



Business

Visokoletači sa niskim cenama. Na letaćkom nebu Istočne Evrope se oseća turbulencija koju stvara jaka konkurencija "low-cost" aviokompanija na ovom tržištu. U ovu trku uključio se bivši direktor mađarske nacionalne kompanije *Malev Jozsef Varadi* koji je osnovao svoju aviokompaniju *Wizz Air* koja je sada jedna od najperspektivnijih u Evropi. Bazirana u Mađarskoj i Poljskoj *Varadijeva* flota putuje u zemlje od Britanije do Bugarske, a samo u 2005. godini prevezla je 1.9 miliona putnika. "Bio sam na pravom mestu, u pravo vreme sa pravim osobljem" – kaže četrdesetogodišnji *Varadi* koji je takođe svoj radni vek proveo i kao izvršni menadžer u kompaniji *Procter & Gamble*. *Wizz Air* je sada najveći konkurent najpopularnijoj slovačkoj kompaniji *SkyEurope* osnovanoj 2002. godine. Novi mađarski prevoznik ugroziće posao i najvećim "low-cost" aviokompanijama kao što su irski *Ryanair* i britanski *EasyJet* koji su već prisutni na ovom području.

Popularna piletina. *McDonald's* prebacuje težište sa svog slavnog *Big Meka* na druge proizvode koji su traženiji na tržištu. "Kao brend mi moramo da pratimo trendove" – kaže predsednik *McDonald's* Severna Amerika *Ralph Alvarez* objašnjavajući potrebu za novim ukusima koji podrazumevaju više piletine, svežu hranu, salatu. "Prodaja govedine stagnira iz godine u godinu, dok prodaja pilećih proizvoda raste za 8 do 10 procenata godišnje što je za nas jasan signal da su se navike u ishrani kod ljudi promenile" – smatra *Alvarez*. Poznati lanac brze hrane planira da proširi usluge u domenu kafe servirajući više vrsta ovog napitka.

Communications

Porodični spin. Spin je izgleda u krvi porodice britanskog premijera *Tonija Blera*. Najstariji *Blerov* sin, *Euan* koji ovih dana puni 22 godine proveo je dve nedelje na praksi u londonskoj kancelariji PR agencije *Finsbury* i tako će po svemu sudeći nastaviti karijeru u oblasti odnosa s javnošću. Nakon što je diplomirao antičku istoriju na *Bristol University* prošle godine on je u svojoj biografiji ubeležio iskustvo u slavnoj modnoj kući *Louis Vuitton* u Parizu. *Blerov* najstariji sin uskoro će otići i na tromesečnu praksu kao radno osoblje Republikanske stranke u američkom Senatu. On prati korake princa *Vilijama* koji je nedavno u svoju radnu biografiju upisao i stažiranje u bankarskom londonskom centru.

Brak pospešuje materijalno bogatstvo. „Ljudi postaju produktivniji kada stupe u brak: marljivije rade, više napreduju na poslu, uštede više novca i pametnije ulažu“, rekao je *Dejvid Popeno*, direktor projekta i istraživanja na *Ruthers univerzitetu*. Prema istraživanju američkog univerziteta u Ohaju, osoba koja stupi u brak akumulira duplo više bogatstva od samca ili razvedene osobe. Oni koji se razvedu izgube ¾ svog bogatstva. Naučnik *Zagorski* je poredio bogatstva bračnih parova i samaca. Istraživanje je obuhvatilo 9055 ljudi od 1985. do 2000. Pokazalo se da razvod nije put ka finansijskoj nezavisnosti već jedan od najbržih načina da se uništi bogatstvo. Ljudi u braku brže akumuliraju bogatstvo to 93% uspešnije od samaca ili razvedenih.



Diznijeva jabuka. Holivud bruji od vesti da će prvi čovek kompanije *Apple Steve Jobs* uskoro postati predsedavajući u kompaniji *Walt Disney*. Razgovori između sestrinske kompanije *Pixar Animation Studios* i slavnog *Disney* studija traju već mesecima. Prema primarnim dogovorima *Disney* bi trebalo da kupi *Pixar*, a time bi *Steve Jobs* postao najveći akcionar u ovoj kompaniji. Studio *Pixar* već ima nekoliko crtanih hitova kao što su *Toy Story*, *Monsters* i *The Incredibles* koje je kompanija slavnog *Mikija Mausea* distribuirala. Interesantno je da su početkom meseca, kada se prvi put pojavila glasina o kupovini *Disney*, akcije pale za 1.5 %.



Rat velikih i malih. U legendarnom višegodišnjem sudskom sporu između male kafeterije iz Nju Hemšira *Caharbucks* i poznatog lanca kafeterija *Starbucks* presuda je dosuđena u korist slabijeg. Sudija *Laura Swain* smatra da potrošači neće biti zbunjeni između kafe *Starbucks* i *Sharbucks*. Ova presuda je potvrdila da najveći lanac kafeterija u Americi nije uspeo da dokaže da je tužena kafeterija oštetila njen imidž. Interesantno je da je ista kompanija prošle godine dobila sudski spor koji je vodila protiv kafeterije u Oregonu pod nazivom *Sambucks*.

