



ODGOVARA:
Nataša Rupčić

UPRAVLJATI NA TEMELJU ČINJENICA, ALI I EMOCIJA

PITANJE: *Osnovao sam malo poduzeće te sam tako postao poduzetnik i manager, iako je moje obrazovanje*

tehničkog usmjerenja. Budući da sada trebam voditi poslovanje, zanima me trebam li se više usmjeriti na mjerenje raznih procesa i prikupljanje podataka ili da u početku naprosto pustim da se poslovanje razvija spontano?

M. T., Osijek

ODGOVOR: Pokretanje poslovanja je proces koji zahtijeva rad na više različitih područja koja treba dobro koordinirati i njima upravljati. Stoga je jako važno imati pregled nad tokovima poslovnih procesa te ih usmjeravati. Upravljanje poslovanjem nemoguće je bez poznavanja činjenica. Činjenice se odnose na neke događaje iz prošlosti, trenutna događanja, ali i okolnosti koje će se s određenom vjerojatnošću dogoditi u budućnosti. Stoga je upravljanje važno temeljiti na činjenicama. No, činjenice su tek podaci. Naša sposobnost da im damo značenje, važnost i kontekst čini ih informacijama, a povezivanje s drugim informacijama čini znanje koje nam omogućuje da donosimo odluke. Međusobno se razlikujemo upravo s obzirom na davanje značenja činjenicama te njihovo povezivanje u sustav znanja. Stoga je važno da najprije utvrdite kontekst poslovanja, a onda odlučite koje informacije vam mogu biti važne te što one za vas znače. Kontekst ste, vjerujem, već utvrdili. On se odnosi na misiju poslovanja, odnosno svrhu zašto ste poduzeće osnovali. Misija se načelno odnosi na način zadovoljavanja neke potrebe. Nakon toga treba utvrditi koje informacije ćete prikupljati. Podatke, odnosno informacije možete prikupljati iz internih i eksternih izvora. Posebno je važno odlučiti što ćete pratiti u internom okruženju, odnosno u poduzeću. To bi, načelno, trebali biti relevantni tokovi, odnosno *inputi*, procesi njihove transformacije te konačni *output*. Važno je utvrditi koje aktivnosti u vašem poduzeću stvaraju vrijednost te pratiti dinamiku njihovoga odvijanja. Trebali biste pratiti i dinamiku odnosa s kupcima – opseg prodaje, ali i stupanj njihova zadovoljstva te vjerojatnost ponovljene kupnje. Za mala poduzeća je izrazito važno kontaktirati s kupcima i tražiti njihov *feedback*. Povratne informacije kupaca mogu biti besplatan način da utvrdite što radi konkurencija, u kojem pravcu se razvijaju trendovi te možete li se prilagoditi na zahtjeve kupaca na način koji je

drugačiji od drugih, odnosno zadovoljiti neke aspekte njihovih potreba koje im ne mogu pružiti vaši konkurenti. Sve je ove procese korisno bilježiti i mjeriti jer na taj način možete uočiti trendove, ali i uzročno-posljedične odnose koje inače ne biste zapazili.

No, upravljati na temelju činjenica je samo dio uspješne poslovne jednadžbe. U proces je važno uključiti i emocije. Iako je važno prikupljati činjenice, odnosno mjeriti različite procese, važno je da se prema njima osobno odredite. Prikupljenim informacijama je važno pridati vlastito značenje. Ljudi se razlikuju upravo u interpretaciji i oblikovanju mišljenja na temelju činjenica. Neka informacija za vas može značiti prijetnju, dok drugima može ukazivati na priliku. Stoga je važno da o činjenicama promišljate i utvrdite što one za vas znače. Pokušajte razmotriti kakve emocije kod vas pobuđuju činjenice koje ste prikupili. Osjećate li da se u njima skriva neki potencijal promjene? Želite li krenuti u nekom pravcu iako činjenice za sada nisu obećavajuće? Smatrate li da tržište ima potencijala, iako on trenutno nije izražen. Osjećate li izazov da krenete baš u nekom određenom pravcu? U početku poslovanja teško je znati u kojem pravcu će vas poslovanje odvesti. Poslovanje ste pokrenuli s namjerom da nešto razvijate. No, s razvojem poslovanja razvijat ćete se i vi sami. Upoznavat ćete sebe, druge ljude, potencijale različitih okolnosti te razna ograničenja. No, uspjehi možete samo ako osobno snažno vjerujete u vašu ideju, odnosno u ono što radite. Tada vam brojni prekovremeni sati neće biti opterećenje; razvijat ćete nešto što predstavlja ono što ste dijelom i vi sami. Tim entuzijazmom privlačit ćete druge ljude koji će usmjeravati vaše poslovanje, ali i pomagati ga na razne načine. Poslovanje je ocean kojim ste zaplovili, a kompas su vaše emocije i vaša intuicija. Stoga prikupljajte činjenice, ali o njima promišljajte, meditirajte i razgovarajte o njima s ljudima od povjerenja. Tretirajte vaš poduzetnički poduhvat kao „projekt u nastajanju“ i dozvolite da ta faza traje koliko god je to potrebno. Poslovanje svih poduzeća je, uostalom, putovanje koje slično izradi prototipa – uvijek je u doradi te neprestano usmjerenje traženju novih mogućnosti za unaprjeđenje. I ne brinite, priče iz poslovnog svijeta kažu da nitko, pa čak ni oni najuspješniji, nisu znali kuda točno idu. No, krenuli su tako da su donosili odluke. Na temelju činjenica, ali i emocija.

STRUČNJACI
odgovaraju

Besplatno za pretplatnike časopisa **Poslovni savjetnik** - KORIŠTENJE TELEFONSKE KONZULTANSTKE SLUŽBE!



Svatom pretplatniku časopisa Poslovni savjetnik na raspolaganju su naši konzultanti, kojima se putem telefona u posebno predviđeno vrijeme možete obratiti u vezi svojih dilema **iz područja prava, financija i radnih odnosa, a vezano uz poslovanje trgovačkog društva/obrta**. Usluga naročito vrijedna i korisna svima vama koji želite unaprijediti svoje poslovanje i saznati brzu, točnu i primjenjivu informaciju iz navedenih područja. Više na www.poslovni-savjetnik.com. Pretplata na časopis Poslovni savjetnik je u tijeku, **svoju pretplatu možete obnoviti temeljem predračuna kojeg ste primili na vašu poštansku adresu**. Više informacija o pretplati i načinu korištenja call centra možete dobiti na broju telefona **01 49 21 742**.