



AKTUELNO

ISO/DIS 14001:2015



U Centru za edukaciju PKS, u saradnji sa SGS, najvećom svetskom organizacijom za kontrolu, ispitivanje, monitoring i sertifikaciju, 14. maja održan je jednodnevni seminar "ISO/DIS 14001:2015 - zahtevi i izmene u odnosu na ISO 14001:2008". Standard ISO 14001 definiše zahteve za upravljanje zaštitom životne sredine i njegova suština je da promoviše prevenciju njenog zagađivanja. Predavač na seminaru, Đorđe Ilić, ekspert u oblasti sistema menadžmenta (QMS, EMS & OHSAS) i odobreni IRCA tutor, polaznicima je predstavio prvi formalni nacrt standarda ISO 14001:2015 i upoznao ih sa njegovom strukturom i terminologijom, pregledom zahteva i vezom između stare i nove verzije. Na ovaj način je omogućeno da se oni, čije su organizacije sertifikovane po aktuelnom standardu, blagovremeno informišu o tranzicionim zahtevima nove verzije, kao i da se novim korisnicima

predstave svrha i namena novog izdanja standarda sistema menadžmenta kvalitetom.

Upravljanje rizikom požara i zaštita od požara

U organizaciji Centra za edukaciju i Udruženja za bankarstvo, osiguranje i druge finansijske institucije, održan je seminar „Upravljanje rizikom požara i zaštita od požara vodom i gasovima – najnovija teorija i praksa. Prva tema koja je obrađena je Proračun rizika od požara u odnosu na sredstva za gašenje prema metodi CEA (Evropski komitet osiguranja - Comité Européen des Assurances CEA). Inženjeri koji rade na riziku požara konstantno nastoje da procene rizik, ne samo da bi odredili njegovu veličinu, već da bi odredili nivo preventive za budući rizik. Druga obrađena tema je kako odabir sredstava za gašenje utiče na visinu premije osiguranja i maksimalno moguću štetu, u okviru koje su posebno predstavljene upotreba vode kao sredstva za gašenje, šprinklera, vodene magle visokog i niskog pritiska, pare kao sredstva za gašenje, ovlaživača, hidrantske mreže, kao i gašenje ugljen dioksidom. Predavač na ovom seminaru bio je profesor dr Milovan Vidaković, predsednik nacionalnog Društva inženjera i tehničara za upravljanje rizicima – DITUR.



Posredovanje u prometu i zakupu nepokretnosti



U Centru za edukaciju Privredne komore Srbije, zbog velikog interesovanja polaznika, od 18. maja do 2. juna održan je, sedmi po redu ciklus šestodnevne obuke u cilju pripreme za polaganje stručnog ispita za obavljanje poslova prometa i zakupa nepokretnosti. Obuku je do sada prošlo oko 150 polaznika, a namenjena je svim zainteresovanim za bavljenje poslovima prometa i zakupa nekretnina, kako profesionalcima, tako i početnicima u poslu. Iako po Zakonu ova obuka nije obavezna, njena svrha je da polaznicima pruži pomoć u pripremi za stručni ispit. Zbog toga obuka u Centru za edukaciju PKS traje 44 nastavna časa i realizuje se po programu koji je u potpunosti usklađen sa Pravilnikom o stručnom ispitu za posrednike u prometu i zakupu nepokretnosti i koji obuhvata kompletnu materiju neophodnu za uspešno rešavanje ispitnih pitanja. Podatak Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija da je prolaznost na ispitu polaznika koji su

pohađali obuke u PKS bila oko 94 odsto, dovoljna je potvrda kvaliteta nastave koju realizuju mr Milić Đoković, Aleksandra Kon, Aleksandra Lukač i dr Siniša Dostić.

Upoznajte vaše klijente kako biste poboljšali prodaju

Zbog interesovanja privrednika, Centar za edukaciju Privredne komore Srbije, u saradnji sa TMS CEE, po drugi put je u ovoj godini organizovao seminar „Upoznajte vaše klijente kako biste poboljšali prodaju“. Seminar je održan 20. maja, a njegov cilj bio je da polaznicima predstavi alate i tehnike pomoću kojih se potpunije istražuju krajnji korisnici proizvoda i usluga,

obavlja njihovo grupisanje prema različitim kriterijumima i mapira njihovo kretanje, kako bi se mogao proceniti jaz između isporuke ponude i percepcije potrošača. Polaznici su mogli da nauče kako da pridobiju, a potom i zadrže kupce i klijente, obezbeđujući sigurnu i uspešnu budućnost kompanije. Kroz praktičan i interaktivni rad polaznike je vodio predavač Enrico Cerroni, konsultant sa višegodišnjim i praktičnim iskustvom u upravljanju procesima i unapređenjem prodaje u zemljama EU.