Zdravi život na Kubi. Kuba je do sada zavisila od turizma i izvoza cigara, ali je tiho izgradila impresivni sektor zdravstva koji bi mogao u narednim godinama da transformiše njenu problematičnu ekonomiju. Kubanski ministar zdravlja najavio je da će sektor zdravstva izvozom vakcina, zajedničkim ulaganjima na polju biotehnologije kao i provizijom za pružanje medicinskih usluga drugim zemljama, zdravstvo na Kubi preteći turistički biznis koji je sada vredan \$1.8 milijardi. U humanitarnim misijama u 68 zemalja sveta učestvuje čak 25 000 kubanskih lekara. *Fidel Kastro* je ideju o medicinskom bumu počeo da razvija od kada je došao na vlast 1959. *Kastro* kaže da je ljudski kapital vredniji nego finansijski kapital u jednoj zemlji. Inače, kubanski doktori rade za platu od \$40 dolara.

Digitalna elektronika u rukama Koreanaca.

Južna Koreja će za manje od 10 godina preteći Japan po proizvodnji digitalne elektronike, objavilo je korejsko Ministarstvo trgovine, industrije i energetike. Vodeće zemlje u sektoru digitalne elektronike su SAD, Japan, Kina i Južna Koreja, ali će već 2015. godine ta situacija biti promenjena. Kina će izbiti na drugo mesto, za njom će uslediti Južna Koreja dok će Japan, zauzeti četvrto mesto.

A šta može zima meni.

Dok Rusija drhti od zime na veoma niskim temperaturama, ruske sladoledžije zadovoljno trljaju ruke jer potražnja za ledenim proizvodima ne jenjava, a smanjuju se računu za električnu energiju. "Zbog niskih temperatura nema potrebe za dodatnim uključivanjem hladnjača što nam štedi energiju. Mi u ovom trenutku imamo ogromnu uštedu" – kaže predsednik Udruženja proizvođača sladoleda.

Čokoladni grad gradonačelnika Nju Orlensa.

Gradonačelnik Nju Orlensa *Ray Nagin* morao je da se izvini građanima zbog rečenice kojom je najavio izgradnju ovog grada. Izjavom "Ovaj grad će biti glavni Afro-američki grad, jer tako Bog želi. Ovo će biti čokoladni grad" on je još više zagrejao rasne tenzije koje vladaju jer crnački deo stanovništva smatra da njihov deo grada koji je inače najviše oštećen uraganom neće biti renoviran po planu. "Ako sam uvredio bilo koga, iskireno se izvinjavam. Morao bih biti mnogo osetljiviji kada govorim" rekao je gradonačelnik.

SEMINAR – Prodajne veštine i pregovaranje. „Slušanje sagovornika u pregovaranju je aktivan sport i zahteva ulaganje energije. Postoje pregovarači koji samo čekaju svoj red da progovore. Mnogi imaju nagon da previše pričaju kao i da misle unapred, ali tada nismo u mogućnosti da slušamo. **Zapamtite: priroda nam je dala dva uva i jedna usta da bi mogli da slušamo dva puta više nego što govorimo.** Želim da Vas posavetujem kako da unapredite sposobnosti slušanja i prestanete sa lošim navikama u prodajnom razgovoru“ – naglašava dr Pavle Marjanović, direktor predstavništva kompanije Sanofi-Aventis za SCG i jedan od predavača na predstojećem seminaru **Prodajne veštine i pregovaranje koje će se održati 03. i 04. februara u organizaciji Bovan Consulting.**

Devet godina + \$22mil kazna za skandal. Afera u vezi sa pronađenim ljudskim prstom u čiliju u jednom od Wendy's restorana o kojoj smo pisali prošle godine, konačno je dobila epilog na sudu. Par koji je namerno podmetnuo ljudski prst kako bi dobio veliku novčanu odštetu od restorana osuđen je na 9 godina zatvora. Ova prevara prouzrokovala je znatan pad prodaje u trećem po veličini lancu brze hrane u Americi. “Ogromna šteta je naneta imidžu kompanije i to ne samo u severnoj Kaliforniji. Ne možemo rečima opisati kako je to kada kompaniju u koju ste uložili čitavu karijeru ismevaju na večernjim talk show emisijama pred celom nacijom.” – kaže Denny Lynch, potpredsenik kompanije. Ovaj pretrpljeni bol koštaće optuženike i dodatnih \$22 miliona.

