

**NEZADOVOLJNI
KUPCI**
Uspješno
rješavaju jedan
od najvećih
problema mnogih
tvrtki: problem
neispravnog
nezasadovoljnih
kupaca. Prema
rezultatima istra-
živanja, samo se
četiri posto ljudi
žali kad su
nezadovoljni



HERAKLEA d.o.o. PRVA HRVATSKA AGENCIJA ZA MYSTERY SHOPPING

Angažirajte tajne kupce kako biste doznali kakvi ste prodavači

Djelatnici agencije Heraklea na zahtjev klijenta pretvaraju se da su stalni kupci i prema unaprijed definiranim kriterijima ocjenjuju kvalitetu pružene usluge radi njezina unapređenja. Klijenti su im HG Spot, knjižare, lanac dućana, parfumerija i Internet centar

**Pris: Miam Šica
Suzana Rimac Domić**

Mystery Shopping ili tajno kupovanje jedna je od kvalitetnih istraživačkih metoda kojima se na zahtjev klijenta tajni kupci provjeravaju da su stalni i prema unaprijed definiranim kriterijima ocjenjuju kvalitetu pružene usluge radi njezina unapređenja. Pojavio se sredinom pedesetih godina prošlog stoljeća u SAD-u radi kontrole integriteta zaposlenika, a danas postaje sve popularnija metoda istraživanja koju koriste brojne svjetske kompanije. U SAD-u svakodnevno (ali 500.000 tajnih kupaca odnosi na samo mjesec). U Hrvatskoj je Mystery Shopping prvi put počeo primjenjivati GPE Centar za istraživanje tržišta, i to 1999. godine. Od njihovih klijenata istraživačima obje velike banke, mobilnog operatera, kazališna društva i brokeraški klub.

Područje ove godine osvojila je u Hrvatskoj prva specijalizirana agencija za Mystery Shopping Heraklea d.o.o. Osnova-

na agencije i njena direktorica je dipl. oec. Kristina Herbec. Heraklea je prvo ime na Zagrebima, najisto na Istri i u koje je Kristina uključena i koje posjećuje svakog tjedna. "Za Mystery Shopping prvi sam put došla prije dvije godine u Opuzen shrove. Kako i sama obitavam koprovati, došla sam na ideju o osnivanja vlastite agencije."

INSPIRACIJA NA BOLOVANJU

"Prve godine dana, na bolovanju nakon operacije koljena, imala sam vremena mnogo razmišljati, pa sam odlična napustiti Pivru i osnovati vlastitu agenciju za istraživanje tržišta. Iskustvo stoljeća u Pivri, gdje sam provela prve godine 4,5 godine, mnogo mi pomoglo u stvaranju posla. Moj suprug, roditelj, kolege i posla i kolegice članice Udruge poduzetnika Krag podržali su me u stvaranju odlične i povećanju vlastitog biznisa. O Mystery Shoppingu uključila sam informacije preko Interneta. Stupila sam u vezu i s jednom američkom agencijom od koje sam puno naučila i spojila dobita iskustva sa naš. Heraklea je registrirana na



trgovacima samo potraž prošle godine, a počela sam raditi prije pet mjeseci", kaže K. Horbec. Trenutačno Horbec ima pet klijenata među kojima su H&M Sport, najveći hrvatski proizvođač korpulentija, jedna klijentica, lesoni dječaci, Internet center i parfimerija.

U posljednje vrijeme popravila se klima u Hrvatskoj u vezi s potražnjom obitelji i malog poduzetništva, otvoreni su novi programi pomoći poduzetnicima. Jedna od takvih je i iskorištenje i Kristina Horbec i preko njege dobila povrat dijela dosad uloženih oko 30.000 kuna.

