

BESPLATNI ČASOPIS ZA OSOBNI I POSLOVNI RAST

PROFICIENS

BROJ 1 | LISTOPAD 2022. | www.proficiens.academy

GRATIS

ONLINE TEČAJ

**ZDRAVLJE I
SIGURNOST
U UREDU**

ZA UPISE TIJEKOM
LISTOPADA 2022.

TEMA BROJA

ZAŠTITA ZDRAVLJA U UREDU

RAZGOVOR

IVAN MARKOVIĆ, DR. MED.
SPECIJALIST ALERGOLOGIJE I KLINIČKE IMUNOLOGIJE

BONUS AUDIO NA DAR
VOĐENA MEDITACIJA
AUDIO ZAPIS UKLJUČEN JE U ČASOPIS!

MENTALNO ZDRAVLJE
TEŠKO SE NOSITE SA
SVAKODNEVNIM
STRESOM?

MARKETING

PRODAJA

LJUDSKI POTENCIJALI

MENADŽMENT

PODUZETNIŠTVO

COACHING

MENTORIRANJE

OGLASNI PROSTOR

Za informacije o zakupu kontaktirajte nas na marketing@proficiens.eu
ili telefonom na broj 095 2345 888



Video je dostupan u interaktivnoj mrežnoj verziji časopisa.





PROFICIENS

ČASOPIS ZA OSOBNI I POSLOVNI RAST

IZDAVAČ

PROFICIENS ACADEMY
obrt za poslovne usluge, vl. Vladimir Šterle
Ulica grada Chicaga 7, 10000 Zagreb, Hrvatska

www.proficiens.academy

ISSN

2939-449X

GLAVNI I ODGOVORNI UREDNIK

Vladimir Šterle
office@proficiens.eu
095 2345 888

AUTORI ČLANAKA

Vladimir Šterle
Arhiva Proficiens Academy

LEKTURA

Ivan Marković
Vladimir Šterle

GRAFIČKO OBLIKOVANJE

Vladimir Šterle

ZAHVALJUJEMO

Matija Domitrović
Ivan Marković

na razgovoru i/ili ustupanju dodatnih materijala
korištenih u ovom broju časopisa.

OGLAŠAVANJE

Za sve informacije o mogućnostima
oglašavanja pošaljite upit na
marketing@proficiens.eu

FOTOGRAFIJE

Vlastite fotografije, arhiva Proficiens Academy
StockUnlimited - www.stockunlimited.com
Unsplash - www.unsplash.com
Pexels - www.pexels.com

ARHIVA

Prethodne brojeve časopisa možete pronaći na
mrežnim stranicama Proficiens Academy
www.proficiens.academy

DRUŠTVENI MEDIJI

Povežimo se i kroz društvene medije!



BESPLATNI PRIMJERAK

Časopis nije za prodaju.

PRETPLATITE SE!

Preplatnici ostvaruju pravo na dodatne
sadrage poput besplatnih vodiča, e-knjiga,
online tečajeva, webinara i kupuna.

Preplatite se besplatno i primajte nove brojeve
na svoju adresu e-pošte.

SADRŽAJ

BROJ 1 | LISTOPAD 2022.

4

POKLON ČITATELJIMA

Online tečaj „Zdravlje i sigurnost u uredu“

5

RIJEČ UREDNIKA

Zdravlje je uvijek najvažnija tema

6

TEMA BROJA

Zaštita zdravlja u uredu

10

MENTALNO ZDRAVLJE

Teško se nosite sa svakodnevnim stresom?

13

PREZENTACIJSKE VJEŠTINE

Kako prevladati tjeskobu zbog javnog nastupa

15

MARKETING

Tri elementa koji oglas čine uspješnim

16

MARKETING I PRODAJA

Pet koraka za dobivanje preporuka

19

PROFICIENS ACADEMY

Prva generacija Business Coaching praktičara

21

IZ PRVE RUKE

Razgovor s polaznikom

22

BRZI VODIČ

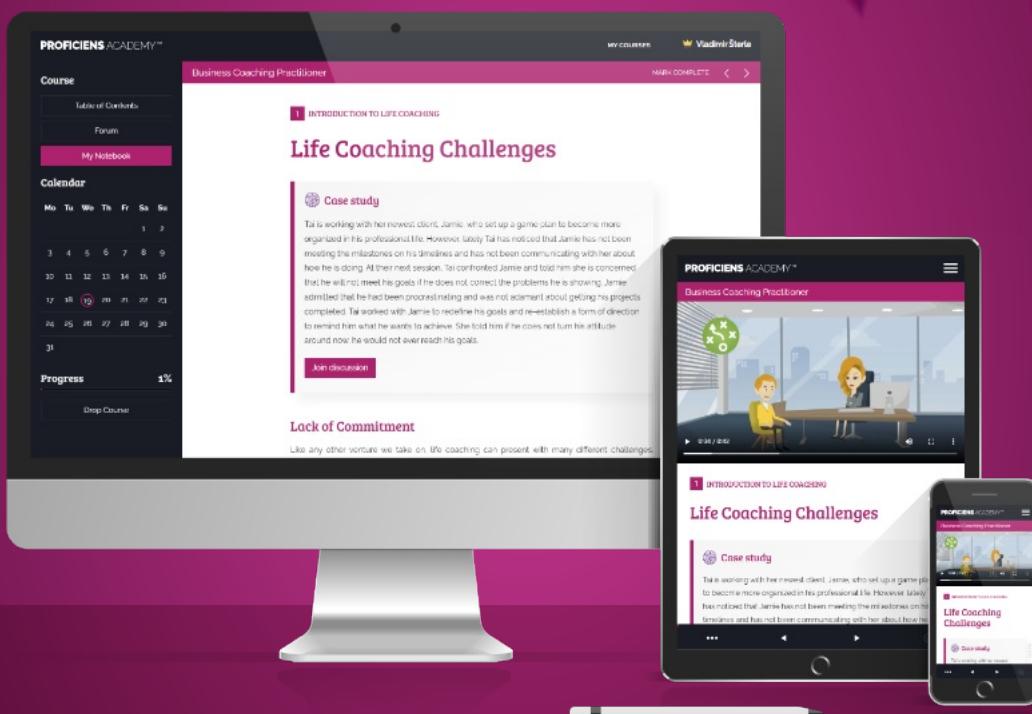
Upravljanje vremenom, 1. dio

PROFICIENS. ŠTO JE TO? TKO JE TO?

PROFICIENS je besplatan digitalni časopis koji izdaje PROFICIENS ACADEMY.
Također, i vi ste PROFICIENS – onaj tko / ona koja napreduje, raste, uspijeva!

POKLON ČITATELJIMA Online tečaj **Zdravlje i sigurnost u uredu**

Čitateljima časopisa **PROFICIENS** do 31. listopada 2022.
poklanjamо **besplatan upis** tečaja!



Učite kada god i gdje god vam odgovara! Pristup upisanom tečaju je **neograničen**. Za kreiranje korisničkog računa potrebni su samo ime i prezime, e-mail adresa i lozinka.

