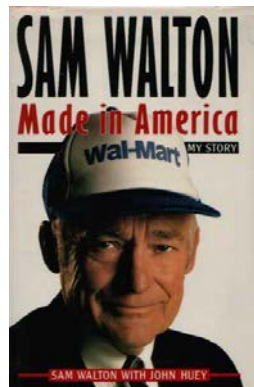


UZORNI MODEL



Sem Volton osnivač Wal Mart-a

Jedini gazda je korisnik i ima moć da otpusti svakoga u kompaniji, od domara do predsednika, prostom odlukom da potroši svoj novac na nekom drugom mestu. Sem Volton



Kada je krajem 2003. godine Wal-Mart je postao najveća svetska korporacija čija je tržišna vrednost prešla 400 milijardi \$, sa 1,4 milona zaposlenih i sa 4.700 super centara širom sveta čitav poslovni svet je skinuo kapu dole. Ali, kada su pogledali projektovanu godišnju stopu rasta od 14% oko 40 milijardi \$ u prihodima i sračunali da će kompanija za 10 godina izrasti u džina vrednog 1.000 milijardi\$ sa 4. miliona zaposlenih, nastala je panika.

Angažovani su najbolji stručnjaci da otkriju tajnu održivog razvoja i konkurentske prednosti Wal-Marta, da istraže kako je neko od male radnjice Wal-Mart City Discount Store osnovane 1962. godine u gradu Rodžers u Arkanzasu uspeo da stvori svetsko privredno čudo?

Odgovor je bio: Sve je sagrađeno na četiri principa i deset pravila uspešnog poslovanja Sema Voltona. Ti principi i Semova pravila postali su predmet izučavanja i sadržaj strateških planova najvećih svetskih korporacija.

Četiri principa na kojima je izgrađena najveća kompanija na svetu su:

- ✓ **Izuzetnost** na radnom mestu
- ✓ **Poštovanje** svakog zaposlenog
- ✓ **Vrhunska** usluga korisnika
- ✓ **Svaki dan** niže cene

Niša spektakularno. Četiri obična principa ali neobična je bila doslednost u njihovom poštovanju, 45 godina doslednosti. Integritet, ono što se obeća to se i ispuni, nije slučajno No1 osobina uspešnih ljudi. Sem Volton ga je imao na pretek.

Unutar principa Vrhunska usluga korisnika iza kompanijskog slogana – **Wal-Mart se uvek smeje**, kriju se još 4 principa:

- ✓ **Fokus na iskustvo potrošača**
- ✓ **Fokus na brigu za potrošače**
- ✓ **Fokus na bliskost sa potrošačima**
- ✓ **Fokus na potrošačku vrednost**

Sem Volton je biznis lider koji je među prvima uočio pojavu Korisničke revolucije i prebacivanje moći na korisničku stranu sveta i prvi je dokazao da su odnosi sa klijentima ili **CRM - Customer Relationship Management** - prostor gde se stvara najveća konkurentska prednost u modernoj ekonomiji.

Kako možete u svom poslu da primenite iskustva i ideje jednog od najvećih, svetskih preduzetnika i biznis lidera svih vremena:

Ideje:



ZAŠTO:

„Za uspeh su vam potrebne samo 3 stvari: kafa, olovka i neko ko je već uspeo. Sedite sa čovekom i zapišite kako je uspeo i počnite da mislite i radite na isti način.“

Zig Ziglar