

O uslugama Uprave za podršku Privredi: Kako poslovati bolje?

Usluge

Naše usluge su namenjene Članovima Privrede VirtualnogGrada (pravo na korišćenje se stiže uplatom godišnje članarine koju SVAKO može da plati), a sastoje se iz niza metoda, fizičkih komponenti i procesa rada koji zadovoljavaju primarne potrebe svake firme:

- I godina Članstva: Doći do novog kupca
- II godina Članstva: Unaprediti prodaju, odnosno, prodati kupcu i prodati kupcu ponovo
- III godina Članstva: Efikasno upravljati procesima i resursima firme i unapređivati ih, a radi postizanja veće zarade

I godina Članstva: Kako do kupca?

Ovo je ciklus u kojem aktivnosti imaju za cilj povećanje broja kontakata novih kupca i Člana Privrede. Da bismo u tome uspeali, sa novim Članom Privrede sprovodimo sledeće grupe procesa:

- Upoznavanje sa Gradom i koristima za Člana Privrede
Član Privrede se upoznaje sa idejom Grada i Privrede Grada, uslugama, koristima. Sem sastanka, u pretprodaji i prodaji, se dostavljaju dve brošure: *Mi poslujemo bolje, Kako do kupca, kao i Godišnji plan rada.*
- Presentacijom poslovanja do interesovanja i kontakta kupca
Ova grupa procesa uključuje: upoznavanje sa kupcima i poslovanjem Člana Privrede, prezentovanje poslovanja na portalu Grada u bloku Privreda Grada (1,2 miliona ljudi je posetilo sajt Grada u 2009. godini), praćenje rezultata i, po potrebi, unapređenje ovog prezentovanja.
Pored toga, pišu se i objavljuju tekstovi interesovanja za kupca kojima se zahvata veći deo ciljnog tržišta. Ovi tekstovi se objavljuju na portalu Grada i u biltenu: *A šta ima novo kod Vas?*, koji izlazi jednom nedeljno. Član Privrede se uz naš rad upoznaje sa svrhom, načinom formiranja i elementima ovih tekstova. Cilj je promeniti fokus mišljenja i stavova Članova Privrede sa formiranja prodajne ponude na formiranje sadržaja za koje se kupac interesuje.
- Poslovnim znanjem – do kupca
Ovo je najšira skupina procesa. Članu Privrede ukazujemo na značaj poslovnog znanja (o tržištu i upravljanju), podsećamo ga na ono što treba da zna, učimo ga i dajemo konkretne, od nas razvijene, metode kako određene procese da sprovede u svojoj poslovnoj praksi. Uvodimo kupca u naš procesni metod rada, navodimo ga da, nakon saznanja, razmišlja, planira ciljeve i procese, izvršava procese, kontroliše i meri poslovni rezultat. Postoje i dva izdanja Grada: Poslovni@podsetnik i Zbirka znanja – Kako da poslujem bolje? koje obrađuju 2x12 tema, I ciklusa: Kako do kupca.

- Metodologijom rada do praktičnih primera za kupca Interno, za svakog kupca se planira Godišnji plan rada, odnosno procesi, a kupac se upoznaje sa našom metodologijom i onim procesima (ciljevima, koracima, rizicima i rezultatom) u kojima sam učestvuje.

Svrha procesa koje sprovodimo u I ciklusu:

1. Filtriraju Članove Privrede u dve osnovne grupe:
 - Grupu A – Članovi Privrede koji aktivno **rade na poboljšanju** poslovanja
 - Grupu B – Članovi Privrede koji **ne rade na poboljšanju** poslovanja
2. Utiču na privrednike grupe B, one koji ne rade na poboljšanju poslovanja, i to tako da:
 - Razumeju potrebu unapređenja poslovnih procesa
 - Izazovu interes za teme i procese koje sprovodimo, a kako bismo poslovali bolje
 - Planira elemente poslovanja i po tom planu radi
3. Našem kupcu, novom Članu Privrede, donose jasnu finansijsku korist (nove kupce i veći prihod)
4. Pripremaju i uvode Člana Privrede u novi ciklus: Kako prodati i kako prodati ponovo?

II godina Članstva: Kako prodati i kako prodati ponovo?