Sastavljanje poreskog bilansa i redovnih godišnjih finansijskih izveštaja



Centar za edukaciju PKS u organizaciji sa Informativno poslovnim centrom IPC organizovao je 21. maja seminar o sastavljanju poreskog bilansa, poreske prijave za porez na dobit pravnih lica i redovnih godišnjih finansijskih izveštaja, sa ciljem bližeg upoznavanja sa novinama u poreskom sistemu Srbije.

Od 1. aprila ove godine poreska prijava na porez na dobit dostavlja se elektronskim putem. Novine u vezi sa načinom sastavljanja i dostavljanja ovih prijava polaznicima je objasnila Jovana Dedić, konsultant u Informativno poslovnom centru, dok je o sastavljanju finansijskih izveštaja za 2014. godinu, kojima je rok za dostavljanje 30. jun ove godine, polaznicima seminaru u PKS govorio dr Zoran Petrović, profesor Poslovnog fakulteta Univerziteta Singidunum.

Obuka za merenja u hemiji za laboratorije za obavljanje ispitivanja i etaloniranja

U organizaciji Centra za edukaciju PKS, u saradnji sa Direkcijom za mere i dragocene metale i Akreditacionim telom Srbije, a pod pokroviteljstvom Evropske komisije i Instituta za referentne materijale i merenja (IRMM) iz Belgije kao nosioca projekta, u Privrednoj komori Srbije održan je TrainMiC - Program obuke za merenja u hemiji „Principi i primene metrologije u hemiji“. Teme obrađene na ovom kursu bile su u vezi sa rezultatima merenja u analitičkim postupcima, validaciji postupka merenja unutar laboratorija i nesigurnosti merenja, prema zahtevima standarda ISO/IEC 17025. U okviru kursa predstavljena su tri praktična primera kroz vežbe - određivanje koncentracije nitrata u pijaćoj vodi, određivanje polifosfata u mesnim proizvodima, kao i određivanje ukupnog organskog ugljenika u otpadnim vodama.



Kako u praksi ostvariti vrhunski kvalitet na investicionim projektima



Cilj ovog seminaru bio je da polaznicima pruži prikaz sistemskog pristupa i prakse menadžmenta kvalitetom u proizvodnji i na izvođenju radova pri realizaciji investicionih projekata, kako bi se došlo do očekivanih rezultata, odnosno do uspešnog menadžmenta kvalitetom isporuka i radova i unapređenja kvaliteta na investicionim projektima. Predavač na seminaru je bio dr Branislav Sladić, diplomirani mašinski inženjer, rukovodilac sektora za systemske podrške u Energoprojektu, koji je neophodna teoretska izlaganja ilustrovao konkretnim primerima iz prakse. Predavač je istakao da razvoju i uspostavljanju menadžment sistema na projektu treba pristupiti pre početka njegove realizacije. To je zadatak menadžmenta na projektu. Uspešan menadžment sistem omogućava timu na projektu da planira, organizuje, kontroliše i poboljšava realizaciju projekta sa svih aspekata. Najčešći problemi su kašnjenje u realizaciji, probijanje budžeta, neodgovarajući kvalitet, povrede zaposlenih i ugrožavanje životne sredine. Kao najčešći uzroci ovih problema su nedostatak planiranja, nedostatak resursa i neodgovarajući menadžment sistem.

Kako unaprediti efikasnost na infrastrukturnim projektima

Cilj seminaru „Realizacija projekata putne infrastrukture-iskustva i preporuke“ održanog u Privrednoj komori Srbije 4. juna bio je da se kroz analizu realizovanih projekata putne infrastrukture u Srbiji i razmenu iskustava preduzeća, akademske zajednice, nadležnih državnih institucija i stručne javnosti ukaže na probleme na terenu i donesu predlozi za njihovo prevazilaženje, kako bi se povećala efikasnost. Eksperti Građevinskog fakulteta Univerziteta u Beogradu, predvođeni profesorom Branislavom Ivkovićem, ukazali su na konkretne probleme u realizaciji projekata putne infrastrukture, sa kojima se svi susreću - nerešena i neplaćena eksproprijacija, neizvršeni ili delimično izvršeni istražni radovi, problemi u vezi sa projektnom dokumentacijom, kao i brojna nerešena pitanja sa javnim preduzećima.



