

JASNIJI FOKUS I MANJE CILJEVA ZA BOLJE REZULTATE

Prema informacijama dobivenim iz Divizije mreža, projektni tim DM napravio je model koji će pomoći da svaki radnik ima jasan fokus pri ispunjavanju ciljeva pri čemu se planira postići bolji financijski rezultat. Broj operativnih ciljeva po radniku je smanjen, dok dio radnika neće dobiti prodajne ciljeve za izvršenje.

Svaki trenutak našeg radnog vremena prilika je za ostvarenje ciljeva. Zbog širine poslovanja i raznovrsnosti ciljeva ponekad stječemo dojam da su oni teško ostvarivi. S obzirom na to da ciljevi trebaju biti mjerljivi i ostvarivi, u Diviziji mreža formiran je tim koji je analizirao postojeće stanje i predložio drukčiji model raspodjele ciljeva. Tim u sastavu: Ivana Matak (UP), Jasna Petrović (VP), Ivan Vladimir (SS GP), Sandra Medica (Koo GP), Joško Barišić (VO), Nikola Bernatović (ID GP), Gizela Mihaljević (ID Sektora) i Nikica Magzan (ID GP) tražio je i pronašao odgovor na ključno pitanje: kako istovremeno postići izvrsnost, fokusiranost na klijenta i izgraditi novi izvor prihoda? Fokusiran i zadovoljan radnik postiže izvrsnost, a time se dobiva i zadovoljan korisnik, a sve zajedno povećava financijske prihode.

Zašto smo se odlučili na promjene?

Niz novih okolnosti u poslovanju, brojnost i različitost usluga te promjene u skladu sa strateškim smjernicama, kao i upravljanje radnim učinkom do-

veli su do redefiniranja i unaprjeđenja u određivanju ciljeva da bi se postigao jasniji fokus na širenje prodajnog potencijala i implementaciju strateških smjernica u izgradnji novih izvora prihoda – novih usluga.

Ciljevi su definirani kroz nekoliko faza:

- konzultacije s tehničkim nositeljima
- grupiranje ciljeva u kategorije
- kategorizacija poštanskih ureda
- ostale aktivnosti.

Prethodno navedene aktivnosti trebale bi pridonijeti ostvarenju boljega financijskog rezultata unatoč smanjenju broja operativnih ciljeva.

Stoga se očekuje da će se ovakvim pristupom u Diviziji mreža proširiti mreža prodajnog osoblja i razviti timski duh u poštanskim uredima. Upravo su zato uvedeni timski ciljevi i ciljevi kombinacija 5/8.

Što je učinjeno?

- obavljene su konzultacije s tehničkim nositeljima
- redefinirani su određeni ciljevi (mjera, jedinica i sl.) kako bi bili mjerljivi i jasni (operaterima u PU) te ostvarivi
- definirani su prodajni argumenti
- najavljene su marketinške aktivnosti i edukacije za nove usluge

Manji broj ciljeva po operateru = veći fokus i bolja učinkovitost

Kada se usporede 2015. i 2016. godina, rezultat je manji broj ciljeva za opera-

tere u poštanskim uredima.

- zadržan je broj grupa
- broj operativnih ciljeva smanjen je sa 15 na 9

- prvi su put uvedeni **TIMSKI CILJEVI** (PSU, hpekspres, maloprodaja, oročenja) i **POSREDOVANJE** u osiguranju za sve nelicencirane djelatnike za prodaju osiguranja

- novi cilj: kombinacija 5/8 – širenje prodajnog potencijala

Kombinacija 5/8

Novi cilj – kombinacija 5/8 – spušta se do razine operatera u svrhu širenja prodajnog potencijala. Do sada je cilj bio definiran kao širenje broja prodajnog osoblja i spuštao se do razine voditelja područja.

Timski rad i timski ciljevi

Tim je skup pojedinaca koji radeći za-

jedno postižu rezultate čija kvaliteta nadrasta pojedinačna postignuća članova tima. Tim potiče, koristi i razvija snage, vještine, znanja i iskustva svojih članova i tako nadoknađuje individualne slabosti te znatno pridonosi efikasnosti rada. Ujedno se želi postići snažniji timski duh u uslugama iz osnovne djelatnosti.

