

Fokus na klijente

Ova samoprocena će definisati vašu orijentaciju prema klijentima – kako u okviru, tako i van okvira vaše organizacije. Rezultati će vam reći kako možete biti percipirani (doživljeni) od strane vaših klijenata.

Samoprocena individualnog fokusa na klijente

Korišćenjem ponuđene skale od 1 do 5, ocenite svaku izjavu zaokruživanjem rezultata na osnovu toga koliko se slažete ili ne slažete. Što iskrenije odgovarate, to ćete dobiti tačniju sliku. Nema tačnih i netačnih odgovora.

- 5 = U potpunosti se slažem
- 4 = Donekle se slažem
- 3 = Niti se slažem, niti se ne slažem
- 2 = Donekle se ne slažem
- 1 = U potpunosti se ne slažem

1 Težim da ispunim sve poslovne standarde i procedure kako bih zadovoljio potrebe klijenata.	5	4	3	2	1
2 Kada se javim na telefon umesto kolege, zamolim klijenta da kasnije pozove	5	4	3	2	1
3 Često dajem obećanja koja ne mogu da ispunim.	5	4	3	2	1
4 Često se branim kada imam posla sa ljutitim klijentom.	5	4	3	2	1
5 Kada govorim sa klijentom, služim se profesionalnim manirima.	5	4	3	2	1
6 Bio bih zadovoljan poslom kada me klijenti ne bi prekidali.	5	4	3	2	1
7 Odlazem stvari do poslednjeg minuta.	5	4	3	2	1
8 Volim da tračarim o drugim odeljenjima.	5	4	3	2	1
9 Kada klijentima kažem da ću ih pozvati, uvek to i učinim.	5	4	3	2	1
10 Često me mrzi da odgovaram na interne zahteve iz direkcije.	5	4	3	2	1
11 Slažem se da je orjentacija na klijente dobra stvar, ali mi je teško da obavljam taj posao.	5	4	3	2	1
12 Težim da krivim druge ljude kada stvari pođu naopako.	5	4	3	2	1
13 Ostajem miran i prijateljski nastrojen kada se borim sa teškim situacijama.	5	4	3	2	1
14 Rad u mojoj organizaciji vidim čisto kao sredstvo za ostvarenje cilja - način da platim račune.	5	4	3	2	1
15 Teško mi je da kažem "ne" zahtevima drugih ljudi.	5	4	3	2	1
16 Krivim rukovodstvo (više hijerarhijske nivoe) za lošu organizaciju i nedostarak podrške.	5	4	3	2	1
17 Uvek pomognem članovima tima kada vidim da su preopterećeni radom.	5	4	3	2	1
18 Pružam minimum od onoga što je potrebno kako bih zadovoljio klijenta.	5	4	3	2	1
19 Imam tendenciju da promašujem rokove.	5	4	3	2	1
20 Često kritikujem kompaniju na poslu.	5	4	3	2	1
21 Zovem svoje klijente po imenu.	5	4	3	2	1

22 Pružam minimum od onoga što je potrebno da odradim dnevne obaveze.	5	4	3	2	1
23 Kada imam problem sa nekom osobom, pričam sa drugim ljudima u nadi da će joj oni to ispričati.	5	4	3	2	1
24 Niko ne priznaje moj trud.	5	4	3	2	1
25 Komuniciram sa ljudima iz drugih delova kompanije onda kada će moj posao uticati na njih.	5	4	3	2	1
26 Očekujem da odem na pauzu za ručak onda kada meni to odgovara.	5	4	3	2	1
27 Uključujem se u više stvari na poslu, a zatim se odjednom isključujem.	5	4	3	2	1
28 Osećam da je život bio bolji prošle godine.	5	4	3	2	1
29 Rešavam probleme do kraja.	5	4	3	2	1
30 Verujem da nemam uticaja da bilo šta promenim.	5	4	3	2	1
31 Čak i ako snažno verujem u nešto, ne preuzimam rizik.	5	4	3	2	1
32 Radim ono što smatram ispravnim, čak i kada mi viši menadžer kaže drugačije.	5	4	3	2	1
33 Javljam ljudima na vreme u slučaju da ne mogu da ispoštujem rok.	5	4	3	2	1
34 Ne zanima me kako napreduje oblast u kojoj radim.	5	4	3	2	1
35 Imam tendenciju da menadžeru govorim ono što on/a želi da čuje.	5	4	3	2	1
36 Prenosim informacije samo ako to ide u korist meni ili mom odeljenju.	5	4	3	2	1
37 Odajem priznanje za trud izvan i iznad nečijeg posla odgovarajućim zahvaljenjem ili pohvalom.	5	4	3	2	1
38 Brojim sate do kraja radnog vremena svakog dana.	5	4	3	2	1
39 Imam neke dobre ideje, ali ih retko predlažem.	5	4	3	2	1
40 Mislim da se prevazilaženje očekivanja klijenata ne isplati zbog toga što će sledećeg puta samo tražiti više.	5	4	3	2	1

Bodovanje

Prenesite rezultat koji ste dali svakoj izjavi na odgovarajuću liniju ispod. Zatim saberite svaku kolonu.

1 _____	2 _____	3 _____	4 _____
5 _____	6 _____	7 _____	8 _____
9 _____	10 _____	11 _____	12 _____
13 _____	14 _____	15 _____	16 _____
17 _____	18 _____	19 _____	20 _____
21 _____	22 _____	23 _____	24 _____
25 _____	26 _____	27 _____	28 _____
29 _____	30 _____	31 _____	32 _____
33 _____	34 _____	35 _____	36 _____
37 _____	38 _____	39 _____	40 _____

P Zbir

Ž Zbir

M Zbir

C Zbir

Obeležite krajnje zbrove u tabeli koja sledi stavljanjem znaka „X“ u ćelije koje odgovaraju vašim rezultatima. Povežite krstiće kako biste napravili grafikon.