Uspešna organizacija poslovnih procesa u kompanijama



U Centru za edukaciju održana je 5. juna jednodnevna radionica "Kako uspešno organizovati i optimizovati poslovne procese u kompanijama – put ka smanjenju troškova i stvaranju dodatne vrednosti". Svaka organizacija ima svoju misiju, viziju i ciljeve, koji se realizuju preko poslovnih procesa. Modeliranje poslovnog procesa je prikaz strukture i načina na koji se odvija neka delatnost. Postupak modeliranja je normiran – važeća norma je BPMN 2.0 i upravo je to alat koji je predstavljen i obrađen na radionici, kao svetski prihvaćen format za dizajniranje procesa, odnosno za vizuelno predstavljanje dizajniranja i dokumentovanja poslovnih procesa u poslovanju. Polaznicima su predstavljeni zahtevi standarda BPMN 2.0, a izvršena je i simulacija procesa sa stanovišta analize vremena, re-

sursa i troškova, kako bi im se objasnilo efektivno korišćenje simulacije biznis procesa za podršku odlučivanju i njihovom kontinuiranom unapređenju. Predavač na radionici je bio Enrico Cerroni, ekspert TMS akademije i konsultant za analitiku, Lean Metriku, digitalne poslovne strategije i uslužnu izvrsnost.

Prvi beogradski sajam srednjih stručnih i umetničkih škola i profesionalne orijentacije

U Domu omladine u Beogradu održan je 5. juna prvi Beogradski sajam srednjih stručnih i umetničkih škola. Sajam su organizovali Savet za zapošljavanje Grada Beograda, Sekretarijat za obrazovanje i dečiju zaštitu, Nacionalna služba za zapošljavanje – Filijala za grad Beograd, PKS i Dom omladine. Učenici završnih razreda osnovne škole i ostali zainteresovani đaci imali su priliku da se upoznaju sa srednjim stručnim i umetničkim školama, njihovim obrazovnim profilima, nastavnim predmetima, vannastavnim aktivnostima, kao i o mogućnostima za zapošljavanje u određenom zanimanju. Psiholozi Nacionalne službe za zapošljavanje pružili su stručnu podršku osnovcima koje se opredeljuju za buduće zanimanje. Zainteresovani učenici mogli su da se uključe u radionicu „Na putu izbora zanimanja“ koja im je pomogla da procene svoje želje, otkriju svoja profesionalna interesovanja i upoznaju se sa načinima donošenja odluka. Na štandovima škola predstavljeni su radovi učenika i programi sekcija, a u velikoj sali Doma omladine održan je niz prezentacija i radionica.



TEMA MESECA

Projekat Praksam – uvođenje mladih u svet rada kroz radne prakse

Projekat Praksam realizuje Beogradska otvorena škola, u saradnji sa Privrednom komorom Srbije, a uz finansijsku podršku Ministarstva omladine i sporta. Projekat ima za cilj jačanje kapaciteta privrednih društava za sprovođenje programa radnih praksi, kao i pružanje podrške unapređenju zapošljivosti mladih u Srbiji.

Privredna društva koja imaju potencijala za širenje poslovanja će učešćem u ovom projektu dobiti mogućnost da, bez dodatnog opterećenja za svoj budžet, obrazovanim i talentovanim, a nezaposlenim mladim ljudima, pruže priliku da steknu neophodno radno iskustvo i povežu se sa svetom rada. Učešćem u projektu, privredna društva zauzvrat dobijaju:

- Ciljanu i stručnu selekciju praktikanata u skladu sa potrebama – stručni projektni tim će kreirati javni konkurs i voditi proces selekcije kandidata na osnovu analize potreba zainteresovanih privrednih društava. Predstavnici privrednih društava će imati priliku da učestvuju u odabiru praktikanata za pozicije u svom preduzeću.
- Administriranje programa praksi od strane Beogradske otvorene škole bez opterećenja za privredna društva – sklapanje ugovora sa praktikantima i administriranje njihovih nadoknada za pokrivanje troškova prevoza i toplog obroka.
- Ekspertsku podršku u procesu mentorstva tokom programa praksi – zaposleni iz odabranih privrednih društava će dobiti priliku da unaprede svoje mentorske veštine kroz specijalno dizajniranu obuku. Stečene veštine će moći da primene i u radu sa praktikantima tokom projekta, kao i mimo projekta u radu sa kolegama.
- Kontinuiranu promociju na regionalnom i nacionalnom nivou – putem onlajn i medijskih kampanja koje budu organizovane u okviru projekta sva privredna društva koja budu primila praktikante biće kontinuirano promovisana.
- Obučene kadrove – ukoliko budu zadovoljni postignućima praktikanata u četvoromesečnom periodu, moći će da ih uvrste u svoj tim zaposlenih!

