

Klijenti u centru pažnje

CILJEVI: Gordana Panajotović,
direktor Sektora za brigu o klijentima



U vreme kada dnevne obaveze ostavljaju malo slobodnog vremena, pa samim tim i malo vremena za praćenje reklama i samu kupovinu, kupci se odlučuju za kompanije koje razumeju njihove specifične, lične potrebe. Upravo sama ideja dobrih odnosa sa kupcima se zasniva na nekoliko ključnih tačaka:

- Bezlično masovno tržište mora da se zameni stalnom komunikacijom sa poznatim mušterijama i kupcima.

- Kupci više ne žele da prihvate pasivan

status. Oni žele da budu aktivni učesnici u procesu prodaje, u kome sve više sami odlučuju, čak i kako proizvodi treba da izgledaju.

- Zadovoljstvo kupaca više nije dovoljno. Kompanije moraju da zadive svoje kupce i da ih stalno i ponovo oduševljavaju.

- Proces prodaje dobio je novu dimenziju, koja se sastoji od aktivnosti i brige za kupca nakon izvršene prodaje.

Činjenica je da sve više kompanija postaje svesno da je odnos prema kupcima veoma važan. I zaista, danas je malo kompanija koje ne ističu svoju brigu za kupce i nastojanje da im pruže odličnu uslugu. Ipak, primamljive fraze i slogani o važnosti kupaca i vrhunskoj usluzi moraju se pretočiti u svakodnevnu aktivnost svih zaposlenih u jednoj kompaniji. Upravo zato, u interesu svih naših kupaca i još snažnijeg razvoja kompanije, osnovan je Sektor za brigu o klijentima.

Glavni zadatak ovog Sektora biće pružanje adekvatne usluge klijentima, kao i pune i pravovremene podrške svim kanalima prodaje. Fokus je na povećanju zadovoljstva kupaca, što se može postići načinom rada u kome se posluje tako da sve aktivnosti budu orijentisane ka kupcu i to na svim nivoima kompanije. Kroz direktnu saradnju sa poslovnica širom Srbije realizovaće se naš zajednički cilj: **Ostviriti što bolje rezultate u uslovima pune podrške, maksimalnog uvažavanja klijenata i profesionalnog razvoja zaposlenih.** Posebna podrška prodajnim akcijama biće pružena kroz aktivnosti Call Centra, kao i organizovanje svih administrativnih poslova i jedinstvenih komunikacionih kanala, kako bi se što efikasnije odgovorilo na različite zahteve klijenata, a samim tim i pružila adekvatna podrška radu kolega u prodaji.

Zato ćemo se, umesto zaključka, složiti sa izjavom Michael Leboeuf-a: **„Od svih poslovnih strategija najbolja je: zadovoljni kupac.“** To je naša poruka Vama!

Procesi za lakše poslovanje

RAPORT: Predrag Obradović,
direktor Sektora za poslovnu organizaciju i opšte poslove



Još jedna novina u novoj organizacionoj strukturi UNIQA-e je i Služba za organizaciju poslovanja. Tokom šest meseci rada služba je uspešla da u UNIQA a.d.o. Beograd primeni načine rada definisane standardima UNIQA grupe u svim oblastima i na poljima delovanja društva. Koristeći najsavremenije softverske pakete (Adonis, MS Project, Mind manager...) i uz edukaciju za rad na istima, svaki posao koji se planira mora da se definiše kroz specijalne Projekte i poslovne procese.

Prvi plan i projekat, pod nazivom Mi Casa es su Casa, a koji je uspešno realizovan, vezan je za preseljenje kompanije u novo poslovno sedište. Uz veliku pomoć kolega iz sektora Marketinga, IT, Finansija, Pravnih poslova, Tehnike osiguranja... sa kojima se zajedno radilo na projektu, za samo tri meseca, sa velikim uspehom i na radost svih zaposlenih, završen je ceo projekat, koji u nekim zemljama traje i duže od godinu dana.

Nakon toga usledili su i drugi projekti: Promena naziva kompanije, Osnivanje nove kompanije za neživotno osiguranje, Projekat opremanja svih poslovnih jedinica osnovnim sredstvima po standardu UNIQA-e, Projekat početka rada obaveznog osiguranja motornih vozila i Kasko osiguranja, INAS projekat, Projekat Montenegro-Boka, Projekat razdvajanja dve kompanije....Svi projekti su se radili specijalnim softverskim alatom MS Project.

