

LJUBAZNOST ili POHLEPA

Ljubaznost prema korisnicima , koja je toliko bitna za stvaranje i održavanje njihovog zadovoljstva, lako se može ozbiljno narušiti – pohlepom.

Pohlepa nastaje fokusiranošću na sebe i svoje potrebe, umjesto na želje, interese, potrebe i stanje pojedinog korisnika. Ako su prodavači fokusirani na ciljeve, a ne na načine kako ih lakše mogu ostvariti, tada mogu ostaviti dojam agresivnosti prilikom želje da nešto ponude, a to je onda u suprotnosti s ljubaznošću. Ako su operateri iskreno ljubazni prema korisnicima, bit će i korisnici prema njima. U takvoj situaciji lakše je i razgovarati o tome što bi ljudima trebalo.

Kod nas se, nažalost, od strane dobrog dijela nižeg ili srednjeg menadžmenta radi takav pritisak prema prodavačima da oni nemaju slobodu izbora. Između ljubaznosti i agresivnosti, nesvjesno odabiru ovo drugo, jer ljubazan možeš biti ako se osjećaš opušteno i zadovoljno. Nikako ako si pod kontinuiranim pritiskom koji se

zove „prodaj!“.

Takvi menadžeri bi trebali naučiti kako da radnici postanu uspješniji prodavači. Imaju na raspolaganju sve što im treba, ali za razumijevanje istog treba uložiti dodatne napore. Taj napor podrazumijeva učenje i mijenjanje sebe, te primjenu istog u praksi. Ipak, njima je prihvatljiviji sistem: srednji menadžeri pritišću niže, niži radnike, radnici korisnike i dobivamo brze prodajne rezultate. No, valja upozoriti, ako takav model traje kratko vrijeme u nekim kontroliranim uvjetima (poput evotv dana), neće ostaviti teže posljedice. Preraste li u dnevnu praksu, ostavlja dojam pohlepe, a ona može uzrokovati poslovno samoubojstvo. O tom pišu udžbenici, o tom govore stručnjaci.

Danas nije važno prodati, nego znati prodati!

Dok se to ne shvati i ne počne njeovati kao poslovni model, mi ćemo stvarati sve više nezadovoljnika, i s jedne i s druge strane šaltera, dok linija poslovne uspješnosti nezauzavljivo ne krene nizbrdo.

„ODA (NE)POZNATOJ JUNAKINJI“

Jednog hladnog zimskog jutra, iz mraka i magle, izranja cijjenjena operaterka poštanskog ureda te odvažno kroči u ured u novi radni dan.

Ura se bliži sedma, i vrijeme je za brzinsku jutarnju kavicu i početak rada. Uključuje se računalo, prijavljuje se u sustav, preuzimaju se podaci, preuzimaju se i ispisuju poštanske uputnice,

niveliraju se cijene, izlistavaju tečajne liste te se usput čitaju okružnice.

Otvaraju se i preuzimaju zaključci te se sravnjuju pošiljke s kartama, odvajaju se pošiljke pretinčara od dostave, preuzimaju se novčane dotacije, te se razvrstavaju vrijednosna pisma i preporučene pošiljke za dostavu.

I tako dolazi 7,40 sati, službeno

propisani početak radnog vremena za našu kolegicu!

Ona nastavlja već ustaljenim tempom te priprema preporučene pošiljke za drugu dostavu, zadužuje pretinčare, zadužuje dostavne rajone sa V,RINZ,HPEMS,OTK i malim paketima za naplatu, ispisuje obavijesti o prispieću paketa te zadužuje tisk. „Baca se“ na zaduživanje svoja tri poštara sa novčanim uplatnicama, no na pola toga posla otkuca 8 sati te naša kolegica užurbano otvara vrata poštanskog ureda i pozdravlja šestero korisnika koji su čekali pred vratima. Naravno, nastavlja paralelno zaduživati poštare i usluživati korisnike. Telefon u međuvremenu zazvoni četvrti puta i naša kolegica obavi ta četiri službena telefonska razgovora. Pošto korisnici brže pristižu nego ih kolegica uspijeva riješiti, broj klijenata u poštanskom uredu se povećava. Ima strpljivih i punih razumijevanja za našu kolegicu, ali ima i nezadovoljnih koji zajedljivo komentiraju. Primjerice jedan protestira što se ona javlja na telefon, drugi želi preko reda jer želi samo provjeriti loto listić, treći ju maltene izvrijeđa zbog toga što radi sama, a uvijek prije su radile dvije, četvrti ju upozorava da ga već jednom prestane maltretirati s evotv, osiguranjima i ostalim ponudama. Primijetila je kolegica i nepoznatog korisnika u redu i ne pada joj na pamet da svima u uredu ne ponudi sve iz ponude jer nepoznati gospodin vraški slični na tajnog kupca! Prolazi tako radni dan, klijenti ulaze i izlaze, telefon zvoni, ljudi zovu za razne informacije, a upravo stiže poziv iz Zagreba o stanju HP pošiljke s otpremnicom što povlači izlaz iz sistema za korisnike. Dolazi vrijeme pauze i kolegica zaključava ured, a troje klijenata koji su u tom trenutku u poštanskom uredu rješava jednog po jednog i pušta ih van,tako kad završi od pauze joj ostaje manje od 10 minuta.