Pravo učešća na Konkursu imaju sva privredna društva koja ispunjavaju sledeće uslove:

- Posluj na teritoriji Srbije i u većinskom su privatnom vlasništvu.
- Imaju realne izgleda za ostvarenje rasta i razvoja i potrebe za širenjem, odnosno zapošljavanjem novih radnika.
- Mogu jasno da definišu poziciju i opis posla za koji im nedostaje praktikant, kao i da opišu profil praktikanta, potencijalnog zaposlenog.

- Imaju mogućnosti da obezbede mladima praksu u trajanju od četiri meseca, koja će početi sa realizacijom u septembru 2015. godine.
- Mogu da obezbede mentorstvo tokom prakse.

Zainteresovana privredna društva treba da popune prijavni formular u elektronskom obliku koji se nalazi **OVDE**.

NAJAVA DOGAĐAJA/SEMINARA

Septembar:

PRIPREMA POLAZNIKA ZA POLAGANJE STRUČNOG ISPITA ZA OBAVLJANJE POSLOVA POSREDOVANJA U PROMETU I ZAKUPU NEPOKRETNOSTI U REPUBLICI SRBIJI –Obuka traje šest radnih dana, odnosno 40 časova i obuhvata sve teme definisane Programom za polaganje stručnog ispita za obavljanje poslova u prometu i zakupu nepokretnosti.

OBUKE SLUŽBENIKA PRIVATNOG OBEZBEĐENJA – Privredna komora Srbije je rešenjem MUP 03/6 BROJ: 11/15 od 26.02.2015. godine dobila ovlašćenje za vršenje stručnih obuka službenika privatnog obezbeđenja, koje su Zakonom o privatnom obezbeđenju ustanovljene kao obavezne: **1) STRUČNA OBUKA ZA VRŠENJE POSLOVA PROCENE RIZIKA U ZAŠTITI LICA, IMOVINE I POSLOVANJA** (u trajanju od 6 dana, namenjena fizičkim licima i menadžmentu u privrednim društvima koja daju usluge procene rizika u zaštiti lica, imovine i poslovanja); **2) STRUČNA OBUKA ZA VRŠENJE POSLOVA FIZIČKO-TEHNIČKE ZAŠTITE LICA I IMOVINE I ODRŽAVANJE REDA NA SPORTSKIM PRIREDBAMA, JAVNIM SKUPOVIMA I DRUGIM MESTIMA OKUPLJANJA GRAĐANA** (u trajanju od 11 dana teoretske obuke i 36 sati obuke u klubu borilačkih veština, namenjena svim trenutno zaposlenima na poslovima obezbeđenja, kao i drugim fizičkim licima koja nameravaju da pribave licencu za vršenje poslova obezbeđenja); **3) STRUČNA OBUKA ZA VRŠENJE POSLOVA PLANIRANJA, PROJEKTOVANJA I NADZORA NAD IZVOĐENJEM SISTEMA TEHNIČKE ZAŠTITE** (u trajanju od 4 dana, namenjena inženjerima sistema zaštite, sa ili bez licence 353 koju izdaje Inženjerska komora, i drugim fizičkim licima koja nameravaju da pribave tu licencu); **4) Stručna obuka za vršenje poslova montaže, puštanja u rad, održavanja sistema tehničke zaštite i obuke korisnika** (u trajanju od 3 dana, namenjena tehničarima zaštite i instalaterima sistema tehničke zaštite).

UPRAVLJANJE RIZIKOM POŽARA I NAJNOVIJI ZAHTEVI EVROPE ZA GAŠENJE POŽARA PRAHOM I PENOM - seminar pruža mogućnost unapređivanja znanja o tome kako se može kontrolom odabranog atestiranog načina gašenja požara smanjiti maksimalno moguća šteta i samim tim kontrolisati rizik. Ujedno će biti predstavljene novine u upotrebi pene u gašenja požara.