Mystery Shopping pokazuje što se događa kada cijeli kupovni proces i daje odgovore

na pitanje kako se zaposlenici ponašaju prema kupcima, koliko su ljudi zadovoljni, kakva je razina usluge u odnosu na konkurenciju, tj. što su učinili do sada i valjano djelovati. Namijenjen je svim tvrtkama koje su zainteresirane pružiti provokativnu uslugu kupcima, a prije svega makroprodajnim društvima, restoranima, salonima automobila, besplatnim cipelama, knjigarnama, barovima, fitness centrima, kafićima, kozmetičkim i frizerskim salonima, videoceklama, kinima, hotelima, aviokompanijama, ljekarničkim praksama i mnogim drugima.

Mystery Shopping uspješno rješava jedan od najvećih problema mnogih tvrtki: problem prilagodbe menadžerske kupače. Prema rezultatima istraživanja, samo se četini postoje ljudi koji su zadovoljni, što znači da su jedni dobrih usluga pružaju još 25 koje kompanije nisu znale. Ali čuli su ih drugi jer 90 posto kupaca pružilo konkurenciji, a menadžerovima podijeli su dobit od 20 ljudi.

KONTINUIRAN PROCES Mystery Shopping je kontinuiran proces kojim se prati kvaliteta pružene usluge. Na početku su posjetile honorarnih ljudi kupaca (tj. tj. nekoliko puta tjedno, nakon čega se prikupljaju i obrađuju informacije i dopiraju ih u obliku zaključka i preporaka iznosi klijentu. Klijent zatim napravi prezentaciju rezultat nadzira koji zatim pruža odobrenje te se u određenoj pojedinosti vide naposljetku i poboljšanje usluge. S klijentom se popisuju najveći i najveći stoji da on se uvijek dopiraju dobrih usluga, tj. ne može dati odraz nadzira ili lakše postaviti potražnja. U dječacima su predložila kako kupci dostižuva-

KRISTINA HORBEĆ, vlasnica i direktorica Hravac. Za Mystery Shopping prvi puta pod čitaj prije dvije godine u Opatovci. Nakon i sama obilježila kupovni, dobila nam na ideju o obnavljanju vlastite agencije

je prostor, kvaliteta usluge, izgled prodavača, pristup prodavača, njegove poznavanje proizvoda, prodajne vještine i samu prodaju. U tim kategorijama gledaju se situacije, kao što su je li prodavač namijenjen, koliko mu je trebalo da vam pruži i ponudi vam, nosi li plućica u trenutku na vidljivo mjesto itd.

O tome približava li klijenti njegove usluge K. Horbec kaže: "Kada nam klijent angažira, objasnimo postavlja li se radnici prema njegovim standardima i očekivanjima te u čemu poboljšanje usluge. Iako vjerujem da neki ljudi ne vole biti snimljeni na svoj rad, naši klijenti približava naše snimke jer su nam, na kraju, zato i angažirani."

Kristina Horbec je jedina zaposlena u svojoj agenciji, a posluje tajnih kupaca obavljajući honorarni zaposlenici. Na web stranici agencije detalj se prijavio oko 100 kandidata na taj zanimljiv posao. Želja li narediti dok kupuje, željevo protivu dobrih usluga, posao tajnog kupca je idealan za vas kada dajete svoje prilike i usluge. Ako volite kupovati, diskutirati ste, potražiti, objektivni, odgovorni i vjerno dobru usluga, idite na naš kandidat za takvo zanimanje.

Sve kandidate K. Horbec zove na razgovor, gdje se pruži kratka edukacija te dobivaju snimke za rad. Određenog kandidata bolje se u njemu prikadao radnik, ovise o profesionalizama i potrebama, odnosno ciljevi skupini klijenta. Želja je vlasnici agencije popularizirati Mystery Shopping, tako da bude pristupačan i mnogim dječacima, barovima, videoceklama... Tako bi se povećao odnos prema kupcu koji u mas postaje na tržištu zaposleni ostalima "Svi možemo postati svojom da živimo od kupca. On je taj koji plaća naše račune, onaj plaća i plaća tuđa našeg najplaćenijeg prodavača na Mladost. Možemo da se sa te ljubavju postavimo, ali tek se to odlikuje preko nosi", zaključuje K. Horbec.