Rukovodstvo UNIQA International je nakon uspešno odrađenih projekata preseljenja, opremanja poslovnica, rebrandinga, izrade poslovnih procesa.... postavilo UNIQA Srbiju kao benchmark, odnosno, kao model za ostale zemlje u okruženju. Tim povodom krajem jula usledila je zvanična poseta kolega iz UNIQA Bugarska sa namerom da im prenesemo naše iskustvo i znanje na ovakvim projektima, za čiju izradu i primenu se uz našu pomoć spremaju.

Od juna ove godine, Služba Poslovne organizacije će se, pored izrade projekata i poslovnih procesa i njihove primene, baviti i nabavkom, tekućim održavanjem osnovnih sredstava i opreme, Arhivom, glavnim magacinom, voznim parkom, prijemom i distribucijom pošte...Plan je da se do početka avgusta meseca za sve poslove i nadležnosti službe izrade procedure i procesi usvojeni od strane Upravnog odbora. Uvešće se savremena softverska rešenja-tehnologija u Arhivi, Centralnom magacinu, Glavnom centru za štampu, Održavanju i upotrebi voznog parka...

ADRESAR POSLOVNICA UNIQA U SRBIJI

Beograd (Stari grad): Knez Mihailova 42, 011/26-39-382; 011/32-87-696

Beograd (Novi Beograd): Milutina Milankovića 134C, 011/20-24-117

Beograd (GTC house): Bulevar Avnoja 64 a, 011/21-29-084

Beograd (Stari grad): Makedonska 30, 011/30-35-407

Beograd (Slavija): Bulevar oslobođenja 7-9, 011/38-30-969

Beograd (Banovo brdo): Šcerbinova 2A, 011/30-59-520

Arandelovac: Kneza Miloša 263 lokal 34, 034/710-177

Bačka Palanka: Kralja Petra Prvog 1, 021/60-43-622

Bačka Topola: Rade Končara 42 a, 024/712-751

Bečej: Moše Pijade 13, 021/69-17-685

Bor: Šistekova 2/1, 030/421-790

Čačak: Župana Stracimira 19, 032/302-633

Jagodina: Nikčevićeva 4, 035/242-880

Kikinda: Generala Drapšina 47, 0230/24-079

Kladovo: Obilićeva 16, 019/801-208

Knjaževac: Dimitrija Tucovića bb, 019/734-112

Kragujevac: Lepenički bulevar 1, 034/501-501

Kraljevo: IV Kraljevački bataljon 17/k, 036/311-387

Kruševac: Birčaninova 10, 037/420-466; Obilićeva 4, 037/442-410

Negotin: Knez Mihailova 58, 019/549-461

Niš: Strahinjčina bana 8, 018/520-338

Novi Pazar: Stevana Nemanje 110, 020/336-190; Stevana Nemanje 50, 020/338-250

Novi Sad: Bulevar oslobođenja 88, 021/452-787; Gajeva 5, 063/291-523

Obrenovac: Vojvode Mišića 157, 011/87-24-097

Pančevo: Zmaj Jovina blok 84 lok. 2, 013/332-467

Paraćin: Vojvode Mišića 31a, 035/569-810; 7 juli 4, 035/565-037

Petrovac na Mlavi: Bate Bulića bb, 012/332-627

Požarevac: Kničaninova 6, 012/532-921

Ruma: Orlovićeva 10/5, 022/473-598

Smederevo: Srpskih Sovjeta 8. lok. 6, 026/648-410

Sombor: Kralja Petra I 32, 025/423-626

Sremska Mitrovica: Kazandžiluk 14, 022/610-027

Subotica: Trg Lazara Nešića 2. ulaz 1, 024/525-272;

Ugao ulica Pančevačke i Partizanske, 024/572-464

Svilajnac: Svetog Save 10, 035/312-057

Šabac: Karađorđeva 62, 015/347-343

Užice: Poslovni centar Trg, Dimitrija Tucovića 151, 031/510-171

Valjevo: Vlade Danilovića 1, 014/239-690

Velika Plana: Mike Jovanovića bb, 026/514-387

Vrbas: Maršala Tita 99 lok. 2, 021/707-799

Vršac: Sterijina 43 lok.1, 013/835-547; Stevana Nemanje 2, 013/838-607

Zaječar: Hajduk Veljkova 5-9, 019/426-732

Zrenjanin: Gimnazijska 18, 023/511-810; Ive Lole Ribara 7a, 023/512 775