Oktober:

KORPORATIVNO UPRAVLJANJE –seminar je namenjen članovima odbora u kompanijama u privatnoj i državnoj svojini, vlasnicima porodičnih kompanija, zastupnicima kapitala u državnim preduzećima, zastupnicima kapitala u komunalnim i drugim preduzećima čiji su osnivači lokalne sapouprave, članovima uprave u bankama i osiguravajućim društvima, svima koji se pripremaju da postanu članovi uprave u privrednim društvima i javnim preduzećima, kao i svim drugim zainteresovanima koji žele da prošire svoja znanja i veštine u oblasti korporativnog upravljanja

OBUKA MENADŽERA ZA IZVOZ - organizovana je uz podršku Nemačke agencije za tehničku podršku (GIZ) preko Otvorenog fonda za jugoistočnu Evropu (ORF), a omogućiće da svi koji se bave spoljnotrgovinskim poslovanjem dobiju potpuno ista znanja i sertifikate, kao i njihove kolege na istim poslovima u Nemačkoj. Obuka će trajati 40 školskih časova.

SISTEM UPRAVLJANJA BEZBEDNOŠĆU INFORMACIJA U ORGANIZACIJAMA (ISMS) – ZAHTEVI STANDARDA ISO 27001:2013 – seminar je namenjen rukovodiocima i zaposlenima u IT organizacionim jedinicama preduzeća, kao i svima koji učestvuju u projektovanju, implementaciji ili se bave bezbednošću informacija na bilo koji način.

Novembar :

PROCENA UGROŽENOSTI I IZRADA PLANOVA ZAŠTITE I SPASAVANJA U VANREDNIM SITUACIJAMA – na osnovu Zakona o vanrednim situacijama (Sl. glasnik RS br. 111/09, 92/11, 93/12) i Uredbe o sadržaju i načinu izrade planova zaštite i spasavanja (Sl. glasnik RS 8/11), svaki pravni subjekt pravno je obavezan da preduzme korake na izradi procene i plana zaštite i spasavanja. Očekuje se i usvajanje Izmena i dopuna Zakona o vanrednim situacijama, koji bi trebalo da poboljša preventivno delovanje, pooštri sistem licenciranja i poveća kapacitet lokalnih samouprava za pravovremeno reagovanje u vanrednim situacijama. U tom pravcu Centar za edukaciju PKS će organizovati petodnevni seminar sa teorijskim delom, ali i sa praktičnim radionicama u cilju osposobljavanja za polaganje stručnog ispita.

QMS UPRAVLJANJE RIZICIMA – seminar je namenjen svima koji u organizaciji učestvuju u proceni rizika po bilo kom osnovu. Polaznicima seminara će biti predstavljeni zahtevi standarda ISO 27005, ISO 31000, ISO/IEC 17799, ISO/IEC 16085, ISO/IEC 13335-1 u pogledu upravljanja rizikom, kao i relevantne metode procene rizika.

DRUŠTVENE MREŽE - istraživanja pokazuju da sa 52% stanovništva koje koristi „Fejsbuk“, „Tviter“ i druge društvene mreže, naša zemlja zauzima visoko mesto na rang listi zemalja iz Evrope. Iskoristite jedinstvenu priliku da od predavača sa izuzetnim iskustvom u društvenim mrežama, Borisa Trivana i Ane Mirković, naučite kako da uspešno promovirate svoj posao na društvenim medijima, kako biste bili konkurentni. Polaznicima omogućavamo i besplatne konsultacije u periodu od dva meseca.

SKLADIŠNI PROSTORI: PROJEKTOVANJE, ORGANIZACIJA, MAPIRANJE U SISTEMIMA LOGISTIKE - seminar je namenjen kadrovima koji se bave

logistikom, odnosno onima koji se u svojim preduzećima brinu za razvoj poslovanja. Biće objašnjeno kako logistika igra ulogu u sticanju konkurentne prednosti i kako koristiti informacione tehnologije za efikasno upravljanje logistikom.

Decembar :

PRIMENA PRAVILNIKA O TEHNIČKIM ZAHTEVIMA ZA OPREMU POD PRITISKOM I PRAVILNIKA O PREGLEDIMA OPREME POD PRITISKOM – jednostavni seminar sa ciljem osposobljavanja polaznika za razumevanje odredbi navedenih Pravilnika kako bi mogli blagovremeno da sprovedu sve mere i aktivnosti neophodne za potvrđivanje usaglašenosti posuda pod pritiskom koje proizvode ili iste koriste u okviru procesa koji se odvijaju u njihovoj organizaciji.