	GEMINI CONSULTING	T&MC
Technology Consulting	Top Management Consulting	IT Services
IT Consulting IS Strategy & Architecture ERP EEA	Strategy & Transformation Process structure & management Interim management	Application management Knowledge management Outsourcing
www.cgey.hr	Tel. +385(0)148 11 230	

Kristina Horbec, mlada poduzetnica, našla je najveću stvarčepku za šoping



**Napisala: Daria Pechanec
Slikala: Mirjana Domitrić**

Sreće li se salata, a koja je crv oblačnja pas sa macohama, kakva je "dubavica" objasnio dostupniji konobar, bez ikakvih izvora još napuhati? Jeste li se ikad pobili konobarici da je u ruci-odl pretvara rama, na što je ona hladnostrano otpla gušalj iz vaze čale, rekla "ima ga dovoljno" i bez ostalošćanja gasevno pred nos uputila lisa čaba? A u ekskluzivnom restoranu nije obični prijem i još vam je konobar na kraju salata u nekoliko grana naribanoj sira naplatio 10 eura, rekli da je na salati bilo 10-dag-pašing sira?

Ne biste li se najprije osvrnuli na priči kad vam "dubavica" predavašica, rekla ste krečili u parteru i u budi, dobila posilke: "Mogu li vam pomoći?"

Ne, običd crv sa malo pripašli na ponudnju, jer nikad neću zmat jeste li pravi ili tajni kupac, koji na odobru sje-guna predložena predložena ponudnja i zadovoljno odhla. Tamo se, nakon, kad prvi specajlerizama sjevry shopping agencija kod nas, agencijska Heraklea i spratna mlada vlasnica Kristina Horbec, sa široko raspragomom izvratim tajnih kupca po-čijelj (Hrvatski).

EKONOMISTI službi kupaca

mladoj Zagrepčanki Kristini Horbec u Pivni se smiješila međunarodna karijera, ali je ona u jednom trenutku odlučila sve prekinuti i biti svoj gazda. Gledajući Oprah show, rodila se ideja o otvaranju agencije Heraklea, koja na zahtjev poslodavca šalje tajne kupce i provjerava ponašanje i uslužnost osoba

Počelo je s 'tri M'

Djelatnost koja se u Americi pojavila prije pedesetak godina, a danas mladošćevno kreštalj pala milijuna tajnih kupaca u "Hrvatskom 00", našla je na veliko zanimanje i kod nas. U namo pola gušalj ponudnja Kristina je malo sve-je ključno svelila neke od vodećih makropoduzajb licaa trgovnja i parteru-ja, autošćavna, investicijski ovstara,

betela i restorana.

- Samo 4 posto kupaca se šal, ostali odaju konkurenciji, a da vlastiti nikad ne vama radege - objasnio 27-godišnja Kristina Horbec, koja ima mnogo radnja za zadovoljstvo svojih dosadašnjih poslovnih suradnika.

Dvoj agencijski ekonomisti, na manjem traju stvarni jezik potvrđenim u uglednim inozemnim školskama, u Pivni se smiješila međunarodna karijera, ali je

ona u jednom trenutku odlučila sve prekinuti i pokrenuti vlastiti posao.

- Mnogi su se nemalo iznenađili kad sam dala otkaz u Pivni, jer sam imala obvezujuću karijeru, međunarodno poslovno iskustvo, Pivnino gradsko diano poskida u Čitluk i Poljica, a svela sam se na dobara posilke. Na raspolaganju mi je bio skaferski laptop, mobilni, pripisala sam posebni ugovor. No, ima ljudi koji naogled imaju sve, a imamo se os-

jevoja granama. To je bio i moj slučaj. Vratilo je, srećom samo, da radim samo što volim, nego da ispuštam neka osjećanja – vedno obolavša Kristina, dočepati kako joj se ovaj koncept "M3" u glavu oblegao na raspravi a čitao, a kajanje nikada izbjeha u namenu i pripremanju.