Otvaranje ureda nakon pauze donosi

desetak novih korisnika, telefon i dalje zvoni i zvoni, a upravo tada stiže i vozač HPEkspresa i ostavlja za isporuku pošiljke koje nije uručio. U tom periodu stiže i voditeljica područja te obavlja kontrolu, od izgleda PU do traženja kolegice da napravi stanje šalterske blagajne i sve robe. Kako se bliži kraj radnog vremena s korisnicima, tako dolaze „veliki“ korisnici s prijemnim knjigama i povećom količinom pošiljaka. U to vrijeme počinju se vraćati i poštari s terena s kojima treba napraviti obračun, napraviti saldo lutrije te uplatiti polog, napraviti povrat tiska... U 14 i 30 zatvara se poštanski ured! Konačno! Ostalo je puno raznovrsnog posla, ali radi se samo ono što je nužno za razmjenu koja ubrzo stiže!

Razmjena se obavlja, pošiljke su otpremjene u Zagreb, a tako stiže i 15,10 sati - ZAVRŠETAK službenog radnog vremena.

Naša kolegica tek tada izlistava službene poštarina, storno transakcije, radi stanje kase, statistiku, prijenos podataka itd... Oko 16 sati završava i taj administrativni dio posla, te se prima metle i pospremanja. Zali je cvijeće, posloži knjige i igračke u vitrine, očisti stakla po kojima su pisali dječji prstići dok su roditelji obavljali svoje poslove u pošti.

Okolo 16 i 30 sve je na svojem mjestu i naša kolegica obavlja zadnje radne zadatke prije odlaska.

Iako iscrpljena, osjeća zadovoljstvo što je sve uspjela uspješno odraditi. Ali, tada joj prostruji kroz glavu misao kako nije pročitala dvije okružnice koje su stigle u toku dana!?

Zastane i pomišlja da se vrati, ali onda odlučno promrmlja "sutra je novi dan"!

P.S. Ako mislite da ste čitali predložak za neku psihološku dramu u krivu ste! Ovo je samo oda „(ne) poznatoj junakinji“!

Srdačan pozdrav od poštara Pere

Mirovina je sve dalje i dalje...

U starosnu sa 67 već od 2020., u prijevremenu sa 64 godine!

Iz Vlade su najavili da će pozitivno odgovoriti na preporuke Europske komisije vezane uz mirovinski sustav. Zakon bi se trebao mijenjati u tri smjera, prvi je da će se povećati dobna granica za odlazak u prijevremenu mirovinu prvo na 62, a onda na 64 godine, odnosno skratiti razdoblje ranog odlaska u mirovinu sa pet na najviše tri godine. Drugi je smjer raniji prelazak na radni vijek od 67 godina jer po sadašnjem zakonu postupno povećanje radnog vijeka sa 65 na 67 godina treba početi 2031. i završiti 2038. godine.

Ako bi se radni vijek počeo postupno povećavati na 67 godina već od 2020., tada bi se u tom desetogodišnjem razdoblju radni vijek žena svake godine povećao za šest mjeseci. Osim dizanja praga za starosnu mirovinu, očekuje se povećanje novčane pe-

nalizacije za raniji, kao i stimulacije za kasniji odlazak u mirovinu. Prema važećem zakonu, Hrvatima se mirovina trajno smanjuje 1,2 do 4,2 posto po godini ranijeg umirovljenja, po principu što je više staža i smanjenje je niže. Slovenija ima čak i niži postotak umanjenja od Hrvatske (od 1,2 do 3,6 posto), dok se u ostalim zemljama smanjenje mirovina kreće od 3,6 do 7,5 posto po godini ranijeg umirovljenja.

Predsjednik Nezavisnih hrvatskih sindikata, Krešimir Sever, odmah je negodovao te upozorio premijera da radnici ne odlaze u prijevremene mirovine svojom voljom nego zato što ostaju bez posla.

