

TAJNI KUPCI

□ Opet su se pojavili tajni kupci!

Doznajemo to od radnika koji su ovih dana od svojih neposrednih rukovoditelja dobili izvještaje i – upozorenja!

Posjete tajnih kupaca nisu novost u HP-u. S vremenom se promijenio samo način izvještavanja, odnosno područje izvještavanja. Prvobitno su izvještaji tajnih kupaca bili usmjereni na područje, a u posljednje vrijeme oni izvještavaju detaljnije, pa čak i do razine pojedinca!

Radnici koji su nas sada obavijestili o tom kažu da su im ovaj puta izrečena samo upozorenja, ali s naglaskom da ako se „to ponovi“ uslijedile bi i teže sankcije.

Takvo ponašanje sliči na mobbing, pa smo se potrudili saznati nešto više o tajnim kupcima.

Jedna od agencija koje obavljaju usluge tajnih kupaca na svojoj internetskoj stranici nudi neka pojašnjenja od kojih izdvajamo:

“Tajno kupovanje je provjera slije-

de li vaši zaposlenici standarde vaše kompanije. Cilj mu nije uhvatiti zaposlenike kako nešto pogrešno rade, već im dati povratnu informaciju kako ih vide kupci i nakon toga osigurati potrebnu edukaciju. Zaposlenike je prije primjene tajnog kupovanja potrebno informirati o njegovim ciljevima i svrsi, ali ne i o točnom rasporedu njegova provođenja.

Tajno kupovanje namijenjeno je isključivo poboljšanju kvalitete usluge kupcima. Klijent ga može koristiti isključivo u tu svrhu, a dobivene informacije ne smije zloupotrebjavati za otpuštanje zaposlenika.

Mystery shopping iliti tajno kupovanje ne smije se zloupotrebjavati za kreiranje lažne potražnje, ometanje rada konkurencije pa tako ni za otpuštanje djelatnika.”

Sada da se osvrnemo na ova pojašnjenja. U prvom se govori o tome da „cilj nije uhvatiti zaposlenike kako nešto pogrešno rade, već im dati povratnu informaciju kako ih vide



Ivica Kranjčić – novi predsjednik Uprave HP-Hrvatske pošte d.d.

Na sjednici Nadzornog odbora Hrvatske pošte d.d., održanoj 18. studenog 2015. godine u Zagrebu, donesena je odluka o imenovanju Ivice Kranjčića na mjesto predsjednika Uprave HP-Hrvatske pošte d.d..

Naime, nakon najave Alena Premužaka, dosadašnjeg predsjednika Uprave, da krajem studenog odlazi iz Hrvatske pošte, ukazala se potreba za imenovanjem novog predsjednika Uprave, što je na današnjoj sjednici Nadzornog odbora i učinjeno.

Najnovije vijesti!

kupci i nakon toga osigurati potrebnu edukaciju“. Edukacije se, kao što znamo, provode, ali ovisno o područjima. Negdje se održavaju u kakvom-takvom kontinuitetu, a negdje se stječe dojam da menadžere to najmanje zanima. Jednostavnije im je raditi pritiske i prijetiti radnicima ako ne ostvare ciljeve, nego im osigurati adekvatnu pomoć i potrebne edukacije. Postoje u sustavu, podsjećamo zaboravne regionalne direktore i voditelje, interni treneri i napređivači prodaje kojima treba omogućiti da rade svoj posao i na taj način pomažu u ostvarivanju rezultata. Postoje razgovori, upute i smjernice koje kao da su nekim menadžerima besmislice. Ili su u panici jer se bliži kraj godine, a rezultati su im daleko od željenih, pa treba gaziti one koji za njih

trebaju ostvariti te ciljeve.

U druga dva pojašnjenja stoji da se rezultati „tajnog kupovanja“ **ne smiju koristiti za otpuštanje radnika**“. Ako se ne smiju koristiti u tu svrhu, zbog čega se onda radnicima prijeti upozorenjima!?

Što se tiče zakonske regulative, već smo o tome pisali u jednom od prethodnih brojeva Sindexpresa, pa kako se ne bi ponavljali, napomenut ćemo slijedeće:

Prava radnika nisu samo regulirana ZOR-om. Radnik je i čovjek, pa kao takav u demokratskom društvu njegova prava štite i drugi zakoni i Ustav. O tom ćemo kao sindikat sigurno voditi računa u slučaju ako se nekog radnika teže sankcionira zbog izvještaja tajnog kupca.