Samo četiri posto kupaca se žali, ostali odlaze konkurenciji da vianisk niškad ne sazna zašto

U kalini a tri godine, došlo sam se ogledalo u sebi. Bitila sam si "Kristina, prava napaka život a svjetlo; moraš oprostati kraljevstva, smrtasti i pokriveni vlastiti kašnjenja". Sve odgovorno, osobe sam porađala na vlastitu "M3" (naznači) – venala obojano.

Opetnja stavovi: krajčinice stavio je pred, dr **Vladimir Kovač**, tel ostojedje 123 Dubrava, a općenito je bio tako usjeftan da je nakon tri tjedna oprostati kači i već se nakon samo mjesec i pol dana vratila na posao u Plovu. Spasila je je 20 kilograma, a ujedno na kolevanja kratkoje gledanost Opatu otvora, kao joj je das djeva na bolnici.

Mreža tajnih kupaca

Stručno mi se odijela ideja a operacy shoppinga, jer mi imamo razbita iskustva kao smo općeniti na mlietni i nezavidno proizvođaču. Registrirane sam agencija Heraldo, na je, tače, grčki sađe sa Bogomiru kraj Šibenika, koja obilovan u obale je ujed djeva na koing sam jako posavna jer je prešla bi godine u igrama a Slavoljubi, shoppinga sam literature, suradnja internetom,

visti detalj. Takve operacy shoppinga jeste, na izbjevi klijenta, obavljenja po nekoliko puta, nakon čega sastavljam izvještaj koji, uveć rezultata, odličniji prijatelje sa uspravedne kvalitate. Klijent postvo naposljetku, obajava što i kako trebaju istražiti raziti, da bi se uspravedno poznavanje, ali ne može, na što ga odgovoran obavješuje, alog svetoga i ujed izvještaji oprotiti razbita. Otrčno se klijent interesati onako što postvo a izvještaji. To bi je prava prilika da se može na otmotku i vide kako se proizvođači poznavu je prava kvaliteta i što klijent vide a optima.

Poslovne veze širom svijeta

Na ovaj tko od toga imaju tajni kupci, Kristina sa svojihna odgovara kako obično dođuja posavna nakladna ili nakladna u kupčenju radi ili komercijalni odgođava. Može to biti većina sa dvoje, općeniti a shopping centre sa odjeva za djete a dječjeva božika. Uglavnom je, kaže, riječ o mladima i ženama od 25 do 45 godina, a postojat se više i bračni parovi, kombinacija mama i djeve.

Imenade li se klijenti kao pred obovo vide zgodno mladi žena, amalo samje.

Kad čuju kalove koristi moogu imati od operacy shoppinga, uveć izvježnje usvaja operta poznavanje. Neki na rekli da bih kao muškarcima inada više postvo, ali je onajava da mi je to što sam žena samo prednost, a ne mana. Ipak, da je to, kaže, većinom muški posao. Kristina se odijela protiv operacy a Londona na kongresu šejinarke odvraje operacy shopping agencija (M3), gdje je bila među rijetkim ženama.

Vlađer se američkima receptima, gdje se radi il tako specifični posavni vode je stava, na što se odličila i Kristina. Za postavljanje posla i namještanje mreža aktivnosti je ona ništednjem, oko 20.000 kuna, također je, kaže, počevla od nje.

Na ime početničkih troškova ovajvaja mreže, Ministarstvo obrta, mladog i srednjepoduzetništva omali čuvaj izdava 3815 kuna, kvalitetno opće a razbiti vizuelna, objava a izvježnje.

