

KDE JE SKRYTÉ TAJOMNOSTVO ÚSPEŠNÉHO PREDAJA?

„AKO ZÍSKAŤ ČO NAJVIAC ZÁKAZNÍKOV
ZA ČO NAJNIŽŠIE NÁKLADY?

MARTIN MOSNÝ:

„NOVÉ A DOBRÉ NÁPADY NEPRICHÁDZAJÚ NA OBJEDNÁVKU“

REČ TELA AKO ÚČINNÝ NÁSTROJ PRI OBCHODOVANÍ

„AKO ZÍSKAŤ ČO NAJVIAC ZÁKAZNÍKOV
ZA ČO NAJNIŽŠIE NÁKLADY?



- Poradenstvo zadarmo • Školenie podľa vlastného výberu
- Bonusy • Spravodajstvo a viac článkov na www.pp.sk

PP[®] VYDAVATEĽSKÝ
A VZDELÁVACÍ DOM



V. ročník/11/2013



**Ako vytvoriť priamy súvis
medzi koučingom v organizácii
a zlepšením?**

Kreatívny leadership.

Aký je správny mix benefitov?



HR - STRATEGICKÝ BIZNIS PARTNER

18. 09. 2013

www.informslovakia.sk

Generálni partneri:

Vema®



LEARN & LEAD
Centre of Innovation

SOFTIP®

HOUR
SOFTWARE

Hlavný partner:

IRON SOFTWARE

Mediálni partneri:

profesia

HR club

SPECTATOR

kariera bez hraníc

Zoznam.sk

STRA

FOCUS.sk

instore

EURREPORT

pp

INFOWARE

ephoto.sk

education

konferencie

.týždeň

MANAZER



Dagmar BLEYOVÁ
sefredaktorka@ezisk.sk

rých môžete objaviť nové možnosti zvýšenia predaja odstránením predsudkov pri komunikácii so zákazníkom, zmeniť celofiremný prístup k obchodovaniu či urobiť z obchodnej prezentácie zážitok pre zákazníka. Dôležité pre úspešné obchodovanie však nie sú iba samotné predajné zručnosti, ale celková kultúra a znalostný kapitál firmy. Viete, že práve inovačný kapitál si podmaňuje v súčasnosti svet podnikania a stáva sa hybnou silou ekonomík? Prečítaj-

kanie máte, no občas pochybujete sami o sebe, prinášame praktické tipy na zvýšenie sebadôvery v článku od kouča top manažérov a športovcov Jána Dubničku – *Verte si a prekonajte pochybnosti o sebe* (s. 53). A pre tých, ktorí práve pracujú na posilňovaní svojej pevnej vôle a efektivity pri práci, sme vybrali článok úspešného podnikateľa a náruživého športovca Michala Trubana – *Tréningové zásady pre zvýšenie produktivity* (s. 58). V športe sú totiž na efektívitu a úspech vypracované až vedecky presné postupy a niektoré z nich sa môžete pokúsiť implementovať do vašej práce. Ak to vyskúšate, napíšte nám, či sa vo vašej praxi osvedčili a priniesli želaný efekt.

KDE JE SKRYTÉ TAJOMSTVO ÚSPEŠNÉHO PREDAJA?

Prvý článok v téme mesiaca tohto vydania mesačníka Zisk manažment otvára sériu odpovedí na otázky, ktoré nám často kladiete – ako na zákazníka a ako na úspešné obchodovanie. Popýtali sme sa profesionálnych obchodníkov, prosperujúcich podnikateľov a prinášame vám články, v ktor-

te si k tejto téme článok Jána Urigu – *Funkčná mantra pre realistov: budovanie inovačného kapitálu* (s. 28). Dozviete sa v ňom, čo vo firme je potrebné rozvíjať, aby sa zlepšili vaše vyhliadky na trvalo udržateľné podnikanie. Tým z vás, ktorí potrebujú vedomosti pre úspešné obchodovanie a podni-

A nezabudnite! Súčasťou predplatného mesačníka Zisk manažment je prístup do online databázy časopisu na www.ezisk.sk, kde nájdete viac ako 2 000 článkov z oblasti manažmentu, podnikania, obchodovania a marketingu.