SJEDNICA GLAVNOG RADNIČKOG VIJEĆA

U Zagrebu je u utorak, 17. studenog 2015. godine u vremenu od 9,00 do 14,00 sati, održana 5. sjednica Glavnog radničkog vijeća na kojoj su podnesena izvješća Predsjednika Uprave o stanju u HP-Hrvatskoj pošti d.d., te izvješće radničkih predstavnika u Nadzornom odboru HP-Hrvatske pošte d.d., te provedena rasprava po pojedinim točkama dnevnog reda iz kojih izdvajamo početak savjetovanja o prijedlogu izmjena i dopuna kriterija za organiziranje dostavnog područja.

Više o tijeku, sadržaju i zaključcima sa sjednice Glavnog radničkog vijeća saznajte u idućem broju Sindexpresa!

ZIMSKA OPREMA ZA VOZILA

Podsjećamo vozače da je od 15. studenog 2015. godine do 15. travnja 2016. godine obvezna zimska oprema na zimskim dionicama javnih cesta u Republici Hrvatskoj.

Pod zimskom opremom za vozila najveće dopuštene mase do 3,5 t podrazumijevaju se zimske gume (M+S) na svim kotačima ili ljetne gume s najmanjom dubinom profila od 4 mm i lancima za snijeg (pripravni za postavljanje na pogonske kotače ili na jednu pogonsku osovinu kod vozila s pogonom na sva 4 kotača).

Njegova ga je vjera spasila

Ide Zagorac ulicom i naiđe na 200 kuna, pa se kao svaki dobar kršćanin zapita što bi Isus učinio na njegovom mjestu...

I naravno, pretvorio ih je u vino...

Vic tjedna!

☐ Hrvatski radnici smatraju da sve više rade za sve manju plaću

Hrvatski radnici smatraju da sve više rade, a plaća im je sve manja, a opseg posla ne bi im bio problem kada bi bio adekvatno plaćen, pokazala je anketa koju je portal posao.hr proveo na 335 ispitanika u razdoblju od 2. do 9. studenoga 2015. godine.

Prevelik opseg posla koji nije dovoljno plaćen najveći je problem za 35 posto radnika, priopćio je posao.hr.. Četvrtina ispitanih najteže podnosi pritisak i stres na radnom mjestu, čemu doprinose velika stopa nezaposlenosti, nedovoljna ponuda na tržištu rada, kao i visoka očekivanja poslodavaca, koji u lošoj gospodarskoj klimi žele ostvariti bolje rezultate... Kao najgoru stvar na radnom mjestu 20 posto ispitanih istaknulo je nemoguće šefove, preveliku količinu obaveza i zahtjeva...

Izvor: Slobodna Dalmacija

INDIKATORI (NE)KVALITETE

Kako kvaliteta obavljanja usluga može ovisiti o čimbenicima na koje najmanje mogu utjecati radnici, a najviše menadžment pokazuje, između ostalog, potpuno transparentni i formalno evidentirani argumenti bilo u MIPS-u, bilo u kontakt centru. To su u prvom redu potražnice i druge reklamacije, te prigovori korisnika.

Ako njihov broj raste tada su oni i jasan indikator da nešto u sustavu nije dobro. Radnik, pojedinac, može ponekad pogriješiti i zbog toga izazvati neku od navedenih reakcija korisnika, ali ako su greške učestale, onda to upućuje na organizacijske i procesne nedostatke, a oni su u zoni odgovornosti menadžmenta. I to nije teško utvrditi. Dovoljno je samo usporediti, npr., broj potražnica iz vremena kada je promet pošiljaka bio znatno veći nego danas, pa da se opravdano pitamo kako je to moguće. Tragom indikatora kao činjeničnog pokazatelja moguće je locirati i uzroke i uzročnike. Općenito, uzrok bi se mogao pronaći ili u organizacijskom modelu ili uzročniku, odnosno onoj osobi (osobama) koja se kao rukovoditelj ne snalazi u današnjim okolnostima. To

