



Подкаст "претприемачки пат"

Епизода #07: "Неколку идеи за подобрување на вашиот бизнис кои можете да ги спроведете уште денес"

Со Драган Шутевски

Датум на објава: 01/07/2013

Здраво и голем поздрав до сите слушатели на претприемачки пат - подкастинг на претприемач точка ком чија цел е да ви помогне во креирање на ваш сопствен и уникатен претприемачки пат, а во оваа епизода ќе зборуваме за "Неколку идеи за подобрување на вашиот бизнис кои можете да ги спроведете уште денес".

Подобрување и особено континуирано подобрување е тема што постојано ќе биде актуелна за претприемачите и малите бизниси, но не само за нив (иако оваа епизода на "претприемачки пат" е наменета токму за нив) туку и за сите менаџери на сите нивоа во пирамидално-хиерархиската структура на една организација. Без постојано подобрување, бизнисот стагнира, привремено се одржува во состојбата во која што е, но сепак тоа се знаци кои кажуваат дека започнува патот на назадување на компанијата.

Поради оваа важност ја избрав темава за подобрување да биде меѓу овие први 10 епизоди на овој подкаст. Сепак, не значи дека ќе успееме во овие 20 до 30 минути во целост да ја исцрпиме. Допрва ќе зборуваме на оваа тема, бидејќи оваа епизода претставува само почеток во вид на quick tip или брзо и краткорочно нафрлување во процесот на подобрување на вашиот бизнис..

Минатата недела на [Entrepreneurship in a Box](#) напишав пост насловен како 100+ идеи за подобрување на вашиот мал бизнис што всушност претставуваше мое сопствено тестирање во рок од десетина минути да нафралам што се би подобрил јас или што се би препорачал на неког кога би ме прашал за идеи за подобрување. Мора веднаш да напомена дека тука нема да главиме со сите тие повеќе од 100 идеи, бидејќи ќе ни треба доста време, а тој пост откако ќе биде преведен од некој од мојот тим ќе биде објавен и на претприемач, во секој случај линкот ќе биде поставен на транскриптот на оваа епизода, но и на постот каде ќе биде објавена оваа епизода.

Тука, за разлика од тој пост каде нафрлав голем број на идеи, ќе се обидам да презентирам еден посистематски пристап при што ќе се насочиме на системско подобрување, односно подобрување на неколку клучни процеси на вашиот бизнис. И што е најважно, идејата е да започнете со подобрување уште денес.

Но, како прво тора да напоменам дека оваа подкаст епизода ви е обезбедена од премиум претприемач, онлајн платформа за претприемачко учење и виртуелен консултант за малите бизниси. Можете да откриете повеќе детали за премиум претприемач на премиум точка претприемач точка ком.

Сега можеме да започнеме со содржината на оваа епизода...

Наједноставно кажано подобрување значи активност на промена на состојба на нешто, при што резултатот на таа нова состојба би бил нешто подобро за нас. На пример, ако примениме системска теорија имаме еден систем и сакаме да го подобриме, ќе имаме систем кој дава во моментов еден вид на резултати и по подобрувањето системот ќе дава друг вид на резултати. Ајде како пример да го кажам истото оваа. Наједноставно кажано, имаме производствен систем кој има влез во вид на репроматеријали, има процес на трансформација во вид на машини, луѓе, процедури и постапки со кои влезот се трансформира во излезот и имаме излез од каде што излегуваат готови производи. Во моментов овој систем обезбедува излез на 1000 парчиња за една недела со квалитет кој од скала од еден до десет се наоѓа на 7. По подобрувањето овој систем ќе обезбеди узекз на 1200 парчиња неделно со квалитет кој од скала од еден до десет се наоѓа на 8. Тоа значи успешно подобрување.

Од друга страна, да подобрите нешто значи дека ги решавате проблемите во вашиот бизнис и оние видливи со голо око, но и оние скриени кои може да бидат многу поопасни особено доколку не ги откриете и отстраните навремено. Факт е дека проблемите секогаш ќе постојат, и кога некој претприемач ќе ми каже се е супер нема никакви проблеми тоа е знак или дека ништо не е во ред или дека едноставно сеуште се живее на стара слава и се игнорираат проблемите. Пред можеби десетина години од еден менаџер во ситуација кога се затекнав како еден продажен агент за продажба на интернет се обидува да им продаде пакет имав слушнато нешто како следно: се си е супер, сите си ја работат работата, ним не им треба интернет на работа. А, во очите на вработените можеше да се забележи како или го колнат во себе, или се нерверираат заради таквото мислење на нивниот менаџер. Тогаш си мислев во себе далеку е од супер, кога на вработените им се гледа од очите незадоволство, кога клиентите чекаат нервозно на шалтерите, кога на сите страни врви од неорганизиранот...

