

KROJAČEVA ŠKOLA



MTC

MANAGEMENT
TRAINING
CENTER

PRODAJA

POSLOVNO POVERENJE

POVERENJE

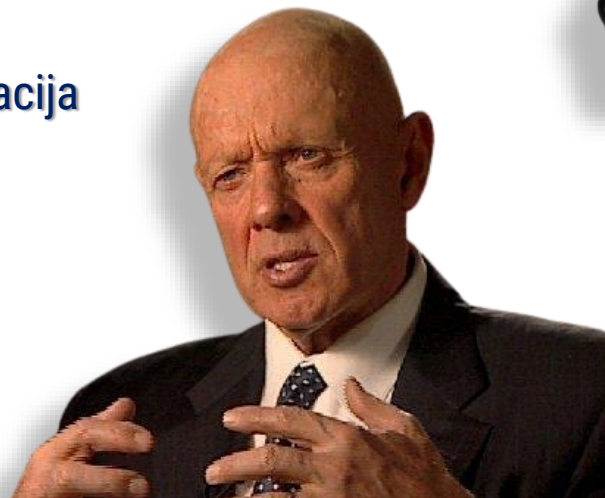
Ako nemamo poverenje u sebe, teško da ćemo imati poverenje u druge...

Ako ne postoji poverenje unutar kompanije,
onda ga je nemoguće zadobiti od klijenata.

Warren Buffett

Kada je poverenje veliko, onda je komunikacija
laka, jednostavna i efektivna

Stephen R. Covey



POVERENJE

šta je poverenje?

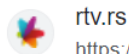
Definicija poverenja počinje u našem unutrašnjem osećaju. Poverenje je **sentiment**.

Uključuje **osećanja**, našu **percepciju** i **stavove**.



POVERENJE

šta je poverenje?



rtv.rs

<https://www.rtv.rs> › sr_lat › globus · [Translate this page](#) ⋮

Francuska: Poslovno poverenje najniže od 1980. ...

Mar 26, 2020 — Francuska: **Poslovno poverenje** najniže od 1980., ekonomska aktivnost pala na 65 odsto. Podeli. Tvituj. Pošalji. Čitaj mi. A. A.



gmbusiness.biz

<https://gmbusiness.biz> › poverenje-... · [Translate this page](#) ⋮

Poverenje – ključ uspeha savremenog ... - GM Business

May 9, 2022 — Evolucija **poslovnog** modela je preduslov opstanka, a **poverenje** u **poslovne** partnere je ključni faktor dugoročnog uspeha i prosperiteta.



cri.cn

<https://serbian.cri.cn> › 2022/12/14 · [Translate this page](#) ⋮

Poverenje pada među glavnim japanskim proizvođačima

Dec 14, 2022 — **Poslovno poverenje** među najvećim japanskim proizvođačima blago je palo četvrti kvartal zaredom, pokazalo je u sredu pomno praćeno ...



danas.rs

<https://www.danas.rs> › ekonomija · [Translate this page](#) ⋮

Poslovno poverenje u Nemačkoj na najvišem nivou od 2007.

Oct 24, 2010 — Indeks **poslovnog poverenja** lfo povećan je na 107,6 poena za oktobar, sa 106,8 poena u septembru, što je znatno veći rast od marginalnog ...



biznis.rs

<https://biznis.rs> › Najnovije · [Translate this page](#) ⋮

Raste poslovno poverenje u Nemačkoj i Francuskoj

Jun 25, 2021 — Nemačko **poslovno poverenje** je na najvećem nivou u poslednje dve godine, što se odrazilo i na Francusku, jer ukidanje ograničenja tokom ...



Bloomberg Adria

<https://rs.bloombergadria.com> › pos... · [Translate this page](#) ⋮

poslovno poverenje

Poslovno poverenje ponovo raste u Velikoj Britaniji. **Poslovno poverenje** u Velikoj Britaniji poraslo je u maju prvi put u tri meseca, a više firmi planira ...



ceon.rs

<http://scindeks.ceon.rs> › article ⋮

Uticaj determinanti poverenja na poslovne odnose - SCIndeks

by N Piricz · 2018 · Cited by 6 — U dinamičnoj perspektivi, **poverenje** utiče na zadovoljstvo. Zadovoljstvo i konflikti se uvek spoznaju od strane **poslovnih** partnera.