DRUMSKI TRANSPORT I SARADNJA IZMEĐU TRANSPORTERA I KORISNIKA USLUGA DRUMSKOG TRANSPORTA – svi koji koriste usluge drumskog transporta tereta, kao i oni koji poseduju vozne parkove za transport za sopstvene potrebe, imaju priliku da se upoznaju sa neophodnim zahtevima za pristup ovoj profesiji.

Više informacija o seminarima i temama dostupno na sajtu Privredne komore Srbije, www.pks.rs

DRUGI O NAMA

Seminar: TrainMiC - Program obuke za merenja u hemiji „Principi i primene metrologije u hemiji“

Milica Đurić, Hemičar-Analitičar, JKP Naissus

TrainMIC kurs predstavlja odličan kurs za sve profesionalce koji rade u laboratorijama za ispitivanje i proveru kvaliteta. Ukoliko imate nedoumica o procesu validacije analitičkih metoda, proračunu merne nesigurnosti i interne provere kvaliteta TrainMIC kurs daće vam odgovore i omogućiti da savladate zahteve koji su neophodni da se ispune uslovi za uspešnu akreditaciju laboratorije i potvrdu kvaliteta vašeg rada. Pohvalila bih predavače koji su eksperti u svojim oblastima rada, otvoreni za diskusiju i pomoć pri rešavanju vaših problema u svakodnevnom radu u laboratoriji. Organizacija, prostor i pomoć prilikom registracije od strane zaposlenih u PKS-u su na visokom profesionalnom nivou. Preporučujem TrainMIC svima koji su željni znanja u oblasti metrologije u hemiji!



Seminar: Kako u praksi ostvariti vrhunski kvalitet na investicionim projektima

Enad Jevtić, Rukovodilac investicija SP Lasta ad

Postizanje vrhunskog kvaliteta je suštinski najvažniji zahtev pri realizaciji investicionih projekata, od koga dugoročno gledano zavisi i isplativost investicije. Ovaj seminar je pokazao kako se u praksi treba baviti kvalitetom, kroz planiranje i menadžment procesa i proizvoda. Predavanje je jasno i dobro osmišljeno, predavač uverljiv, sa praktičnim primerima iz ličnog iskustva. Organizacija seminara odlična. Sve pohvale organizatoru i posebno predavaču Dr. Branislavu Sladiću, sa najboljim željama u budućem radu.



Seminar ISO/DIS 14001:2015-zahtevi i izmene u odnosu na ISO 14001:2008.

Ana Vitković, HEM-PAK D00, Kragujevac

Smatram da je seminar veoma dobro organizovan, da su osnovne informacije od značaja upravo predstavljene, imajući u vidu novine u standardu kao što su:

- Integrisanje aspekata životne sredine i uticaja u strateško planiranje i kontrolu rizika, tj. identifikacija i procena rizika koji dovode do negativnih posledica po životnu sredinu, ali takođe i mogućih rizika po organizaciju vezanih za pozitivne aspekte zaštite životne sredine,
- Posvećenost organizacije operativnoj implementaciji i povećanje značaja uloge lidera i top menadžmenta,
- Razumevanje potreba i očekivanja zainteresovanih strana i veća mogućnost participacije pri realizaciji definisane politike zaštite životne sredine i postavljenih ciljeva.



Seminar Upoznajte vaše klijente kako biste poboljšali prodaju

Branislav Belić, predstavnik prodaje – Schneider electric, Novi Beograd

Seminar "Upoznajte vaše klijente kako biste poboljšali prodaju" adekvatno i krajnje praktično objašnjava faze korisničkog doživljaja. Imajući u vidu svu složenost odnosa prodavac-klijent, smatram izuzetno korisnim insistiranje na važnosti segmentiranja korisnika u pogledu profita, životne sredine i ponašanja, što dovodi do odgovarajućeg mapiranja kretanja korisnika kroz kupoprodajni ciklus, prilagođavanje ponude prema potrebama klijenta i identifikaciju problematičnih situacija u lancu prodaje. Za moj posao izuzetno korisnim smatram deo vezan za planiranje i obezbeđivanje pozitivnog korisničkog iskustva, što ću svakako i praktično implementirati. Predavač Enrico Cerroni u potpunosti ispunjava očekivanja i na prijemčiv i neposredan način dokazuje da vlada materijom.



Sve u svemu, mislim da je bilo odlično, a i sama organizacija na visokom nivou.