



TA Zahvala partnerima

Vita komunikacije sklopile su partnerstvo s organizacijama koje su opredijeljene prema izvrsnosti uslužne djelatnosti. Ta partnerstva omogućuju dostupnost većoj publici za postizanje većeg učinka u poboljšanju standarda uslužne djelatnosti. U konačnici suradnja s partnerima omogućuje stvaranje dugoročnih ciljeva koji uključuju kreiranje snažnog brenda, razvitak

standarda uslužne djelatnosti, povećanje osviještenosti i poboljšanja kvalitete uslužne djelatnosti te povrata uloženog i medijsku popraćenost. Vita komunikacije zahvaljuju se partnerima: Američkoj visokoj školi za menadžment i tehnologiju, Američkoj gospodarskoj komori u Hrvatskoj te Poslovnom dnevniku, medijskom partneru i suorganizatoru.

DHL International Svjetski lider u međunarodnom ekspresu, zračnom i oceanskom prijevozu tereta

Stalno ulaganje u nove tehnologije

DHL od samog početka poslovanja na hrvatskom tržištu uspješno održava poziciju tržišnog lidera u ekspresnoj dostavi pošiljaka i logistici. Povjerenje im niz godina ukazuju vodeći hrvatski uvoznici i izvoznici, male i srednje tvrtke te privatne osobe. Izvrsnost u usluživanju ne postiže se preko noći, već kontinuiranim ulaganjem u sva područja poslovanja, smatraju u DHL-u.

"Naša je misija isporučiti najbolju kvalitetu usluge klijentima i prilagoditi se njihovim potrebama. Prijavom u program natjecanja *Best in Customer Service Award* želimo provjeriti koliko smo zapravo u tome uspješni", kaže direktor DHL-a Claus Lassen. Također izvrsnost u usluživanju DHL, prema njegovim riječima, iskazuje osluškivanjem potreba klijenata kroz svakodnevne kontakte i istraživanja kako bi usluge kreirali prema potrebama klijenata. "Osim toga DHL ulaže u nove tehnologije i unapređuje njihove poslovne procese, a ulaže i u svoje

Tvrtka već godinama, ovisno o potrebama klijenata, razvija različite vrste usluga

ft

U DHL-U KAZU KAKO JE NJIHOVA MISIJA ISPORUČITI NAJBOLJU KVALITETU USLUGE KLIJENTIMA



zaposlenike kako bi usluga doista bila izvrsna", naglašava Lassen.

"U našoj kompaniji razvijen je natjecateljski duh pa će zasigurno visoka pozicija u programu *Best in Customer Service Award* biti dodatan poticaj svakom zaposleniku DHL-a", smatra Lassen. O tome kakav odnos kompanija ima prema svojim djelatnicima možda najbolje govori krilatica Odjela za ljudske potencijale i razvoj koja glasi: Ako želimo postati prvi izbor našim klijentima, trebamo postati prvi izbor našim zaposlenicima.

U DHL-u ističu kako posluju na temelju sedam osnovnih vrijednosti. "Naš je cilj isporučiti najbolju kvalitetu, učiniti naše stranke uspješnima, potaknuti otvorenost, djelovati prema prioritetima, djelovati na poduzetnički način, djelovati s integritetom eksterno i interno i

prihvatiti socijalnu odgovornost", kaže direktor.

Kada je riječ o usmjerenosti na vanjske klijente, pozicioniranje usluga i upravljanje odnosima s klijentima, pojašnjava kako se svi zaposleni u DHL-u prilagođavaju potrebama svojih klijenata pa ovisno o njima razvijaju različite pristupe.

DHL International d.o.o.
www.dhl.hr
Turinina 3, Zagreb
Oko 130 zaposlenika
Djelatnost: Kurirske usluge

Vrtić Obzori Cjelodnevni odgojno-obrazovni program na engleskom jeziku

Partnerska suradnja s roditeljima

Medu osam najuspješnijih tvrtki prema izvrsnosti u usluživanju našao se i dječji vrtić Obzori. U njemu se provodi cjelodnevni odgojno-obrazovni program na engleskom jeziku, koji je verificiralo Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa. Kako ističe ravnateljica vrtića Milena Prodančić-Tisma, polaznici programa su djeca iz Hrvatske, ali i različitih strana svijeta pa od malih nogu u djece razvijaju pozitivan stav prema drugim kulturama. Također strani jezik uče na prirodan način, i to kroz igru i svakodnevne životne situacije. Takav način učenja, smatra ravnateljica, predstavlja im zadovoljstvo i razvija interes za usvajanjem novih znanja. S obzirom na skupine od maksimalno jedanaestero djece, za koliko je zadužen svaki odgajatelj, djetetu se pristupa individualno. U odgojno-obrazovnom procesu unutar ovog vrtića roditelji su partneri odgajateljima pa su s njima u svakodnevnom kontaktu.

Program nagrađivanja *Best in Customer Service Award*, kaže Prodančić-Tisma, za vrtić je jako važan jer smatraju daje svata novi uspjeh poticaj za daljnji napredak.

"Kako bismo ostvarili viziju i ciljeve, radi se na stvaranju poticajnog ozračja zajedničkoga suradničkoga učenja. Svakodnevno se sagledavaju, procjenjuju i unapređuju različite aktivnosti koje potiču emocionalni i motorički razvoj djeteta", ističe Prodančić-Tisma. Posebna se pozornost, kaže, pridaje ulozi okruženja, kao i odgajatelja u kreiranju aktivnosti primjernih mogućnostima djece. "Primjerice,

na koji način još uspješnije djelovati stimulacijom glazbenih i tjelesnih aktivnosti. Kako uspješnije poticati govorni razvoj djeteta te usvajanje i korištenje jezika kao sredstva za razmišljanje i komunikaciju", pojašnjava ravnateljica Obzora. Jedan od ciljeva je i razvijanje partnerske suradnje s roditeljima u duhu jačanja roditeljske kompetencije i razvoja svijesti o suodgovornosti u odgoju djeteta kao i kreiranju programa rada.

Milena Prodančić-Tisma, ravnateljica vrtića Obzori
ZAROK BAŠIĆ/PIXSELL

ljima u duhu jačanja roditeljske kompetencije i razvoja svijesti o suodgovornosti u odgoju djeteta kao i kreiranju programa rada.

Konstantno se radi na povećanju sigurnosti u svim programima vrtića, i to planiranjem i provođenjem efikasnih mjera, pravila i postupaka. "Isto

tako jako nam je važno unosenje radosti i dobre obiteljske klime kako bi se mogla ostvariti prisnost, smirenost i pozitivna emocionalna klima koja pridonosi slobodnijoj komunikaciji i razvoju djeteta", zaključuje Prodančić-Tisma.



Dječji vrtić Obzor
www.kindergarten.hr
Zelengaj 6, Zagreb
Sedmero zaposlenika
Djelatnost: Odgoj i obrazovanje

11

djece maksimalan je broj polaznika po grupi, što pruža mogućnost kvalitetnijeg rada