nesnalaženje uključuje organizaciju radnih procesa i ljudskih potencijala koja - umjesto da rukovodi korištenjem i primjenom stručnih raspoloživih resursa (koje često evidentno ignorira) - oslanja se na, u danom trenutku lakše, odokativne i paušalne procijene koje prethode improvizacijama. Zbog njih oni sada, ili već neko duže vrijeme, muku muče s bolovanjima i neiskorištenim godišnjim odmorima, pa kada dosegnu svoj vrhunac prisiljeni su posao organizirati s manjim brojem radnika. Manje radnika od objektivno potrebnih prouzročit će više nepravilnosti, zastoja, propusta i pogrešaka, te rezultirati većim brojem potražnica, drugih reklamacija i prigovora, što će u konačnici značiti pad kvalitete.

Vjerojatno su stručnjaci u sustavi primijetili ovo o čemu mi sada govorimo, pa u ovom ne nalaze nikakvu novost, ali mi ih onda pitamo što ih priječi da eliminiraju uzročnike i stvari postave na pravi put?

Dosta nam je improvizatora! Oni narušavaju odnose i krše radnička i ljudska prava, te na taj način nanose najveću štetu kompaniji.

18. STUDENOG - DAN SJEĆANJA NA ŽRTVU VUKOVARA



PRIČA O GRADU

Odustajem od svih traženja pravde, istine, odustajem od pokušaja da ideale podredim vlastitom životu, odustajem od svega što sam još jučer smatrao nužnim za nekakav dobar početak, ili dobar kraj. Vjerojatno bih odustao i od sebe sama, ali ne mogu. Jer, tko će ostati ako se svi odrekne sebe i pobjegnemo u svoj strah? Kome ostaviti grad? Tko će mi ga čuvati dok mene ne bude, dok se budem tražio po smetištima ljudskih duša, dok budem onako sam bez sebe glavinjao, ranjav i umoran, u vrućici, dok moje oči budu rasle pred osobnim porazom?

Tko će čuvati moj grad, moje prijatelje, tko će Vukovar iznijeti iz mraka?

Nema leđa jačih od mojih i vaših, i zato, ako vam nije

teško, ako je u vama ostalo još mladenačkog šaputanja, pridružite se. Netko je dirao moje parkove, klupe na kojima su još urezana vaša imena, sjenu u kojoj ste istodobno i dali, i primili prvi poljubac – netko je jednostavno sve ukrao jer, kako objasniti da ni Sjene nema? Nema izloga u kojem ste se divili vlastitim radostima, nema kina u kojem ste gledali najtužniji film, vaša je prošlost jednostavno razorena i sada nemate ništa. Morate iznova graditi. Prvo svoju prošlost, tražiti svoje korijenje, zatim svoju sadašnjost, a onda, ako vam ostane snage, uložite je u budućnost. I nemojte biti sami u budućnosti.

A grad, za nj ne brinite, on je sve vrijeme bio u vama. Samo skriven. Da ga krvnik ne nađe.

Grad – to ste vi.

Siniša Glavašević

GLAVNI POVJERENICI

SC GP 1

Ivica Franić, Zagreb,

tel: 01/4611615, mob: 099/ 2675 634

SC GP 2

Siniša Seketin, Varaždin,

tel: 042/314 236, mob: 098/ 9732 371

SC GP 3,

Domagoj Menduš, Split,

tel: 021 342 584, mob: 098/ 9060 340

SC GP 4,

Gordana Perković, Šibenik,

tel: 022/ 342 226, mob: 098/ 9042 038

SC GP 5,

Marija Mandić, Slavonski Brod,

tel: 035/ 223 538, mob: 098/ 730 720

SC GP 6,

Ingrid Sušanj, Rijeka,

tel: 051/ 200 383, mob: 099/ 2110 139

RSRH je član Nezavisnih hrvatskih sindikata

Uredništvo: **Željko Vidaković** - glavni i odgovorni urednik, **Marija Jukić, Ivica Franić, Siniša Seketin, Domagoj Menduš, Gordana Perković, Marija Mandić, Ingrid Sušanj, Cvetan Kovač.**

TF: 01 4611616; FAX: 01 4611617; ADS: Kneza Mislava 11 /2, 10000 ZAGREB; E-MAIL rsrh@rsrh.hr