Ако сте имале прилика да ја прочитате книгата на Edward Deming насловена како Out of the Crisis, но и некои други книги од областа на менаџментот сигурно сте слушнале за 14 точки или принципи за подобрување на квалитетот согласно Edward Deming. Преку тие 14 принципи кога станува збор за подобрување Deming предлага:

- Постојано подобрување на производите или услугите - првиот принцип
- Постојано подобрување и тоа засекогаш - петиот принцип

Одговорноста на подобрувањето иако трба да е кај сите не значи дека менаџментот е ослободен од истата - десети принцип. Кога станува збор за овој десети принцип тој всушност се однесува на отстранување на слоганите кои се наоѓаат околу секое работно место и имаат за цел да обезбедат еден вид на напомена за однесување на вработените. Интересно е дека овие 14 принципи иако се едни од најпознати, порстојат и големи критики поради непредлагање на алатки и техники за имплементација на истите. На пример, кога го запрашале Деминг токму за оваа десета точка како или што да користат наместо слогани, неговиот одговор бил: "не знам, вие сте менаџер, вие треба да откриете".

Во тринаесетиот принцип се бара институционализација на едукација и самоподобрување.

И во последниот четринаесети принцип се бара обезбедување дека трансформацијата е работа на сите.

Мора да напоменам дека сите 14 принципи се однесуваат на подобрување, но тука ги потенцирам овие во кои директно се забележува намерата за институционализирање на постојано подобрување во една компанија.

Кога станува збор за вас како претприемачи врз основа на овие принципи можеме да кажеме дека:

Прво, морате да работите на всадување на култура на постојано подобрување и на производите и услугите кои ги нудите и на процесите кои ги користите во вашиот мал бизнис.

Второ, вашата работа како претприемач е постојано да поттикнете сите да размислуваат за подобрување и трансформација на вашиот бизнис без разлика на која позиција се наоѓа.

И трето, постојано учење и експериментирање како од ваша страна како еден претприемач, така и од страна на сите вработени ќе претставува добра основа за самоподобрување на сите членови во вашиот бизнис.

Добро, сега можеме да навлеземе во уште поголема дискусија кога станува збор за подобрување и да користиме и други теоретичари и експерти од оваа подрачје, но навистина немаме време, а мислам дека како воведно излагање е доволно за онаа со што ќе започнеме, а тоа навлегување во тоа што можете да започнете да подобрувате уште денес.

Така, знаеме дека постојано подобрување е важно за вас и вашиот бизнис. Подобрување значи подобрување на производи и услуги, подобрување на процеси и подобрување на луѓето. Целта на оваа епизода е да навлеземе во неколку клучни системи кога станува збор за вашиот бизнис кои имаат големо значење за нормално

функционирање и чии подобрувања ќе доведат до драстични подобрувања на перформансите на вашиот бизнис.

Па, така сега ќе започнам со тие клучни системи.

1. Подобрување на производствениот систем.

Како прво започнете со можните подобрувања на вашиот производствен систем.

Секој бизнис произведува нешто, без разлика дали е тоа производ каде имаме класичен производствен систем или пак услуга каде се произведува самата услуга. Значи кога зборувам тука за производствен систем мислам за систем со кој се добива основната вредност која ја продавате - производот или услугата.

Што можете да подобрите во вашиот производствен систем?

Прво, вашиот производствен систем како главен излез го има вашиот производ или услуга и првата работа на која ќе треба да се насочите е да го подобрите нивниот квалитет. Сега што претставува квалитет? Најдобра можна дефиниција за квалитет на вашиот производ или услуга може единствено да ви ја даде вашиот купувач. Запомнете не е целта да го подобрите квалитетот со што ќе додадете огромен број на карактеристики кои ни половина не можат да бидат користени од страна на купувачите. Во таков случај не станува збор за подобрување. Едноставно започнете со вашите интерни бази на податоци, разгледајте што ви барале, од што не биле задоволни, од што биле сосема задоволни, што користат најмногу, што сакаат најмногу... Ваквите прашања ќе ви помогнат во дефинирање на вистинскиот квалитет. Понатаму, организирајте состаноци со вашите купувачи, снимајте како го користат вашиот производ или услуга, што тој производ или услуга им овозможува... Кога веќе знаете што претставува квалитет за вашите производи или услуги во очите на купувачите можете да одите наназад низ производствениот процес за да го подобрите и обезбедите тие елементи.