Ovo je ciklus u kojem sa Članom Privrede sprovodimo sledeće grupe procesa:

- Predprodajni procesi
Svrha ovih procesa jeste da Član Privrede razume i prihvati činjenicu da se rezultati prodaje (prihod) postižu mnogo pre nego što se proizvod nađe pred kupcem. Planiraju se procesi razvoja i testiranja proizvoda (proizvoda za kupca!), kao i metodi promocije i prodaje. Uočavaju se potencijalni rizici i planiraju aktivnosti koje će ih sprečiti ili ublažiti negativne uticaje. Planiranje se usmerava na kreiranje grupa potpunih procesa (procesa čiji se rezultat iskazuje prihodom – novcem).
- Prodaja
Radi se na metodama planiranja, izvršenja i mere rezultata samog procesa prodaje. Potom, uočavaju se problemi, rangiraju se i rešavaju oni koji najviše utiču na obim i kvalitet prodaje.
- Postprodajna podrška
Sa Članom Privrede se radi na razvoju procesa sa kupcem, a nakon izvršene kupovine. Ovi procesi obučavaju privrednike da neguju i povećaju zadovoljstvo kupca sa ciljem da kupac ponovo kupi ili nas preporuči i dovede novog kupca.

Iako su ove aktivnosti podeljene u tri tačke, one predstavljaju jedinstvenu poslovnu celinu. Ne samo prodaje, nego svih poslovnih procesa firme koji na prodaju, odnosno prihod posredno ili neposredno utiču. Jasno će se stavljati do znanja i vršiti uticaj na Člana Privrede da SVE procese planira i izvršava sa jednim ciljem: prodati više uz uspostavljeni balans zadovoljstva: radnika, kupca i samog vlasnika kapitala.

Procesi drugog ciklusa treba da ostvare rezultat:

1. Deo Članova iz grupe B (firme koje ne rade na poboljšanju poslovnja) motiviše da "ponavlja" gradivo I ciklusa i pređe u Grupu A, odnosno počne elementarno da planira.
2. Član Privrede grupe A (koji nakon I ciklusa planira elemente poslovanja) nastavlja da proučava i definiše sve za poslovanje bitne procese rada. Pratiće se promena stanja Člana:
 - Ne planira dosledno
 - Razume i planira samo prodaju
 - Planira prodaje-prodajne-postprodajne procese.

III godina Članstva: Kako poslovati bolje?

Ovo je ciklus koji smo nazvali "softversko-multimedijalnom" fazom. Nazvan je: Kako poslovati bolje?, mada su i sve aktivnosti prve i druge godine tome posvećene. U ovoj godini fokus rada sa Članom Privrede je na poboljšanju upravljanja procesima i resursima firme kao i korišćenje softvera-multimedije za planiranje i dalje poslovno obrazovanje.

U III godini Članstva, sa Članom Privrede sprovodimo sledeće grupe procesa:

- Definisanje, ocena i analiza poslovnih problema
Ovi procesi treba da usmere Člana Privrede na jedan, trenutno najveći, a rešiv poslovni problem. Razvijaće se metode koje mogu da utiču na promenu mišljenja i stavova a koje predstavljaju uobičajene poslovne zablude.
- Metode upravljanja procesima i resursima
Sram stanja Člana Privrede ponudiće se teme za razmišljanje, a potom i izbor metoda upravljanja.
- Definisanje i unapređenje procesa rada
Cilj ovih aktivnosti je da Član Privrede ima planirane procese, koje izvršava, kontroliše, meri rezultate, a potom ih unapređuje.
- Zadovoljstvo radnika
U ovom delu povezujemo eksterne i interne procese komunikacije, bliže definišemo ciljeve i meru zadovoljstva radnika, ne upitnicima nego posebno razvijenim metodama. Mada smo i u prethodnim ciklusima upućivali Člana Privrede bolji posao dolazi sa većim

zadovoljstvom zaposlenih, sada i potpuno menjamo fokus: sa zadovoljstva kupca na zadovoljstvo radnika.

- **Finansijske analize**

Pred kraj III ciklusa se bavimo finansijama, odnosno ukazujemo na metode i alate koji pomažu u planiranju i realizaciji. Prihodima i neto prihodima se, naravno, bavimo svih ovih godina, ovde se sve aktivnosti I, II i III ciklusa spajaju u jednu tačku – novac.

- **Uvođenje i efikasna primena informaciono-komunikacionih tehnologija**

Na kraju ovih ciklusa Član Privrede će razumeti neophodnost uvođenja tehnologija kako bi se optimizovali procesi planiranja, izvršenja, kontrole i merenja i unapređenja poslovnih rezultata. Ponudiće se i softver koji tome služi i integrisano, podseća i povećava potrebna znanja naših privrednika – Članova naše Privrede.

Mera rezultata: Posmatraće se porast godišnjih prihoda Člana privrede, dobiti kao i porast broja zaposlenih radnika.

Sa poštovanjem,
Dragan Nikolić, direktor