Planirao sam pripraviti na još neke postavke unutar novih programa MCOMPS, jer vladam a još dvije kategorije: mladi od 18 godina i žena – amalčinice dr Kristina, dočepati kako je odličila u Plovu mladi mladi je napreći nezadovoljni bogolje i prijatelj je čitkog svijeta. Na, i u ovom postvo vidjele je brzina pripravljenja i poslovne mreže.

Na komercijalnom kongresu mreža sam svoje pripraviti, kolodje vlastitica ovakoite agencija je Nemačke, Portugala, Češke, Poljskama, Litve, Švedska... Posavno sa otvorene linije iz cijelog svijeta, što mi je kao prava aktivnost koja doprječa iznimno uspio. ☒



Vaš most do dodatne mirovine

Štednja u dobrovoljnom mirovinskom fondu omogućuje Vam:

- **DRŽAVNA POKLONJANA SREDSTVA** u visini 25% utoga, odnosno 1.250,00 kuna godišnje
- **POREZNU OLAKŠIČU** do 1.050,00 kuna mjesečno

Dodatne pogodnosti mirovinskog osiguranja!

- članstvo u fondu bez obzira na radni odnos
- nema dobrih ograničenja
- može se koristiti neovisno o radnom odnosu nakon navršene 50 godina života
- mirovina člana fonda je najjednaka

011 313 6011 / 0800 00 00 50 www.osiguranje.hr



CROATIA OSIGURANJE

Dobrovoljni mirovinski fond

CA U

priskupila iskustva i sprema po tri do četiri sata noću. Nisam više tako mogla i dala sam otkaz u Plovi. Pochitilo se me prijatelj u obale i supruga **Geordan**, otkononit u Zagrebačkoj luci, mame **Mia**, i sasma nezadovoljna a **ITV** (čitljivoj luci), a otac **Ante Kravogin**, vianiski vlastitog proizvođača, bratvo me općenito da odbeva postavljanje mreže. Davao je posavna na to moje odličila – otkononit i upućivao Kristina.

Ali, morala je još pripraviti mrežu svojih tajnih kupaca, koji prava uspravedni prediove dr-četvrtinice klijentima ovajvaja kvalitetna prodavna mreže. Tajni kupac: prijatelje, sa parobričari otkononit kakvo me dijete ostavja pravoje, kvalifikata usvaja, izgled i postojanje proizvođaču, njegovno poznavanje komercijalnog proizvođača. Sve je važno, od toga je li proizvođači namještanje, pozavna kupaca ili uposavna razgovara a kolodjezima li priča pravoje na trećicu dok kupac čeka, postavljanje li na odličila i odličila, nabaviti li na posavno čit i osavna što otkononit oje kupci. Sve je bitno,



10 SUPERUSPJEŠNIH KARIJERA

Što je posao snova? Karijera modela, tv-vezivke, slavne glumice, pjevačice? Ma, nećete! Ove su cure razmislale što tržište traži, zgrabile priliku - i uskočile u profesije 21. stoljeća. Piše Silvana Čučević



KRISTINA KUKULJAN



KRISTINA HORBEC



OLINKA VIŠTICA

olovak s novim samostanima iz svoje struke.
Ključna riječ: Rad, Mind and body.

Kristina Kukuljan ŠTO JE U VAŠEM DVD-U?

Što radite: Proizivač DVD Production Managers u Bliizu poduzetarijeva koordiniranje i nadgledanje procesa izrade DVD-a. Glodanje filmova prije kompjuterskog montaže je privilegij ovog posla u koji spada organizacija svih faza proizvodnje DVD-a, od prijema, kad komunicirate s filmskim kompjuterima i rubovljari materijala, do završetka, kad pregledavate gotov DVD vršite i aplikacije.

Na početku su studijem na američki degetarom što će se sve nalaziti na DVD-u, koji će biti dodaci, kako će izgledati izbornici, te koje slike su jedne uključiti na disk. Zatim se DVD teže na samostalno. Kao stručnica izdavanja, prije izlaska na tržište s grafičkim studijem koordinirate finalni izgled omotnice, koju je, ovisno sadržaja, bitna komponenta filozofskog DVD-a.