UPIŠI BESPLATNO SADA



Pristup e-učenju s bilo kojeg uređaja s aktivnom internetskom vezom i web preglednikom novije generacije.

RIJEČ UREDNIKA

Zdravlje je uvijek najvažnija tema – posebice danas

Urednik : Vladimir Šterle


[in](#) [LINKEDIN](#)
[@](#) [E-POŠTA](#)

Svakog mjeseca pripremamo edukativne članke iz različitih područja poslovanja, od marketinga, prodaje i menadžmenta do razvoja ljudskih potencijala, coachinga i mentoriranja.

Iznimno mi je zadovoljstvo zaželjeti vam dobrodošlicu u prvom broju časopisa **PROFICIENS** – multimedij-skog, interaktivnog i potpuno besplatnog mjeseca poslovnih i osobnih rast!

Proficiens Academy, izdavač časopisa, provodi brojne edukacije, radionice i treninge te nudi coaching i mentoriranje iz područja poslovnih vještina. Pa, zašto ne bismo dio bogatog znanja i iskustva podijelili s vama jednom mjesечно kroz časopis?

Svakog mjeseca pripremamo zanimljive članke iz različitih područja poslovanja, od marketinga, prodaje i menadžmenta do razvoja ljudskih potencijala, coachinga i mentoriranja. Ukratko, sve ono što pokrivamo našim radionicama, treninzima i online tečajevima, a u ponudi ih imamo više od 140.

Tema prvog broja časopisa je zaštita zdravlja u uredu – nešto sa čime se svima već nekoliko godina susrećemo, posebice u ovo doba godine. Kako očuvati zdravje zaposlenika i cijelog kolektiva te osigurati neometano poslovanje poduzeća? Što možemo poduzeti u slučaju širenja zaraze u poduzeću kako bi se smanjili mogući gubici u poslovanju? Sugovornik na ovu temu nam je dr. Ivan Marković iz zagrebačke Specijalne bolnice za plućne bolesti, inače specijalist alergologije i kliničke imunologije s bogatim iskustvom u liječenju bolesti COVID-19.

Također, za naš prvi broj pripremili smo i poseban dar svim čitateljima – mogućnost upisa online tečaja „Zdravlje i sigurnost u uredu”, potpuno besplatno! Sve što trebate učiniti jest posjetiti mrežne stranice Proficiens Academy i kreirati korisnički račun i bit ćete automatski upisani na ovaj tečaj. Važno je samo da registraciju obavite do 31. listopada 2022. Sadržaj tečaja ostat će vam trajno dostupan kako biste mogli učiti kada i gdje vama najbolje odgovara.

Ako već niste pretplaćeni na naš besplatni mjeseci elektronički bilten (aka *newsletter*), a želite biste primati i bonus sadržaje dostupne pretplatnicima časopisa poput e-knjiga, online tečajeva, webinara ili dodatnih popusta, svakako se pretplatite već danas. Bilten šaljemo jednom mjesечно, s izlaskom novog broja časopisa, a odjaviti se možete jednim klikom u bilo kojem trenutku. I, naravno, besplatno je!

Nadam se da će vam čitanje časopisa pružiti jednak užitak kao što je nama bio stvarati ga. Osobno će mi biti iznimno draga ako se poželite povezati na društvenim mrežama i podijeliti vaše dojmove o prvom broju časopisa. Samo kliknite na ikonice ispod moje slike na vrhu stranice. :)

Psst! Časopis slobodno podijelite s prijateljima i kolegama, neka i oni rastu zajedno sa svima nama! ■

TEMA BROJA

Zaštita zdravlja u uredu

Razgovor s dr. Ivanom Markovićem

Je li napokon došao kraj epidemiološkim mjerama i kako se možemo pripremiti za novu sezonu respiratornih bolesti koja je pred nama?

Zaposlenici su najveća vrijednost svakog poduzeća, svake organizacije. Napokon, bez ljudi nema ni rezultata, a bez radnog učinka, bio on u obliku novog proizvoda, pružene usluge, brige o kupcu, ili bilo kojem drugom, nema niti – profita. Upravo zato posebnu pozornost valja posvetiti zaštiti i očuvanju njihova zdravlja.

Svake godine susrećemo se sa sezonom gripa i prehlada, a u posljednje dvije tu je i globalna borba protiv koronavirusa. Kako se pripremiti za novu sezonu respiratornih bolesti i što možemo očekivati od ove jeseni, razgovaramo s doktorom Ivanom Markovićem, specijalistom alergologije i kliničke imunologije.

Doktore Marković, recite nam za početak nekoliko riječi o sebi. Gdje radite, čime se bavite, koja područja medicine vas posebno interesiraju?

Kao liječnik radim već 12 godina. Prva iskustva stekao sam radeći u službi hitne medicinske pomoći i potom u ordinaciji obiteljske medicine. Specijalizirao sam alergologiju i kliničku imunologiju te sam potom kao specijalist radio u Kliničkoj bolnici Dubrava. Tijekom ove pandemije zbrinjavao sam bolesnike s COVID-19 kojima je bilo potrebno bolničko liječenje.

Sada radim u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti u Zagrebu i u toj ustanovi stekao sam poprilično iskustvo u cijepljenju protiv COVID-19 osoba s alergijama, za koje se smatra da imaju povećan rizik od alergijskih reakcija na cjepiva.

Trenutno polazim i poslijediplomski doktorski studij na Medicinskom fakultetu u Zagrebu, autor sam više znanstvenih radova koji su objavljeni u indeksiranim

medicinskim časopisima. Član sam Europske akademije za alergologiju i kliničku imunologiju (EAACI).

Područje kojim se kao specijalist bavim zapravo je vrlo široko i uključuje alergije, astmu i druge alergijske bolesti, imunodeficijencije, ali i upalne reumatske bolesti gdje se klinička imunologija jednim dijelom preklapa s reumatologijom. Ako bih morao izdvajati područje koje me osobito interesira, onda bi to bile alergije na lijekove i molekularna dijagnostika u alergologiji.

Iskreno se nadam da će jesen i zima pred nama biti lakši nego protekle dvije godine, no bilo kakvo prognoziranje je nezahvalno.

Sjećanja na mnogobrojne epidemiološke mјere koje su utjecale i na potrebu za prilagodbom poslovanja mnogih poduzeća još su vrlo svježa. Što možemo očekivati od ove jeseni?

To nitko ne može pouzdano znati. Vidimo, srećom, da je virus oslabio i uzrokuje pretežno blaže oblike bolesti. Teži oblici bolesti COVID-19 javljaju se sada značajno rijede nego što je to bilo u prvih nekoliko valova pandemije.

Očekuje se i dostupnost cjepiva koje će biti usmjereno na nove sojeve virusa SARS-CoV-2. Znatan dio populacije stekao je određeni imunitet protiv koronavirusa. Iskreno se nadam da će

jesen i zima pred nama biti lakši nego protekle dvije godine, no bilo kakvo prognoziranje je nezahvalno. S druge strane, nije COVID-19 jedini problem. Tu je i gripa, kao i druge respiratorne infekcije koje dominiraju u hladnom dijelu godine.

