



ODGOVARA:
Sanja Gomuzak

NEZAINTERESIRANI PRODAVAČI

PITANJE: *Djelatnici u našoj firmi uglavnom su dugi niz godina zaposleni kod nas. Smatramo da imaju dobre uvjete i da, s obzirom na stanje na tržištu, njihov posao ima visok stupanj sigurnosti. Ono što se sada javlja kao kontraefekt jest jedna vrsta monotoni-je u njihovom radu, odnosno kao da su prihvatili tu sigurnost zdravo za gotovo i imam osjećaj da je njihov angažman i njihova motiviranost daleko od onog kako je to bilo unazad 5-6 godina. Ne znam što je razlog nemotiviranosti, no broj reklamacija upravo na temu nezainteresiranosti mojih prodavača je sve veći. Kako „razbuditi“ tim, a da metoda nije kažnjavanje ili bilo koja vrsta sankcija?*

J. D., Solin

ODGOVOR: Često se dogodi da tvrtke, u kojima duže vrijeme radi većina zaposlenika, više ne ulažu u njihov razvoj i edukaciju jer se podrazumijeva da oni „sve znaju“ jer su dovoljno dugo tu. Ono što jest istina u tom mišljenju, jest da oni znaju sve ono što je **stručan dio njihovog posla**. No ovdje, najčešće zbog monotoni-je posla, budu zapostavljanje **tzv. „meke vještine“**. Drugim riječima, djelatnici se konstantnim ponavljanjem istih i sličnih

prodajnih situacija „uljuljkaju“ i počnu **posao obavljati rutinski**, ponavljajući neke prodajne fraze i opise onog što prodaju potpuno monotono i bez dodatnog aktivnog motiva za prodaju.

S druge strane, kupac to vidi kao nezainteresiranost, a ponekad i kao bahatost. Potrebno je među djelatnike ponovno **uvesti dozu noviteta i novog znanja**. Kako bi se kroz nove motivacijske radionice tim što bolje usmjerio prema poboljšanju, svakako bi bilo dobro prethodno napraviti kratko **testiranje metodom tajnih kupaca**, kako bismo uvidjeli koji je dio prodajnog razgovora najproblematičniji. S druge strane, na isti način će se jasno pokazati i jake strane tima, tako da će se one dodatno kroz radionicu pohvaliti i pojačati. Radionice zahtijevaju **suradnju svih članova tima** te tako jačaju njihovu povezanost, što nužno dovodi do nove doze motivacije za rad. Ljudi se vole osjećati korisno, stoga svakako treba dati timu da samostalno razvije neke **novе ideje** koje bi im olakšale svakodnevni rad. Osjećaj da doprinose timu i da aktivno sudjeluju u razvoju poslovanja te **kreativne edukacijske radionice**, sigurno će na duži period podići **motivaciju zaposlenika**. Ne zaboravite, rad s ljudima je zatvoreni proces koji ne može stati na duže vrijeme jer se tada direktno utječe i na njihovu aktivnost u poslu.



11 GODINA S VAMA!

poslovni[®] savjetnik

.com

Poslovni savjetnik za managere, poduzetnike i obrtnike

**POSLOVNA IDEJA
DOLAZI UZ PRAVE
SAVJETE**

-pretplatite se i vi!

U cijenu godišnje pretplate na **POSLOVNI SAVJETNIK** od **samo 295 kn** (pdv uračunat) dobivate:

- **12 brojeva tiskanog izdanja časopisa Poslovni savjetnik**
- **telefonsko porezno i pravno savjetovanje iz područja poreza, prava i radnih odnosa**
- **5% popust na sve edukacije u organizaciji Poslovnog savjetnika**
- **besplatno multimedijalno iPad izdanje**
- **besplatnu dostavu časopisa na vašu adresu**

Telefon za pretplatu 01 49 21 742,
info@poslovni-savjetnik.com, fax. 01 49 21 743