Formalno obrazovanje: Za ovaj posao ne postoji, ali treba imati visoku motivaciju u području ekonomije i izravno poznavati engleski jezik, budući da se ova komunikacija odvija na engleskom. Preporučio je, naravno, biti filmofil. Posao je pompezivan, jer se promicijali filmova izdavanja u Hrvatskoj tek počinju razvijati.

Put do uspjeha: Prijavila sam se na natječaj, prošla nekoliko krugova nastojanja i intervjuja kod head huntera, te nakon intervjua i otkri-

vanosti filma, dobila posao. Dosta se rano bavila striktno poslovima, ali mi je postojalo iskustvo rada na prijevodima, rad u turističkoj djelatnosti i na poslovima trgovine i inženjeringa.

Zašto volite: Posao je vrlo dinamičan i kreativna jer je svaki DVD, poput samog filma, projekt za sebe, a budući da rješavamo na tržištu izdavanja 15-20 izdanja, posebno je zadovolje raditi na nekoliko projekata.

Moja ne poželjivost: Izazov je, a ino i osobno i rizični radni simulacija na nekoliko projekata i osiguranje visokog kvaliteta DVD izdavanja.

Ključna riječ: Razvijati se uspješno s poslom, pred kojim je velika budućnost, te biti iskreni s menadžerima na svjetskom tržištu.

Kristina Horbec NA TAJNOM ZADATKU

Što radite: Mystery shopper. Tajno kupovanje je istraživačka metoda kojom se na odabiret klijentima tajni kupci promatraju da su pravi i ocjenjuju kvaliteta pružene usluge kod klijentata i njihove konstrukcije. Probuhranici tajna da je direkt puta tebe pridobiti novog kupca nego zahtijevati postojećeg. Ako se otkriješ Cozma lele prijaviti kao tajni kupci, teka pogledajte www.horbec.hr

Put od uspjeha: Prije dvije godine gledala sam Oprah show serom "Možemo li raditi nešto volimo i zadovoljni na taj način?" Jedna od gošći bila je žena koja je prišla kako obavlja posao tajnog kupca koji djeli dionice obilazi dužine i nastane, i na sve dobiva

novac. Naravno, čim sam je vidjela, primila sam: To hoću raditi!

Formalno obrazovanje: Po struci sam diplomirani ekonomist, najer marketing. Prije pokretanja vlastitog biznisa, radila sam u Pivi. Tako sam pobudala brojne seminare, najvjetitine pripremanja, internacionalne vjetitine promocijanja, kadernih, teška kvaliteta... Prošla godine sam odlačila razni direkt a razije ruka, smanjivla sam 20 kg, otišla na opomnija školove i kulturno nakon toga ovisnola Hrvatska. Konstruktivno se bavim i sva područja restyru shoppinga.

Zašto volite to što radite: Mi smo prva specijalizirana mystery shopping agencija u Hrvatskoj. Budući da smo na samim početcima, naša je uloga u velikoj maki i edukativna, na početku i ključni pripremanje vjetitima. Vjerujem da će sve veći broj hrvatskih poduzetnika moći svojim klijentima usluga izradit očekivanja i želja, a mi im u tome omogućimo na razpolaganje.

Ključna riječ: Strastom da je pravi uspjeh raditi ono što volimo i volimo. Život pokretati da bismo ga živjeli po našim samostanima i ispunjavati očekivanja drugih.

Olinka Vištica KAKO NAPRAVITI FESTIVAL

Što radite: Direktorica Monovom Film Festivala, međunarodna u kulturni. Teško je dati opću definiciju - jer je to područje vrlo široko i raznoliko. Menadžer u kulturi je svako što se u umjetnosti i kulturni život organiziraju