POVERENJE

šta omogućava?

POVERENJE

ZADOVOLJSTVO
KLIJENATA

REZULTAT

ZADOVOLJSTVO
DOBAVLJAČA

POBEDNIČKA
KULTURA

POVERENJE

šta je poslovno poverenje?

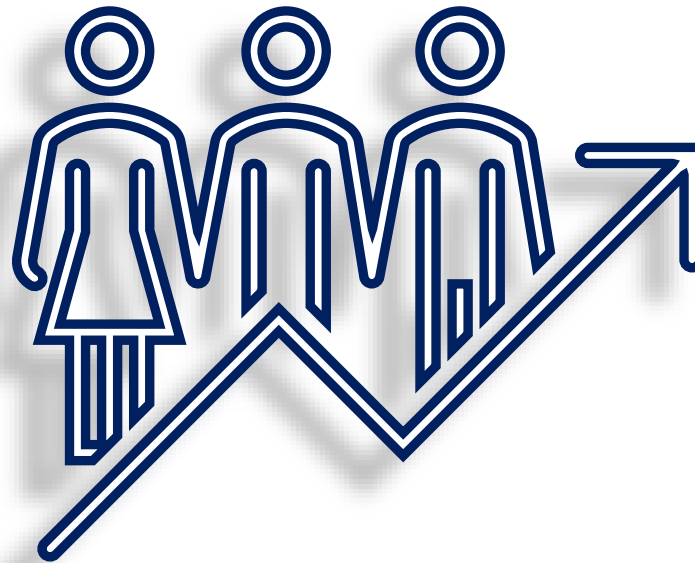
U poslovnom kontekstu važi ista definicija. Isti su kriterijumi.

Može da varira jačina sentimenta, ali ono što će voditi ka tome da u nekog imamo poverenje kada je posao u pitanju su:

- **iste vrednosti** vezane za posao i radnu ulogu
- znanje da **možemo da se oslonimo** na svog kolegu / koleginicu ako zatreba podrška
- da će posao biti **urađen** jednako kao da smo ga mi radili
- znanje da će osoba **ispuniti** ono na šta se obavezala
- znanje da **neće zloupotребiti** moje trenutke slabosti
- znanje da postoji **integritet** – da radi ono što govori



Kupci kupuju od ljudi u koje imaju poverenje!



Zaposleni vole da rade sa menadžerima u koje
imaju poverenje!



POVERENJE

postoji:

- kad se zaposleni ne plaše da kažu da ne znaju
- kad saopštavaju istinu nadređenima bez straha
- kad je inicijativa nagrađena
- kad zaposleni preuzmu odgovornost za svoje odluke
- kad se izvrsnost podržava
- kad je lider stil rada ne pozicija
- kad lider započinje rečenice sa „mi“
- kad je komunikacija svrsishodna
- svi članovi tima obavljaju svoj posao bez nervoza kad je nadređeni prisutan



POVERENJE

šta je NEpoverenje?

POVERENJE



NEPOVERENJE dovodi do stvaranja prikrivenih namera, međuljudskih sukoba, rivalstva među organizacionim celinama u kompanijama, stava „pobedi ili izgubi“, defanzive

NEPOVERENJE usporava svaku **odluku, komunikaciju, odnos.**

POVERENJE

zašto se javlja nepoverenje?

- loša komunikacija
- birokratskih pravila
- pritisak da je sve merljivo
- kulturne razlike
- očekivanja
- različit način rada
- loše veštine „slušanja“



POVERENJE

kako se stvara nepoverenje?

NE širite tračeve a da ih prethodno niste proverili, ili ponavljate komentare o kolegama a da ne znate da li su istina ili nečija fikcija.



POVERENJE

kako se stvara nepoverenje?

Ne odgovarate na poruke ili odgovarate kasno. Ali, kada tražite nešto od nekog drugog onda vam se žuri.