Lani je u prijevremenu mirovinu otišlo oko 12 tisuća radnika koji su za 36 godina staža dobili 2200 kuna mirovine. Penalizacija im je smanjila mirovine za približno 500 kuna.

PROCJENA RIZIKA - UVJETOVANO POZITIVNO MIŠLJENJE!

U Zagrebu je u srijedu, 9. ožujka 2016. godine, održana zajednička sjednica Glavnog radničkog vijeća i Središnjeg povjereništva radnika za zaštitu na radu na temu procjene rizika u HP-Hrvatskoj pošti d.d..

Naime, radna skupina koju su činili stručnjaci za zaštitu na radu iz Odjela za ZNR ZOP i ekologiju, izradila je Procjenu rizika za sve poslove koji se obavljaju u našoj kompaniji, te je prijedlog dokumenta dostavljen radničkim predstavnicima na savjetovanje.

Uvažavajući uložene napore u izradi procjene rizika, kao temeljnog dokumenta u definiranju politike sigurnosti, nakon provedene rasprave, Središnje povjereništvo radnika za zaštitu na radu, u ovom je trenutku dalo uvjetovano pozitivno mišljenje na predloženi dokument, uz uvjet prihvatanja prijedloga i primjedbi Središnjeg povjereništva radnika za zaštitu na radu.

Isplata jednokratne prigodne nagrade

Hrvatska pošta će prema potpisanom Kolektivnom ugovoru 23. ožujka 2016. godine isplatiti jednokratnu prigodnu nagradu. Iznos jednokratne prigodne nagrade je 500,00 kuna neto i bit će isplaćena svim radnicima koji su 1. ožujka 2016. godine bili u radnom odnosu kod poslodavca osim radnicima čija prava i obveze iz radnog odnosa miruju (neplaćeni dopust).

izvor: <http://intranet.posta.int/>

P.S. Prema nama dostupnim informacijama isplata će biti u gotovini uplatom na TR radnika!

Poslovni rezultati Hrvatske pošte

Hrvatska pošta je u siječnju 2016. godine ostvarila dobit u poslovanju u iznosu od 10,1 milijun kuna. Ukupni prihodi iznose 114,9 milijuna kuna, dok su ukupni rashodi ostvareni u iznosu od 104,8 milijuna kuna. U odnosu na siječanj prethodne godine, prihodi su veći za 7 milijuna kuna ili za 6,5%, dok su rashodi manji za jedan milijun kuna ili za 1%. U siječnju prošle godine dobit je iznosila 2,1 milijun kuna. U odnosu na plan, prihodi su ostvareni 99,8%, a rashodi 91,6% te je dobit veća za 9,3 milijuna kuna od planirane. Investicijska ulaganja Hrvatske pošte u siječnju 2016. godine iznosila su 2,7 milijuna kuna.

Na dan 31. siječnja 2016. godine u Hrvatskoj pošti bilo je zaposleno 9585 radnika, dok je na isti dan prethodne godine u Hrvatskoj pošti bilo 9306 radnika.

izvor: <http://intranet.posta.int/>

VUKOVARSKI VODOTORANJ SIMBOL HRVATSKOG ZAJEDNIŠTVA

Vukovarski Vodotoranj simbol je hrvatskog zajedništva koji se uz bok s hrvatskim braniteljima nije dao srušiti tijekom tromjesečne opsade Vukovara. Pogađale su ga tisuće projektila, ali s njegovog vrha je i dalje prkosno vijorila hrvatska trobojnica.

Vukovarski Vodotoranj treba postati trajni simbol našeg zajedništva u prošlosti, naše snage i uspjeha hrvatskih branitelja u obrani Vukovara i Hrvatske ali i kao trajni pogled u budućnost nas i naše Domovine, koja može biti snažna i uspješna samo na tragu zajedništva pokazanog tijekom najtežih vremena stvaranja hrvatske države.



Donirajte i podržite projekt „Vukovarski vodotoranj - Simbol hrvatskog zajedništva“!

Donacije su moguće uplatom na žiroračun otvoren kod Hypo Alpe-Adria-Bank
IBAN: HR6525000091501143536, model: HR24, poziv na broj: 7765 – OIB
uplatitelja, opis plaćanja: Projekt Vodotoranj

RSRH je član Nezavisnih hrvatskih sindikata

Uredništvo: **Željko Vidaković** - glavni i odgovorni urednik, **Marija Jukić, Ivica Franić, Siniša Seketin, Domagoj Mendeš, 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