Ako je to moguće s obzirom na prirodu posla, i ako se osoba osjeća dovoljno dobro, poželjno bi bilo omogućiti na neko vrijeme rad od kuće.

Što tvrtke mogu poduzeti kako bi spriječile moguće širenje respiratoričnih bolesti, bilo da se radi o COVID-19, običnoj gripi ili nekoj trećoj bolesti dišnih puteva?

Virusne infekcije brzo se šire. Djelatnici koji razviju simptome kao što su hunjavica, kašalj, povišena temperatura i drugi ne bi trebali dolaziti u kontakt s drugim zaposlenicima, kao ni s klijentima. Vjerujem da nijednoj tvrtki nije u interesu da se više zaposlenika razboli istovremeno. Ako je to moguće s obzirom na prirodu posla, i ako se osoba osjeća za to dovoljno dobro, poželjno bi bilo omogućiti joj na neko vrijeme rad od kuće.

Naravno, u slučaju jačih simptoma potrebno je neko vrijeme mirovanja i odmora, te se ne treba forsirati. Na taj način će se osoba brže oporaviti i vratiti radnim zadacima. Poslodavci bi za to trebali imati razumijevanja.

Ako se razbolite, ostanite kod kuće. Primjerice, ako imate hunjavicu i osjećate se umorno od subote, nemojte u ponedjeljak doći na posao. Ako se počnete osjećati bolesno tijekom radnog vremena, stavite masku i zamolite poslodavca da odete ranije kući.

Nažalost, treba upozoriti da osoba za okolinu postane zarazna obično 1-2 dana prije nego što će se razviti prvi simptomi i ostaje zarazna prvih nekoliko dana bolesti. Virusi se šire putem kapljica u zraku koje nastaju kada zaražena osoba kiše, kašљe, glasnije govoriti, ili putem sitnijih lebdećih čestica (aerosola) koje se duže vrijeme zadržavaju u zatvorenim prostorima.

Ako se počnete osjećati bolesno tijekom radnog vremena, stavite masku i zamolite poslodavca da odete ranije kući.

Osoba se može zaraziti i ako dodiruje površine koje su kontaminirane virusima i potom dodiruje svoje lice i sluznice, nos, usta ili oči, iako je to rijedi put prijenosa virusa ili bakterija.

Kako bi se rizik zaraze smanjio, važno je redovno prozračivanje prostorija, čišćenje i dezinfekcija svih površina, redovno pražnjenje kanti s otpadom. Djelatnici bi trebali često prati i dezinficirati ruke, osobito prije jela i pića, izbjegavati dodirivanje vlastitog lica i sluznica, a u slučaju kašljanja ili kihanja pokriti usta i nos laktom umjesto dlanom. U

sanitarnim čvorovima trebalo bi koristiti jednokratne papirnate ručnike. Nadalje, ne bi trebalo više ljudi dijeliti pribor za jelo ili umakati hranu u iste posude s umakom.

Važno je redovno prozračivanje prostorija, čišćenje i dezinfekcija svih površina, kao i pražnjenje kanti s otpadom.

Za gripu i COVID-19 postoje učinkovita cjepiva koja će, ako već ne spriječiti, onda smanjiti težinu i trajanje bolesti.

A što s onima koji su imunokompromitirani i ne mogu se cijepiti? Koliko je, zapravo, takvih pacijenata?

Imunokompromitirani pacijenti su oni čiji imunosni sustav je oslabljen zbog neke bolesti ili terapije koju primaju. Upravo su ovi pacijenti najugroženiji od zaraznih bolesti i kod njih se cijepljenje svakako preporučuje. Međutim, ovisno o stupnju oštećenja imunosnog sustava, u njih postoji rizik da će slabije odgovoriti na cjepiva, odnosno da će njihova imunitet stečena cijepljenjem biti manja i slabije će ih štititi.

Napomenut ću još da su ovdje iznimka tzv. „živa cjepiva“ koja se temelje na živim i oslabljenim mikroorganizmima i koja osobe s oštećenim imunitetom ne smiju primiti. Primjeri takvog cjepiva su cjepivo protiv tuberkuloze i žute groznice. Međutim, cjepiva protiv gripe i COVID-19 nisu

„živa cjepiva“. Ona se temelje na sasvim drugačijem mehanizmu i mogu se sigurno primjeniti kod imunokompromitiranih osoba.

Trenutno nam je na raspolaganju pet različitih cjepiva protiv COVID-19. Jedina kontraindikacija jest alergija na neki od sastojaka cjepiva. No, neki pacijenti koji su alergični na jedno cjepivo možda će moći primiti drugo koje je po svom sastavu različito.

Takoder, za dva od pet trenutno dostupnih cjepiva kontraindikacije su i teške nuspojave nakon prve doze cjepiva koje se očituju krvnim ugrušcima i jedan poremećaj koji je ekstremno rijedak i naziva se sindromom kapilarnog curenja. U obzir treba uzeti i neke druge teške nuspojave nakon prve doze cjepiva (npr. upala srčanog mišića ili ovojnica), a onda se mogućnost nastavka cijepljenja individualno procjenjuje.

Nuspojave cjepiva vrlo rigorozno se prate, a Europska agencija za lijekove podatke stalno ažurira. Srećom, one teške nuspojave javljaju se iznimno rijetko.

Dakle, prognoze su ipak nešto optimističnije nego na početku pandemije, no ipak nam ostaje briga o osobnoj higijeni i higijeni prostora, uz povremeno nošenje zaštitnih maskica?

Pranje i dezinfekcija ruku, dezinfekcija površina i nošenje maski u razdoblju dok vladaju epidemije respiratornih infekcija svakako su relativno jednostavne mjeru koje će doprinijeti smanjenju mogućnosti zaraze. Takoder, redovnom tjelovježbom, uravnoteženom prehranom, dovoljnom količinom sna i razvijanjem vještina nošenja sa stresom jačamo vlastiti imunitet. ■



ChoCo

HANDCRAFTED



WWW.CHOCO.HR

MENTALNO ZDRAVLJE

Teško se nosite sa svakodnevnim stresom?

Stres se često manifestira kada svoje brige prenosimo iz dana u dan. Akumulacija će gotovo uvijek rezultirati visokom razinom stresa.

Akumulacija briga neizbjježno prije ili kasnije dovodi do stanja stresa. Stoga, kako bismo smanjili intenzitet stresa koji osjećamo, moramo biti u stanju "odbaciti" sve svoje brige od prethodnog dana ili dâna i u potpunosti se fokusirati na naše *danas*. Donosimo tri savjeta kako se riješiti stresa.

Savjet #1

Odlučite odmah oslobođiti se svake misli od jučer i budite svjesni samo sadašnjeg trenutka. Samo ova misao. Ovaj dah. Ovaj trenutak. Pronadite mirno mjesto. Zatvorite oči i tri puta duboko udahnite i polagano izdahnite. U isto vrijeme osjetite kako se svaka briga, svaki problem i svaki neriješeni zadatak počinju „otapati“. Njima se možete pozabaviti kasnije. Za sada, trebate biti samo u ovom trenutku.