Osmišljavajte procedure ili pravila, ili ih komunicirate, ali ih sami ne pratite.

Ne delite svoje privatne stvari o vezama ili o aktivnostima van posla, očekujući da drugi rade suprotno.
(IZBEGAVATI)

Pravite pretpostavke o tome šta bi moglo da motiviše druge, a da ih prethodno niste ni pitali.

Delite informacije ili priče koje nisu lično vaše, uključujući informacije koje su vam rečene u tajnosti.

Ne govorite važne stvari ali imate mnogo da kažete o tome koga kriviti ili koji odsek nije dobro poslovao.

Ako niste zadovoljni nečijim radom, kažete to svima osim toj osobi.

POVERENJE

poverenje zahteva pouzdanost

- uključi se, budi proaktivan u razumevanju



- postavljaljaj pitanja

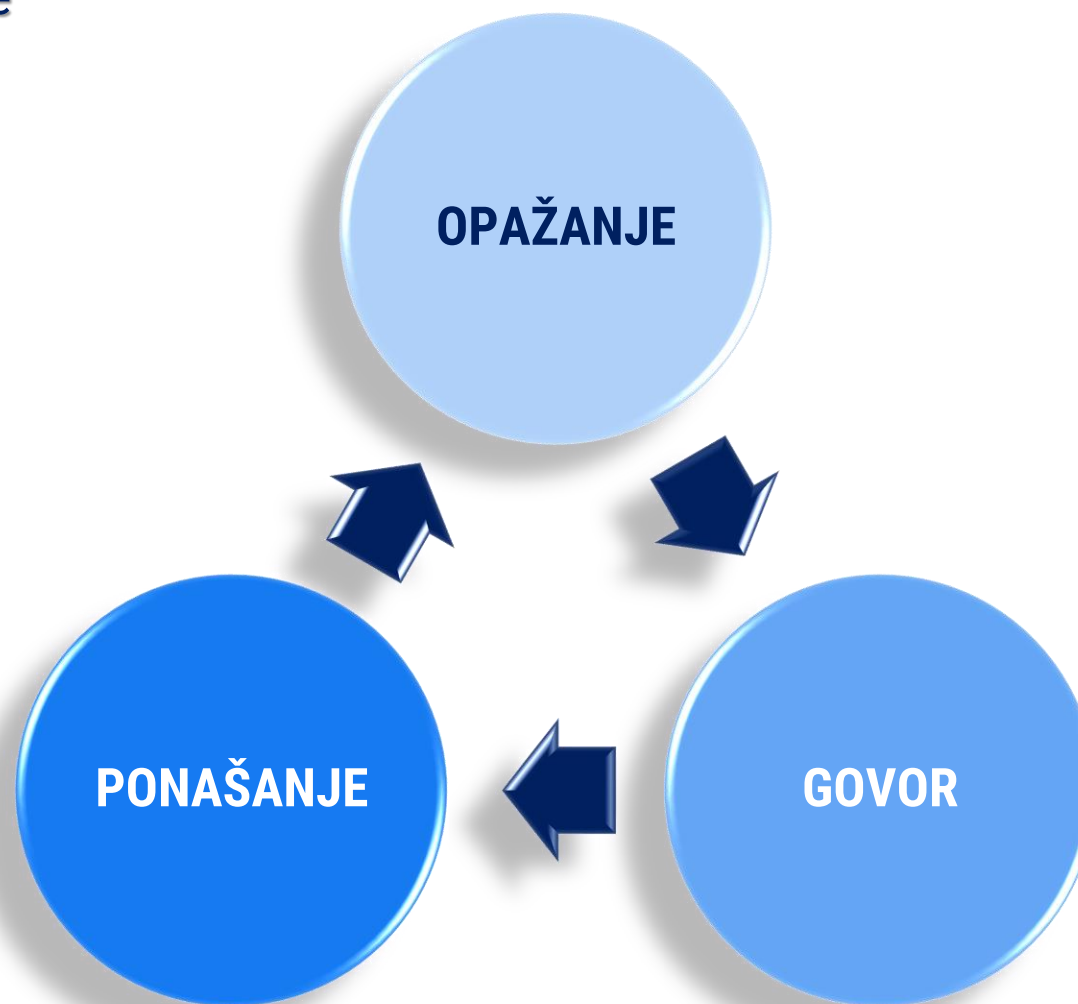


- ostani u kontaktu



POVERENJE

poverenje zahteva promene



POVERENJE

ponašanja koja odlikuju poverenje

- **direktna komunikacija**
- **ukazivanje poštovanja**
- **transparentnost**
- **priznavanje i ukazivanje na greške**
- **ispoljavanje lojalnost**
- **isporuka rezultata**
- **težnja ka boljem**
- **suočavanje sa stvarnošću**
- **jasna očekivanja**
- **odgovornost**
- **pažljivo slušanje**
- **preuzmanje obaveza**
- **težnja ka povećanju poverenja**

POVERENJE

ponašanja koja odlikuju poverenje

- **direktna komunikacija**
 - biti iskren
 - reći istinu
