

VEŠTINA KOMUNIKACIJE

Ljudski kapital - kruna vrhunskih rezultata



Piše: Gordana Panajotović, trener,
poslovni kouč i konsultant
gordana.panajotovic@eaglesmart.rs
www.eaglesmart.rs

Zaposleni kompanije, ključ su tajnih odaja neprikosnenog uspeha. U zavisnosti od njihove energije, posvećenosti, efektivnosti i efikasnosti, što znači raditi prave stvari na pravi način, entuzijazma, lojalnosti, rešavanja problema, poštovanja rokova i odnosa prema klijentima, umnogome zavisi kako ćemo se pozicionirati na tržištu i u kom pravcu će se odvijati naše poslovanje.

Upravo zbog svega navedenog, potrebno je obratiti pažnju na nekoliko važnih trenutaka u životu jedne kompanije.

Prvo i osnovno, zapošljavanje – обратити паžnju kako će se novi ljudi u vašoj kompaniji uklopiti u postojeću korporativnu kulturu i klimu, da li su to ljudi koji mogu doprineti daljem rastu i razvoju poslovanja, da li su spremni da ulože dodatni napor i daju sve od sebe u stalnoj borbi za osvajanje većeg dela tržišta. To bi trebalo da budu ljudi koji mogu i žele dati dodatu vrednost vašem poslovanju. I svakako neko ko prepoznaže značaj pružanja izvrsne usluge klijentima, koje jedino tako možemo privući i zadržati na duge staze. Znamo da su danas klijenti vrlo zahtevni i da raspolažu obiljem informacija koje su dostupne na internetu. Dakle, komparativnu prednost možemo ostvariti jedino kroz izvanrednu uslugu, koja će označiti da zaista brinemo o klijentima i da smo postojano tu za njih, u svakom trenutku.

Dalje, potrebno je na ključna mesta u kompaniji postaviti prave ljude. Iskustvo ne može zameniti mladost ili brzinu. Zato i postoji ona stara, dobra izreka: Sve u svoje vreme. Upravo je zato potrebno napraviti razliku između junior i senior pozicija. Mlade kolege je potrebno voditi putem usavršavanja i učenja, kroz treninge ili mentorski program,

dok se starijim i iskusnijim kolegama može sa lakoćom prepustiti upravljačka palica i poveriti odgovornost, koja je mudro usklađena sa onim što zaista mogu ponuditi kompaniji. Ljudima je potrebno da verujete u njih i da znate da mogu, a onda, odgovornost je dalje na njima. Nekada je koučing za menadžere sasvim dobar alat, koji vam može pružiti željenu podršku u nadogradnji i razvoju vaših ključnih ljudi i njihovih poslovnih kompetencija.

Ako zname da ste uložili u svoje zaposlene, koji su završili potrebne obuke i treninge i u potpunosti savladali posao kojim se bave, razmislite koliki su troškovi fluktuacije i zamene tih „gotovih“ ljudi, potpuno novim ljudima u timu. Upravo takvi zaposleni su ciljna grupa naše konkurenциje, koja tiho prati šta se dešava iza naših poslovnih vrata

E, sada, postavlja se pitanje, kako zadržati kvalitetne ljudе u kompaniji, kada konkurenca nikada ne spava? Ako zname da ste uložili u svoje zaposlene, koji su završili potrebne obuke i treninge i u potpunosti savladali posao kojim se bave, razmislite koliki su troškovi fluktuacije i zamene tih „gotovih“ ljudi, potpuno novim ljudima u timu. Upravo takvi zaposleni su ciljna grupa naše konkurenциje, koja tiho prati šta se dešava iza naših poslovnih vrata. Ono što je bitno, to je da obezbedimo sigurno, udobno, profesionalno i zabavno okruženje za naše zaposlene. Sigurno, kao drugi dom u kome provode i više vremena nego u onom prvom domu, odnosno porodičnom okruženju. Sigurno, u smislu kvalitetne i dobre komunikacije, sjajnih međuljudskih

odnosa, uspešne saradnje i timskog rada, kao i izvesnih primanja i ostvarenja različitih vrsta benefita. Udobno, kao dobro opremljeno okruženje svim potrebnim uslovima za jedan kvalitetan i uspešan rad zaposlenih. Profesionalno, kao stručno, kompetentno i znanjima bogato okruženje, koje omogućava dalji rast i razvoj svakom pojedincu. Zabavno, tako da rad nije shvaćen kao obaveza, koja se obavlja uz pritisak i teškoće, već kao nešto što se završava sa lakoćom, uz osmeh, koji nas ne napušta ni kada dolazimo ili odlazimo sa posla. Kada imamo kolege koje obiluju vrednostima kao što su: integritet, poštovanje, iskrenost, fer odnos, pozitivan fokus, posvećenost rezultatima i ljudima, svakako da ćemo početi da uživamo u tome što radimo i jednostavno nećemo imati želju da počnemo sve ispočetka. Jer, promena posla zapravo predstavlja veliki stres na koji se ne odlučujemo tako lako, osim kada smo primorani da zbog loših međuljudskih odnosa, neispunjениh obećanja ili nemogućnosti napredovanja, ostvarimo svoje snove i profesionalne aspiracije.

Kao zaključak, nameće se jedino moguće rešenje: uvažavajte vaše zaposlene, budite spremni da prepoznate njihovo angažovanje i lične uspehe, dajte im povratnu informaciju o kvalitetu njihovog rada, pohvalite ih, podržite ih na putu ostvarenja rezultata, jer to jeste put uspeha i vaše kompanije, ulažite u njihova dodatna znanja i promovišite prave vrednosti, koje će naći odjek u svakom zaposlenom, koji će to umeti da prepozna i nagradi na pravi način, upravo kroz svoju lojalnost i još veću posvećenost.