Dagmar Bleyová
sefredaktorka@ezisk.sk

„Väčšina ľudí neuspeje nie preto, že im chýbajú zručnosti a schopnosti dosiahnuť ciele, ale jednoducho preto, že neveria, že ciele dosiahnu.“

Tim Ferris

Ján Dubnička: *Verte si a prekonajte pochybnosti o sebe*, strana 53

ZISK MANAŽMENT

Vydavateľ: Poradca podnikateľa, spol. s r. o.
Šéfredaktorka: Dagmar Bleyová
Obrazová redaktorka: Miroslava Zvrškovcová
Grafické spracovanie: Dagmar Bleyová
Jazykové korektúry: Mária Vavreková,
Jana Matušková

Kontaktná adresa:
Poradca podnikateľa, spol. s r. o.
Martina Rázusa 23A
010 01 Žilina
IČO: 31 592 503
Kontakt do redakcie: 0917 727 550

Časopis si môžete objednať telefonicky na tel.: 041/7053 222. Cena predplatného na rok 2014 je 64,40 € s DPH.

Služby zákazníkom:
tel.: 041/70 53 600; e-mail: sluzby@ezisk.sk

Inzercia:
Poradca podnikateľa, spol. s r. o.
Martina Rázusa 23A, 010 01 Žilina
Tel.: 041/70 53 251, 0918 635 305
Fax: 041/70 53 343
e-mail: majercikova@epi.sk

Distribúcia:
Predajňa EUROKÓDEX, Paneurópska vysoká škola
Tomášikova 20, 821 02 Bratislava, tel.: 02/434 268 15

Predajňa EUROKÓDEX, Paneurópska vysoká škola
Tematínska 10, 851 05 Bratislava, tel.: 02/6820 36 55

Predajňa EUROKÓDEX, Vysoká škola v Sládkovičove
Richterova 1171, 925 21 Sládkovičovo,
tel.: 031/789 99 29

Predajňa EUROKÓDEX, Právnická fakulta UPJŠ
Kováčska 26, 040 75 Košice, tel.: 055/622 04 78

© Časopis „Zisk manažment“. Mesačník vydávaný v jazyku slovenskom. Sadzba dodaná do tlače: 5. 11. 2013. Z dodaných tlačových podkladov vytlačila: Tlačiareň P+M, Budovateľská 1672/16, 038 53 Turany. Podávanie novinových zásielok povolené: 1/OHP/2006. Evidenčné číslo: EV 2824/08, ISSN 1339-2433. Redakciou nevyžiadané príspevky sa nevracajú. Poskytnutím autorského príspevku autor súhlasí s jeho rozmnožovaním, rozširovaním, oboznamovaním internetom, v ktoromkoľvek tlačnom alebo elektronickom titule vydavateľa či osoby s jeho majetkovou účasťou, či v ich súbore. Autor súhlasí s úpravami a zodpovedá za právnu i faktickú bezchybnosť príspevku. Fotografie: Thinkstock by Getty Images – www.thinkstockphotos.com (pokiaľ nie je za článkom uvedené inak).

OBSAH

6 Technológie a inovácie

Aktuality – slovenské projekty, technologický rast, produktivita.

8 Podnikanie v skratke

Správy pre podnikateľov a informácie dotýkajúce sa podnikania v Európe a na Slovensku.



10 Martin Mosný: „Nové a dobré nápady neprichádzajú na objednávku.“

Riaditeľ pre stratégiu a rozvoj v telekomunikačnej spoločnosti SWAN, a. s. sa v rozhovore s vami podelí o skúsenosti s inovovaním v slovenskej firme, ktorej úspech je podmienený neustálym prinášaním inovácií pre zákazníkov.

14 Tipy pre manažerov

Ako zvládnuť konflikt medzi oddeleniami.

TÉMA MESIACA: ZÁKAZNÍK A PREDAJ

16 Kde je skryté tajomstvo úspešného predaja?

Ako komunikovať so súčasným zákazníkom a čomu je potrebné venovať zvýšenú pozornosť?

18 Zvýšenie hodnoty zákazníka

Objavte nové možnosti odstránením predsudkov pri komunikácii so zákazníkom počas predajného procesu.

20 8 tipov (nielen) pre obchodné oddelenie

Zmeňte celofiremný prístup k obchodovaniu a zlepšite tak výsledky vašich obchodných aktivít.

22 Zákazník vás chce počúvať, dovoľte mu to

Ako urobiť z obchodej prezentácie zážitok pre zákazníka?

25 Znalosť zákazníckych požiadaviek pre efektívne projekty

Zistite, ako môže vytváranie prototypov ovplyvňovať úspech pri získavaní zákazníkov.

26 Reč tela ako účinný nástroj predaja

Objavte účinný nástroj predaja v excelentnej reči tela!

AKO VIEŠ A RIADIŤ VO FIRME

28 Funkčná mantra pre realistov: budovanie inovačného kapitálu

Viete, že práve sila ľudského mozgu si podmaňuje svet podnikania a stáva sa hybnou silou ekonomík?