 - koristiti jednostavan jezik
 - nazivati stvari pravim imenom
 - iskazati integritet
 - ne pokušavati manipulirati
 - bez iskrivljenih činjenica
 - ne ostavljati lažne utiske



POVERENJE

ponašanja koja odlikuju poverenje

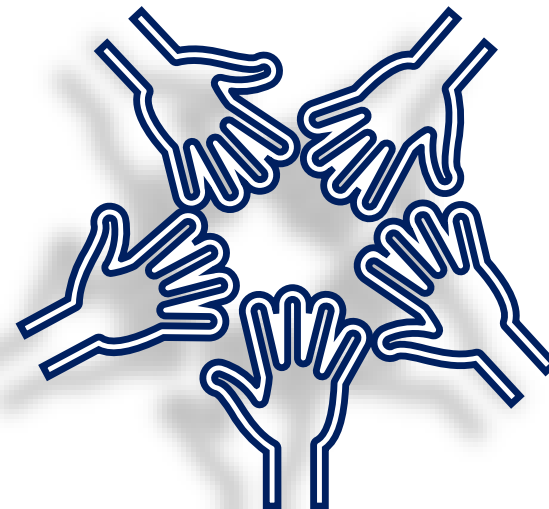
- **ukazivanje poštovanja**
 - iskreno brinuti o drugima
 - pokazati da ti je stalo
 - poštovanje dostojanstva
 - pokazati dobrotu i u malim stvarima
 - ne glumiti brigu



POVERENJE

ponašanja koja odlikuju poverenje

- **transparentnost**
 - reći istinu koja može da se proveriti
 - biti stvaran i iskren
 - biti otvoren i autentičan
 - ukazati na greške
 - bez skrivenih planova
 - bez skrivanja informacija



POVERENJE

ponašanja koja odlikuju poverenje

- **priznavanje i ukazivanje na greške**
 - ispravite stvari kad niste u pravu
 - izviniti se
 - gde je moguće, ispraviti greške
 - raditi na obnavljanju poverenja
 - pokažite da Vam je iskreno žao
 - ne prikrivajte greške
 - prevaziđite ponos i ego i uradite „pravu stvar“



POVERENJE

ponašanja koja odlikuju poverenje

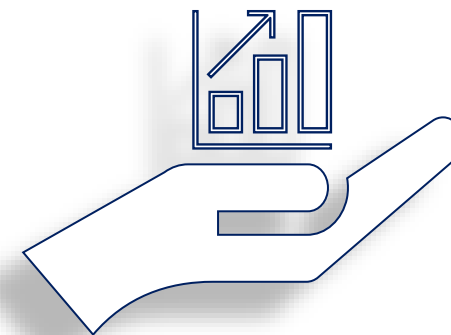
- **ispoljavanje lojalnosti**
 - odavanje priznanja drugima
 - govoriti o ljudima kao da su prisutni
 - predstaviti i druge članove tima koji nisu prisutni
 - ne ogovarati
 - ne pokazivati tuđe slabosti