Zatim se usredotočite na sebe. Udite duboko u sebe do mjesta gdje osjećate da ste u miru, a zatim se samo opustite i duboko udahnite i uživajte u osjećaju jedinstva i mira u sebi. Iskoristite ovo posebno vrijeme i mjesto da budete mirni. Oslobođite svoj um i tijelo svih briga, svih žaljenja, razočaranja, ljutnje i tuge.

Savjet #2

Zatim usmjerite misli na jedan određeni umirujući čin, kao što je ljaljanje bebe, brza šetnja prirodom ili grabljanje lišća. Sve to vrijeme, vaš um je tih i smiren i nalazite se na svom posebnom mjestu u sebi. Vježbajte ovaj čin tištine i smirenosti svaki dan i vidjet ćete da ćete postići puno više. Na prvi znak da ste pod stresom, vratite se na vaše tiho, mirno mjesto i počnite ispočetka dok ne dosegnete svoje unutarnje stanje mira.

Savjet #3

Najbolje što možete učiniti za sebe je jesti, piti i odmarati se – za svoje zdravlje!

Stres se lako uzrokuje nepravilnim unosom hrane i pića. Kada ne spavate onoliko sati koliko vam je potrebno svake noći, samo se pripremate za dodatni stres sljedećeg dana.

Ograničite količinu soli, šećera, kofeina i alkohola u prehrani. Pijte puno čiste, obične vode i barem umjerenog vježbajte svaki dan. Ovo će udahnuti novi život vašoj koži, kosi i nahraniti sve vaše vitalne organe.

Odvojite vrijeme za pravilno disanje! Dišite duboko trbuhom kako biste cijelom tijelu poslali čisti kisik. Naslijte se i onda se smijte još malo. To je hrana za dušu! Provedite vrijeme radeći stvari koje vam najviše prijaju. Održavajte zdrave i ispunjavajuće odnose i radite na problemima koji bi mogli nagrasti bliskost koju imate s nekim posebnim.

Kad smo zadovoljni i živimo uravnoveženim životom, svakodnevni stresovi čine se puno manjima. Bolje smo opremljeni za suočavanje s neočekivanim.

Već danas možete preuzeti kontrolu! Izolirajte samo jedan stresor u svom životu i radite na njemu dok ne povratite kontrolu. U Proficiens Academy provodimo treninge *mindfulnessa* i *life coachinga* u poslovnom okruženju. Ako ste spremni i željni naučiti neke nove vještine za suočavanje sa stresom, provjerite kada krećemo s edukacijom nove grupe polaznika! ■



VOĐENA JEDNOSTAVNA MEDITACIJA

Audiozapis dostupan je u interaktivnoj mrežnoj verziji časopisa

Želite naučiti više? Upišite trening Business Coaching Practitioner
uz **dodatnih 10% popusta** za pretplatnike na **PROFICIENS!**

VIŠE O TRENINGU



SUVREMENE MARKETINSKE STRATEGIJE

ZA MALE I SREDNJE
PODUZETNIKE

Kroz 12 tjedana online treninga upoznajte različite oblike marketinga, provedite istraživanje tržišta, izradite kompletan marketinški plan i konkretne marketinške sadržaje uz stručnu podršku mentora.



6
ONLINE
MODULA



3
MASTERCLASS
WEBINARA



3
SATA PRIVATNIH
KONZULTACIJA



15
BONUS
E-KNIGA



1
MARKETINSKI
PLAN

EARLY BIRD
-30%

ZA UPISE DO KRAJA
LISTOPADA 2022.

DODATNIH
-10%
ZA PROFICIENS
PREPLATNIKE



Pristup e-učenju s bilo kojeg uređaja s aktivnom internetskom vezom i web preglednikom novije generacije.



ANDROID APP NA
Google play

PREZENTACIJSKE VJEŠTINE

Kako prevladati tjeskobu zbog javnog nastupa

Svatko u nekom trenutku pati od tjeskobe. Anksioznost je normalan dio svakodnevnog života. Ona zapravo može biti korisna emocija koja nam pomaže da se nosimo sa stresnim situacijama. S druge strane, tjeskoba može biti izvan kontrole i ometati našu sposobnost da normalno funkcioniramo u stresnim situacijama, čak i ako je stres samo plod našeg uma.

Uvijek će biti razloga za osjećaj tjeskobe. Ljudi svih dobi doživljavaju tjeskobu. Djeca je osjete u školi prije testa; čak i male bebe je osjete kada su odvojene od svojih majki. Odrasli imaju mnogo prilika da se osjećaju tjeskobno, bilo da je to zbog posla, financija, ljubavnog

života ili zbog pretjerano izražene samosvjesnosti.

Ponekad dolazi do tjeskobe jer ljudi moraju učiniti nešto čega se boje. Jedno od najčešćih iskustava koja izazivaju tjeskobu je kad je riječ o javnom govoru. Mnogi ljudi se boje biti pred publikom, bilo kao govornici ili samo kao netko tko je izdvojen ili primjećen u masi.

Imate li strah od javnog govora ili nastupa na pozornici, možda patite od neke vrste tjeskobe zbog nastupa. Odnosi li se nešto od sljedećeg na vas?

Brinete da ćete ispasti budalasti pred drugim ljudima i da će vam se smijati?

Zabrinuti ste da ljudi vide koliko ste nervozni?

Patite od treme ako morate govoriti pred drugima ili nastupati na pozornici.

Iskusite tjeskobu prije događaja jednostavno zbog predviđanja svojih strahova.

Osjetite trenutni i intenzivan strah nakon što saznate da trebate nastupiti u javnosti.

Pokušavate se maknuti s javnih nastupa ili se uopće ne pojaviti.

Propustili ste neke prilike zbog straha da biste mogli biti u središtu pozornosti javnosti.

Nastavak na sljedećoj stranici





Zabrinutost zbog javnog nastupa zapravo je sva u umu osobe.

Uostalom, ne plaše se svi izlaska na pozornicu, nema opasnosti u tome. Strah dolazi od zamišljenih opasnosti, kao što je osjećaj da niste dovoljno pametni ili dobri da biste izbjegli ismijavanje. Dakle, način da prevladate svoju tjeskobu u vezi s javnim nastupom je da promijenite svoj način razmišljanja.

Četiri su koraka uključena u prevladavanje tjeskobe zbog javnog nastupa.

Prvi korak: Samoprocjena

Upoznajte sebe, i kao osobu i kao izvodača. Koje su vaše jake strane, a koje su vam slabosti na kojima biste mogli poraditi? Identificirajte i problematične misli koje vas koče i stvaraju osjećaj tjeskobe.

Drugi korak: Izlaganje i priprema

Pronađite prilike za ograničenu izloženost javnom nastupu, ali ne do te mjere da vaša tjeskoba počne izbijati.

Vježbajte svoj govor ili nastup. Snimite svoj nastup i pogledajte ga. Vježbajte sve dok niste zadovoljni. Uvijek budite potpuno spremni prije nastupa kako biste se osjećali samouvjereno.