30 Kde vziať čas na inovovanie

Delegujte nepodstatné úlohy a získajte potrebné hodiny na posun vpred.

32 Budovanie firemnej kultúry

Úspešné spoločnosti vedome a cielene pracujú na rozvoji firemnej kultúry.

34 Outdoor v zime nespí

Teambuilding v zime nemusíte realizovať iba v medzi štyrmi stenami.

37 Ako skončil byrokratický nezmysel roka 2013?

V článku sa dozviete výsledky ankety, ktorá skúmala, aké nezmysly najviac trápia podnikateľov.

38 Projekt v súvislostiach – prostredie a ohraničenie projektu

Ďalšia časť seriálu o projektovom riadení, v ktorej sa dozviete, čo ovplyvňuje projekt interne a externe v prostredí.

41 Úspech po slovensky: Peter Balco

Odborník na riadenie v oblasti informačných technológií sa s vami podelí o svoj pohľad na úspech.

**42 Kvadratura kruhu v HR**

Slovné spojenie „kvadratura kruhu“ je označením neriešiteľnej úlohy. Článok poukazuje na nutnosť akceptácie osobnostných vlastností zamestnancov pri prerozdeľovaní pracovných úloh.

AKO SI ZÍSKAŤ A UDRŽAŤ ZÁKAZNÍKA**44 Ako sa grafický dizajn podieľa na predaji cez e-shop**

Využite aj vlastnosti grafiky a farieb v prospech predaja!

46 Infografika: Ako ovplyvňujú farby nákupné správanie zákazníkov?

V infografike sa dozviete, aké farby preferujú určité typy zákazníkov.

47 Test prežitia obchodnej firmy

Expert na obchodovanie, Martin Mišík, si tentokrát pre vás pripravil malý test, ktorý vám ukáže, kde máte v obchodovaní slabé stránky a čo môže byť hrozbou pre prežitie vašej firmy. Tak neváhajte a otestujte sa!

AKO ÚSPEŠNE PODNIKAŤ**48 Oklamať človeka je jednoduchšie, než oklamať počítač**

Kriminálnici zvyknú zneužívať mená známych inštitúcií pri útokoch sociálnym inžinierstvom. V článku sa dozviete, aké metódy využívajú a s akými prípadmi sme sa na Slovensku stretli.

50 Verejné obstarávanie nie je len pre veľkých – III. časť

Prinášame vám seriál zameraný na zrozumiteľné vysvetlenie problematiky verejného obstarávania a náležitostí, ktoré sa týkajú firiem, ktoré sa do tohto procesu chcú zapojiť.

AKO RIADIŤ SEBA**53 Verte si a prekonajte pochybnosti o sebe**

Kouč Ján Dubníčka vám prináša tipy na zvýšenie sebadôvery a sebavedomia.

56 Nerešpektujú ma podriadení

Uvedomte si súvislosti, očakávania od podriadených a seba samého a získajte potrebný rešpekt pre vašu pracovnú pozíciu a pracovný tím.

58 Tréningové zásady pre zvýšenie produktivity

V športe sú na efektívitu a úspech vypracované až vedecky presné postupy. Niektoré z nich sa môžete pokúsiť implementovať do vašej práce. Ako na to? Dozviete sa v článku úspešného podnikateľa a náruživého športovca, Michala Trubana.

60 Právny servis: vaše otázky – naše odpovede

Reklama na zamestnancovom aute
Štúdium ako daňovo uznateľný náklad
Služobná cesta na zamestnancovom aute
Služobná cesta a cudzie vozidlo
Konateľ a používanie automobilu
Daň za prenajaté auto

62 Angličtina so ziskom

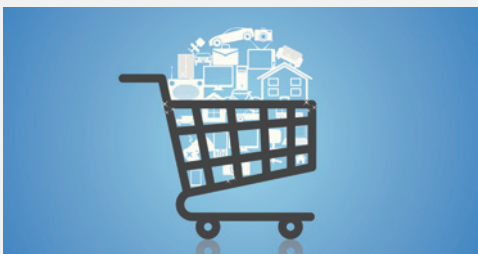
16 spôsobov, ako použiť farby na posilnenie vašej osobnej značky

zisk
manažment

Súčasťou predplatného mesačníka Zisk manažment je prístup do online databázy časopisu na www.ezisk.sk, kde nájdete **viac ako 2 000 článkov** z oblasti manažmentu, podnikania a marketingu.

Ak ste zabudli svoje prihlasovacie meno a heslo, kontaktujte asistentku na:
tel.: +421-041-70 53 600
e-mail: bonus@pp.sk

STRUČNE A VÝSTIŽNE...