Kategorizacija ureda i katalog ciljeva

Na temelju kategorizacije poštanskih ureda i analize po svakoj kategoriji usluge određen je minimalni broj usluga po radniku. Izrađen je i katalog neprodajnih ciljeva po radnim mjestima, definirani su posebni ciljevi i radnici koji rade samo na pozadinskim poslovima.

Prodajni ciljevi zadaju se samo djelatnicima koji su u kontaktu s korisnicima.

Izvor: Divizija mreža

Ostvarujemo bolji finacijski rezultat iako smo smanjili broj operativnih ciljeva i broj djelatnika kojima se raspoređuju prodajni ciljevi

Širimo prodajni potencijal i jačamo pregovaračku poziciju prema partnerima

Odlučni smo da po prvi put ciljeve spustimo na teren odmah na početku poslovne godine

Uvodimo kao novi globalni cilj HP KOMBINACIJU 5/8

Uveli timske ciljeve radi jačanja timskog duha u prodaji osnovnih usluga

Definirali minimalni broj usluga po prodavaču

Kategorizirali urede, usluge, prodavače

Konzultirali tehničke nositelje

Formirali stručni tim

Prioritizirali usluge

Izradili model

Tim je skup pojedinaca koji radeći zajedno postižu rezultate čija kvaliteta nadrasta pojedinačna postignuća članova tima!

Tim potiče, koristi i razvija snage, vještine, znanja i iskustva svojih članova i tako nadoknađuje individualne slabosti i značajno doprinosi efektivnosti rada!

NOĆNA SMJENA

Tko nema iskustvo rada u noćnoj smjeni teško može razumjeti kako to utječe na kvalitetu ljudskog života.

Svakom se dogodi neprospavana noć, pa znamo kako se onda osjećamo slijedeći dan. Najblaža riječ koja opisuje takvo stanje je „loše“. U danu nakon neprospavane noći reakcije su usporene, percepcija smanjena. Umor se naprosto vidi u izrazu lica, pogledu, nujnim kretnjama koje kao da nisu kontrolirane. Ima tu glavobolja, probavnih smetnji, psihičke rastrojenosti, a neki će to sve sažeti u izjavi „osjećam se kao zombi“. Postoje vjerojatno i ljudi koji će se osjećati dobro, ali ako neprospavane noći zaredaju neko vrijeme nema čovjeka koji neće osjećati negativne posljedice. Zamislimo onda kako je radnicima koji osim što ne spavaju još i – rade! I to duži vremenski period. U socijalnom smislu njima je uskraćeno mnogo od toga što ljudi s normalnim bioritmom imaju kao nešto sasvim normalno. Manje kvalitetnog vremena provode s obitelji, jer kad su drugi budni, oni spavaju. Kada se probude oni još uvijek na neki način spavaju, a okolina zbog nedostatka takvih iskustava nema dovoljno razumijevanja, nema empatije.

Mnogi od ljudi koji rade noću odrekli bi se i naknade za noći rad, samo da ne rade tako. I ovo je blaži dio priče o noćnim radnicima. Istraživanja pokazuju da noćni rad negativno utječe na zdravlje, pa su, ako ništa drugo, konačno uvedeni i liječnički pregledi, iako oni sami po sebi ne znače mnogo. Poremećaj bioritma nije bezazlen. Svaki organ u tijelu ima periode najveće aktivnosti, kao i periode kada je ta aktivnost najslabija. Na to se ne može svjesno utjecati i zbog toga su radni-

ci koji rade noćne smjene osuđeni na manje kvalitetan život. Kom god da se utvrdi kako je zdravstveno stanje u granicama medicinske prihvatljivosti za noćni rad, neće se moći osloboditi ga sve dok liječnik ne kaže: dosta je! A kada do toga dođe, pitanje je da li se organizam noćnog radnika može vratiti u normalno stanje, odnosno kakve posljedice dugoročno ostaju.