Naučite tehnikе opuštanja poput mindfulnessa i vježbajte ih neposredno prije nastupa.

Treći korak: Izvedba

Vizualizirajte publiku kao svoje prijatelje i obitelj koji vam žele dobro. Ne mislite na sebe. Mislite na publiku. Ostanite smiren i uživajte u svom nastupu.

Četvrti korak: Nakon izvedbe

Nemojte se kritizirati što god da se dogodilo. Čestitajte si što ste dali sve od sebe. Nagradite se za napredak koji ste postigli!

Istrenirajte se da promijenite svoje misli i umjesto da brinete o tome što će ljudi misliti, veselite se tome kako će imati dobro mišljenje o vama i vašem nastupu.

Zamislite sebe kao samouvjerenog/u i potpuno sposobnog/u da uspješno odradite svoj javni nastup. Kako budete mijenjali svoje razmišljanje, vidjet ćete da vaša tjeskoba oko javnog nastupa počinje nestajati. ■

MARKETING

Tri elementa koji oglas čine uspješnim

Ljudi nerijetko kupuju samo zato što žele iskusiti osjećaj koji dolazi s kupnjom, a ne iz potrebe.
Kako to utječe na osmišljavanje oglasa?

Kad ste zadnji put kupili nove cipele? Jesu li vam stvarno trebale nove cipele? Zaista, jesu li vam stvarno trebale? Vrlo je vjerojatno da su one koje ste tada imali još uvijek bile sasvim u redu kada ste svejedno odlučili kupiti novi par. Ljudi rijetko kupuju jer im nešto treba; kupuju jer žele iskusiti osjećaj koji dolazi s kupnjom.

Uživamo u novim kupnjama. Naravno, možemo se uvjeriti da nam je stvarno trebao novi par cipela, ali ako smo potpuno iskreni morat ćemo priznati da smo mogli i bez njega. Što to znači za vašu reklamnu kampanju?

Navedite prednosti svog proizvoda ili usluge

Istaknite kako će kupac poboljšati svoj način života kupnjom. Hoće li povećati vlastitu poslovnu dobit za 50 posto? Recite to u uvodu svoje reklamne kampanje ili na vrhu mrežne stranice.

Nemojte biti opsjednuti značjkama samog proizvoda ili svojom vjerodostojnošću. Iskreno, kupcima nije odveć stalo koliko je naš proizvod savršen. Budimo realni – malo su sebični kada je u pitanju bacanje teško zaradenog novca. Sve što žele znati je što zaista dobivaju za svoj novac.

Kako bismo mogli prezentirati prednosti svojim potencijalnim kupcima, moramo ih dobro poznavati. Kako će prednosti koje donosi naš proizvod ili usluga utjecati na njihov život, kako će ga poboljšati, kako će ga olakšati?

Predočite prednosti riječima

"Probudi se sutra, bez šefa! Možete provesti dan sa svojom obitelji ili na golf terenu ... nema vam tko govoriti što da radite." U ovom primjeru mrežni (*multi-level*) marketer želi da njegova publika osjeti slobodu; da nema komu odgovarati ako postane uspješna u poslu. Dramatizirat će tu želju i privući slušatelja kako bi ga inspirirao i zaokupio njegovu pozornost sve dok on ne bude spremna pristati na ponudu.

Ljudi vole čuti dobru priču. Volimo je i gledati u obliku TV serije, filma ili kazališne predstave. Potrudite se stoga da vaš oglas ima priču koja privlači pozornost, koja je relevantna za vašu ciljanu publiku i izaziva željene emocije kod vaših potencijalnih kupaca.

Potaknite trenutnu akciju

Što duže kupac okljeva, veće su šanse da se neće odlučiti na kupnju. Ne puštajte ga tako lako! Postavite rok. Izvršite pritisak da kupi odmah, ili propusti priliku. Prilično je velika vjerojatnost da će inače odgovlačiti samo kako bi uštedio nekoliko eura.

Što je s vašim prodajnim materijalima? Jeste li dobro pogledali stvari koje reklamirate? Provjerite jeste li usredotočeni na prednosti koje će potrošač iskusiti kupnjom, a ne na značajke proizvoda ili usluge. ■



MARKETING I PRODAJA

Pet koraka za dobivanje preporuka

Dobijete li samo jednu preporuku od svakog klijenta, tijekom 60 dana udvostručit ćete bazu klijenata! Što bi to značilo za vaš potencijalni prihod?

Nije tajna da je "usmena predaja" ili osobna preporuka jedan od najučinkovitijih načina za dovođenje novih klijenata uz istovremeno jačanje odnosa s postojećom bazom klijenata. No, iako je ovo izuzetno moćan i gotovo besplatan način za dobivanje novih klijenata, vrlo malo vlasnika tvrtki, freelancera i coacheva koristi ga onoliko koliko bi zaista mogli! Kako onda maksimizirati usmenu preporuku u svom poslu?

Ovo je pet koraka koje možete odmah početi poduzimati.

Cijenite svoje klijente i redovito im to dajte do znanja

To je najvažniji, ali često previđeni element kod stvaranja beskrajnih preporuka. Mnoge tvrtke više se usredotočuju na profit nego na ljudi. Fokusiranje samo na dobit može biti štetno za uspjeh, a uspjeh s preporukama dolazi kada umjesto profita gledate kako možete obogatiti život svog kupca.

Barem jednom mjesечно odvojite vrijeme za komunikaciju sa svojim klijentima i pokažite im da ih cijenite. Pošaljite im nešto vrijedno, nešto neočekivano, neki bonus, posebnu vijest koju ste upravo pronašli. Učinite to relevantnim za njih i činite to redovito.

Osigurajte iznimno iskustvo svaki put kada posluju s vama

Ako poslovanje s vama možete pretvoriti u iznimno iskustvo, vaši klijenti će htjeti to podijeliti s drugima. Ljudi žele odlična iskustva!

Na primjer: poslovni savjetnik ima dogovor s jednim kafićem. Svaka dva mjeseca poziva svoje klijente na druženje i grupnu razmjenu ideja, uz besplatnu kavu i kolač. Svaki klijent dobiva karticu i bon od vlasnika kafića, na kojem piše „Hvala vam što ste nam se danas pridružili. Nadamo se da ćete nas uskoro ponovno posjetiti.“ Kuponom za jednu kupljenu kavu još jednu dobivaju besplatno čime ih se potiče da se vrati. A kako vlasnik na taj način stvara potencijalne nove klijente, poslovni savjetnik plaća samo cijenu kave i kolača koje konzumiraju njegovi klijenti. Obično na ovakva okupljanja dode oko 8 klijenata, što ga košta oko 40 eura, dok oni dobivaju iznimno iskustvo!

Što sada možete učiniti kako biste dodali sitnice koje čine iznimno iskustvo? Možda možete koristiti gore navedeni primjer ili nešto slično kako biste se umrežili s drugim profesionalcima, a istovremeno pružili nevjerojatnu vrijednost svojim klijentima. Počnite stvarati iznimna iskustva već danas!