ZVÝŠTE ŠANCE NA ÚSPECH V PREDAJI

Obchodníci sa často vyhýbajú cross-sell a up-sell aktivitám. Dôvodom je obava, že prílišným naliehaním alebo ponukou, ktorá nebude kupujúceho zaujímať, ho skôr odradia a nekúpi ani to, čo by kúpil. Poznáte najčastejšie dôvody, ktoré obchodníkom bránia v rozšírení predaja u konkrétného zákazníka?

- **Strach:** „Ohrozím objednávku, ak si vypýtam viac?“
- **Zodpovednosť:** „Nenaruším svoj dobrý obchodný vzťah pre ponuku nových produktov?“
- **Odklad:** „Keď budeme v lepšej pozícii, požiadame o referencie.“
- **Kredibilita:** „Toto nepatrí do mojej pôsobnosti.“

18

14 AKO ZVLÁDNUŤ KONFLIKT MEDZI ODDELENAMI

Dostalo sa vaše oddelenie do konfliktu s iným oddelením vo vašej firme a od vás ako manažéra a šéfa podriadení čakajú, že obhájite svoj tím a konflikt aj vyriešite? Ako situáciu riešiť k spokojnosti všetkých strán?

- **Prevezmite rolu mediátora** – zdieľajte informácie a podstatné fakty s účinnými riešeniami. Buďte tým, kto umožní pokojnú a otvorenú komunikáciu medzi rozhnevanými stranami.
- **Buďte otvorený** – nezatajujte nepríjemné fakty len preto, aby bol čo najskôr pokoj. Buďte úprimný a odpovedajte na všetky otázky.
- **Žiadajte úprimnosť a otvorenosť** a náležite ju odmeňujte. Uistite všetkých, že prioritne budete pracovať na odstránení konfliktu a nie na trestaní jeho pôvodcov.
- Ukážte, že konflikt riešite **dobrovoľne** a nie iba ako rutinnú pracovnú povinnosť.
- Ak je situácia dlhodobo nevládateľná a ohrozuje produktivitu vo firme, požiadajte o pomoc svojich nadriadených.

KDE VZIAŤ ČAS NA INOVOVANIE?

Kde nájsť čas pri každodennom vyťažení na zamyslenie sa nad inováciami a na naštartovanie inovačných procesov? Pozrime sa na to, kde ten priestor môžete okamžite vytvárať:

- **Porady:** skráťte dĺžku porád, zúčastňujte sa iba na tej časti porady, na ktorej ste dôležitý, krátke porady pokojne realizujte postojačky.
- **E-mailingy:** vylúčte príjem a písanie nepodstatných správ, naučte sa optimalizovať prácu s e-mailom. Vyhradte si počas dňa hodiny bez prístupu k e-mailu, keď sa budete venovať výlučne svojim pracovným úlohám.
- **Pracovné úlohy:** naučte sa identifikovať úlohy, ktorých sa môžete zbaviť.
- **Delegovanie:** naučte sa delegovať jednoduché a nenáročné úlohy.

30

PROBLÉM: NEREŠPEKTUJÚ MA PODRIADENÍ

Pred tým, ako obviníte celý svet z toho, že vám hádže poľená pod nohy, pokúste sa zistiť príčiny vo vás samých a odpovedzte si na nasledujúce otázky:

- Podľa čoho meriate výšku rešpektu?
- Kde sa prejavuje?
- Koho rešpektujete vy osobne a čo ten človek robí, že má váš rešpekt?
- Ako to, čo robíte, vnímajú vaši podriadení?
- Ako to chcete mať?
- Čo vám môže pomôcť, aby ste to dosiahli?

56



20

8 TIPOV (NIELEN) PRE OBCHODNÉ ODDELENIE

Zvýšenie predaja je často podmienené zmenou celkového firemného prístupu k obchodovaniu. Prinášame vám tipy na aktivity, ktoré dokážu predaj zvýšiť a nemusia sa realizovať len na obchodnom oddelení.

1. Nepredávajte, zákazníkom pomáhajte!
2. Umožnite zamestnancom otvorene klásť otázku „Prečo?“
3. Pravidelne sa pýtajte „Stojíme za to, aby u nás zákazník nakúpil?“
4. Prejdite sa po firme očami zákazníka.
5. Posilnite súdržnosť a sebavedomie vášho obchodného tímu.
6. Zabezpečte, aby každý zamestnanec mal okamžitý prístup k podrobným informáciám o produktoch a službách, na ktoré sa môžu zákazníci pýtať.
7. Venujte prioritnú pozornosť zákazníkom, nie konkurencii.
8. Oboznámte všetkých zamestnancov s profilom vášho typického zákazníka.