

# Vaš novi kolega

Nazovite **095 1000 501**  
i zatražite najbolju  
ponudu za svoj posao

Detaljnije na [tele2.hr](http://tele2.hr)



# 1kn

## Samsung Galaxy S6

Uz Tele2 poslovne tarife

**TELE2**  
Business

I riječi  
I djela



ODGOVARA:  
Sanja Gomuzak

## POTICANJE NATJECANJA MEĐU DJELATNICIMA

**PITANJE:** Poštovani, zanima me može li se kvaliteta usluge uvrstiti u program nagrađivanja djelatnika? Imamo trenutno vrlo jednostavan bonus sistem koji nekada i nije baš najpravednije rješenje pa bismo ga voljeli detaljnije razraditi.

O.V., Zagreb

**ODGOVOR:** Naravno, to je odličan element koji je vrlo konkretan i mjerljiv te ga je kao takvog lako uključiti u bonus sistem. Ono što je iznimno važno da je prije svega mjerljiv, usporediv, ali i pravedan. Ukoliko nije pravedan on ustvari gubi smisao i često dođe do kontraefekta te postane nešto što na djelatnike utječe demotivirajući. Ukoliko već radite mjerenje kvalitete usluge metodom tajnih kupaca, možete odabrati i samo jedan segment iz tog cijelog mjerenja. Svakako savjetujem da prethodno prezentirate djelatnicima što se mjeri i na koji način oni mogu postići dobar rezultat. Tako postizemo da je sustav transparentan te da je djelatnicima dostupan. Nema mogućnosti za manipulaciju rezultatima. Drugim riječima, pravila igre su vrlo jasna. Na taj način stvarate da se napravi pozitivno natjecanje među djelatnicima, ali i zaista imate priliku nagraditi one najbolje, što vjerujem da je posebno zadovoljstvo.