Potaknite svoje klijente da vas preporuče

Ako ste pasivni u vezi preporuka onda sjedite na rudniku zlata. Smislite načine kako nagraditi klijente koji vas preporuče. Mogli bi dobiti besplatne darove, kao što su kupon za masažu ili večeru, ili možda poklon kartice s određenim iznosom. Bez obzira što odaberete, važno je osigurati da je ono što odlučite

ponuditi nešto što će vašeg klijenta stvarno privući. Ne tratite vrijeme svojih klijenata uzalud!

Nagradite svoje klijente za davanje preporuka. Osmislite nagrade koje će biti korisne vašim klijentima. Ako radite s klijentima koji rutinski koriste puno opreme u svom poslu ili uživaju u kupovini, poklon kartica može biti vrlo motivirajuća nagrada za njih! Ako ste zatečeni idejom davanja poklona, sjetite se da je novac uvijek veliki motivator!

Olakšajte klijentima da vas preporuče

Ako želite dobiti puno preporuka, morate to svojim klijentima maksimalno olakšati. Ne očekujte da će vam oni pomoći da razvijete svoje poslovanje. Učinite preporučivanje što jednostavnijim.

Razvijte "paket preporuka" koji dajete svojim klijentima. Zamolite svoje klijente da budu ambasador vašeg poslovanja jer želite raditi s ljudima sličnima njima. Paket bi uključivao profesionalno dizajniran dokument koji objašnjava zašto su vam preporuke važne i niz referalnih kartica / pozivnica / veza koje vaš klijent može lako podijeliti s drugima i objaviti na svojim profilima na društvenim mrežama. Pobrinite se da sve predstavite vrlo profesionalno kako biste povećali percipiranu vrijednost svoje ponude i/ili usluga koje nudite!

Pitajte u pravo vrijeme!

Kada je najbolje vrijeme za traženje preporuka? U bilo koje vrijeme! Ako ste slijedili gore navedene korake – klijentima dajete do znanja da su cijenjeni, dosljedno ste im pružali iznimno iskustvo, pružili ste primamljiv poticaj da podijele svoju poruku s prijateljima i maksimalno ste im to olakšali – tada ne samo da biste trebali biti u mogućnosti pitati svoje klijente za preporuke u bilo kojem trenutku, nego biste već trebali vidjeti i vrlo pozitivne rezultate svega toga!

Ključno je učiniti nešto odmah. Sastavite poruku e-pošte već danas i samo je pošaljite svojim klijentima dajući im do znanja koliko ih cijenite, koliko ste uživali radeći s njima u prošlosti i uključite nešto što će im biti korisno. Zatim tijekom sljedećih 4 do 6 tjedana razvijte svoj "paket preporuka" i počnite ga koristiti. Izadite iz svoje zone komfora. Vaša tvrtka i novi klijenti bit će vam zahvalni na tome! ■



BUSINESS COACHING PRACTITIONER

Kompletan mentorirani online program

EARLY BIRD
-30%

ZA UPISE DO KRAJA
LISTOPADA 2022.

DODATNIH
-10%

ZA PROFICIENS
PREPLATNIKE

Ukupno 12 tjedana / **oko 120 sati** treninga i coaching iskustva potrebnog za siguran, samouverjen rad s klijentima kao business ili life coach, uz mentorstvo EMCC EIA akreditiranog coacha i mentora.



Pristup e-učenju s bilo kojeg uređaja s aktivnom internetskom vezom i web preglednikom novije generacije.



ANDROID APP NA
Google play

PROFICIENS ACADEMY

Prva generacija online treninga Business Coaching Practitioner

U rujnu je završen prvi online trening Business Coaching Practitioner u organizaciji Proficiens Academy

Life coaching u poslovnom okruženju u zemljama zapadnog svijeta već odavno nije ništa novo niti neobično. Prednosti *coachinga* dobro su poznate već desetljećima, a u Hrvatskoj i regiji *coaching* kao da tek polako i sramežljivo ulazi na vrata kompanija, organizacija i institucija. To možda i nije ni toliko neobično, jer se uz *coaching* u nas često vežu djelatnosti, pristupi i metode koje s *coachingom* nemaju ama baš nikakve veze. No, budimo iskreni, nije to problem samo na ovim prostorima i baš iz tog razloga je odabir one prave edukacije iz područja *coachinga*, kao i odabir pravog *coach-a* od strane klijenta, ključan.

Proficiens Academy provodi tromjesečnu online edukaciju na temu *business coachinga* prema licenciranim materijalima koji pokrivaju sve kompetencije propisane od strane renomiranih globalnih *coaching* organizacija, poput ICF-a (Medunarodna *coaching* federacija) i EMCC-a (Europski savjet za mentorstvo i

coaching). Tijekom dvanaest tjedana treninga polaznici samostalno prolaze šest online modula, popraćenih interaktivnim webinarima uživo koje vodi EMCC EIA akreditirani *coach* svaka dva tjedna.

Cijeli trening je osmišljen kao tromjesečni rad na sebi, uz usvajanje svih znanja i vještina potrebnih za samostalan rad s klijentima kao *life coach*, odnosno *business coach*. Tako polaznici i sami prolaze tri *coaching* susreta s akreditiranim *coach-em*, kako bi iz prve ruke iskusili što je to *coaching* i kako jedan profesionalno odradeni *coaching* susret treba izgledati. Također, *coaching* praksa je obavezna i polaznici do kraja treninga odraduju minimalno dvanaest sati s vlastitim klijentima. Mentor je polaznicima na raspolaganju tijekom cijelog treninga – za sve dileme i nedoumice s kojima se mogu susresti.

Coaching je još uvijek prilično neregulirana profesija, iako se i na visokim učilištima i fakultetima

timu danas često provode kolegiji na temu *coachinga* i rada s ljudima u poslovnom okruženju kako bi se ostvarili što bolji radni učinci, a zaposlenici osjećali što bolje na svome poslu. U Hrvatskoj djeluje nekoliko udruga koje nastoje promovirati *coaching* kakav bi on zapravo trebao biti (nasuprot svim onim metodama i pristupima koji se „prodaju“ pod *coaching*), a dvije od njih predstavljene su i polaznicima ovog programa – HUC, Hrvatska udruga za *coaching*, i hrvatska podružnica EMCC-a.

I kroz trening *Business Coaching Practitioner* promovira se ozbiljan i odgovoran pristup ovoj relativno novoj profesiji koja u velikom dijelu svijeta tek treba dokazati svoj značaj, kako u postizanju osobnih tako i poslovnih ciljeva. Jedan od uvjeta za uspješan završetak treninga je i pisanje završnog rada na odabranu temu. Završni radovi objavljuju se na stranicama Proficiens Academy i na taj način i polaznici daju svoj doprinos razvoju *coachinga* na ovim prostorima.