POVERENJE

ponašanja koja odlikuju poverenje

- **isporuka rezultata**
 - uspostavite evidenciju rezultata
 - uradite **pravu stvar** na **pravi način** u **pravom trenutku**
 - ostvarite ono za šta ste angažovani
 - ne obećavaj preterano ne isporučuj nedovoljno
 - ne pravdaj se za loš urađen posao



POVERENJE

ponašanja koja odlikuju poverenje

- **težnja ka boljem**
 - stalni napredak
 - stalno usavršavanje
 - organizacija sistema povratnih informacija
 - zahvali se na povratnoj informaciji



POVERENJE

ponašanja koja odlikuju poverenje

- **suočavanje sa stvarnošću**
 - razmotrite problem i o kome „nema rasprave“
 - idite PRVO ka teškim problemima
 - priznajte grešku
 - ne beži od problema
 - ne zarivaj glavu u pesak



POVERENJE

ponašanja koja odlikuju poverenje

- **jasna očekivanja**
 - predstavite očekivanja
 - pričajte o njima
 - potvrdite ih
 - neprestano pričajte o njima
 - ne pretpostavljajte da su očekivanja jasna ili kolektivna

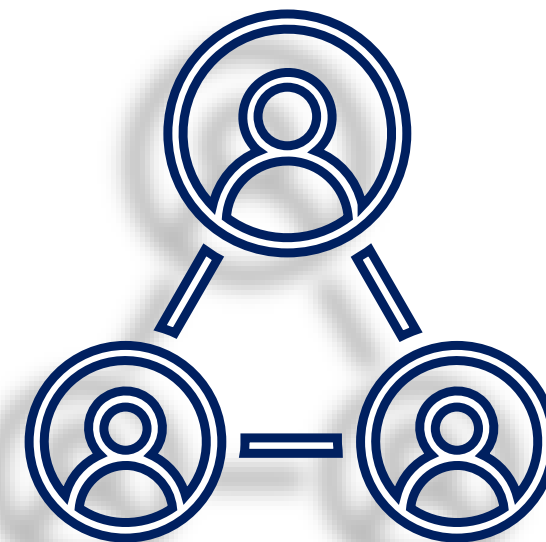


POVERENJE

ponašanja koja odlikuju poverenje

- **odgovornost**

- budite odgovorni
- pozivajte druge na odgovornost
- preuzmite odgovornost
- jasno komunicirajte, kako vi i kako drugi rade
- ne krivite druge i ne upirite prstom kad stvari krenu po zlu



POVERENJE

ponašanja koja odlikuju poverenje

- **pažljivo slušanje**
 - slušaj da bi razumeo
 - slušaj ušima, očima i srcem
 - saslušaj pre nego što progovoriš
 - ne pretpostavljaj



POVERENJE

ponašanja koja odlikuju poverenje

- **preuzmanje obaveza**
 - reci šta ćeš da uradiš
 - uradi šta si rekao
 - preuzmi obaveze i odgovornost
 - ne traži izgovor ako nisi uradio



POVERENJE

ponašanja koja odlikuju poverenje

- **težnja ka povećanju poverenja**
 - pokažite sklonost da ukazujete poverenje
 - ukažite poverenje onima koji ga zaslužuju
 - ukaži poverenje na osnovu situacije, rizika, karaktera, kompetentnosti



POVERENJE

ponašanja koja odlikuju poverenje



- direktna komunikacija
- ukazivanje poštovanja
- transparentnost
- priznavanje i ukazivanje na greške
- ispoljavanje lojalnost
- isporuka rezultata
- težnja ka boljem
- suočavanje sa stvarnošću
- jasna očekivanja
- odgovornost
- pažljivo slušanje
- preuzmanje obaveza
- težnja ka povećanju poverenja

POVERENJE



POVERENJE

NAJSKUPLJE OSEĆANJE NA SVETU JE

POVERENJE

POTREBNE SU GODINE DA BI SE ZASLUŽILO
I SEKUNDE DA BI SE IZGUBILO





PITANJA?

NARUČI knjigu „Akademija Prodaje“ sa 20 modula, detaljnim opisom programa i mnogo primera:

mail na: office@mtc.edu.rs