Второ, подобрете го влезот во вашиот производствен систем. Најверојатно и со започнување преку излезот ќе дојдете до можни подобрувања на влезот, но и подобрување на влезот е нешто што секогаш ќе постои. Сега постојат повеќе техники на анализа на производствени системи и анализа на влијанието на влезот врз излезот, сепак тука немаме време за нивна целосна презентација, тоа ќе биде тема на некоја од следни епизоди на "претприемачки пат". Еден од принципите на Деминг директно поврзан со влезот во производствениот систем може да биде четвртиот принцип кој советува користење на еден снабдувач за специфичен репроматеријал како би се намалило влијанието на варијациите на квалитетот на репроматеријалот врз квалитетот на готовиот производ или услугата. Можете да размислите за промена на спецификациите за набавка, за склучување на долгорочни односи со снабдувачите па да влијаете и на намалувањето на влезната цена... Можности секогаш ќе постојат, единствено прашањето е дали сакате да ги искористите.

Трето е подобрување на самите елементи во производствениот систем. На пример, во една фабрика оптимизација на layout-от може да значи подобрување. Можеби ќе сакате да набавите нова опрема, или да ја подобрите постоечката, или пак ќе извршите редизајн на работните процедури, или пак ќе доведете поискусни вработени, или пак ќе работите на имплементација на превентивно одржување заради намалување на време на застојот на машините... Повторно, и тука постојат многу опции. Најважно е да започнете од некаде, а тој почеток може да биде продуктивноста при што ќе го следите односот помеѓу една излезна карактеристика и една влезна карактеристика и на таков начин со менување на нивните својства да дојдете до потенцијални подрачја за подобрување.

2. Подобрување на маркетинг систем.

Како второ, започнете со можните подобрувања на вашиот маркетинг систем.

Исто како што и производствениот систем го гледате како еден систем, и маркетинг системот претставува систем со влез, трансформација и излез. Ваквото поставување и гледање на работите овозможува континуирано следење на перформансите, а со тоа и континуирано подобрување на целиот систем. Основната цел на маркетинг активностите во секој бизнис па и вашиот е да обезбеди соодветна комуникација со сегашни и идни купувачи, а со тоа да се обезбеди дека маркетинг инката секогаш ќе биде полна.

Имајќи во предвид дека секој маркетинг процес се одвива во повеќе фази, најдобар начин за да започнете со подобрување ќе претставува и подобрување на секоја фаза од инката посебно. Со подобрување на една фаза го подобрувате влезот во другата фаза, така да кога ќе ги поминете сите фази ќе се подобри и излезот од маркетинг системот, што значи и обезбедување на поголема продажба на вашите производи или услуги.

Во водич за маркетинг план кој можете бесплатно да го добиете преку Free Silver членство на премиум претприемач (линкот до екнигата ќе биде обезбеден како во транскриптитот така и на постот за оваа епизода на "претприемачки пат") презентиравме еден вид на инка која ги опфаќа следниве фази низ кои се движи еден потенцијален купувач:

- Прва фаза во која се наоѓа еден потенцијален купувач е кога тој воопшто не знае за производот или услугата кои вашиот бизнис ги нуди. Целта на маркетингот е да успее да конвертира колку што повеќе вакви потенцијални купувачи да се најдат во следната фаза. Подобрувањата кои можете да ги направите тука може да бидат различни, но најчесто се применуваат засилени маркетинг активности за да дознаат повеќе потенцијални купувачи.
- Втората фаза во која се наоѓа еден потенцијален купувач е кога тој дознава за вас, вашиот бизнис како и производите и услугите кои ги нудите, но сепак сепак не е свесен дека има потреба за вашиот производ или услуга. Повторно подобрувањата е да имаме колку што може поголем број на потенцијални купувачи во оваа фаза,

но и преку подобрување на техники кои ги користиме за нивна конверзија во следната фаза обезбедиме дека поголем број ќе одат во следната фаза која всушност е...