	P	Ž	M	C
46-60				
41-45				
36-40				
31-35				
26-30				
21-25				
16-20				
11-15				
6-10				
0-5				

Interpretiranje rezultata

Samoprocena koju ste preduzeli vam omogućuje da odredite dve dimenzije koje odražavaju način na koji vas klijente doživljavaju:

- Vaš osnovni stav prema klijentu – pozitivan ili negativan
- Nivo energije koju ulažete u obavljanje zadataka za klijenta – visok ili nizak

Istraživanja su pokazala da ponašanje koje klijenti vide da izražavate oslikavaju vaš stav i energiju. Klijenti formiraju utiske o vama na osnovu vašeg ponašanja prema njima.

Tipično, način na koji klijente doživljavaju vaše ponašanje prema njima mogu pripasti kategorijama jednog od četiri kvadranta. Takozvani model energije i stava, predstavljen matricom koja sledi, kao ose ima stav i energiju. Svakom kvadrantu je dodeljen naziv koji karakteriše ponašanja koja ljudi izražavaju prema klijentu.

U prethodnoj tabeli, pronađite slovo koje odgovara vašem najvećem rezultatu – P, Ž, M ili C. Ovo slovo označava način na koji vas klijente, unutar i van organizacije, najčešće doživljavaju.

Pronađite rezultat koji je drugi po redu. Ovo je vaš rezervni stil.

Ako imate dva ili tri jednako visoka rezultata, to može značiti:

- da ste pogrešno zaokružili poene ili loše sabrali rezultate. Saberite rezultate još jednom.

ili

- da vas različite klijente različito doživljavaju. Razmislite o situacijama u kojima bi se ovo dešavalo i zbog čega.

Kom kvadrantu vi pripadate?

	MOTRILAC (M)	POBEDNIK (P)
Pozitivni stav	Pozitivni stav Nizak nivo energije	Pozitivni stav Visok nivo energije
Negativni stav	ŽIVI MRTVAC (Ž) Negativni stav Nizak nivo energije	CINIK I TERORISTA (C) Negativni stav Visok nivo energije
	Nizak nivo energije	Visok nivo energije

Pobednik (P)

Istraživanja su pokazala da klijenti žele da komuniciraju sa „pobednicima“, ljudima sa pozitivnim stavom i visokim nivoom energije. Za njih je tipičan stav da žele da učine najbolje za svoje klijente i to što imaju energije da odrade stvari do kraja. Kao rezultat ovoga, javljaju se ponašanja koja obezbeđuju zadržavanje i lojalnost klijenata.

Živi mrtvac (Ž)

Ljudi koji se doživljavaju kao „živi mrtvaci“ imaju loš stav prema klijentima i nizak nivo energije. Za njih, klijenti su smetnja i oni nevoljno obavljaju zadatke koje za klijente moraju da obave. U stvari, oni bi radije obavljali neki drugi posao negde drugde.

Motrilac (M)

Motrilac je neko sa dobrom namerom; on ima pozitivan stav prema klijentu, ali njegov nivo energije je nizak. Ljudi koji pripadaju ovoj kategoriji tipično govore prave stvari, ali im je teško da ih odrade. Iz ugla klijenta, ovo se može manifestovati kao neodržano obećanje i neispoštovan rok.

Cinik (C)

Cinici, ili teroristi, kako ih neki zovu, imaju visok nivo energije koja nije usmerena ka zadovoljavanju potreba klijenata, i njihov stav prema klijentima je negativan. Tipično, cinici imaju sopstvenu agendu koja se ne odnosi na dobrobit klijente. Visok nivo energije kod cinika znači da oni mogu otvoreno izražavati svoje stavove i njihov stav se može sumirati frazom „Nema šanse da vam to pođe za rukom“.

Dalje akcije

Nakon što ste otkrili koji stil je tipičan za vas, zapitajte se:

- Šta vam ovo govori o načinu na koji vas klijenti doživljavaju?
- Da li se slažete sa vašim najvećim rezultatom? Ako ne, da li želite da preispitate kako ste ocenili svaku izjavu? Vratite se na izjave. Pronađite izjave koje ste ocenili

ocenom 3. To su izjave o kojima je vaše mišljenje bilo na granici. Ocenite ove izjave ponovo, ovaj put izbegavajući 3, a zatim ponovo izvršite bodovanje.

- Šta vam vaš najviši rezultat govori o vama?
- Iz kojih razloga se ponašate na taj način?
- Koji je efekat na klijente?

Zatim pogledajte vaš drugi po redu najveći rezultat. Ovo često označava način na koji vas doživljavaju prilikom lošeg dana ili kada ste pod pritiskom ili stresom.

- Šta vam vaš drugi najviši rezultat govori o vama?
- Iz kojih razloga se ponašate na taj način?
- Razmislite o situacijama u kojima ste demonstrirali ovaj stil. Koji je efekat bio na klijente?

Ako su vrednosti drugog najvišeg rezultata slične za dve ili tri kategorije, to može značiti:

- da ste pogrešno zaokružili poene ili loše sabrali rezultate. Saberite rezultate još jednom.

ili

- da vas različiti klijenti različito doživljavaju. Razmislite o situacijama u kojima bi se ovo dešavalo i zbog čega.