redakcije: Žorža Klemansoa 13,  
11000 Beograd, Srbija  
posetite bovan.eu  
Fix +381 11 3036 133, 3036 134,  
fax +381 11 3284 380