- Кога потенцијалниот купувач и знае и станува свесен дека има проблем, но и потреба за негово решавање. И повторно во оваа фаза ги подобрувате техниките кои ги користите за конверзија во следна фаза.
- Петата фаза е кога потенцијалниот купувач анализира и истражува за да може да донесе најдобра одлука за најдобро решение. Подобрување на кредибилитетот, репутацијата и довербата на вашиот бизнис ќе го подобрат и излезет, односно конверзијата од оваа фаза во следна фаза, што значи повеќе потенцијални купувачи ќе одлучуваат да ве изберат вас.
- Шестата фаза е фаза на одлучување и избор, каде што доколку како излез од претходната фаза е позитивен ќе ве избере вас, доколку е негативен ќе излезе од инаката и задачата ќе ви биде да го вратите преку зголемување на трите клучни елементи кои ги споменав претходно - кредибилитет, репутација и доверба.
- Седмата фаза е фазата кога потенцијалниот купувач купува и со подобрувања во сите претходни фази ќе имате поголем број на купувачи. Но, сепак една грешка е кога повеќето претприемачи застануваат тука и не обезбедуваат подобрување на маркетинг активности кога купувачот е во фаза на купување за да оди во следната фаза, а тоа е повторно да купи нешто од вашиот бизнис. Затоа и тука има простор за драстични подобрувања.
- Осмата фаза е повторување на купување, но сепак маркетинг процесот не треба да заврши тука, кога веќе обезбедите дека еден купувач го повторува купувањето кај вас, зошто да не ги подобрите активностите за да создадете поголема конверзија за следната фаза.
- А, таа следна и последна фаза од овој циклус (циклус бидејќи може да се повторува од првата фаза) е препорачување. Значи оние купувачи кои обезбедуваат повторно купување и имаат доверба во вашиот бизнис да започнат да го препорачуваат вашиот бизнис, вашиот производ и услуга на нивни роднини и пријатели.

Значи оваа што го опишав претставува еден системски процес на подобрување на маркетинг системот, а сега ќе се обидам да кажам и неколку тактики кои можете да ги искористите:

- Работете на зголемување на довербата која вашите купувачи ќе ја имаат во вашиот бизнис.
- Подобрете го системот кој го користите за слушање на вашите купувачи.
- Зголемете го знаењето за потребите и емоциите на вашите купувачи.
- Изградете навистина препознатливо севкупно искуство на вашите купувачи кога станува збор за вашиот бизнис.

- Работете на редизајнирање на маркетинг процесот во вашиот бизнис, тука секогаш ќе постои простор за драстични подобрувања.
- Следете и мерете ги сите маркетинг тактики кои ги користите како би можеле да ги знаете перформансите и подрачјата за подобрување. Првиот подкаст беше токму на оваа тема.
- Изградете навики на вмрежување и работете постојано на подобрување на тие навики како на вас како еден претприемач така и на вашиот севкупен тим.
- Креирајте и работете на подобрување на стратегија за креирање на содржина.
- Подобрете ги вашите на вашиот тим презентациските вештини.
- Подобрете ги сите маркетинг пораки специфично за секоја фаза од инката.

Можете да имплементирате навистина илјадници подобрувања кога станува збор за маркетинг системот, сепак овие се доволни само како почеток на вашите напори за подобрување на вашиот бизнис.

3. Подобрување на продажниот систем.

Како трето, започнете со можните подобрувања на вашиот продажен систем.

Третиот важен систем во вашиот бизнис претставува продажен систем. Маркетинг системот кажува што треба и обезбедува купувачи, производствениот систем ја произведува вредноста, додека продажниот систем обезбедува дека вредноста ќе пристигне во рацете на купувачите.

Сега, кога станува збор за малите бизниси, многу работи кои ги кажав во маркетинг системот ќе се повторат и тука. Затоа најчесто кога работам на градење на системи во малите бизниси продажната и маркетинг функцијата ги создаваме како една функција, односно како еден систем поради причина што каде застанува едниот продолжува другиот, и еден без друг се навистина нефункционални. А, сепак станува збор за мал бизнис кој тешко може да си дозволи да има посебни ресурси и особено човечки ресурси во двете функции.

Но, тука би сакал да набројам неколку можни подобрувања кои би можеле да ги преземете уште денес:

- Постојано работете на подобрување на знаењето на вашиот продажен тим особено преку соодветни обуки и организација на состаноци каде ќе се споделуваат практичните искуства од страна на секој член на продажен тим.
- Обидете се да ги намалите чекорите кои вашиот купувач треба да ги преземе кога станува збор за имплементација на продажниот процес.
- Имплементирајте иницијативи за да продадете повеќе на секој купувач кој купува од вашиот бизнис.
- Работете на подобрување на вештините за преговарање.

- Дизајнирајте продажни процедури кои ќе бидат предмет на постојано подобрување.

Сметам дека се доволни овие идеи, инаку секогаш ќе има простор за повеќе, но идејата е да започнете, а кога ќе започнете дури тогаш ќе видите што се ќе треба да подобрите.