Uz standardne module, webinare i bonus e-knjige za osobni razvoj, koji čine standardnu „opremu“ ovog treninga, polaznici prve generacije dobili su još jedan nenajavljeni bonus. Voditelj treninga, Vladimir Šterle, u lipnju je održao predavanje na globalnoj konferenciji o *coachingu* i mentoriranju u organizaciji Europskog savjeta za mentorstvo i coaching (EMCC) pa su polaznici imali priliku pogledati i to predavanje na temu korisnosti igrifikacije u *coaching* procesu.

Na posljednjem susretu polaznika treninga Business Coaching Practitioner, koji se odvija uživo u predavanici u Zagrebu, polaznici zajedno s mentorom odraduju grupnu superviziju. Supervizija je, naime, od iznimne važnosti za sve koji se profesionalno bave *coachingom*, baš kao i u psihoterapiji. Ovdje polaznici imaju priliku razgovarati o svojim *coaching* susretima s klijentima i razriješiti sve moguće dileme i nedoumice u vezi pristupa, alata, etičkih pitanja i svega ostaloga što čini *coaching* praksu.

Stalni osobni i profesionalni razvoj danas je iznimno bitan u većini poslova, a to posebno vrijedi za sve koji se bave *coachingom*. Prilikom susreta uživo polaznici dobivaju i potvrde o završenom treningu te im se predstavlja nastavak ovog programa – *Business Coaching Master Practitioner*.

Ovaj napredni dio treninga moguće je upisati samo nakon završena prva tri mjeseca programa *Business Coaching Practitioner* ili uz dokaz o prethodno usvojenim znanjima i vještinama nužnim za praćenje naprednog programa. *Master Practitioner* kroz dodatna tri mjeseca treninga polaznike vodi kroz teme kao što su *Coaching i mentoriranje*, *Socijalna inteligencija*, *Kritičko razmišljanje*, *Postavljanje i ostvarivanje ciljeva*, *Mindfulness* i *Upravljanje stresom*, a polaznici stječu i minimalno dodatnih 18 sati *coaching* iskustva u radu s vlastitim klijentima.

Sljedeća generacija polaznika krenut će s treningom početkom 2023. godine, a odmah nakon toga kreće i napredni trening za sve one koji se namjeravaju profesionalno baviti *coachingom*. ■

MODUL 1

UVOD U LIFE COACHING

Prva dva tjedna treninga

MODUL 2

EMOCIONALNA INTELIGENCIJA

Treći i četvrti tjedan treninga

MODUL 3

OSNOVE NEVERBALNE KOMUNIKACIJE

Peti i šesti tjedan treninga

MODUL 4

POBOЉŠAVANJE SAMOSVIJESTI

Sedmi i osmi tjedan treninga

MODUL 5

TJESKOBA NA RADNOM MJESTU

Deveti i deseti tjedan treninga

MODUL 6

OSNOVE POZITIVNE PSIHOLOGIJE

Jedanaesti i dvanaesti tjedan treninga

BONUS 1

INTERAKTIVNI LIVE WEBINARI

Šest webinar-a s aktivnim sudjelovanjem polaznika

BONUS 2

COACHING ISKUSTVO

Iz perspektive klijenta i u ulozi coacha

BONUS 3

GRUPNA SUPERVIZIJA

Razgovaramo o coaching susretima i rješavamo dileme

BONUS 4

E-KNJICE ZA OSOBNI RAST

Šest dodatnih e-knjiga za osobni rast

IZ PRVE RUKE

Razgovor s polaznikom

Matija Domitrović, polaznik treninga Business Coaching Practitioner



in [LINKEDIN](#)

Trening mi je dao korisne smjernice za poboljšanje komunikacije, promjene nefunkcionalnih navika i povećanje produktivnosti.

Što vas je ponukalo da upišete trening Business Coaching Practitioner?

Spomenut ću nekoliko stvari. Psiholog sam, blizak mi je rad s ljudima u kontekstu sličnom coachingu, pa sam htio dobiti novu pogled na ono što mi je u jednom obliku već poznato. Potaknuo me i skepticitam kojeg sam malo sâm osjećao, a još više uočavao od strane drugih. Coaching se u mom iskustvu često percipira(o) kao neregulirano područje upitne valjanosti, skljono komercijalizmu i prodavanju "brzih rješenja". Najbolji način da to istražim video sam u osobnom prolasku kroz trening, da osjetim coaching na vlastitoj koži. Budući da je Business Coaching Practitioner trening uključivao nekoliko sati iskustva s pozicije klijenta kao i preuzimanje uloge coacha, smatrao sam da će mi to dati osnovni uvid u obje strane procesa.

Kakva su Vaša iskustva s treninga? Je li ispunio Vaša očekivanja?

Iskustvo mi je pozitivno i rekao bih da se već i dio očekivanja ispunio. Biti u ulozi klijenta daje vrijednu priliku da iskusimo odnos iz ključne perspektive – perspektive osobe s kojom radimo. Teorijski sadržaj mi je bio prilično poznat, no taj dio nije niti bio glavni razlog mojeg upisa treninga. Pa ipak, sadržaj je učinkovito strukturiran i sažet, uz brojne praktične savjete i tehnike. I za nekoga tko ima znanja u ovim područjima ima prostora za ponavljanje i nadograđivanje te sam neupitno imao benefit i na tom planu. Kao i uvjek, što više osoba uloži u razumijevanje, koristi svoju online bilježnicu za zapisivanje

te uči s pažnjom, više toga će i dobiti. Posljednje, preuzimanje uloge coacha mi je svakako bio najizazovniji dio treninga, ali i najvrjedniji. Pokazalo mi je koje vještine trebam koristiti i na što sve obraćati pažnju: od sastavljanja ugovora, dobivanja osjećaja o motivaciji i spremnosti klijenta, do razvoja odnosa baziranog na otvorenosti i povjerenju i brojnih drugih faktora.

Kako biste opisali ovaj trening u dvije rečenice?

Komunikacija tijekom treninga bila je ugodna i otvorena, u maloj skupini, s dostupnim i pouzdanim mentorom. Prednost treninga je korištenje različitih modaliteta učenja – tekstualni sadržaj, zadaci i bilježenje, relevantni video materijali, webinari te iskustvo coachinga "s obje strane stola".

Kako je utjecao na vaš poslovni i/ili privatni život?

Trening mi je pružio ono što sam i tražio prilikom upisa – još jednu perspektivu na moj osobni razvoj i na rad s drugima na njihovom razvoju. Privatno, osvijetlio mi je osobine koje želim razviti, ponašanja koja želim promijeniti, kao i vrijednosti koje su temelj tih nastojanja. Poslovno, potvrdio mi je kako je imati mentora, ali i moći sebe staviti u tu ulogu kada je to korisno drugima, iznimno učinkovito. Nadalje, istaknuo mi je važnost mindseta i razvoja svjesnosti sebe i drugih. Dao mi je korisne smjernice za poboljšanje komunikacije, promjene nefunkcionalnih navika i povećanje produktivnosti. Na kraju, dobio sam uvid u to kako bi izgledalo krenuti u vlastitu coaching praksu u stvarnim uvjetima.