Razumljivo, noćni rad je potreban u nekim službama: hitna, policija, čuvari, vatrogasci... Međutim, živimo u vremenu i društvu u kojemu je profit važniji od ljudi, od zdravlja, od humanosti. Ako se već takav trend ne može zaustaviti, onda se bar zbog ljudskosti može apelirati na one odgovorne rukovodioce koji se nauštrb zdravlja ljudi, a u svrhu ostvarenja što veće uštede ili efektivne iskorištenosti ljudskih potencija, igraju s radnim vremenima za noćne radnike kao da su to lego kockice: složi, pa ako ti se ne sviđa sruši i slaži nanovo.

Svima onima koji ne mogu izbjeći rad u noćnim smjenama stručnjaci savjetuju da razmisle o promjeni posla, a ako to nije moguće da više brige posvete svom zdravlju kroz pravilnu prehranu, vježbanje, tehnike opuštanja, tehnike upravljanja i uklanjanja nagomilanog stresa, i sl.

Za kraj savjetujemo „igrače“ s radnim vremenima za radnike noćnih smjena koji nisu svjesni štete koju čine svojim poslovnim odlukama da, ako žele veću učinkovitost i manje troškove, razmisle i informiraju se o tome koliko rad noću smanjuje radnu sposobnost i produktivnost. Internet je prepun članaka i studija o ovoj temi. Dajte si malo volje, znanja i truda i – oprezno, radite s ljudima!

Što je pokriveno policom osiguranja od posljedica nesretnog slučaja

Policama osiguranja radnika HP_Hrvatske pošte d.d. od posljedica nesretnog slučaja (nezgode) od:

- Croatia osiguranje za razdoblje od 1. listopada 2013. do 30. rujna 2015.
- Jadransko osiguranje za razdoblje od 1. listopada 2015. do 30. rujna 2016.

obuhvaćena su sljedeća pokrića:

- trajna invalidnost zbog nezgode – 80.000,00 kuna
- smrt zbog nezgode – 40.000,00 kuna
- smrt zbog bolesti – 30.000,00 kuna
- smrt zbog prometne nezgode – 10.000,00 kuna
- dnevna naknada za liječenje u bolnici zbog nezgode – 50,00 kuna
- jednokratna naknada za boravak u bolnici u slučaju nastupa trajne invalidnosti:

7 – 14 dana – 2% od svote osiguranja za trajnu invalidnost

15 – 21 dan – 3% od svote osiguranja za trajnu invalidnost

22 dana i više – 4% od svote osiguranja za trajnu invalidnost.

Smrt zbog prometne nezgode

Uz osiguranje za slučaj smrti zbog nesretnog slučaja (nezgode) ugovoreno je i dodatno osiguranje za slučaj smrti zbog prometne nezgode. U slučaju nastupa osiguranog slučaja smrti korisnicima osiguranja isplaćuju se obje osigurane svote u stopostotnim iznosima.

Uvijek imamo izbor, makar između lošeg i goreg!

Život je poput labirinta, jedan je Ulaz i jedan je Izlaz. Taj labirint prepun je vrata koja otvaramo kako bismo nastavili svoje putovanje; kojim ćemo putem do izlaza ovisi samo o nama.

Ono što nam ponekad nije jasno jest da uvijek imamo izbor: barem dvoja vrata koja nas vode dalje. Često je teži put za nas bolji, iza manje lijepih vrata nalazi se pravilno rješenje. Nema smisla sjediti predugo pred vratima, razmišljati koja otvoriti ili čekati da se sama otvore – treba stisnuti zube i uhvatiti kvaku!

GLAVNI POVJERENICI

SC GP 1

Ivica Franić, Zagreb,

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

SC GP 4,

Gordana Perković, Šibenik,

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

SC GP 2

Siniša Seketin, Varaždin,

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

SC GP 5,

Marija Mandić, Slavonski Brod,

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

SC GP 3,

Domagoj Menduš, Split,

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

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