4. Подобрување на човечки ресурси.

И како четврто и последно за што ќе зборувам во оваа епизода на "претприемачки пат", е да започнете со можните подобрувања на човечките ресурси во вашиот бизнис.

Иако овој вид на подобрување можеби претставува и наједноставното подобрување бидејќи имаме неколку тактики на располагање сепак претставува доста значјно бидејќи сите претходно споменати системи ги содржат човечките ресурси и без нивно подобрување, тешко можеме да очекуваме подобрување на останатите системи.

Кога станува збор за човечки ресурси и обезбедување на континуирано подобрување би предложил како за старт да ги следите следниве совети:

- Започнете со целосен редизајн на вашиот систем за регрутирање на човечки ресурси во вашиот бизнис.
- Најдобрите човечки ресурси се карактеризираат со солидни вештини, знаење и искуство. Подобрување во секој од тие карактеристики ќе значи постојано подобрување на вашиот бизнис.
- Институционализација на формални обуки е добра основа за постојано подобрување и исто така претставува нешто што се препорачува од страна на Деминг во неговите 14 принципи и тоа преку тринаесетиот принцип кој бара институционализација на едукација и самоподобрување.
- Обезбедете постојани обуки на самото работно место исто така доаѓа од 14-те принципи на Деминг и тоа од шестиот принцип кој вели институционализирајте ја обуката на работното место. Оваа препорака бара освен обуки кои ги препорачав погоре кои ќе бидат на определен временски период и специјално дизајнирани однапред, ќе примените и обуки кои не се планирани и кои ќе се одвиваат по потреба на самото работно место. Тука менаџерите ќе имаат голема улога во спроведување на оваа препорака.
- Организирајте формални работници на точно определен временски период каде секој ќе има задача да го презентира неговото искуство од претходен период, како и чекорите кои ги презел и успесите кои ги постигнал со тие чекори. Ваквите работници ќе ви овозможат и користење на разни идеи од практиката заради редизајнирање на различните деловни процеси во вашето бизнис.

- ☑ Организирајте неформални состаноци или забави на кои слободно може да се разменуваат искуства и на кои ќе се поттикне комуникација и градење на пријателство помеѓу сите вработени во вашата компанија.

Забележете дека со имплементација на овие подобрувања, не само што постојано ќе ги подобрувате човечките ресурси и ќе влечете идеи за подобрување на процесите во вашиот бизнис, но и ќе изградите едно навистина солидно место за работа, со што луѓето ќе сакаат да бидат дел од него.

Во оваа епизода на претприемачки пат зборував за подобрување со конкретни совети за четири најважни подрачја на кои можете да се посветите уште денес да ги подобрите. Сепак, просторот е навистина краток за презентирање на повеќе идеи или подетално образложение на истите, но онаа што го опфативме претставува солидна основа за ваш нов почеток.

Имплементирајте го онаа што го кажав тука и гарантирам дека перформансите на вашиот бизнис ќе се зголемат за повеќе од 50%.

Прашање:

Сега, како и секогаш би поставил едно прашање: Дали имате инсталирано процес на континуирано подобрување во вашиот бизнис?

За да одговорите на оваа прашање од оваа епизода, одете на www.pretpriemac.com/category/podkast/ и на постот за оваа епизода оставете коментар.

И за крај само најава дека следниот подкаст ќе биде на тема “[Билдање на свесност кај купувачите дека имаат проблем кој вие го решавате].”

Доколку имате прашања за оваа следна тема, можете да оставите гласовна порака на www.pretpriemac.com/podcast-prasanja или преку контакт формата да го напишете вашето прашање, истите ќе бидат вклучени во следната епизода.

Па тоа е тоа, за оваа епизода на претприемачки пат. Се надевам дека барем малку помогнавме во тој ваш пат.

Исто така би бил благодарен доколку го оцените овој подкаст на iTunes. Така ќе помогнете истиот да биде видлив за други луѓе. Доколку веќе сте го сториле тоа навистина ви благодарам. Одлични сте.

Се до следната епизода, запомнете вие сте креатор на вашиот претприемачки пат. Се е во ваши раце. Голем поздрав и довидување.

Ресурси

Книга: [Out of the Crisis - Edwards Deming](#)

Претприемач линкови: [100+ improvements ideas](#), [Прирачник за изработка на маркетинг план](#)

Курс: [Премиум претприемач](#)

Подкаст: [Процес на следење и мерење на резултати](#)