BRZI VODIČ

Upravljanje vremenom **prvi dio**

Istraživanje iz 2012. pokazalo je da čak 80% amerikanaca nosi posao kući, produljujući si radni tjedan za ukupno sedam sati.

Tempus fugit, znali su to još stari Latini.

Da, vrijeme leti. A mnogi od nas kao da nikako ne mogu dobiti utrku s vremenom, ma koliko se trudili. Zadaća kao da ima sve više i više, a vremena, pogotovo onog slobodnog, svakim je danom sve manje. Zvuči li vam poznato?

Vrijeme je dragocjen resurs koji dolazi u ograničenim količinama. Dvadeset i četiri sata na dan sve je što imamo i to je nešto što ne možemo promjeniti. Poput putnog kofera u koji ne stanu sve stvari koje smo namjeravali ponijeti sa sobom na putovanje, i vrijeme ima ograničenje kojem se jednostavno moramo prilagoditi. Nekoliko dodatnih košulja i treći par cipela morat ćemo ili ostaviti kod kuće ili spremiti u drugi kofer. Tako ćemo i neke naše zadatke morati ili otkazati ili prebaciti na drugi dan.

A ponekad će biti dovoljno samo pažljivo organizirati stvari u svom koferu kako bi se oslobodilo mesta za barem još jednu košulju...

Više je razloga zašto nepotrebno gubimo toliko dragocjeno vrijeme. Prvi od pet najčešćih poznat je pod imenom...



MULTITASKING

Multitasking ili istovremeno obavljanje nekoliko različitih radnji, jedan je od najvećih mitova današnjice. Često pokušavamo uštedjeti na vremenu radeći istovremeno više zadataka. No, postoji li uopće multitasking kod ljudi?

Dok računala i više nego uspješno obavljaju mnoštvo različitih radnji istovremeno, čovjek se jednostavno mora pomiriti sa činjenicom da je samo čovjek. Iako ponekad i možemo raditi nekoliko jednostavnih stvari istovremeno, multitasking je kod imalo komplikiranijih zadataka - kontraproduktivan. Što su zadaci koje istovremeno obavljamo složeniji, to će nam trebati više vremena da ih obavimo, a mogućnost pogreške bit će sve veća.

Tek oko 2.5% ispitanika u mogućnosti je istovremeno kvalitetno obavljati više zadaća, pokazala je kontrolirana studija iz 2010.

Kada kažemo da radimo više radnji od jednom, zapravo se samo neprestano prebacujemo s jedne radnje na drugu, što zahtijeva više vremena i koncentracije.

Nastavak u sljedećem broju

Postgraduate and Master
programs fully online

Get your university certificate
with ECTS credits

ENEB | The European Business School of Barcelona



Video je dostupan u interaktivnoj mrežnoj verziji časopisa.

MBA or Master (60 ECTS) at **249 €** | MBA and Master (120 ECTS) at **299 €**

The 97% discount is only valid for enrollments via the link provided below with discount code: **AMBASSADOR297**
Offer valid for limited time only. Full price for Master 7.200 €. Full price for MBA and Master 8.400 €

ENROLL NOW 97% OFF

In collaboration with:



Cum Laude Award 2020:

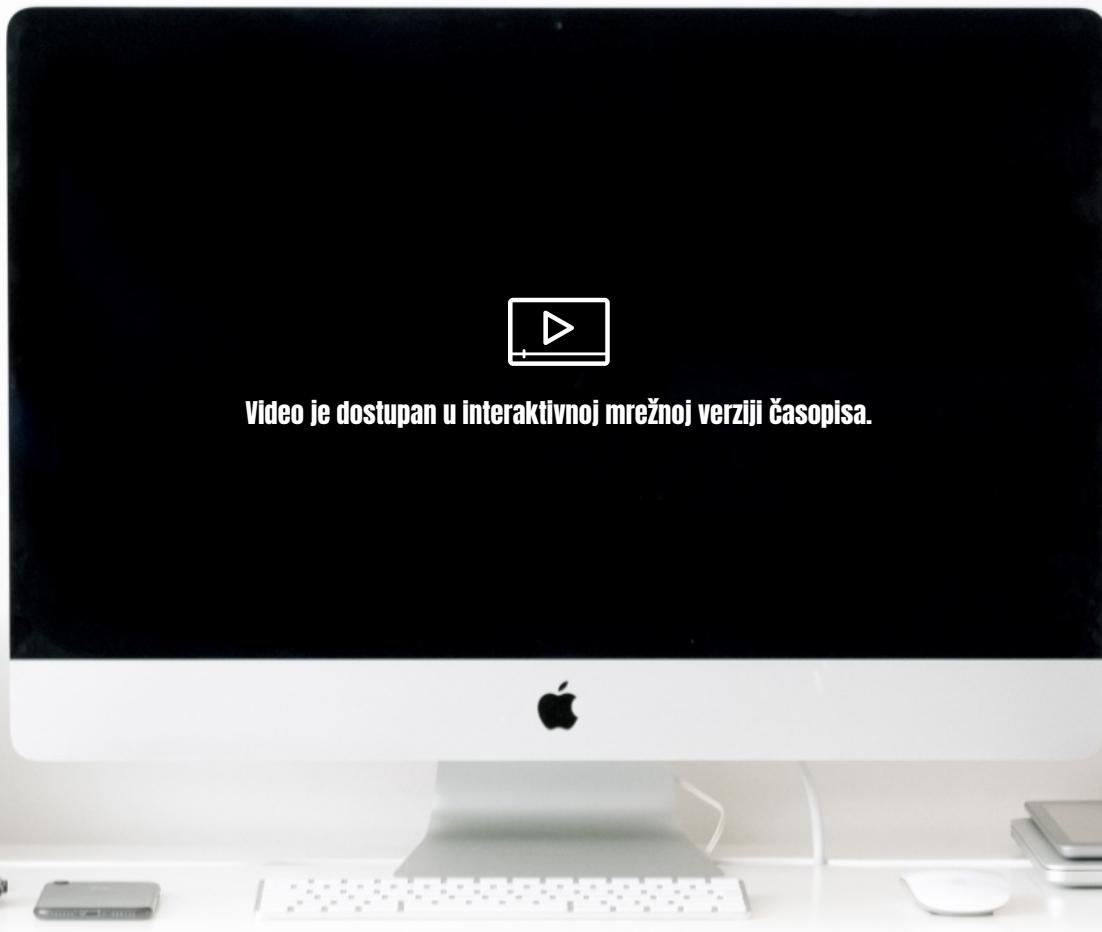


We work with:



BESPLATNI ČASOPIS ZA OSOBNI I POSLOVNI RAST

PROFICIENS



Video je dostupan u interaktivnoj mrežnoj verziji časopisa.

Ne želite propustiti sljedeći broj časopisa
i bonus sadržaje dostupne samo pretplatnicima?

PRETPLATITE SE SADA

Pretplata na časopis **PROFICIENS** je u potpunosti besplatna, a možete je otkazati u bilo kojem trenutku.
Bonus sadržaji dostupni su samo aktivnim pretplatnicima i šalju se e-poštom pri izlasku novog broja.