Čist vazduh. Turistička organizacija Škotske razmatra činjenicu da li je potrebno dodatno promovisati Škotsku kao turističku ekodestiniciju gde je pušenje zabranjeno kada nastupi zabrana o konzumiranju cigareta na javnim mestima. Političari i turistički radnici smatraju da bi jedna kampanja koja bi istakla čist vazduh u prirodi i čist vazduh pročišćen od duvanskog dima na javnim mestima pomogla turističkoj ponudi zemlje. Ipak, ugostitelji i vlasnici pabova se pribojavaju da će stupanjem zabrane pušenja na snagu 26. marta opasti njihov promet. “Devet od deset turista su iz Engleske ili Velsa gde ne postoji zabrana konzumiranja cigareta. Oni ovde očekuju čist vazduh i zdravu okolinu, a turisti iz Nemačke i Holandije očekuju visoke ekološke standarde” – kažu turizmolozi. Međutim, vlasnici restorana i barova smatraju da će njihova luksuzna ponuda dobrih viskija i cigara pasti u zasenak drugih turističkih ponuda.

Tips & Tricks – Prodaja – u čemu grešite?



Prodaja Vam ide loše, ne znate u čemu grešite. BC Bilten vam otkriva koje su to najčešće greške u prodaji i kako da ih izbegnete.

1. Niste opsednuti prodajom.

Da biste bili dobar prodavac morate da volite prodaju i da joj budete potpuno posvećeni. Morate da budete sigurni da je to zanimanje vašeg života.

2. Ne slušate svoje klijente.

Dozvolite kupcu da završi svaku rečenicu i nikada ga ne prekidaite. Suština prodaje je da oslušnete potrebe kupca i da na taj način primenite svoju taktiku.

4. Govorite o karakteristikama umesto o koristima.

Mnogi prodavci prave grešku tako što kupce nepotrebno opterećuju karakteristikama proizvoda i stručnim detaljima, umesto da govore o koristima koje proizvod ili usluga imaju za kupca. Proizvod ne prodaju karakteristike, već koristi koje on pruža.

5. U kupcu vidite protivnika.

Mnogi prodavci svoje kupce vide kao protivnike za nadmudrivanje ili nad kojima treba da dominiraju. Takav stav je neprofesionalan, grub i arogantan. Većina kupaca želi da uspostavi korektne i prijateljske odnose sa svojim prodavcima.

6. Niste skoncentrisani.

Istraživanja pokazuju da se prosečan prodavac faktički bavi prodajom manje od 5 sati dnevno. Sve ostalo je priprema. Zbog toga je važno da onoga trenutka kada se nađete licem u licem sa kupcem budete skoncentrisani, da u svakom trenutku znate šta govorite, radite i šta hoćete.

7. Ne hvatate beleške.

Beleženjem pokazujete da ste profesionalac i da ste organizovani. Kupac treba da se oseći važnim, kao zvezda koja daje intervju. Kada beležite vaš ispitanik se oseća obaveznim da vam pruži pravu i tačnu informaciju.

8. Niste u stalnom kontaktu sa kupcem.

Kada ste zadnji put napisali pismo zahvalnosti svojim mušterijama ili im čestitali na uspehu. Mnogi trgovci smatraju da se nakon što je posao zaključen svaka komunikacija prekida. Istraživanja pokazuju da ćete održavanjem kontakta 25 odsto kupaca vratiti u igru.

9. Vaš radni dan nije dobro isplaniran.

Dobar prodavac maksimalno koristi svoje vreme. Svake večeri isplanirajte svoj naredni dan, utvrdite prioritete, predvidite vreme za eventualne krizne situacije i kupite planer i evidentirajte na kraju svakog dana poslove koje ste završili.

10. Ne izgledate najbolje što možete.

Prodaja je u dobroj meri „igra prvog utiska“.

11. Prodajni materijali vam nisu sređeni.

Svoj reklamni materijal uredno držite složeno u torbi i ponudite samo onaj materijal za koji će kupac biti zainteresovan.

12. Požurujete prodaju.

Prodaja ima svoje faze. Ne žurite sa poslednjom fazom zaključivanja prodaje. To je siguran način za neuspeh.

13. Odbijanje shvatate lično.

Psihološki se pripremite da će uvek biti više odbijanja nego prihvatanja.

Nadamo se da ste našli idealno mesto za Vaše zimske čarolije ovog vikenda. Ukoliko se žalite na zimu pomislite samo kako je stanovnicima Moskve.

Vaš Bovan tim



Vaš najnezadovoljniji klijent je Vaš najbolji učitelj.

Bill Gates

Seminari, događaji, konferencije:

- 3. – 4. februar 2006. SEMINAR – Prodajne veštine i pregovaranje, organizacija Bovan Consulting, Beograd
- Mart 2006. - Tržište nekretnina u jugoistočnoj Evropi: izazovi i budućni razvoj, Hyatt Regency Hotel, Beograd
- 1. - 4. mart, 2006. Treći međunarodni sajam bankarstva, opreme, usluga i osiuranja BANKEXPO 2006. – Beogradski sajam

